

Abhandlungen

Germi Temme, Ulrich Tränkle*

Arbeitseemotionen

Ein vernachlässigter Aspekt in der Arbeitszufriedenheitsforschung**

Abstract

Die Arbeitszufriedenheitsforschung weist verschiedene Unzulänglichkeiten auf: Die zur Messung eingesetzten Fragebögen wurden in der Regel nicht theoriegeleitet entwickelt. Zahlreiche Forschungsergebnisse, die mit Hilfe dieser Fragebögen erzielt wurden, sind unplausibel. Theoretisch fundiertere Modelle beschränken sich auf kognitiv-motivationale Aspekte. Wenig diskutiert wurde bislang eine Erweiterung der Arbeitszufriedenheitsforschung durch emotionspsychologische Perspektiven. Nach einer Darstellung von Forschungsarbeiten über Emotionen in Arbeitssituationen wird eine explorative Studie zu subjektiven Vorstellungen "Betroffener" über emotionales Erleben von Arbeit beschrieben. In den durchgeführten Interviews zeigte sich nicht nur eine große Vielfalt von Emotionen. Deutlich wurde außerdem, daß intensive emotionale Arbeitserlebnisse sehr lange in Erinnerung bleiben. Es ließen sich auch erste Hinweise für die Annahme finden, daß persönlich bedeutsame emotionale Erlebnisse bei der Arbeit zu subjektiven Theorien "verarbeitet" werden.

1 Einleitung

In den 70er Jahren bekam das Konstrukt der Arbeitszufriedenheit im Rahmen der Forschungen zur Humanisierung des Arbeitslebens eine große Bedeutung als abhängige Variable bzw. subjektiver Indikator für das Erleben von Arbeit. In dieser Zeit wurde deutlich, daß neben objektiven (wissenschaftlichen) Kriterien für humane Arbeitssituationen auch subjektive Bewertungen zu berücksichtigen sind. Damals fehlte ein Indikator für eine möglichst umfassende subjektive Beurteilung des Erle-

* In Erinnerung an die persönlichkeitsförderliche und schöpferische Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Ulrich Tränkle

** Mit freundlicher Unterstützung durch die Deutsche Forschungsgemeinschaft: Tr 187/6-1

bens von Arbeit und Arbeitsgestaltung. Diese "Lücke" schien zunächst durch Einführung des Konstruktes der Arbeitszufriedenheit geschlossen zu sein.

Innerhalb der deutschsprachigen Arbeits- und Organisationspsychologie ist mittlerweile bekannt, daß Arbeitszufriedenheit, definiert als "Soll-Ist-Diskrepanz" und operationalisiert mit Hilfe quantitativer Fragebögen, die erhoffte Funktion eines validen subjektiven Erlebnis-Bewertungs-Indikators nicht erfüllen kann. Schon seit einiger Zeit wird die Frage diskutiert, inwieweit Arbeitszufriedenheit überhaupt (noch) ein brauchbares und nützliches wissenschaftliches Konstrukt ist und nicht besser ganz auf die Messung von Arbeitszufriedenheit verzichtet werden sollte (zu dieser Diskussion: Büssing 1989; Fischer 1989; Six/Kleinbeck 1989; Tenopyr 1993; Ulich/Frei/Baitsch 1980; Ulich 1994; Wiendieck 1980). Das Dilemma besteht vor allem darin, daß in der amerikanischen Forschung sowie außerhalb der wissenschaftlichen Disziplin der Arbeits- und Organisationspsychologie wenig Zweifel an der Validität und Brauchbarkeit von Arbeitszufriedenheit aufgekommen ist. Arbeitszufriedenheit wird in der betrieblichen Praxis bis heute als geeigneter Indikator für das Ausmaß positiven und negativen Erlebens von Arbeit betrachtet. Sowohl das wissenschaftliche Defizit als auch die Bedürfnisse von Praktikern erfordern eine Weiterentwicklung der Arbeitszufriedenheitsforschung.

2 Theoriedefizit und unplausible Forschungsergebnisse: Operationalisierung von Arbeitszufriedenheit mit Hilfe von Fragebögen

Die mit Hilfe der üblichen Arbeitszufriedenheitsfragebögen ermittelten Arbeitszufriedenheitswerte können nicht eindeutig interpretiert werden. Besonders problematisch ist der Sachverhalt, daß bei dieser Art der Messung mindestens 70 Prozent der befragten Personen angeben, mit ihrer Arbeit zufrieden zu sein (z.B.: Bruggemann 1974; Bruggemann/Groskurth/Ulich 1975; Büssing 1985, 1989, 1992a; Gawellek 1987; Gebert 1983; Groskurth 1974; Neuberger 1985; Six/Kleinbeck 1989; Wiendieck 1980; Wiswede/Wiendieck 1985). Das Ergebnis ist nicht nur relativ unabhängig von der untersuchten Stichprobe, sondern konnte sogar in verschiedenen Ländern repliziert werden (Szilagy/Wallace 1983; Weaver 1980). Es widerspricht allerdings Erfahrungen aus der betrieblichen Praxis und auch Ergebnissen qualitativer Studien, in denen von Betroffenen durchaus berufliche Unzufriedenheiten und Belastungen thematisiert werden (Becker-Schmidt 1980; Galliker 1980; Runge 1990). Die hohen Arbeitszufriedenheitsquoten können deshalb nicht als Beleg für die Qualität von Arbeitssituationen interpretiert werden. Sie müssen statt dessen der im folgenden beschriebenen, undifferenzierten Methodik angelastet werden, mit der Arbeitszufriedenheit üblicherweise operationalisiert wird.

Die meisten Fragebögen wurden nicht theoriegeleitet entwickelt, sondern aus bereits existierenden Fragebögen sowie dem persönlichen Verständnis des Autors von Arbeitszufriedenheit abgeleitet (Cook u.a. 1981)¹. Der Minimalkonsens bei der Definition von Arbeitszufriedenheit besteht im deutschsprachigen Raum darin, Arbeitszufriedenheit in Anlehnung an Neuberger und Allerbeck (1978, 9) als „*kognitiv-evaluative Einstellung zur Arbeitssituation*“ zu betrachten. Betont werden innerhalb der Arbeitszufriedenheitsforschung kognitive und motivationale Aspekte dieser Einstellung. Es lassen sich auch Definitionen finden, in denen explizit auf emotionale Komponenten von Arbeitszufriedenheit verwiesen wird (z.B. Locke 1976; Cranny/Smith/Stone 1992). Diese Sichtweise hat sich bislang weder in theoretischen Modellen noch in empirischen Untersuchungen durchsetzen können.

Wenn man von der Zwei-Faktoren-Theorie von Herzberg, Mausner und Snyderman (1959) und der im nächsten Abschnitt beschriebenen Theorie von Bruggemann, Groskurth und Ulich (1975) absieht, wird davon ausgegangen, daß Arbeitszufriedenheit eine Einstellung ist, die ausschließlich in ihrer *quantitativen* Ausprägung (Intensität) von z.B. „sehr zufrieden bis sehr unzufrieden“ variieren kann. Ein bestimmter Arbeitszufriedenheitswert wird als Ergebnis von „Soll-Ist-Wert-Vergleichen“ betrachtet. Soll-Werte werden als Ansprüche, Ziele oder Motive der Person, Ist-Werte dagegen als Merkmale der Arbeitssituation definiert. In den Fragebögen werden die Merkmale der Arbeitssituation (wie z.B. „Arbeitsaufgabe“, „Bezahlung“ oder „Kollegen“) vorgegeben und müssen von den Untersuchungsteilnehmern und -teilnehmerinnen² auf Ratingskalen beurteilt werden. Bei den gängigen Fragebögen werden die Ansprüche der Person (Soll-Werte) nicht explizit erhoben, vielmehr zielen sie unmittelbar auf das Ergebnis des Soll-Ist-Vergleichs (d.h. die Zufriedenheit) ab. Ein hoher Arbeitszufriedenheitswert wird von den Anwendern dieser Fragebögen als Indiz dafür gewertet, daß arbeitsbezogene Ansprüche erfüllt werden, d.h. die Ist-Werte der Arbeitssituation mindestens den Soll-Werten der Person entsprechen. Nach Guion (1992) dominiert diese Art der Messung von Arbeitszufriedenheit in der angloamerikanischen Arbeitszufriedenheitsforschung nach wie vor.

1 Beispiele für häufig verwendete deutschsprachige Arbeitszufriedenheitsfragebögen sind der Arbeits-Beschreibungs-Bogen (ABB) von Neuberger und Allerbeck (1978) und die Skala zur Messung von Arbeitszufriedenheit (SAZ) von Fischer und Lück (1972).

2 Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird im folgenden auf eine zusätzliche Angabe der weiblichen Bezeichnung verzichtet.

3 Unterschiedliche Formen von Arbeitszufriedenheit

3.1 Eine Theorie zur kognitiven Komponente der Einstellung „Arbeitszufriedenheit“

Die zuvor beschriebene Art der Operationalisierung von Arbeitszufriedenheit wird zunehmend als unzureichend kritisiert (z.B.: Büssing 1985, 1990a, 1992a; Fellmann 1980; Fischer/Eufinger 1991; Gebert 1983; Gebert/Rosenstiel 1992; Neuberger 1985; Tränkle 1982; Wiswede/Wiendieck 1985). Angenommen wird, daß Arbeitszufriedenheit nicht nur in der quantitativen Ausprägung variiert, sondern qualitativ *verschiedene Formen der Arbeitszufriedenheit* unterscheidbar sind. Der hohe Prozentanteil von Personen, die sich als arbeitszufrieden äußern, wird darauf zurückgeführt, daß die Gruppe der insgesamt Zufriedenen Personen mit verschiedenen Formen von Arbeitszufriedenheit beinhaltet. Die unterschiedlichen Arbeitszufriedenheiten müssen in Hinblick auf das langfristige psychophysische Wohlbefinden und die Möglichkeiten der Persönlichkeitsentwicklung im Zusammenhang mit der Arbeit differenziert beurteilt werden (Bruggemann u.a. 1975; Büssing 1992a; Fischer/Eufinger 1991).

Die Annahme verschiedener Formen der Arbeitszufriedenheit ist auch die Grundlage der Theorie von Bruggemann, Groskurth und Ulich (1975), die eine große Ausnahme in der theoretischen Modellbildung zur Arbeitszufriedenheit darstellt. Sie ist nach Ansicht vieler Autoren, die sich kritisch mit Arbeitszufriedenheit auseinandersetzen, auch heute noch der einzige fruchtbare (entwicklungsfähige) theoretische Ansatz zur Arbeitszufriedenheit (z.B.: Büssing 1985, 1991, 1992a; Fellmann 1980; Frese 1990; Gebert/Rosenstiel 1992; Neuberger 1985; Six/Kleinbeck 1989; Ulich 1994). Diese Einschätzung wird von uns geteilt.

Grundsätzlich betonen Bruggemann u.a. (1975) - wie dies in der Arbeitszufriedenheitsforschung üblich ist - kognitive und motivationale Aspekte der Arbeitszufriedenheit. Arbeitszufriedenheit wird definiert als längerfristige Einstellung gegenüber der Arbeit, die aus verschiedenen „Soll-Ist-Vergleichen“ resultiert. Unterschiede zur „klassischen“ Definition von Arbeitszufriedenheit (s.o.) bestehen darin, daß Soll-Werte, d.h. Ansprüche der Person, *nicht als konstant* betrachtet werden. Je nach Ergebnis des Soll-Ist-Wert-Vergleichs, der Dynamik des Anspruchsniveaus (Soll-Wert) über die Zeit (konstant, erhöht, gesenkt) und in Abhängigkeit von Problemlösestrategien sowie der Frustrationstoleranz der Person im Falle von Unzufriedenheit werden vier Formen der Arbeitszufriedenheit- und zwei Formen der Arbeitsunzufriedenheit unterschieden: die progressive, die stabilisierte, die resignative und die Pseudo-Arbeitszufriedenheit sowie die fixierte und die konstruktive Arbeitsunzufriedenheit.

Die Autoren können theoretisch begründen und in einer Untersuchung zeigen, daß sich diese verschiedenen Arbeitszufriedenheitsformen nicht notwendigerweise in ihrer quantitativen Ausprägung auf der „traditionellen“ Arbeitszufriedenheitsskala unterscheiden (Bruggemann 1976). Auch wenn die sechs qualitativ verschiedenen Formen in den wenigen empirischen Untersuchungen zur Überprüfung der Theorie von Bruggemann u. a. (1975) in dieser „Reinform“ nicht repliziert werden konnten, belegen die Studien von Büssing (1992a), Fellmann (1980) und Fischer und Grimmer (1989) die prinzipielle Brauchbarkeit der Annahme qualitativ unterschiedlicher Formen der Arbeitszufriedenheit. Gezeigt werden konnte beispielsweise, daß die Gruppe der Arbeitszufriedenen einen hohen Anteil resignativ Arbeitszufriedener (Personen mit gesenktem Anspruchsniveau) enthält. Die konventionelle Operationalisierung von Arbeitszufriedenheit führt also deshalb zu keinen Erkenntnisgewinn, weil verschiedene Formen der Arbeitszufriedenheit zu einer Gruppe zusammengefaßt werden.

Über die Entstehungsbedingungen der verschiedenen Formen von Arbeitszufriedenheit ist sehr wenig bekannt, da weder die Theorie von Bruggemann u. a. (1975) umfangreiche Forschungsaktivitäten ausgelöst hat, noch in den letzten 20 Jahren andere brauchbare Theorien zur Erklärung von Arbeitszufriedenheit entwickelt wurden. Neben der Theorie von Bruggemann u. a. (1975) existieren zumeist Theorien aus den Bereichen der Motivation und der Arbeitsmotivation, die auf die Erklärung von Arbeitszufriedenheit übertragen werden. In diesen Theorien wird das Konstrukt der Arbeitszufriedenheit in den speziellen Erklärungszusammenhang der Arbeitsmotivation gestellt. Es wird (meistens implizit) eine empirisch nicht nachweisbare generell positive Korrelation zwischen Arbeitszufriedenheit, Arbeitsmotivation und Arbeitsleistung unterstellt (Untersuchungen über die Beziehung zwischen diesen Konstrukten: Iaffaldano/Muchinsky (1985); Rosenstiel (1975); Six/Eckes (1991)).

3.2 Präzisierung und Weiterentwicklung der Theorie von Bruggemann, Groskurth und Ulich (1975)

Büssing (1987, 1990b) hat versucht, die zentralen Konstrukte des Modells von Bruggemann u. a. (1975) begrifflich zu präzisieren und die Entwicklung verschiedener Formen der Arbeitszufriedenheit im Rahmen einer Längsschnittstudie zu überprüfen. Bei der theoretischen Weiterentwicklung der Theorie legt er den Schwerpunkt auf die begriffliche Präzisierung der Variablen „Soll-Ist-Vergleich“ und „Anspruchsniveau“.

Nach Büssing (1991) wird die Arbeitssituation hinsichtlich der beiden Dimensionen „Auftragsziele/Pläne“ und „Arbeitsbedingungen“ mit dem jeweiligen Anspruchsniveau verglichen. Zu einem definierten Zeitpunkt können zwei Arten von Diskrepanzen

zwischen individuellen Sollvorgaben (Ansprüchen, Zielen) und wahrgenommenen Arbeitsmerkmalen entstehen: zum einen Diskrepanzen zwischen eigenen Zielen (Anspruchsniveau) und den Zielen bzw. Plänen, die durch den Arbeitsauftrag vorgegeben werden und zum anderen Diskrepanzen zwischen eigenen Zielen (Anspruchsniveau) und Arbeitsbedingungen. Zufriedenheit entsteht dann, wenn in beiden oben genannten Bereichen keine negativen Diskrepanzen bestehen, Unzufriedenheit, wenn eine negative Diskrepanz in beiden und Ambivalenz, wenn sie nur in einem der Bereiche erlebt wird. Nach Feststellung dieser „Zustände“ schließt sich ein zweiter Bewertungsprozeß an. Die Person antizipiert in Abhängigkeit von ihren subjektiven Kontrollerwartungen Möglichkeiten der Bewältigung von Arbeitsunzufriedenheit und Ambivalenz bzw. der Aufrechterhaltung von Arbeitszufriedenheit. Diesen zweiten Bewertungsprozeß macht Büssing (1991) für die Dynamik des Anspruchsniveaus verantwortlich, die wiederum entscheidend sein soll für die Entstehung verschiedener Formen der Arbeitszufriedenheit. Während beispielsweise Zufriedenheit und niedrige subjektive Kontrollerwartungen zu einer Aufrechterhaltung des Anspruchsniveaus führen sollen, sagt Büssing (1991) bei Zufriedenheit und hohen subjektiven Kontrollerwartungen eine Erhöhung des Anspruchsniveaus vorher.³

In seinen Veröffentlichungen beschränkte sich Büssing (1990a, 1991, 1992 a,b) bislang auf die Beschreibung der Dynamik des Anspruchsniveaus (konstant, erhöht oder gesenkt) sowie auf die Untersuchung von Anspruchsniveaudeterminanten (wie z.B.: subjektive Kontrollerwartungen, objektiver Tätigkeitsspielraum und subjektive Vorstellungen zum Verhältnis von Arbeit und Freizeit). Empirische Ergebnisse hinsichtlich der Entstehungsbedingungen verschiedener Formen der Arbeitszufriedenheit lassen sich nicht finden.

3.3 Fazit: Forschungsstand zum Konstrukt der Arbeitszufriedenheit

Der momentane Forschungsstand zum Konstrukt der Arbeitszufriedenheit läßt sich dahingehend zusammenfassen, daß zwar verschiedene Formen der Einstellung „Arbeitszufriedenheit“ anzunehmen sind, ihre Entstehungsbedingungen bislang aber nicht aufgeklärt werden konnten. Versuche, die in dieser Hinsicht unternommen wurden, konzentrierten sich auf die Erforschung kognitiver und motivationaler Bedingungen (wie z.B. Soll-Ist-Vergleiche, Ziele, Anspruchsniveaushiftungen, subjektive Kontrollerwartungen, Determinanten des Anspruchsniveaus). Der Einstellungsbegriff impliziert aber nicht nur kognitive und motivationale, sondern auch emotionale Aspekte. Diese wurden in der Arbeitszufriedenheitsforschung bislang völlig vernachlässigt.

³ Die Annahme zweier Bewertungsprozesse übertrug Büssing (1991) vom kognitiven Streßkonzept von Lazarus und Launier (1981) auf das Konstrukt der Arbeitszufriedenheit.

4 Erweiterung der Arbeitszufriedenheitsforschung um eine emotionspsychologische Perspektive

Sinnvoll ist nicht nur die Berücksichtigung emotionaler Aspekte von Arbeitszufriedenheit; wegweisend erscheint die Erforschung differentieller Emotionen, wie sie innerhalb der Emotionspsychologie voneinander abgegrenzt werden. Durch die Einführung emotionspsychologischer Perspektiven in die Arbeitszufriedenheitsforschung können neue Fragen formuliert werden, die zumindest innerhalb der jüngeren Arbeits- und Organisationspsychologie bislang nicht gestellt (möglicherweise nicht einmal gedacht) wurden. Diese "neuen" Fragen könnten auf einen Weg weisen, der aus der Sackgasse der Arbeitszufriedenheitsforschung herausführt: Wird Zufriedenheit bei der Arbeit überhaupt "erlebt", d.h. verbinden Menschen mit dem Begriff der Arbeitszufriedenheit ganz konkrete Arbeitsereignisse, oder werden Zufriedenheitsantworten bei der gängigen Befragungstechnik mit Hilfe standardisierter Fragebögen eher in der Befragungssituation kognitiv "konstruiert"? Wenn Arbeitszufriedenheit (wie bisher) als umfassende bewertende Einstellung gegenüber der eigenen Arbeitssituation betrachtet wird, welche konkreten emotionalen Arbeitserlebnisse sind für die Entwicklung dieser "Haltung" kritisch und welche nicht? Sind dies ausschließlich "Zufriedenheitserlebnisse" (sofern es diese überhaupt gibt)?

Innerhalb der Emotionspsychologie nimmt Zufriedenheit im Vergleich zu Emotionen wie Freude, Glück, Hoffnung, Stolz, Zuneigung oder Wut, Traurigkeit, Angst, Neid, Schuld und Scham eine eher untergeordnete Rolle ein. Von diesen Emotionen ist bekannt, daß sie durch konkrete Situationen und Ereignisse ausgelöst werden und auch in der Erinnerung (zumindest bei intensiven Erlebnissen) weiterhin eng mit diesen Situationen assoziiert bleiben (Frijda 1993; Hesse/Spies 1993). Stehen diese Erlebnisse und Emotionen im Zusammenhang mit Arbeitszufriedenheit als Einstellung? Ist es sinnvoll, diese Erfahrungen zu ignorieren und Untersuchungsteilnehmer statt dessen nur nach Arbeitszufriedenheit zu fragen? Die Frage nach dem Stellenwert von Arbeitszufriedenheit (ob als situative Emotion und/oder überdauernde Einstellung) ist auf dem Hintergrund der Bedeutung anderer Emotionen zu beantworten. Damit besser beurteilt werden kann, ob Arbeitszufriedenheit ein geeignetes wissenschaftliches Konstrukt ist, das die wichtigsten emotionalen Arbeitserfahrungen eines Menschen integriert, sind das Erleben, Verarbeiten und die Bedeutung von Emotionen bei der Arbeit umfassend zu untersuchen.

4.1 Emotionsdefinition und Abgrenzung verwandter Konstrukte

Emotionen werden in der Emotionspsychologie überwiegend als Syndrome definiert (Kleinginna/Kleinginna 1981). Unterschieden werden i.d.R. die folgenden vier Emotionskomponenten (Goller 1992, 18ff.; Euler/Mandl 1983, 8ff.):

1. Die subjektive Erlebniskomponente:
Die subjektive Erlebniskomponente umfaßt das, was im konkreten Augenblick des Erlebens einer Emotion subjektiv gefühlt bzw. empfunden wird.
2. Die kognitive Emotionskomponente:
Emotionen werden ausgelöst und begleitet von Kognitionen. Emotionsspezifische Bewertungen (oder appraisals) von Situationen sind vor allem an der Genese differentieller Emotionen beteiligt.
3. Die körperliche Emotionskomponente:
Während mit der subjektiven Komponente Veränderungen des Erlebens gemeint sind, werden unter der körperlichen Komponente physiologische Veränderungen subsumiert. Diese beiden Emotionskomponenten können oft nur schwer getrennt werden.
4. Die motorisch-expressive Emotionskomponente:
Die motorisch-expressive Emotionskomponente bezieht sich auf ein für Emotionen spezifisches verbales und nonverbales Ausdrucksverhalten sowie auf Notfallreaktionen (Flucht, Angriff).

Von konkreten Emotionen abzugrenzen sind Stimmungen, Emotionshaltungen (emotionale Einstellungen) und Persönlichkeitsdispositionen. Die bekannteste Unterscheidung stammt von Ewert (1983), der aufgrund des zeitlichen Verlaufs zwischen "Gefühlsregungen i.e.S" (Emotionen), "Stimmungen" und "Erlebnistönungen" differenziert. Gefühlsregungen i.e.S. (Emotionen) haben im Vergleich zu Stimmungen und Erlebnistönungen eine kürzere zeitliche Dauer. Außerdem sind sie durch einen Objektbezug gekennzeichnet. Sie haben einen Anlaß und sind im Gegensatz zu Stimmungen auf bestimmte Objekte (Umweltmerkmale, Personen, Ereignisse) bezogen. Stimmungen sind nach Ewert (1983, 399) "Gefühlserlebnisse von diffusem Charakter, in denen sich die Gesamtbefindlichkeit eines Menschen ausdrückt". Sie bilden nach Goller (1992, 25) eine "Dauertönung des Erlebnisfeldes", die über Stunde und Tage andauern kann. Erlebnistönungen kennzeichnen nach Ewert (1983) schließlich eine dauerhafte Disposition zu bestimmten Empfindungen (wie z.B. Ängstlichkeit). Diese Empfindungen sind nach Ewert (1983) an bestimmte Typen von Situationen (z.B. Leistungssituationen) gebunden. Schließlich können sogenannte Lebensgrundstimmungen wie negative Affektivität (Watson/Clark 1984) differenziert werden, die auf alle Lebensbereiche generalisiert worden sind.

4.2 Funktion von Emotionen als Erlebnis-Bewertungs-Indikatoren

Vorgeschlagen wird, konkrete (spezielle, differentielle) Emotionen in den Mittelpunkt theoretischer Überlegungen wie empirischer Untersuchungen zu stellen und ihre Validität als Indikatoren für das Erleben von Arbeit zu überprüfen. Dies scheint aufgrund der oben bereits angesprochenen engen kognitiven Verknüpfung zwischen konkreten Emotionen und Arbeitsereignissen eine sinnvolle Alternative zu sein. Außerdem impliziert die Frage nach dem "wie" des Erlebens von Arbeit einen Bewertungsaspekt. Gerade der Bewertungsaspekt wird innerhalb der Emotionspsychologie als das charakteristische Merkmal von Emotionen angesehen: Während Kognitionen nach Kuhl (1986) die Funktion der Wahrnehmung und Repräsentation von Wissen über die Welt übernehmen, ist die Bedeutung von Emotionen darin zu sehen, die wahrgenommenen und repräsentierten Objekte und Tatsachen im Hinblick auf die Bedeutung für die eigene Person zu bewerten.

Differentielle Emotionen, die in Verbindung mit der eigenen Arbeit erlebt werden, können als Ausdruck der persönlichen (subjektiven, individuellen) Bewertung dieser Arbeitssituation betrachtet werden. Die Existenz differentieller Emotionsbegriffe wie Stolz, Hoffnung, Enttäuschung oder Besorgnis deutet darauf hin, daß das Erleben von Arbeit nicht (zumindest nicht ohne größeren Informationsverlust) wie bisher auf die Dimension "positiv-negativ" (oder "angenehm-unangenehm", "zufrieden-unzufrieden") reduzierbar ist.

4.3 Neuere Forschungsarbeiten über Emotionen in Arbeitssituationen

Auch wenn in letzter Zeit einige Veröffentlichungen über Emotionen in Arbeitssituationen zu verzeichnen waren (z.B.: Frese 1990; Kannheiser 1992; Pekrun/Frese 1992; Staw/Sutton/Pelled 1994; Ashforth/Humphrey 1993, 1995), ist der theoretische wie empirische Kenntnisstand immer noch äußerst gering.

Die meisten (oben nicht vollständig aufgeführten) Arbeiten lassen sich dem Bereich der "Emotionsarbeit" zuordnen (z.B.: Ashforth/Humphrey 1993, 1995; Hochschild 1990). Unter Emotionsarbeit versteht Hochschild (1990) Servicetätigkeiten (wie die einer Stewardess z.B.), deren Arbeitsprodukte u.a. angenehme Gefühle der Kunden sein sollen. Im Zentrum der Untersuchungen stehen nicht konkrete Emotionen, sondern die Emotionsregulation bei spezifischen Tätigkeiten.

Zu nennen sind auch die Forschungen von Brandstätter (1988, 1991) sowie Brandstätter und Gaubatz (1994), die die Wirkung von Ereignissen des Arbeitslebens auf die momentane Befindlichkeit (aktuelles Wohlbefinden) zum Gegenstand haben. Grundlegend für ihren Ansatz ist die Erfassung subjektiver Bewertungen des momen-

tanen Befindens mit Hilfe eines Zeitstichprobentagebuches (Brandstätter 1977). Längerfristige Wirkungen vergangener arbeitsbezogener Emotionen sind dagegen nicht Gegenstand ihrer Forschungen. So wird nach Brandstätter (1991) in der Befindensforschung überhaupt selten die Möglichkeit genutzt, aus der Erinnerung wiedergeben zu lassen, wie ein Mensch ein bestimmtes früheres Ereignis erlebt hat.

Einschlägig ist auch die Untersuchung von Schwartz und Stone (1993) zum Copingverhalten bei Alltagsproblemen. Mit Hilfe qualitativer Methoden analysierten die Autoren streßinduzierende Alltagsereignisse und darauf bezogene Copingstrategien. Die Untersuchungsteilnehmer wurden gebeten, über einen Zeitraum von 84 Tagen am Abend eines jeden Tages eine kurze freie Schilderung desjenigen Ereignisses schriftlich niederzulegen, das sie am meisten beansprucht hat. Das in diesem Zusammenhang wichtige Ergebnis besteht darin, daß „negative emotionale Interaktionen mit Arbeitskollegen, Vorgesetzten und Kunden bzw. Klienten“ nach „persönlichen Problemen aus dem außerberuflichen Lebensbereich“ die zweithäufigste Kategorie beanspruchender Alltagsereignisse war. Innerhalb der Kategorie beanspruchender Arbeitsereignisse bezogen sich 75 Prozent aller Schilderungen auf „negative emotionale Interaktionen“. Schwartz und Stone (1993) verglichen dieses Ergebnis mit der Literatur zum Arbeitsstreß. Es zeigte sich, daß „negative emotionale Interaktionen“ in keiner der von ihnen herangezogenen Studien explizit untersucht worden waren.

Kannheiser (1992) versucht in seinem theoretischen Beitrag, Emotionen in die Handlungsregulationstheorie zu integrieren und entwirft ein Modell der „dualen Handlungssteuerung“. Während die Ausführungsregulation nach Kannheiser (1992) kognitiv gesteuert wird, übernehmen Emotionen die Funktion der Antriebsregulation. Auch Kannheiser interessiert sich primär für kurzfristige Wirkungen von Emotionen und beabsichtigt im Gegensatz zu unseren Intentionen keine Ausweitung des Konzeptes der Arbeitszufriedenheit durch Einbeziehung längerfristiger Wirkungen arbeitsbezogener Emotionen. Damit steht er in der Tradition von Dörner (1985, 1993) und Volpert (1983).

Die genannten Arbeiten wurden in der kognitiv-motivational orientierten Arbeitszufriedenheitsforschung bislang ebensowenig berücksichtigt wie solche, die spezifische Emotionen in Arbeitssituationen wie z.B. Langeweile (Fischer 1993), Ärger (Begley 1994), Angst (Runge 1990) oder das Flow-Erleben (Csikszentmihalyi/LeFevre 1989) zum Gegenstand hatten. Erst in neueren amerikanischen Publikationen wird dieses Defizit der Arbeitszufriedenheitsforschung überhaupt thematisiert (z.B.: Cranny u.a. 1992).

Frese (1990) macht in einem Essay darauf aufmerksam, daß negative Gefühle teilweise innerhalb der arbeitspsychologischen Streßforschung Beachtung fanden. Allerdings wurden „die lebhaftesten Gefühle weitgehend ausgeblendet, wie z.B. Scham, Neid, Haß, Schuld, Reue, Erniedrigung [... und] unter allgemeine Erregtheit oder allgemeinen negativen Gefühlen ‘eingekocht’ ...“ (Frese 1990, 287). Pekrun und Frese

(1992) unternehmen schließlich den - nach Kenntnisstand der Autoren einzigen Versuch -, eine Liste spezifischer Emotionen zusammenzustellen, die ihrer Ansicht nach im Arbeitsbereich relevant sein könnten. Abgesehen von den o.g. Arbeiten von Brandstätter (1988, 1991) sowie Brandstätter und Gaubatz (1994) und der im übernächsten Abschnitt 4.5 dargestellten explorativen Studie von Temme (1993) fehlen gerade zu dieser wichtigen Fragestellung empirische Untersuchungen.

4.4 Ältere Forschungsarbeiten über Emotionen in Arbeitssituationen: Freude bei der Arbeit

Bei Betrachtung neuerer Forschungen innerhalb der Arbeits- und Organisationspsychologie drängt sich der Eindruck einer starken Vernachlässigung von Emotionen auf. In der dritten Auflage seiner 'Arbeitspsychologie' macht Ulich (1994) interessanterweise darauf aufmerksam, daß dies nicht immer so war. Mit dem wichtigen Hinweis, zwischen dem Konstrukt der Arbeitszufriedenheit und dem der Arbeitsfreude zu differenzieren, beruft er sich auf eine ältere, heute leider in Vergessenheit geratene Forschungstradition.

Die Zielsetzungen und Methoden dieser Tradition kommen in der Untersuchung von de Man (1927) besonders gut zum Ausdruck. Im Mittelpunkt dieser Arbeit steht die Frage nach den Ursachen und Hemmungen von Arbeitsfreude. In 78 schriftlichen Berichten und mündlichen Interviews läßt de Man Arbeiter zu Wort kommen. Nach der Erfassung des beruflichen Werdegangs und der Beschreibung der Arbeitstätigkeiten fragte de Man (1927, 4), von welchen Gefühlen eine Person "beherrscht" sei. Besonders interessierten ihn die Gefühle der Arbeitsfreude und Arbeitsunlust. In den zahlreichen Berichten, die hier nur exemplarisch wiedergegeben werden können, zeigt sich sehr deutlich, daß das Erleben von Arbeitsfreude eine *auf den Prozeß der Ausübung der Tätigkeit* bezogene Empfindung ist, die von den befragten Arbeitern besonders häufig mit vollständigen Arbeitsaufgaben und Handlungsspielraum in Verbindung gebracht wird:

"Als Werksschlosser war ich mit dem Arbeitsstück verbunden, denn ich konnte es selbst fertigstellen und es, wenn es ein Maschinenteil war, in diese wieder einfügen; das gab mir Freude an der Arbeit, da es hier auf eigene Initiative und Qualifikation ankam." (de Man 1927, 42)

"In meinen Lehrjahren, in denen ich fast ausnahmslos meine Arbeiten mit selbstangefertigten Handdrehstählen verrichtete, kann von einer durchaus gehobenen Arbeitsfreude gesprochen werden, da ich hier die rohgegossenen Weinhahnen, Schlauchverbindungen und viele andere Dinge versandfertig herstellte." (de Man 1927, 59) "Alle Tätigkeiten zur Ausführung und Vollendung des Produkts, wie Drehen, Fräsen, Bohren usw. geschehen mit Anteilnahme und Freude." (de Man 1927, 60)

"Gearbeitet wurden hauptsächlich Reparaturen an den Lokomotivkesseln, als Spezialität das Einsetzen neuer Feuerbüchsen aus Kupfer, nebenher meine liebste Arbeit. Wie

schon erwähnt, hatte ich in meiner Tätigkeit die möglichste Selbständigkeit, und für die Arbeit meiner Kolonne gegenüber der Betriebsleitung die volle Verantwortung.” (de Man 1927, 80)

Auch Lipmann (1932) und Friedmann (1953) definieren Arbeitsfreude als tätigkeitsbezogene Emotion und betrachten “autonome” Arbeitsaufgaben und “Spielraum” als wichtigste Voraussetzung für das Erleben von Freude bei der Ausübung der eigenen Tätigkeit. Für Lipmann (1932, 387) gibt es “Arbeitsfreude im eigentlichen Sinne des Wortes [...] nur da, wo der Arbeiter eine zielgerichtete Tätigkeit zu verrichten hat, deren Ziel oder deren Ablauf er autonom bestimmen oder regulieren kann”. “Heteronome” (tayloristische) Arbeitstätigkeiten können dagegen nur sekundär, z.B. durch die Entlohnung, lustvoll gemacht werden. Bei diesen Tätigkeiten ist es nach Ansicht von Lipmann (1932, 387) “unsinnig”, von Arbeitsfreude zu sprechen. Eine ähnlich moderne Definition von Arbeitsfreude findet sich bei Friedmann (1953, 287).

Auf diesem Hintergrund können Arbeitszufriedenheit und Arbeitsfreude leicht voneinander abgegrenzt werden. Im Gegensatz zur *prozeßbezogenen* Arbeitsfreude ist Zufriedenheit nach der “klassischen” Definition innerhalb der Arbeits- und Organisationspsychologie mehr eine *ergebnisbezogene* Emotion, die sich einstellt, wenn “Soll-Werte” (z.B. Ziele) erreicht wurden (Abschnitt 2.). Diese Sichtweise wird in ähnlicher Form auch in der Emotionspsychologie vertreten. Seltener wird allerdings explizit zwischen den Begriffen “Freude” und “Zufriedenheit” differenziert. Schachtel (1959) beispielsweise unterscheidet zwischen “magischer” und “realer” Freude. Während “magische” Freude i.S. “antizipatorischer” Zufriedenheit als Antizipation von Trieb- oder Wunschbefriedigung definiert wird, bezieht sich “reale Freude” nach Schachtel auf eine gerade stattfindende Aktivität. Izard (1994) macht darauf aufmerksam, daß das Erleben von Freude nicht immer auf Aktivität bezogen sein muß, sondern Freude auch durch unerwartete erfreuliche Ereignisse ausgelöst werden kann.

Voneinander abgegrenzt werden kann somit “*tätigkeitsbezogene Freude*” (z.B. Arbeitsfreude bei de Man, 1927), “*ergebnisbezogene Zufriedenheit*” (z.B. Arbeitszufriedenheit als Ergebnis von Soll-Ist-Wert-Vergleichen) und “*ereignisbezogene Freude*”. Die beiden letzten Konstrukte unterscheiden sich nach Izard (1994) dadurch, daß “ereignisbezogene Freude” im Gegensatz zu “ergebnisbezogener Zufriedenheit” mehr ein Nebenprodukt der Verfolgung irgendeines Zieles ist. Für Izard sind die größten Augenblicke der Freude *ungeplant und unerwartet*.

Der Prozeßcharakter tätigkeitsbezogener Arbeitsfreude verrät nicht nur Überschneidungen mit anderen Emotionsbegriffen wie Spaß, Begeisterung, Lust und Leidenschaft, sondern auch enge Verknüpfungen mit dem momentan sehr populären Konstrukt des Flow-Erlebens von Csikszentmihalyi (1993, 58f.):

“Von jetzt an werden wir diesen besonderen dynamischen Zustand - das holistische Gefühl bei völligem Aufgehen in einer Tätigkeit - als flow bezeichnen.”

Flow kann somit als anderer Ausdruck für die subjektive Erlebniskomponente tätigkeitsbezogener Freude betrachtet werden (zur subjektiven Erlebniskomponente von Emotionen Abschnitt 4.1). Dieses "Verschmelzen" mit der Tätigkeit tritt beim Erleben von Zufriedenheit als ergebnisbezogene Emotion nicht auf. In keinem der 78 Berichte fand de Man (1927, 194) einen "absoluten Nullpunkt" tätigkeitsbezogener Freude. Deshalb kommt er zu folgender Schlußfolgerung:

"[...] es gibt eigentlich keine die Arbeitsfreude fördernden Momente. Es gibt nur hemmende. Das Plusmoment, das von diesen negativen Momenten in ein Minus verwandelt werden kann, ist von vornherein als psychische Gegebenheit da. Nach Arbeitsfreude strebt jeder Arbeitende, wie jeder Mensch nach Glück strebt. Arbeitsfreude verlangt gar nicht danach, "gefördert" zu werden; es kommt nur darauf an, daß sie *nicht gehemmt* wird." (De Man 1927, 148).

Nach Izard (1994, 271) stimmen Emotionsforscher darin überein, daß Freude nicht durch eigene Anstrengung (willentlich) herbeigeführt werden kann, sondern daß sie sich "einfach ereignet", sofern ihr keine "Hindernisse" in den Weg gestellt werden. Wie bereits erwähnt, stellen unvollständige Aufgaben und eingeschränkte Handlungsspielräume die größten Hindernisse für das Erleben von Freude in Arbeitssituationen dar. Dies zeigt sich nicht nur in der Untersuchung von de Man (1927), sondern auch in einer Befragung von Izard (1972) über die Bedingungen und Folgen von Freude. Als prototypische Bedingungen für Freude werden neben freudigen Ereignissen Tätigkeiten genannt, die kreatives Denken und Problemlösen sowie selbständiges und selbstverantwortliches Handeln erfordern.

Izard (1994), Lipmann (1932) und Friedmann (1953) weisen auf einen weiteren Aspekt bei der Entstehung von Arbeitsfreude hin. Ihrer Ansicht nach sollte - neben den bereits genannten Bedingungen - das personenspezifische Interesse für die zu erledigende Arbeitsaufgabe bei der Erklärung von Arbeitsfreude nicht vernachlässigt werden. Hierzu lassen sich auch in den Arbeiterberichten von de Man (1927) unzählige Aussagen finden. Leider hat de Man (1927) dies bei der Interpretation der Berichte und Interviews nicht berücksichtigt.

Die zentrale Hypothese, daß tätigkeitsbezogene Freude zwar gehemmt, aber niemals vollständig unterdrückt werden kann, macht auf das bislang kaum genutzte Motivationspotential tätigkeitsbezogener Freude aufmerksam. Die Ausführungen verdeutlichen außerdem die Wichtigkeit und Notwendigkeit einer Differenzierung verschiedener Arten von Emotionen in Arbeitssituationen. In der folgenden explorativen Studie von Temme (1993) wurde u.a. danach gefragt, welche anderen Emotionen neben Freude und Zufriedenheit im Arbeitsleben von Bedeutung sind. Dabei wurde der Versuch unternommen, die subjektiven Erfahrungen und Sichtweisen der "Betroffenen" in den Mittelpunkt der Betrachtung zu rücken.

4.5 Eine explorative Studie zu subjektiven Vorstellungen über Emotionen in Arbeitssituationen

In den uns bekannten neueren Arbeiten steht das *aktuelle* emotionale Erleben oder Befinden im Mittelpunkt. Langfristige Wirkungen vergangener emotionaler Arbeitserlebnisse, wie sie sich unserer Meinung nach z.B. in subjektiven Theorien⁴ der „Betroffenen“ über das emotionale Erleben von Arbeit manifestieren, sind nahezu unerforscht. Zu differenzieren ist somit zwischen aktuellen und *langfristig in Erinnerung gebliebenen emotionalen Arbeitserlebnissen*. Von Letzteren nehmen wir an, daß sie mit besonders intensiven positiven wie negativen Gefühlen verbunden waren. Intensive Emotionen geben Auskunft über eine große Betroffenheit der Person. Bezogen auf das Erleben von Arbeit lassen sie Rückschlüsse auf prägende Arbeitserfahrungen zu, die über den Zeitpunkt ihres tatsächlichen Auftretens hinaus langfristig die Beziehung einer Person zu ihrer Arbeit bestimmen können.

Temme (1993) führte auf diesem Hintergrund eine explorative Studie durch. Dabei verfolgte sie drei Fragestellungen:

- Wie beschreiben Untersuchungsteilnehmer ihr emotionales Erleben von Arbeit?
- Welche Emotionen werden berichtet, wenn die befragten Personen nicht auf bestimmte Emotionen, Einstellungsbegriffe (wie z.B. Arbeitszufriedenheit) oder Ereignisse fokussiert werden?
- Bleiben emotionale Arbeitserlebnisse und damit verbundene Emotionen langfristig in Erinnerung? Und gibt es Hinweise darauf, daß die verschiedenen besonders prägenden emotionalen Arbeitserlebnisse einer Person zu einer subjektiven Theorie des Erlebens von Arbeit verarbeitet werden?

In qualitativen Einzelfallstudien befragte Temme (1993) zehn Personen (fünf Frauen und fünf Männer im Alter zwischen 40 und 60 Jahren) hinsichtlich ihres emotionalen Erlebens von Arbeit. Im Zentrum der Befragungen standen die individuellen Sichtweisen der „Betroffenen“ über Emotionen in Arbeitssituationen. Bei diesen Gesprächen wurde eine Fokussierung der Untersuchungsteilnehmer auf bestimmte Emotionen oder emotionale Einstellungen (wie Arbeitszufriedenheit) bewußt vermieden. Nach Erhebung arbeitsbiographischer Daten (Berufe, Arbeitsstellen, Aufgaben) wurden die Untersuchungsteilnehmer ermutigt, mit ihren eigenen Worten positive und negative Erlebnisse oder Gefühle aus ihrem bisherigen Arbeits- und Berufsleben zu schildern. Es fand weder eine Eingrenzung auf eine bestimmte Art von Erlebnissen oder Emotionen noch auf einen spezifischen Ausschnitt der Berufstätigkeit statt. Weiterhin wurde analysiert, welche Ursachen (Merkmale der Arbeitssituation, der Person und der außerberuflichen Lebenssituation) zur subjektiven Erklärung der

4 Zum Begriff der subjektiven Theorie vgl. Groeben u.a. (1988)

genannten Emotionen angenommen und welche Folgen sowie Beeinflussungsmöglichkeiten für wichtige arbeitsbezogene Emotionen berücksichtigt werden.

Ein detaillierter Befragungsleitfaden wurde ausdrücklich *nicht* verwendet, da die Untersuchungsteilnehmer möglichst viel Raum zur eigenen Darstellung ihres emotionalen Erlebens von Arbeit haben sollten. Die Rolle der Interviewerin bestand darin, die Befragten bei der Benennung ihrer Emotionen zu unterstützen sowie weiterführende Fragen hinsichtlich deren Ursachen, Folgen und Bewältigung zu stellen. Ein intensives Nachfragen wurde in diesen Fällen vermieden, um den Untersuchungsteilnehmern keine Struktur zur Beschreibung ihres Erlebens aufzuzwingen.

Es war nicht leicht, Personen zur Teilnahme an einer Befragung über Gefühle bei der Arbeit zu gewinnen. Hierzu waren einige vertrauensschaffende Maßnahmen notwendig. Der erste Kontakt zu den Untersuchungsteilnehmern wurde telefonisch hergestellt, um die Bereitschaft für ein unverbindliches Informationsgespräch zu schaffen. In diesem Gespräch stellte sich die Interviewerin vor und legte ihr Forschungsinteresse sowie das Vorgehen offen. Betont wurde vor allem die Expertenrolle der Untersuchungsteilnehmer. Die Durchführung der Interviews gestaltete sich dann einfacher als die Gewinnung der Probanden. Die meisten berichteten sehr spontan über emotionale Erlebnisse, die sie im Zusammenhang mit ihren Arbeitstätigkeiten hatten. Zur Benennung ihrer Emotionen benutzten sie häufig Metaphern und Bilder, die mit Hilfe der Interviewerin in Emotionsbegriffe "übersetzt" wurden. Beispiele hierfür sind:

- "Wunden werden aufgerissen"
- "giftig über Menschen sein"
- "dann seh' ich rot"
- "die Arbeit kostet eigentlich mein ganzes Leben"
- "Dinge sehr zu Herzen nehmen"
- "Ich habe gedacht, ich wäre der letzte Dreck"
- "in meiner Arbeit, da gehe ich drin' auf"
- "also da, wo ich mich Zuhause fühlte, war die Arbeit"
- "mal Luftholen können"
- "beflügelt sein"

Ebenso häufig wurden die Erfahrungen direkt mit Emotionsbegriffen ausgedrückt. Auch hierzu seien einige Beispiele genannt:

- "Ich bin zeitweise voll bis obenhin aus *Wut*"
- "Ich *ärgere* mich maßlos"
- "Ich bin unheimlich *wütend* und manchmal unheimlich *enttäuscht*"
- "Und dann bin ich wieder unheimlich *verletzt*"
- "*Angst* haben"
- "ungeheuer *leiden*"
- "innere *Unzufriedenheit*"
- "ich habe keine *Lust* mehr, morgens zur Arbeit zu gehen"
- "dann wird' s immer *frustrierender*"

"ich war *mordsstolz*"
 "froh sein"
 "Ich *liebe* meine Arbeit"
 "da ist meist *Vertrauen* und *Nähe* im Spiel"
 "Ich kann mich mit *Freuden* für meine Arbeit einsetzen"

Der folgende Kasten enthält eine Zusammenstellung aller Emotionsbegriffe, die von den zehn Untersuchungsteilnehmern entweder direkt oder in Form von Metaphern verwendet wurden. Die Begriffe wurden für diese Arbeit substantiviert. Auf die Angabe von Häufigkeiten muß angesichts der zu kleinen Stichprobe verzichtet werden:

Spaß, Freude, Begeisterung, Lust, Erleichterung, Befreiung, Entspannung, Erlösung, Zuversicht, Zufriedenheit, Verbundenheit, Vertrauen, Liebe, Stolz, Nähe, Betroffenheit, Streß, Erschöpfung, Besorgnis, Zweifel, Leiden, Angst, Panik, Depressivität, Ärger, Wut, Erregung, Enttäuschung, Frustration, Unzufriedenheit, Verbitterung, Zweifel, Haß, Kränkung, Verletzung

Die genannten Emotionen verweisen auf die qualitative Vielfalt emotionalen Erlebens von Arbeit. Der Begriff der Zufriedenheit wurde von manchen Untersuchungsteilnehmern verwendet. Nach den Ergebnissen dieser Studie hat er allerdings nicht den Stellenwert, den er aus der Perspektive der Arbeitszufriedenheitsforschung haben müßte. Zu dieser Fragestellung erscheinen weitere, systematischere Untersuchungen durchaus sinnvoll.

Die dritte Fragestellung bezog sich darauf, ob Emotionen und emotionale Arbeitsereignisse langfristig in Erinnerung bleiben und diese Erfahrungen zu subjektiven Theorien des Erlebens von Arbeit verarbeitet werden. Gezeigt werden konnte, daß persönlich bedeutsame positive oder negative emotionale Arbeitserlebnisse über sehr lange Zeiträume in Erinnerung bleiben. Berichtet wurden beispielsweise emotionale Arbeitserlebnisse, die sich vor 20 und mehr Jahren ereignet hatten und in der subjektiven Vorstellungswelt der befragten Person noch heute das Erleben von Arbeit beeinflussen (z.B.: indem sie als Maßstab für die Bewertung gegenwärtiger Arbeitserlebnisse herangezogen werden). Erinnert wurden neben auslösenden Situationen auch emotionsspezifische Aspekte wie die erlebte Emotionsintensität, die Dauer und psychophysischen Auswirkungen der arbeitsbezogenen Emotionen:

"(...) aber mein körperlicher Verfall war einfach zu groß. Ich konnte zuletzt nicht mal mehr eine Tasche heben. Als ich 40 Jahre war, ich war fix und fertig mit meinen Nerven, mit meinem ganzen Körper."

"ja, zeitweise schlucke ich das einfach runter und dadurch habe ich das ja auch mit dem Magen"

"Ja, das ist eine ganz bedrängende Zeit gewesen, es steigerte sich schließlich. Die Finanzen waren uns weggelaufen (...). Da hat mich fast die Panik gepackt, "wie kannst du die Lücke schließen?". Ich hatte schon alle Quellen angezapft. Ich bin dann tatsächlich wie verrückt hin und hergerannt."

Weiterhin wurde deutlich, daß die befragten Personen wichtige arbeitsbezogene Emotionen mit Hilfe subjektiver Erklärungen, Überzeugungen und Strategien langfristig zu verarbeiten bzw. zu stabilisieren oder zu modifizieren versuchen. Sie nannten subjektive Vorstellungen über die Ursachen und Folgen ihrer Emotionen:

“Es war ein starkes Erlebnis, als ich dann so merkte: “[diese Tätigkeit] ist nichts mehr für dich, (...) das nervt dich, da hast du Frust, das gelingt dir nicht, das überfordert dich”. Das war eine ganz, ganz schlimme Erfahrung, die mich auch sehr depressiv gemacht hat (...). Also das war furchtbar. Und diese Erfahrung, die ist natürlich drin, die hab’ ich. Und von daher bin ich sehr, sehr sensibel, wenn mir hier mal ‘was nicht gelingt.”

Ebenso wurden persönliche Schlußfolgerungen hinsichtlich der Effektivität eigener Bewältigungsstrategien berichtet:

“Also, ich bin unheimlich wütend und auch manchmal unheimlich enttäuscht, aber auch manchmal über mich selber wütend, daß ich so dämlich bin und das alles mache (...). Ich hätte auch alles liegenlassen müssen. Das schaffe ich nicht.”

“Aber ich schalte eben besser ab, was ich früher alles nicht konnte. Da habe ich alles mit nach Hause genommen. Da habe ich meine Sorgen und meine Ärgernisse von der Arbeit alle mit nach Hause genommen. Das mache ich heute nicht mehr.”

Interessant zu erwähnen sind die Ursachenfaktoren, die die Befragten für ihre Emotionen verantwortlich machten. Alle Untersuchungsteilnehmer vertraten ein implizites Interaktionsmodell. Auf seiten der Arbeitssituation wurden vor allem die Arbeitsaufgabe und der Vorgesetzte sowie die Kollegen als Mitauslöser von Emotionen betrachtet. Auf seiten der Person wurden verschiedene Aspekte genannt wie eigene Kompetenzen, Behinderungen oder auch Persönlichkeitseigenschaften:

“Sorgen haben natürlich auch immer etwas mit der eigenen Persönlichkeitsstruktur zu tun. Ich gehöre zu denen, die sich Dinge sehr zu Herzen nehmen, die daran nagen und an denen es frißt. Und Leute dieser Art werden das mit neuen Problemen und Erfahrungen immer wieder ähnlich erleben.”

Zusätzlich wurden Bedingungen der außerberuflichen Lebenssituation in die subjektive Erklärung des emotionalen Erlebens von Arbeit einbezogen:

“Wenn ich jetzt eine Familie hätte, dann könnte ich auch ..., würde ich auch nicht die Stunden anhängen. Dann könnte ..., vielleicht ist meine Arbeit etwas Ersatz für mein Familienleben. Also meine Arbeit, da gehe ich drin auf.”

Auf die Angabe der “kritischen” Auslöser und Folgen spezifischer Emotionen muß angesichts der geringen Stichprobengröße und des explorativen Charakters der Studie verzichtet werden. In einer einmaligen Befragung war es nicht möglich, einen Überblick über die bisherige Arbeitsbiographie einer Person zu gewinnen (Berufe, Arbeitsstellen und Aufgaben), die wichtigsten emotionalen Erlebnisse zu erfassen, Emotionsbegriffe dafür zu finden und für alle Emotionen nach Auslösern und Folgen zu fragen. Für zukünftige Untersuchungen sind deshalb mehrmalige Befragungen zu empfehlen.

Die Ergebnisse können als erster Hinweis dafür betrachtet werden, daß intensive Arbeitsemotionen zu einer subjektiven Theorie über das emotionale Erleben von Arbeit

verarbeitet werden. Es zeigte sich, daß intensive emotionale Arbeitserlebnisse nicht nur über viele Jahre „wirken“, sondern darüber hinaus Beziehungen und Zusammenhänge zwischen bedeutsamen Erfahrungen hergestellt werden. Wir vermuten, daß auf der Basis subjektiv wichtiger emotionaler Arbeitserlebnisse eine (mehr oder weniger lückenhafte) subjektive Theorie oder persönliche „Geschichte“ über die Wirkungen und Bedeutungen von Arbeitsemotionen konstruiert wird. Diese Historie ist rückblickend eine „Erklärungsgeschichte“ und vorausschauend eine „Bewältigungsgeschichte“ für den zukünftigen Umgang mit Emotionen bei der Arbeit und den sie auslösenden Situationen und Ereignissen.

Insgesamt deuten die Ergebnisse der explorativen Studie von Temme (1993) auf einen „dritten“ Weg hin, der aus der Sackgasse der Arbeitszufriedenheitsforschung herausführen könnte. Neben der „Verbannung“ des Konstruktes der Arbeitszufriedenheit aus der Arbeits- und Organisationspsychologie einerseits und seiner motivationstheoretischen „Verfeinerung“ andererseits, wird eine umfassendere Erforschung von Emotionen in Arbeitssituationen vorgeschlagen. Die Studie weist darauf hin, wie differenziert „Betroffene“ Arbeitssituationen erleben. Sie berichten von verschiedenen auslösenden Arbeitsereignissen und nennen zahlreiche unterschiedliche Emotionen.

5 Fazit

Bruggemann u.a. (1975) gehen in ihrer Theorie der Arbeitszufriedenheit davon aus, daß verschiedene Formen von Arbeitszufriedenheit auf der Basis immer wieder stattfindender „Soll-Ist-Vergleiche“ und daraus resultierender Anspruchsniveaushiftungen entstehen. In die Sprache der Emotionspsychologie übersetzt, bedeutet dies, daß emotionsrelevante Ereignisse (vom Bewertungssubjekt *wahrgenommene* oder *antizipierte* Umweltveränderungen) vorliegen müssen, die positiv oder negativ bewertet werden. Emotionsrelevant sind Ereignisse nach Mees (1991) dann, wenn das Bewertungssubjekt die wahrgenommenen oder antizipierten Umweltveränderungen mit einem Erreichen oder Nicht-Erreichen eigener Ziele oder Wünsche in Verbindung bringt. Mees (1991) unterscheidet in seinem Emotionsstrukturmodell vier Emotionsklassen. Die Klasse der „ereignis-fundierten Emotionen“ unterteilt er in elf Emotionstypen: Freude, Traurigkeit, Mitfreude, Mitleid, Neid, Schadenfreude, Hoffnung, Angst, Befriedigung, Erleichterung und Enttäuschung. Die meisten dieser konkreten Emotionen wurden auch in der Untersuchung von Temme (1993) erfaßt. Zusammenhänge zwischen diesen ereignisbezogenen Emotionen und Arbeitszufriedenheit als überdauernde Einstellung wurden bislang nicht untersucht. Ungeklärt ist auch die Frage, welche Beziehungen zwischen Arbeitszufriedenheit und handlungsbezogenen Emotionen wie Stolz und Scham oder personenbezogenen Emotionen wie Haß und Liebe bestehen.

Für die Weiterentwicklung einer Theorie der Arbeitszufriedenheit wird deshalb vorgeschlagen, zunächst systematischere Untersuchungen über die Häufigkeit und Intensität differentieller Emotionen in Arbeitssituationen durchzuführen⁵. In einem zweiten Schritt ist zu klären, welche differentiellen Emotionen für die Entstehung verschiedener Formen von Arbeitszufriedenheit oder -unzufriedenheit zentral sind.

Literatur

- Ashforth, Blake E., Ronald H. Humphrey (1993): Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity; in: *Academy of Management Review* 18, 88-115
- Ashforth, Blake E., Ronald H. Humphrey (1995): Emotion in the Workplace: A Reappraisal; in: *Human Relations* 2, 97-125
- Becker-Schmidt, Regina (1980): Widersprüchliche Realität und Ambivalenz: Arbeitserfahrungen von Frauen in Fabrik und Familie; in: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* 32, 705-725
- Begley, Thomas M. (1994): Expressed and Suppressed Anger as Predictors of Health Complaints; in: *Journal of Organizational Behavior* 15, 503-516
- Brandstätter, Hermann (1977): Wohlbefinden und Unbehagen. Entwurf eines Verfahrens zur Messung situationsabhängiger Stimmungen; in: Werner H. Tack (Hg.): Bericht über den 30. Kongreß der DGPs in Regensburg 1976. Bd. 2, Göttingen, 60-62
- Brandstätter, Hermann (1988): Persönlichkeitsunterschiede in Gefühlen und Stimmungen während der Arbeit und Freizeit. Vortrag 36. Kongreß der DGPs in Berlin
- Brandstätter, Hermann (1991): Alltagsereignisse und Wohlbefinden; in: Andrea Abele, Peter Becker (Hg.): Wohlbefinden. Theorie - Empirie - Diagnostik. Weinheim, 191-225
- Brandstätter, Hermann, Sandra Gaubatz (1994): Der neue Arbeitsplatz. Eine Langzeitstudie mit dem Befindenstagebuch. Revidierte Fassung eines Referats zum 39. Kongreß der Deutschen Gesellschaft für Psychologie in Hamburg
- Bruggemann, Agnes (1974): Zur Unterscheidung verschiedener Formen von „Arbeitszufriedenheit“; in: *Arbeit und Leistung* 11, 281-284
- Bruggemann, Agnes (1976): Zur empirischen Untersuchung verschiedener Formen von Arbeitszufriedenheit; in: *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft* 30, 71-74
- Bruggemann, Agnes, Peter Groskurth, Eberhard Ulich (1975): Arbeitszufriedenheit. Bern
- Büssing, André (1985): Arbeitszufriedenheit - ein Artefakt? Forschungsberichte aus dem Fachbereich Psychologie der Universität Osnabrück, Nr. 47, Osnabrück
- Büssing, André (1987): Untersuchungen zur Unterscheidung und Entstehung verschiedener Formen von Arbeitszufriedenheit anhand quantitativer und qualitativer Methoden im Längsschnitt. Antrag an die Deutsche Forschungsgemeinschaft, bewilligt unter BU 581/2-1, RWTH
- Büssing, André (1989): Arbeitszufriedenheit; in: Siegfried Greif, Heinz Holling, Nigel Nicholson (Hg.): Arbeits- und Organisationspsychologie: Internationales Handbuch in Schlüsselbegriffen. München, 137-141

5 Diesen Fragen wird im Rahmen eines von der DFG geförderten Projektes über Arbeitsemotionen und Arbeitszufriedenheit nachgegangen (Tr 187/6-1).

- Büssing, André (1990a): Arbeitszufriedenheit und das Verhältnis von Arbeit und Freizeit; in: *Report Psychologie* 7, 18-28
- Büssing, André (1990b) (unter Mitarbeit von K.M. Perrar, L. Fischer, S. Rohde): Untersuchungen zur Unterscheidung und Entstehung verschiedener Formen von Arbeitszufriedenheit anhand quantitativer und qualitativer Methoden im Längsschnitt. Arbeitsbericht und Fortsetzungsantrag an die Deutsche Forschungsgemeinschaft zu BU 581/2-1, bewilligt und fortgeführt unter BU 581/2-2, RWTH
- Büssing, André (1991): Struktur und Dynamik von Arbeitszufriedenheit: Konzeptuelle und methodische Überlegungen zu einer Untersuchung verschiedener Formen von Arbeitszufriedenheit; in: Lorenz Fischer (Hg.): *Arbeitszufriedenheit*. Stuttgart, 85-114
- Büssing, André (1992a): A Dynamic View of Job Satisfaction in Psychiatric Nurses in Germany; in: *Work & Stress*, 3, 239-259
- Büssing, André (1992b): Subjektive Vorstellungen und Vorstellungsmuster zum Verhältnis von Arbeit und Freizeit: Konzept und Methode; in: *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie* 36, 63-76
- Cook, John D. u.a. (1981): *The Experience of Work: A Compendium and Review of 249 Measures and Their Use*. London
- Cranny, Charles J., Patricia Cain Smith, , Eugene F. Stone (Hg.) (1992): *Job Satisfaction. How People Feel About Their Jobs and How It Affects Their Performance*. New York
- Csikszentmihalyi, Mihaly (1993): *Das Flow-Erlebnis. Jenseits von Angst und Langeweile: im Tun aufgehen*. Stuttgart, 5. Auflage.
- Csikszentmihalyi, Mihaly, Judith LeFevre (1989): Optimal Experience in Work and Leisure; in: *Journal of Personality and Social Psychology* 5, 815-822
- De Man, Hendrik (1927): *Der Kampf um die Arbeitsfreude*. Jena.
- Dörner, Dietrich (1985): Verhalten, Denken und Emotionen; in: Lutz H. Eckensberger, Ernst D. Lantermann (Hg.): *Emotion und Reflexivität*. München, 157-181
- Dörner, Dietrich (1993): Wissen, Emotionen und Handlungsregulation oder Die Vernunft der Gefühle; in: *Zeitschrift für Psychologie* 2, 167-202
- Euler, Harald A., Heinz Mandl (Hg.). (1983): *Emotionspsychologie. Ein Handbuch in Schlüsselbegriffen*. München
- Ewert, Otto (1983): Ergebnisse und Probleme der Emotionsforschung; in: Hans Thomae (Hg.): *Enzyklopädie der Psychologie*, Bd.1, Theorien und Formen der Motivation. Göttingen, 397-452
- Fellmann, Urs (1980): *Zur Differenzierung qualitativ unterschiedlicher Formen der Arbeitszufriedenheit: Validierungsstudie zum Arbeitszufriedenheitskonzept von Bruggemann*. Unveröff. Lizentiatsarbeit, Eidgenössische Technische Hochschule, Zürich
- Fischer, Cynthia D. (1993): Boredom at Work: A Neglected Concept; in: *Human Relations* 3, 395-417
- Fischer, Lorenz (1989): *Strukturen der Arbeitszufriedenheit*. Göttingen
- Fischer, Lorenz, Andrea Eufinger (1991): Zur Differenzierung von Formen der Arbeitszufriedenheit mit unterschiedlichen Meßverfahren; in: Lorenz Fischer (Hg.): *Arbeitszufriedenheit. Beiträge zur Organisationspsychologie*, Bd. 5. Stuttgart, 115-132

- Fischer, Lorenz, Werner Grimmer (1989): Formen der Arbeitszufriedenheit und psychische Gesundheit; in: Siegfried Höfling, Willi Butollo (Hg.): *Psychologie für Menschenwürde und Lebensqualität, Bericht über den 15. Kongreß für Angewandte Psychologie, Bd.2.* Bonn, 1-12
- Fischer, Lorenz, Helmut E. Lück (1972): Entwicklung einer Skala zur Messung von Arbeitszufriedenheit (SAZ); in: *Psychologie und Praxis* 16, 64-76
- Frese, Michael (1990): Arbeit und Emotion - Ein Essay; in: Felix Frei, Ivars Udris (Hg.): *Das Bild der Arbeit.* Bern, 285-301
- Friedmann, Georges (1953): *Zukunft der Arbeit.* Köln
- Frijda, Nico H. (1993): Moods, Emotion Episodes and Emotions; in: Michael Lewis, Jeanette M. Haviland (Hg.): *Handbook of Emotions.* New York, 381-403
- Galliker, Mark (1980): *Arbeit und Bewußtsein.* Frankfurt a.M.
- Gawellek, Ulrich (1987): Erkenntnisstand, Probleme und praktischer Nutzen der Arbeitszufriedenheitsforschung. Frankfurt a.M.
- Gebert, Diether (1983): Arbeitszufriedenheit messen: So weiterwursteln wie bisher?; in: *Zeitschrift der Gesellschaft für Organisationsentwicklung* 2, 35-46
- Gebert, Diether, Lutz von Rosenstiel (1992): *Organisationspsychologie.* Stuttgart, 3. erw. u. verb. Auflage
- Goller, Hans (1992): *Emotionspsychologie und Leib-Seele-Problem.* Stuttgart
- Groeben, Norbert u.a. (1988): *Forschungsprogramm Subjektive Theorien: Eine Einführung in die Psychologie des reflexiven Subjekts.* Tübingen
- Groskurth, Peter (1974): Arbeitszufriedenheit als normatives Problem; in: *Arbeit und Leistung* 11, 285-289
- Guion, Robert M. (1992): Agenda for Research and Action; in: Charles J. Cranny, Patricia C. Smith, Eugene F. Stone (Hg.): *Job Satisfaction. How People Feel About Their Jobs and How It Affects Their Performance.* New York, 257-281
- Herzberg, Frederick, Bernhard Mausner, Barbara Snyderman (1959): *The Motivation to Work.* New York
- Hesse, Friedrich W., Kordelia Spies (1993): Möglichkeiten der Integration von Emotionen in theoretische Ansätze der Kognitionspsychologie; in: *Zeitschrift für Psychologie* 201, 351-373
- Hochschild, Arlie Russell (1990): *Das gekaufte Herz. Zur Kommerzialisierung der Gefühle.* Frankfurt a.M.
- Iaffaldano, Michelle T., Paul M. Muchinsky (1985): Job Satisfaction and Job Performance: A Meta Analysis; in: *Psychological Bulletin* 97, 251-273
- Izard, Carroll E. (1994): *Die Emotionen des Menschen.* Weinheim
- Izard, Carroll E. (1972): *Patterns of Emotions: A New Analysis of Anxiety and Depression.* New York
- Kannheiser, Werner (1992): *Arbeit und Emotion. Eine integrierende Betrachtung.* München
- Kleinginna, Paul R., Anne M. Kleinginna (1981): A Categorized List of Emotion Definitions, with Suggestion for a Consensual Definition; in: *Motivation & Emotion* 5, 345-355
- Kuhl, Julius (1986): Motivation and Information Processing. A New Look at Decision Making, Dynamic Change, and Action Control; in: Richard M. Sorrentino, E. Tory Higgins (Hg.): *Handbook of Motivation and Cognition.* Chicester, 404-435

- Lazarus, Richard S., Raymond Launier (1981): Streßbezogene Transaktionen zwischen Person und Umwelt; in: Jürgen R. Nitsch (Hg.): Stress. Theorien, Untersuchungen, Maßnahmen. Bern, 213-259
- Lipmann, Otto (1932): Lehrbuch der Arbeitswissenschaft. Jena
- Locke, Edwin A. (1976): The Nature and Causes of Job Satisfaction; in: Marvin D. Dunnette (Hg.): Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago, 1297-1349
- Mees, Ulrich (1991): Die Struktur der Emotionen. Göttingen
- Neuberger, Oswald (1985): Arbeit: Begriff - Gestaltung - Motivation - Zufriedenheit. Stuttgart
- Neuberger, Oswald, Mechthild Allerbeck (1978): Messung und Analyse von Arbeitszufriedenheit: Erfahrungen mit dem „Arbeits-Beschreibungs-Bogen (ABB)“. Bern
- Pekrun, Reinhard, Michael Frese (1992): Emotions in Work and Achievement; in: International Review of Industrial and Organizational Psychology 7, 153-200
- Rosenstiel, Lutz von (1975): Arbeitszufriedenheit und Arbeitsleistung. Zur Frage der Korrelation und der Kausalität; in: Zeitschrift für Arbeitswissenschaft 29, 72-78
- Runge, Annelie (1990): Angst am Arbeitsplatz: Umgang mit einem alltäglichen Gefühl. Zürich
- Schachtel, Ernest G. (1959): Metamorphosis. New York
- Schwartz, Joseph E., Arthur A. Stone (1993): Coping With Daily Work Problems. Contribution of Problem Content, Appraisals and Person Factors; in: Work & Stress 1, 47-62
- Six, Bernd, Andrea Eckes (1991): Der Zusammenhang von Arbeitszufriedenheit und Arbeitsleistung - Resultate einer metaanalytischen Studie; in: Lorenz Fischer (Hg.): Arbeitszufriedenheit, Beiträge zur Organisationspsychologie, Bd. 5. Stuttgart, 21-45
- Six, Bernd, Uwe Kleinbeck (1989): Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit; in: Erwin Roth (Hg.): Organisationspsychologie. Enzyklopädie der Psychologie. Serie III, Bd. 3. Göttingen, 248-398
- Staw, Barry M., Robert I Sutton, Lisa H. Pelled (1994): Employee Positive Emotion and Favorable Outcomes at the Workplace; in: Organization Science 1, 51-71
- Szilagy, Andrew D., Marc J. Wallace (1983): Organizational Behavior and Performance. Glenview, Il.
- Temme, Gertrud-Maria (1993): Über die subjektive Bedeutung von Arbeit und die Konsequenzen für das Konstrukt Arbeitszufriedenheit. Unveröff. Diplomarbeit, Fachbereich Psychologie, Westfälische Wilhelms-Universität, Münster
- Tenopyr, Mary L. (1993): Construct Validation Needs in Vocational Behavior Theories; in: Journal of Vocational Behavior 43, 84-89
- Tränkle, Ulrich (1982): Untersuchungen zur Verständlichkeit dreier Fragebögen zur Messung der Arbeitszufriedenheit; in: Psychologie und Praxis 26, 170-181
- Ulich, Eberhard (1994): Arbeitspsychologie. Stuttgart
- Ulich, Eberhard, Felix Frei, Christof Baitsch (1980): Zum Begriff der persönlichkeitsförderlichen Arbeitsgestaltung; in: Zeitschrift für Arbeitswissenschaft 34, 210-213
- Volpert, Walter (1983): Emotion aus der Sicht der Handlungsregulationstheorie; in: J.P. Janssen, E. Hahn (Hg.): Aktivierung, Motivation, Handlung und Coaching im Sport. Schorndorf, 193-205
- Watson, David, Lee Anna Clark (1984). Negative Affectivity: The Disposition to Experience Aversive Emotional States; in: Psychological Bulletin 3, 465-490
- Weaver, Charles N. (1980). Job Satisfaction in the United States in the 1970; in: Journal of Applied Psychology 65, 364-367

-
- Wiendieck, Gerd (1980). Arbeitszufriedenheit: ein Kunstprodukt der Sozialforschung; in Walter Bungard (Hg.): Die „gute“ Versuchsperson denkt nicht: Artefakte in der Sozialpsychologie. München, 191-216
- Wiswede, Günter, Gerd Wiendieck (1985). Arbeitszufriedenheit - Trugbild oder Realität?; in Heinz Schuler, Willi Stehle (Hg.): Organisationspsychologie und Unternehmenspraxis: Perspektiven und Kooperation. Beiträge zur Organisationspsychologie, Bd. 1. Stuttgart, 45-61

Anschrift der Verfasserin:

Germi Temme
Universität Konstanz
Sozialwissenschaftliche Fakultät
Fachgruppe Psychologie
Postfach 5560
78434 Konstanz