

„Ziemlich zufrieden“ – was bedeutet das? Emotionen hinter den Zufriedenheitsurteilen

Lorenz Fischer

Institut für Soziologie und Sozialpsychologie der Universität zu Köln

Zusammenfassung

Seit geraumer Zeit wird von einschlägigen Autoren die Forderung gestellt, dass Arbeitszufriedenheit (AZ) weniger als Einstellungskonzept sondern eher als Affekt beziehungsweise als Emotion zu behandeln und zu messen sei. In diesem Artikel wird anhand des grafischen Messsystems der Self-Assessment-Manikin und eines Emotionswörterbuches bei einer Stichprobe von über 35.000 Befragten eine Typologie arbeitsbezogener Emotionen entwickelt und ihre Diskriminationsfähigkeit im Hinblick auf das Engagement der Beschäftigten, die Ziele der Organisation zu realisieren sowie Ihr persönliches Verhältnis zu ihrer Arbeit geprüft. Gegenüber einem einfachen Skalenwert auf einer AZ-Skala erlaubt eine solche Emotionstypologie eine spezifischere Analyse beruflichen Verhaltens.

Schlüsselwörter: Arbeitszufriedenheit, Emotion, Affekt, Engagement, SAM

"Quite satisfied" - what does that mean? Emotions behind the satisfaction ratings

Abstract

For some time now, various authors have been claiming that job satisfaction (AZ) should be treated and measured less as an attitudinal concept and more as an affect or emotion. In this article, using the graphical measurement system of the Self-Assessment Manikin and an emotion dictionary, a typology of work-related emotions is developed for a sample of over 35,000 respondents and their discriminative ability is tested with respect to the employees' commitment to realizing the organization's goals anyway, as well as their personal relationship to their work. Compared to a simple scale value on an AZ scale, such an emotion typology allows a more specific analysis of professional behavior.

Keywords: Job satisfaction, Emotion, Affect, Engagement, Self Assessment Manikin

Die Fragestellung

In ihrem Rückblick mit dem Titel: „Job satisfaction and well-being at work“ führen Judge & Klinger (2008, p. 394) die Autoren Brief & Weiss, (2002 für die These an, dass „die fehlende affektive Komponente (bei der Messung von job satisfaction) die bestehenden Messgrößen stark beeinträchtigt und daher neue Messgrößen der Arbeitszufriedenheit empfohlen werden“. Die Autoren zitieren dann allerdings zahlreiche Untersuchungen, die zeigen, dass es sehr schwierig ist, Affekt und Kognition bei der Arbeitszufriedenheit zu trennen.

Wir hatten seit geraumer Zeit ebenfalls die These, dass eine stärkere Fokussierung auf Emotionen zu einem besseren Verständnis der Aussagekraft von Arbeitszufriedenheitsurteilen führen

müsse. Einer der Gründe für die Fokussierung auf Emotionen ist die Tatsache, dass bei einem Zufriedenheitsurteil starke Selbstregulierungsprozesse unterstellt werden müssen, die die unmittelbaren bzw. spontanen Emotionen verzerren. Affekten wird ja unterstellt, dass sie unmittelbar und spontan sind (Zajonc 1980, s. Fischer et al. 2006). Die Regulierungen können z.B. Einflüsse der „sozialen Erwünschtheit“ im Interview oder Dissonanzreduktionen (Festinger 1957) unmittelbar durch die Subjekte sein. Die Zweifel der Forscher an der Dignität der Messung von Arbeitszufriedenheit wurden von Neuberger (1984) drastisch formuliert: „Wenn die Menschen nur über Ihre Arbeit nachdenken würden, müssten Sie feststellen, dass sie unglücklich sind“.

Arbeitszufriedenheit wird häufig in der Erwartung erhoben, dass Unzufriedene weniger produktiv seien. Dabei versteckt sich hinter den Zufriedenheitsurteilen oft eine Ambivalenz, die hier durch die Emotionsdiagnose offen gelegt werden soll. Diese Ambivalenz wird mittelbar in einem kritischen Beitrag zur Happy-Productive-Worker-Thesis (HPWT) deutlich. Diese immer wieder untersuchte und postulierte These, dass die zufriedenen Mitarbeiter produktiver sind als die Unzufriedenen wird von Peiro et al. (2019) infrage gestellt. Bei einer Clusteranalyse von 1647 Beschäftigten zeigten sie, dass bei einer Selbsteinschätzung von Beschäftigten, die einerseits nach ihrer Zufriedenheit und andererseits nach ihrer Produktivität befragt wurden, über die Hälfte der Befragten eine *inkongruente Selbsteinschätzung* von Glück und Produktivität aufwies: die *Glücklich-Unproduktiven* und die *Produktiv-Unglücklichen* waren gegenüber der konsonanten Kombination *glücklich-produktiv* bzw. *unglücklich-unproduktiv* in der Überzahl. Von einer Emotionsanalyse ist zu erwarten, dass solche Ambivalenzen besser zu Tage treten.

Weiterhin wollen wir ein graphisches Messverfahren verwenden, das wegen seiner „Nicht-Sprachlichkeit“ oder Sprachfreiheit darüber hinaus geeignet erscheint, im Sinne einer „Messung mit Modellbildung“ weitergehende, zusätzliche Informationen über den Gegenstandsbereich der Emotionen zu gewinnen. Piktogramme sind in Unternehmen mit multinationaler Belegschaft (Sicherheitshinweise), im internationalen Reiseverkehr und grundsätzlich im Zusammenhang der Verkehrsregulierung zu einem verbreiteten Standard geworden. Anlass für diese starke Verbreitung ist die *schnellere und wirksamere Kommunikation der repräsentierten Inhalte aufgrund dieser „Bildbezogenheit“* oder der gewissen „*Strukturgleichheit*“ von Modell und Gegenstandsbereich in modelltheoretischer Sprache (vgl. MODLEY 1972).

Um die unterstellte Bedeutung des Affektes zu systematisieren, ist die Modelltheorie hilfreich¹.

Die zentrale Aussage der Modelltheorie ist, dass jede Stufe der Abbildung des Forschungsgegenstandes Auswirkungen auf das den Inhalt des Ergebnisses hat, das im Fokus der Betrachtung steht. Zunächst einmal ist fraglich, ob man bei Menschen mit der Frage nach „Arbeitszufrieden-

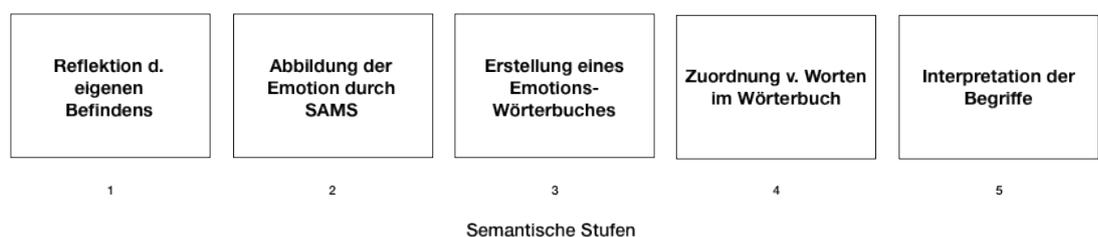
heit“ überhaupt einen klar strukturierten Gegenstand des Denkens ansprechen kann. Circourel (1970, S. 166, zitiert nach Gigerenzer 1981, S. 72) meinte, „*warum nicht annehmen, dass die Gedanken des Handelnden über soziale Objekte lose strukturiert sind, aber als konkret wahrgenommen werden, bis wir beginnen, sie mit spezifischen Fragen zu prüfen, die den Handelnden in Verlegenheit bringen über Dinge* (berichten zu müssen L.F.), *die er für selbstverständlich hält, und denen er kaum viel Zeit widmet?*“ Dies ist das Problem, das in der Abbildung 1 als „semantischen Stufe I“ gekennzeichnet ist und als *innere Modellbildung* bezeichnet wird. Die Innere Modellbildung findet im Austausch mit der Befragungs-Situation – also der äußeren Modellbildung – statt. In dem Fragebogen zur Arbeitszufriedenheit werden relevante „Bedeutungsträger“ (Gigerenzer 1981, S. 69), zum Beispiel „die Arbeit selbst“, „Vorgesetzte“, die „Kollegen“ etc., vorgegeben, die bei den Befragten (so die Erwartung der Forscher) einschlägig besetzte, aber individuell stark variierende Bedeutungskomponenten oder Affekte aktivieren. Die Relevanz dieser einzelnen Bedeutungsträger für das befragte Subjekt variiert notwendig – je nach Persönlichkeit, Tätigkeit und sozialem Hintergrund – außerordentlich. Diese Unterschiede können aber bei standardisierten Befragungen nicht direkt, sondern nur indirekt über mehrdimensionale Analysen erschlossen werden (z.B. Fischer 1989).

Der Befragungs-Prozess – d.h. die Modellbildung der 2. Stufe – ist mit einer Reihe von Artefakt-Gefahren verknüpft. Zum Beispiel zeigte sich in einer unserer frühesten Untersuchungen ein Unternehmen als besonders beliebt bei seinen Mitarbeitern. Erst später stellte sich über informelle Kanäle heraus, dass die Befragten annehmen mussten, dass eine Kopie des von Ihnen ausgefüllten Fragebogens – wie alle schriftlichen Vorgänge in diesem Unternehmen – bei der Unternehmensleitung gesammelt und gesichtet würden. Die zahlreichen weiteren Artefaktgefahren der Befragungssituation können hier nicht vertieft werden, wurden aber an anderer Stelle erörtert (Lück 1976; Fischer 1989; Bosau 2009).

An dieser Stelle soll jedoch die Frage behandelt werden, welche möglicherweise irreführenden Antwort-Strategien der Befragten durch eine empirische Messung der affektiven Lage der Befrag-

Abbildung 1

Semantische Stufen
der Abbildung



¹ Siehe zu der folgenden Thematik ausführlich Fischer (1989)

ten ausgeschlossen werden können. Betrachten wir zunächst ein Beispiel möglicherweise irreführender Antwortstrategien.

So ist Frage nach dem Befinden eines Anderen ein wichtiges Element des konventionellen Alltagsverhaltens. Die alltäglich und meist aus Höflichkeit gestellte Frage: „Wie geht es Ihnen?“ wird überwiegend ebenso ritualisiert mit „danke, gut“ beantwortet. Dieses „gut“ ist zunächst insofern als konventionell anzusehen, als hiermit üblicherweise primär ausgesagt wird, dass dieses Thema in dieser Begegnung aus Sicht der Befragten keiner weiteren Vertiefung bedarf. Schon ein: „Es geht so!“, erst recht ein: „Ziemlich schlecht“, aber auch ein: „Sehr gut“ müssen im alltäglichen Umgang als begründungsbedürftig angesehen werden.

So kann die Antwort: „Gut“ letztlich zweierlei bedeuten:

- a) Eine insgesamt positive oder zumindest unauffällige Bewertung der eigenen Lebenssituation.
- b) Eine insgesamt mangelnde Bereitschaft, mit dem jeweiligen Gegenüber die möglicherweise tatsächlich vom Normalzustand abweichende Befindlichkeit zu erörtern.

Aus dieser Perspektive wird deutlich, dass die schiefe Häufigkeitsverteilung von Zufriedenheitsantworten (größte Häufigkeit bei „ziemlich zufrieden“) letztlich primär die konventionelle Handhabung in der Umgangssprache widerspiegeln kann und es einer eingehenderen Analyse im Hinblick darauf bedarf, inwieweit die Arbeitssituation tatsächlich als unproblematisch erfahren wird oder aber lediglich eine mangelnde Bereitschaft zur Selbsteröffnung erkennen lässt.

Um den Risiken solcher konventionellen Verzerrungen zu entgehen erscheint es sinnvoll, unmittelbar den Affekt zu messen, bei dem man davon ausgeht, dass er spontaner ist und weniger von kognitiven Regulierungen verzerrt.

Eine Meta-Analyse von Kaplan et al. (2009) konnte zeigen, dass in der Tat schwerpunktmäßig affektiv ausgerichtete Messinstrumente (im Gegensatz zu mehr kognitiv ausgerichteten Fragebogenskalen der Arbeitszufriedenheit) besser dazu geeignet sind, Affekt zu messen. Insbesondere ein frühes grafisches Messinstrument, die Faces-Skala von Kunin (Kunin, 1955), war sehr geeignet, um Affekt als Grundlage von Arbeitszufriedenheit zu messen. Ein Nachteil dieser Faces-Skala liegt allerdings darin, dass sie nur aus einem einzigen Item besteht und allein die Valenzdimension von Affekt abbildet. Im Folgenden wird ein alternatives grafisches Messinstrument näher vorgestellt, das – basierend auf Ergebnissen aus der Emotionsforschung – verschiedene Emotionsdimensionen erfasst und daher ein differenziertes Bild liefert als die Faces-Skala.

Emotionsmessung mit den Self-Assessment–Manikin

In der Regel wird nach den Emotionen im Sinne einer Befindlichkeit des Subjektes im Angesicht eines Stimulus gefragt; das heißt im Gegensatz zur Einstellung wird in erster Linie das Selbst bewertet, genauer: die *Selbst-Welt-Relation* (Scheele 1990). Im Unterschied zu dem Einstellungskonzept wird also von den Forschern bei der Analyse von Emotionen das Selbst als Figur vor dem Hintergrund der thematisierten Situation gesehen, während beim Einstellungskonzept die Bewertung eines Objektes (als Figur) erfolgt vor dem Hintergrund des Bezuges dieser Objekte zur eigenen Person (s. Funktionen der Einstellung; vgl. z.B. Katz 1967; zur Übersicht Fischer & Wiswede 2009). Es ist also zu erwarten, dass der Selbst(konzept)bezug bei der Emotionsmessung größer ist als bei einer reinen Einstellungsmessung. Andererseits sind Emotionen zwar unmittelbar mit dem Selbst verbunden, können aber auch mit einem Objekt verbunden sein (s. Fischer et al. 2002).

Die drei Dimensionen der Emotionsmessung und die Self-Assessment-Manikin

Osgood, Suci & Tannenbaum (1957) hatten mit dem semantischen Differenzial eine Messtechnik entwickelt, mit der die emotionale Bedeutung beliebiger Objekte verbal in drei Dimensionen gemessen werden sollte. Da im Weiteren ein Emotionswörterbuch (s. Brauns & Fischer 2002) eine wichtige Rolle spielt, thematisieren wir schon jetzt ein zentrales Problem, vor das sich jeder Forscher der hier angewandten Methode gestellt sieht. Die gravierenden linguistischen oder lexographischen Probleme, die in der weiteren Darstellung dieses Artikels notwendig aufgeworfen werden müssen, beschrieb der Linguist Uriel Weinreich (1958) im Zusammenhang mit der „Entdeckung“ des semantischen Differenzials“ durch Osgood et al. (1957) folgendermaßen:

„Wenn sich ein Linguist der Lexikographie zuwendet, wird er zu einem deskriptiven Semantiker, dessen Ziel es ist, die Wörter einer Sprache aufzulisten und ihre „Bedeutungen“ anzugeben. Aber es ist ein offenes Geheimnis, dass der Linguist-Lexikograph ein Wissenschaftler mit schlechtem Gewissen ist, denn er hat noch keinen Weg gefunden, seine Aufgabe auf vollständig begründete und überprüfbare Weise zu erfüllen: die Trennung Polysemie von Homonymie zu trennen, die Bedeutung eines Wortes in „Unterbedeutungen“, Auswahl der Definitionsbegriffe, die Angabe von Synonymen, usw. Die Erörterung dieser Probleme in den letzten Jahren, sowohl in den Einführun-

gen zu den Wörterbüchern, die von als auch in den Fachzeitschriften, ist es nicht gelungen, einen Ausweg aus der Willkür und Subjektivität der Lexikographie zu finden. Wenn also der Linguist als Lexikograph von einer neuen „experimentellen Semantik“ die „einen quantifizierten Thesaurus“ in Aussicht stellt, wenn er erfährt, dass in einer Nachbardisziplin Verfahren entwickelt wurden die „Ausdrücke dieser subjektiven Zustände [Bedeutungen] zu objektivieren“ und „die Idiosynkrasien des Forschers bei der Ermittlung des endgültigen Bedeutungsindex vollständig zu eliminieren“, muss er aufhorchen“. (Weinreich, 1958 p.346; Übersetzung LF)

Auf die Kritik Weinreichs am semantischen Differenzial können wir hier nicht weiter eingehen, aber die Darstellung ist geeignet, die Probleme zu verdeutlichen, mit denen wir im Weiteren umgehen müssen, ohne deshalb unsere Zielsetzung aus den Augen zu verlieren.

Die zahllosen, in den späteren Jahrzehnten folgenden Forschungen zum semantischen Differenzial verwendeten die von Osgood et al (1957) vorgeschlagenen 3 Dimensionen:

- Valenz („angenehm-unangenehm“),
- Erregung („ruhig-erregt) und
- Dominanz („dominant-unterwürfig“)

Diese sind nach Osgood et al. (1957) notwendig und hinreichend, um den gesamten Bedeutungsraum emotionaler Zustände abzubilden. Jedes Gefühl lässt sich demnach als Kombination unterschiedlicher Ausprägungen dieser drei bipolaren Dimensionen beschreiben.

In einem Aufsatz von 1977 stellten nun Russell & Mehrabian eine Untersuchung vor, mit der belegt werden sollte, dass diese drei unabhängigen und bipolaren Dimensionen im Sinne des Ansatzes von Osgood et al. (1957) durch verbale Skalen operationalisierbar und in einem dreidimensionalen Raum darstellbar sind (s. Brauns 2002). Alle drei Dimensionen seien nicht nur notwendig zur Beschreibung von Gefühlen, ihre Erhebung mittels eines Instrumentes sei auch hinreichend: Mithilfe einer von ihnen entwickelten dreidimensionalen Skala konnten die Werte von 42 anderen Emotionskalen vorhergesagt werden.

Im nächsten Schritt postulierten Hamm & Vaitl (1993) darauf hin, dass sich die Russell & Mehrabian - Skala durch ein Bildverfahren ersetzen lässt². Dabei griffen sie auf ein von Bradley & Lang (1994) konstruiertes sprachfreies Beurteilungsverfahren zurück, das sogenannte Self-Assessment-Manikin (SAM). Dieses erfasst direkt die Ausprägungen auf

den drei Dimensionen Valenz, Erregung und Dominanz. Im Weiteren untersuchten Hamm & Vaitl, ob die Einstufungen mithilfe dieses sprachfreien, graphischen Verfahrens denen entsprechen, die mit dem sprachlichen semantischen Differenzial nach Russel & Mehrabian (1977) vorgenommen worden waren. Sie konnten eine hohe Reliabilität zwischen $r = 0.84$ und $r = 0.95$ nachweisen.

Das Ziel ihrer Studie war es, eine standardisierte und normative Serie visueller Reize (Bilder) zur Induktion emotionaler Reaktionen zu entwickeln und eine Validierung dieser Stimulationsmethode auf allen drei emotionalen Reaktionsebenen (verbal, motorisch-expressiv, neurovegetativ) vorzunehmen³.

Eine Verwendung von SAMs in den verschiedenen empirischen Kontexten kann aus unterschiedlichen theoretischen und pragmatischen Gründen in Erwägung gezogen werden. Dazu gehören aus pragmatischer Sicht zuallererst die außerordentliche Sparsamkeit der Erhebungsmethode sowie die vergleichsweise hohe Paralleltestvalidität, die Hamm und Vaitl (1993) in Relation zu den ausführlicheren Verbaltests von Russel und Mehrabian (1977) hatten aufweisen können

Die theoretische Grundidee ist darin zusehen, dass in Analogie zur Wirksamkeit der Bild-Kommunikation in der Werbung (picture superiority) die Messung von Emotionen durch ein grafisches Instrument schneller und wirksamer wäre, insbesondere wenn die innere Modellbildung über „grafische Repräsentationen“ verfügen würde. In jedem Fall stellt die – der alltäglichen sozialen Wahrnehmung analoge – Darstellung eine Repräsentation vom Emotionen dar, die weniger konventionellen Regulierungen unterliegt als die sprachliche.

Allerdings erfordert die Anwendung des grafischen Verfahrens der SAMs ein kompliziertes fünfstufiges Abbildungs-Verfahren⁴:

1. Die Innere Modellbildung (Subjekt)
2. Die Abbildung bzw. Übertragung der persönlichen Emotionen in analoge grafische Bilder (Subjekt)
3. Die Zuordnung von Zahlen zu den Bildern (Forscher)
4. Die Zuordnung von drei numerischen Informationen in sprachlich passende Begriffe (Entwicklung u. Anwendung eines Wörterbuches; Forscher)
5. Interpretation der Begriffen in den Untersuchungskontext (Forscher)

² Das frühe bildgebundenes Messverfahren zur Messung von Arbeitszufriedenheit von Kunin (The Faces Scale of Job Satisfaction 1955) verwendete nur männliche Gesichter. Deshalb wurde von Dunham & Herman (1975) ein weibliches Pendant entwickelt.

³ Diese Idee wird durch das „International Affective Picture System“ (IAPS, Bradley & Lang 2020) systematisch verfolgt. Dieses System besteht aus einer großen Zahl von emotional evozierenden Farbfotografien, die eine Vielzahl von Ereignissen und Objekten aus der menschlichen Erfahrung darstellen und von Vpn auf den Dimensionen Vergnügen, Erregung und Dominanz bewertet wurden. Die IAPS-Stimuli werden weltweit in Studien über menschliche Emotionen verwendet.

⁴ Zu den Vor- und Nachteilen graphischer Verfahren s. Fischer (2002a)

Jede dieser Stufen beinhaltet ein gewisses Fehler-Risiko. Deshalb werden wir Plausibilitäts-Checks an geeigneter Stelle einführen.

Konvergente und divergente Aspekte von allgemeiner Arbeitszufriedenheit und Emotionstypen anhand der Self-Assessment-Manikin

Welche Ergebnisse sind nun zu erwarten, wenn man einerseits die Frage einer allgemeinen Zufriedenheit stellt und andererseits die emotionale Lagerung der Befragten in einer Typisierung auf der Basis eines graphischen Verfahrens erfasst. Bietet das für den Befragten besonders schnelle und intuitive Verfahren der Messung mit den SAMs, das aber für den Forscher sehr viel aufwändiger auszuwerten ist, einen deutlichen Erkenntnisgewinn?⁵ Diese Frage soll im Folgenden behandelt werden. Die folgende Analyse beruht auf einer außerordentlich groß angelegten Untersuchung: „Unternehmenskultur, Arbeitsqualität und Mitarbeiterengagement in den Unternehmen in Deutschland“, das vom Bundesarbeitsministerium finanziert und von „Great Place to Work“ durchgeführt wurde (s. Hauser et al. 2008).

Die Stichprobe

Die Grundgesamtheit der Erhebung umfasst alle Unternehmen in Deutschland mit mindestens 20 Mitarbeitern. Insgesamt wurden in 314 Unternehmen aus den Branchen Nahrungsmittel-, Chemie-, Metallindustrie, Maschinenbau, Automobilindustrie, Baugewerbe, Transport und Verkehr, Finanzdienstleistungen, öffentliche Verwaltung und Gesundheitswesen 68.151 Mitarbeitern ein Fragebogen zugesandt. 37.151 Mitarbeiter beteiligten sich an der Untersuchung, dies entspricht einem Rücklauf von durchschnittlich 58%. Es wurde versucht, die Stichprobe nach verschiedenen Gesichtspunkten repräsentativ zu gestalten. Von den teilnehmenden befragten sind 57 Prozent männlich und 43 Prozent weiblich. 4 Prozent (1.497) aller Befragten gaben ihr Geschlecht nicht an. Die Verteilung von Männern und Frauen entspricht damit in etwa der Erwerbstätigenzahl des vom statistischen Bundesamt erhobenen Mikrozensus des Jahres 2005 (Männer 55%, Frauen 45%).

Allerdings sind u.a. sehr große Unternehmen, die Branchen Nahrungsmittel, Chemie, Metall, Maschinenbau, Automobilindustrie, Bau, Logistik und Verkehr und unternehmensbezogene Dienst-

leistungen unterrepräsentiert. Weiterhin wird man davon ausgehen müssen, dass insbesondere Unternehmen mit internen Konflikten, und vermutlich ökonomische Grenzanbieter systematisch unterrepräsentiert sein dürften (zu diesen und weiteren Details der Stichprobe s. Hauser et al. 2008, S. 60ff). Dennoch bietet diese Stichprobe einen einzigartigen Einblick in die arbeitsbezogenen Einstellungen von Arbeitnehmern in Deutschland.

Der Fragebogen

Abgesehen von den im Folgenden beschriebenen – hier zentralen Fragen der Assessment-Manikin – stellt diese Arbeit eine Art von Sekundäranalyse dar. Das bedeutet, dass vorhandene Fragen des bereits existierenden Fragebogens in einen ex post entwickelten theoretischen Rahmen gestellt werden müssen. Das erfordert eine gewisse Kreativität. Insoweit handelt es sich um ein grundsätzlich exploratives Unterfangen. Der verwendete Fragebogen ist vom „Great Place to Work® institute (trust index©)“ entwickelt worden und dient der Erfassung von Unternehmenskulturen und der erlebten Arbeitsqualität der Arbeitnehmer. Er umfasst 58 standardisierte Fragen und bildet wesentliche Elemente und Verhaltensweisen eines Arbeitsplatzes aus Sicht der Arbeitnehmer ab.

Die Self-Assessment–Manikin (SAM)

Die Self-Assessment–Manikin (SAM) wurden in dieser Befragung folgendermaßen verwendet:

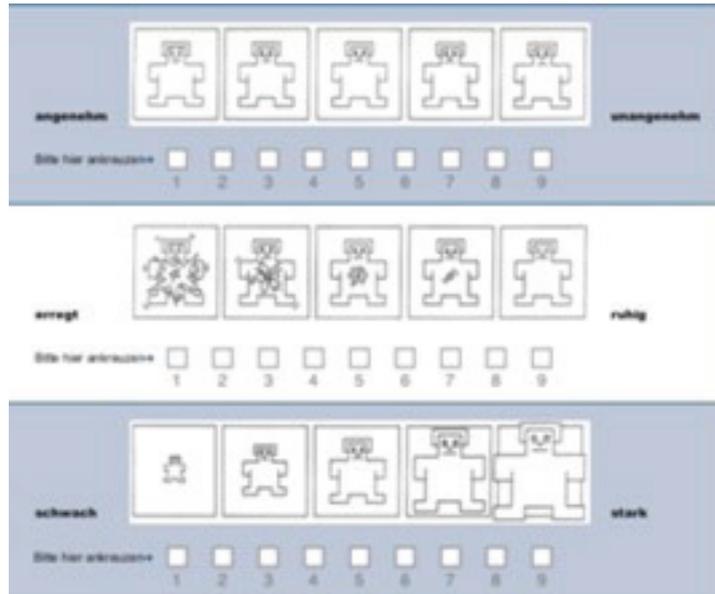
"Bei der folgenden Frage sollen die Bildchen einer Beschreibung Ihrer Gefühle dienen. Bitte denken Sie nun an **Ihren letzten Arbeitstag**. Wie haben Sie sich da insgesamt gefühlt? Machen Sie bitte unter jeder der drei Bilderreihen in dem Kästchen ein Kreuz, das Ihrem Empfinden am nächsten kommt".

Hier wird also nach den Gefühlen im Sinne einer Befindlichkeit des Subjektes im Angesicht des Stimulus „letzter Arbeitstag“ gefragt. Wir gehen davon aus, dass der Selbst(konzept)bezug bei der Emotionsmessung größer ist als bei einer reinen Einstellungsmessung. Im Gegensatz zu der „Experience Sampling“ Methode, bei der es um die Emotion genau im Augenblick der Befragung geht (z.B. Ilies & Judge 2004) wird hier unterstellt, dass längerfristig wirkende Emotionen durch ihre Reflektion erst richtig wirksam werden. Damit ist allerdings die Vermutung verbunden, dass persönlichkeitsstypische langfristige Stimmungen (mood) in die situativ wirksame Affektlage eingedrungen sind. Damit nähert sich die so gemessene Emotion wieder der operationalen Arbeitszufriedenheit.

5 Erste positive Ergebnisse zu dieser Frage bei verschiedenen Stichproben in Verwaltung und verarbeitenden Betrieben s. Fischer (2002b)

Abbildung 2

Die Self-Assessment-
Manikin
(Bradley et al. 1994)



Die allgemeine Arbeitszufriedenheit

Die allgemeine Arbeitszufriedenheit wurde durch die Frage erhoben:

Abbildung 3

Fragestellung
der allgemeinen
Arbeitszufriedenheit

Zunächst bitten wir Sie um eine Gesamtbewertung Ihrer Arbeit. Bitte nur ein Kästchen ankreuzen!

	Völlig unzufrieden	Sehr unzufrieden	Ziemlich unzufrieden	Weder zufrieden noch unzufrieden	Ziemlich zufrieden	Sehr zufrieden	Völlig zufrieden	Kann ich nicht sagen
1. Wie zufrieden sind Sie allgemein mit Ihrer Arbeit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ergebnisse

Ähnlichkeit der Antwortverteilungen

Grundsätzlich ist davon auszugehen, dass die Antwortverteilungen auf die so erhobene allgemeine Arbeitszufriedenheit und die der Valenz-Dimension der SAMs mehr oder minder parallel verlaufen.

fen. Dabei wird erwartet, dass der Modalwert der Antworten – wie üblich – auf die Kategorie „ziemlich zufrieden“ bzw. bei der Dimension Valenz auf der Antwortmöglichkeit 3 entfällt. Die Datenbasis zeigt, dass dies tatsächlich weitgehend der Fall ist:

Abbildung 4

Häufigkeitsverteilung
der Allgemeinen
Arbeitszufriedenheit





Abbildung 5

Häufigkeitsverteilung der SAM-Valenzen

Im Prinzip sind die Häufigkeitsverläufe also – wie erwartet – weitgehend parallel. Allerdings zeigt sich in der Valenz-Dimension der SAMs bei dem Mittelwert ein erhöhter Wert (17%), der eine Bi-Modale Verteilung andeutet. Würde man diesen Wert auf die Skala der allgemeinen Arbeitszufriedenheit transponieren, dann hätte die Antwort-Option „weder zufrieden noch unzufrieden“ einen fast so großen Stellenwert wie die der „sehr Zufriedenen“. Um analog mit dem zitierten Neuburger (1984) zu sprechen: „Wenn Beschäftigte spontan antworten würden, würden viele nur mit „teils-teils“ antworten.“ Der grafische Zugang weist also – bei einer großen prinzipiellen Ähnlichkeit mit dem sprachlichen Zugang – einen wichtigen Unterschied auf, den wir auf die vermutete größere Unmittelbarkeit und ein weniger kontrolliertes Antwortverhalten zurückführen. Die Reaktion der Befragten auf beide Skalen weist also einerseits eine deutliche Ähnlichkeit, aber eben keine Identität auf. Dies ist auch an der Korrelation zwischen beiden Variablen zu erkennen, die mit $r=0.485$ zwar hoch ist, aber mit lediglich 24% gemeinsamer Varianz durchaus erhebliche Unterschiede erkennen lässt.

Emotionale Typen der Arbeitszufriedenheit – Ein Clusteranalyse auf der Basis der SAMs

Eine Kombination der Antworten auf den drei SAM-Dimensionen kann nach dem oben geschilderten Ansatz Auskunft geben über spezifische Emotionen der Befragten. Für diese Antwort-Kombinationen haben wir ein Wörterbuch analog Mehrabian & Russel (1974) entwickelt, das wir 2002 dargestellt haben (Brauns & Fischer 2002). Die große Vielfalt der denkbaren Kombinationen von jeweils neun Antworten in drei Dimensionen muss reduziert werden, um eine prägnante Struktur zu erzielen. Dies kann üblicherweise durch das im SPSS-Pro-

gramm als „Quick Cluster“ bezeichnete Verfahren durchgeführt werden. Wir wählten als gewünschte Anzahl von Clustern 5, die einerseits genug zu differenzieren in der Lage ist und andererseits für den Leser leicht überschaubar bleibt. QUICK CLUSTER gruppiert die Fälle effizient in Gruppen, die sich dann in Anlehnung an das Wörterbuch interpretieren lassen. QUICK CLUSTER ist weniger präzise als andere Cluster-Verfahren, benötigt aber erheblich weniger Verarbeitungszeit und Speicherplatz, insbesondere bei einer großen Anzahl von Fällen. Diese Situation ist hier gegeben.

Zur näheren Beschreibung der Auswertung dient hier ein Auszug aus Fischer, Brauns und Belchak (2002, S.105).

Russel & Mehrabian (1977) hatten keine konkreten Handlungsanweisungen für den Umgang mit den Emotionswerten ihres Wörterbuches gegeben. Der praktische Umgang zeigt aber, dass

- ein exakter Fit von SAM-(Mittel-)Werten, die sich auf einen Emotionsgegenstand beziehen, mit den standardisierten Mittelwerten der Emotionswörter eher selten ist,
- „motivationale“ Interpretationen der Emotionswörter durch den Forscher unter Berücksichtigung der Untersuchungssituation interpretativ angepasst werden müssen,
- es sinnvoll ist zur näheren Charakterisierung der Bewertung eines Emotionsgegenstandes durch eine Gruppe die aufgefundenen korrespondierenden Emotionswörter mittels ihrer theoretischen Bedeutungspostulate psychologisch näher zu beschreiben.
- Um den Bedeutungskontext der Begriffe unseres Wörterbuches auf eine breitere Basis zu stellen, verwenden wir Synonyme, die in den Internet-Lexika: Oxford Languages, Woxikon oder openthesaurus angeboten werden. Bei diesem Vorgehen müssen wir an das eingangs aufgeführte Zitat von Weinreich (1958) über den spekulativen Anteil dieses Verfahrens erinnern. .

Die fünf Cluster lassen sich wie folgt beschreiben. Dabei geben wird die durchschnittlichen Werte (1 bis 9) der jeweiligen Clusterangehörigen in den drei Dimensionen sowie deren standardisierte Werte im Spektrum zwischen +1 und -1 an.

Cluster 1 Die Kompetenten und Zufriedenen
Die Clusterzentren in den
drei SAM-Dimensionen sind: 2/8/8;
Standardisiert: 0,75/-0,75/0,75

Diese Befragten weisen die positivste Valenz, die geringste Aktivierung und die höchste Dominanz auf. Die (nach unserem Wörterbuch) „Selbstzufriedenen“ bilden das stärkste Cluster (33,3%). Im Sprachgebrauch wird das Wort „Selbstzufrieden“ meist kritisch verwendet in dem Sinne, dass eine so bezeichnete Person z.B. wenig aktiv ist, und wenig Sensibilität für die Erwartungen Anderer aufbringe. Die Internet-Lexika präsentieren allerdings sehr viele positive Konnotationen wie: sicher, kühn, selbstständig, aufrecht, entschlossen, selbstbewusst, kompetent, fähig, qualifiziert, sachkundig, fehlerfrei, abgehärtet, belastbar, leistungsfähig – diese Attribute passen zu der hohem Dominanz. Die Wörterbücher suggerieren aber auch: behütet, geborgen, gefeilt, was zu der geringen Aktivierung passt.

Cluster 2: Die Verantwortlichen
Clusterzentren in den
drei SAM-Dimensionen: 3/4/7;
Standardisiert 0,5/0,25/0,5

Zu den Verantwortlichen unserer Stichprobe gehören 16,8% der Befragten. Eine solche Bezeichnung hatten wir auch für ein Cluster von Beschäftigten in anderen, weniger repräsentativen Stichproben gefunden (Fischer 2002b). Die mit gewissen Risiken verbundene Tätigkeit und deren Ergebnisse dürften für die Befragten dieses Clusters im Vordergrund ihres Handelns stehen. Dieses Cluster ist durch eine positive Affektlage gekennzeichnet verbunden mit mäßiger Aktivierung und deutlicher Dominanz. Relativ ähnliche Begriffe wie das Empfinden einer Herausforderung durch die Arbeit und die Tatsache einer Aktivierung zeichnen ein Bild, dass diese Gruppe sich durchaus der Forderungen ihrer Arbeit bewusst sind, und sich mit einer kalkulierbaren Anstrengung in der Lage fühlen, diese zu bewältigen.

Cluster 3: Die Unvoreingenommenen
Clusterzentren in den
drei SAM-Dimensionen: 3/7/5
Standardisiert: 0,5/-0,5/0,0

Das Cluster der Unvoreingenommenen (17,2%) ist gekennzeichnet durch eine relativ positive Affektivität (wie die Verantwortlichen), aber eine demgegenüber sehr geringe Aktivierung und eine mittlere Dominanz. Das Wörterbuch findet Begriffe wie sachlich, aufgeklärt, tolerant, unbeein-

flusst, objektiv. Man wird diesen Arbeitenden eine grundsätzlich positiv gestimmte, sachliche Herangehensweise an die Tätigkeit unterstellen können, die stark kontrolliert ist – vielleicht auch rationalisierenden Charakter hat – also keinesfalls von spontaner Begeisterung getragen ist. .

Cluster 4: Die Skeptischen
Clusterzentren in den drei Dimensionen: 5/6/6;
Standardisiert: 0/-0,25/0,25

Wir nennen Sie die Skeptischen (19,1%). Sie lassen eine neutrale Valenz erkennen, und zeigen eine etwas gesenkte Aktivierung, aber eine deutliche Dominanz. Unser Wörterbuch hat für sie ausschließlich den Begriff skeptisch zur Verfügung. Das Wortfeld der Synonyme nennt die Begriffe kritisch, misstrauisch, argwöhnisch, vorsichtig und man kann unterstellen, dass die Ansprüche der Beschäftigten dieses Clusters über das hinausgehen, was ihnen der Arbeitsplatz bietet. Sie fühlen sich (angesichts einer gewissen Dominanz) durch Routineaufgaben nicht überfordert, die sie mit dosierten Anstrengungen bewältigen können.

Cluster 5: Die Irritierten
Clusterzentren in den drei Dimensionen: 7/3/4;
Standardisiert-0,5/0,5/-0,25

Wir nennen sie die Irritierten, die immerhin 13,5 % der Befragten ausmachen. Sie weisen das niedrigste Affektniveau, die höchste Aktivierung und die geringste Dominanz auf. Sie können sich möglicherweise verloren fühlen, weil sie keinen klaren Platz im Arbeitsprozess finden. Sie können als desorientiert oder fassungslos bezeichnet werden, weil möglicherweise die Vorgesetzten ihnen zu wenig Orientierung geben. Manchmal könnte ihre Haltung auch nur etwas erstaunt, verärgert und befremdet sein. Man könnte vermuten, dass diese Gruppe etwa die „Low performer“ darstellen, von denen etwa die Arbeitsrechtlerin Maren Habel (Bös, 2022) berichtet.

Objektive Personenmerkmale als erster Plausibilitäts-Check für die Clusterinterpretationen

Die Kompetent-Zufriedenen machen über ein Drittel der Befragten aus. Da wir die einzelnen Cluster im Unterschied zum Durchschnitt aller Befragten kontrastieren, ist es naheliegend, dass dieses besonders gewichtige Cluster in Teilen den Durchschnitt definiert. Es gibt ein leichtes Übergewicht von Frauen. Naheliegend ist eher eine starke Überrepräsentation auf der oberen Führungsebene. Hinsichtlich des Alters zeigt sich eine kurvilineare Beziehung, nach der Personen unter 30 Jahren und solche über 50 Jahren leicht überrepräsentiert sind. Das lässt darauf schließen, dass Beschäftigte in den Jahren der Karriererealisie-

rung weniger häufig in einer solchen Verfassung zu finden sind.

Die Verantwortlichen

Bei diesem Cluster ist das gehobene technische Bildungsniveau (insbesondere Ingenieure, aber auch Meister) augenfällig. Ihre besondere Bedeutung haben sie auf der oberen, aber auch (in geringerem Maße) auf der unteren und mittleren Führungsebene. Es sind häufiger Männer, die seltener körperliche Arbeit zu leisten haben.

Die Unvoreingenommenen

In diesem Cluster sind junge Befragte und solche, die sich noch in der Ausbildung befinden, überrepräsentiert. Sie sind eher weiblich und haben seltener eine Führungsposition.

Die Skeptischen

die Skeptischen haben eine längere berufliche Erfahrung, sind im mittleren Alter und etwas häufiger körperlich tätig; selten sind sie in der oberen Führungsebene anzutreffen. Sie haben eine gewerbliche Lehre (im Unterschied z.B. zur kaufmännischen, oder akademischen Ausbildung) durchlaufen. Andererseits sind aber unter den Befragten ohne berufliche Ausbildung stark unterrepräsentiert. Es zeigt sich ein Bild qualifizierter Fachkräfte, die ihre Kompetenzen unzulänglich genutzt und gewertet sehen.

Die Irritierten

Diese sind bei Praktikanten und gewerblich Ausgebildeten erkennbar überrepräsentiert. Bei Auszubildenden jedoch unterrepräsentiert. Während Praktikanten auf wenig geregelte Arbeitsanforderungen reagieren müssen, scheint die übliche Berufsausbildung genügend Orientierung zu bieten. Erstaunlich ist, dass diese Desorientierten lediglich auf der oberen Führungsebene deutlich unterrepräsentiert sind, nicht aber auf der unteren und mittleren Führungsebene. Sie sind häufiger körperlich tätig; lebenszyklisch ist die kurvilineare Besetzung komplementär zum ersten Cluster: Unter den Berufseinsteigern und bei den unter 20-Jährigen sowie bei den über 60-jährigen ist dieses Cluster unterrepräsentiert. Diese Clusterangehörigen leiden offenkundig unter den Anforderungen der zentralen Berufsphase.

Wer ist „Sehr zufrieden?“ – eine Differenzierung der einfachen Arbeitszufriedenheit durch Emotionsmessung

Die einfache Frage nach der Zufriedenheit ist relativ informationsarm. Für den Betrachter ist nicht klar, ab welchem Schnittpunkt die (Un-)Zufriedenheit als problematisch angesehen werden muss

und eine Intervention erfordert. Dies ist z.B. ein Problem des bekannten Gallup Engagement Index (s. z.B. hirnimpuls o.J.). Seit über 20 Jahren produziert dieses renommierte Institut Alarmmeldungen und sagt den Untergang der deutschen Exportnation auf fragwürdiger Basis voraus, da der Index die Informationen nicht hergibt, die für die getroffenen Aussagen (z.B. die volkswirtschaftlichen Verluste von Japan und Deutschland durch Demotivation der Beschäftigten infolge schlechter Führung) erforderlich sind (s. Fischer & Fischer 2005). Deshalb interessiert hier insbesondere die große Häufigkeit der „ziemlich Zufriedenen“, die insoweit besonders beachtenswert ist, weil unklar ist, welche subjektiven Einschränkungen hinter dieser Relativierung der vollkommenen Zufriedenheit bestehen. Das könnten konkrete Ärgernisse sein oder aber ein allgemeiner Vorbehalt in dem Sinne, dass alles Glück dieser Welt grundsätzlich nicht zu bekommen sei. Man würde dann den ziemlich Zufriedenen eher eine realistische Weltsicht, nicht aber mangelnde Motivation unterstellen.

Die übliche besondere Häufigkeit von „sehr“ und „ziemlich Zufriedenen“ fällt auch bei dieser Stichprobe auf. Wie sind diese Zufriedenheitsäußerungen unter Berücksichtigung unserer Cluster zu bewerten?

Etwa die Hälfte der sich sehr und völlig zufrieden äussernden Befragten werden durch den Emotions-typen der Kompetent-Zufriedenen bestimmt. Dies ist einerseits naheliegend – andererseits ist erstaunlich, dass auch alle anderen Cluster in mehr oder minder großen Bruchteilen vertreten sind. Es gibt 6,9% Skeptische und 4,1% Irritierte, die sich erstaunlicherweise als sehr zufrieden bezeichnen.

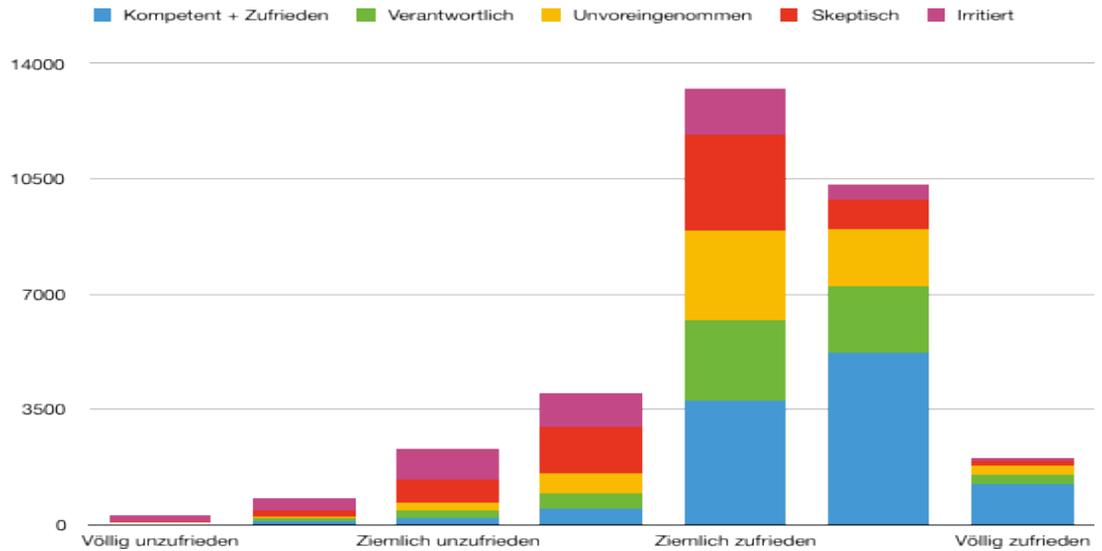
Der Anteil der Kompetent-Zufriedenen ist bei den ziemlich Zufriedenen mit etwa 25 % deutlich geringer und schrumpft bei den Befragten, die sich als weder noch oder sogar noch weniger zufrieden äußerten auf ein Minimum zusammen. Wenn subjektiv die eigene Kompetenz im Hinblick auf die Aufgabe infrage steht, können die Beschäftigten auch kein Empfinden von Selbstwirksamkeit (Bandura 1977) entwickeln, das man als wesentliches Merkmal zufriedenstellender Berufstätigkeit ansehen kann.

Die Verantwortlichen sind bei den positiven Zufriedenheitsantworten näherungsweise gleich stark ausgeprägt. Allerdings sind die Emotions-Typen, die eher als kritisch einzustufen sind, schon bei den ziemlich Zufriedenen deutlich häufiger anzutreffen als bei den Zufriedeneren.

Die Irritierten – als besonders problematischer Typus – machen natürlich bei den Unzufriedenen relativ den größten Anteil aus; wenn sie allerdings – wie erwähnt – sich in geringen Teilen auch als sehr zufrieden bezeichnen, dann verbirgt sich möglicherweise hinter dieser Konstellation eine psychische Befindlichkeit, die man als ein „sich zufrieden geben“ bezeichnen könnte oder sie ist mit

Abbildung 6

Anteile der Cluster an den Antworten auf die Frage: „Wie zufrieden sind Sie allgemein mit Ihrer Arbeit?“



der resignativen Zufriedenheit im Sinne früherer Erörterungen (Fischer & Eufinger 1991, Baumgartner & Udris 2005) zu verstehen. Es ist besonders interessant, dass bei den ziemlich Zufriedenen zwar die kompetent-Zufriedenen noch den größeren Anteil haben aber fast alle anderen Typen mit einem relativ ähnlichen Anteilen vertreten sind. Lediglich die Irritierten haben einen sichtbar geringeren Anteil. Die ziemlich Zufriedenen sind also eine außerordentlich heterogene Klasse.

Die Clustertypen lassen erkennen, dass sich hinter den Antworten auf eine einfache Zufriedenheitsfrage unterschiedliche Formen der Ambivalenz verbergen können

Im Weiteren wollen wir zur Validierung der Cluster einige Kriterien anführen.

Zur Validierung: Korrelate der Cluster

Im Rahmen der sekundäranalytischen Vorgehensweise haben wir die Möglichkeit, zwei Themenkomplexe zu behandeln, die im Rahmen der Zufriedenheitsforschung eine Rolle spielen:

1. Unterstützung der Organisationsziele durch die Beschäftigten
2. Das Verhältnis der Beschäftigten zu ihrer eigenen Berufsrolle

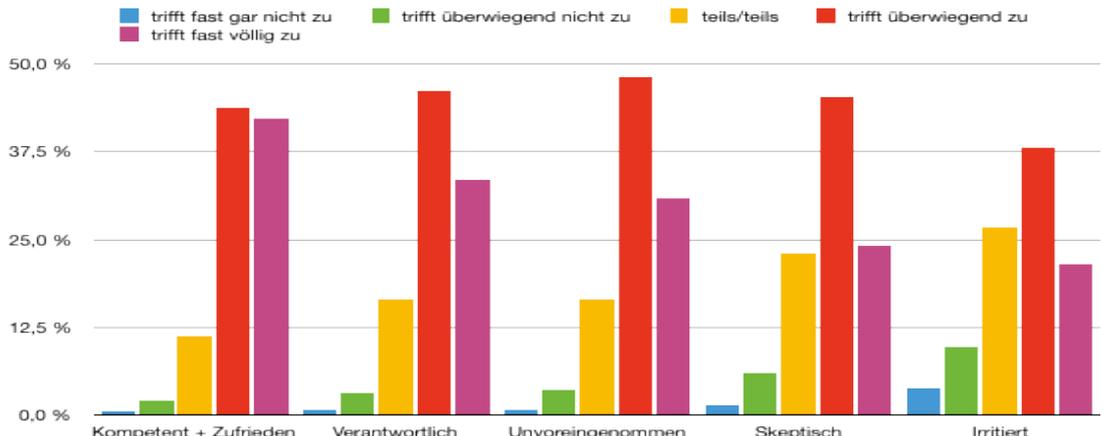
Unterstützung der Organisationsziele

Aus Sicht der Organisationen ist es primär von Interesse, wie stark die Beschäftigten die Organisationsziele im Auge haben. Dazu gehören insbesondere die Sicherung der Qualität der Produkte und die Frage, ob die Bedürfnisse der Kunden berücksichtigt werden.

Hier zeigt sich, dass die kompetent Zufriedenen in der Sicherung und Steigerung der Qualität ein wesentliches Ziel sehen. Schon bei den Verantwortlichen nimmt diese Einschätzung ab, während sie bei den Irritierten am geringsten ist. Bei den Irritierten werden sogar die kritischen Antworten (ca. 12%) recht deutlich.

Abbildung 7

Die Sicherung und Steigerung der Qualität sind hier ein wichtiger Bestandteil der täglichen Arbeit



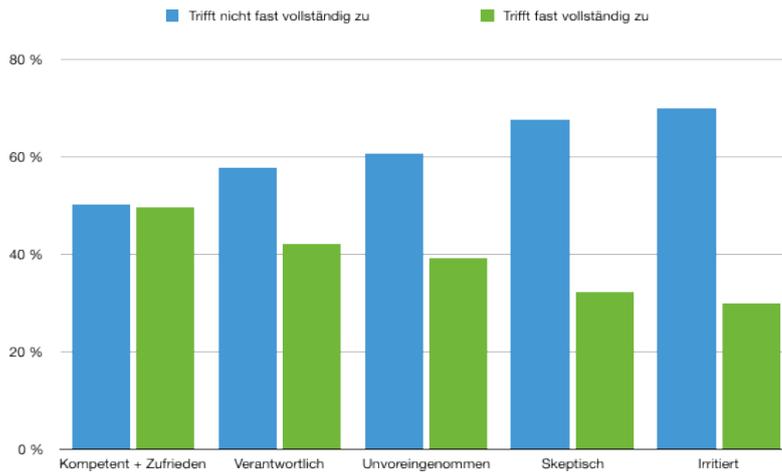


Abbildung 8
Erfüllung von Kundenwünschen ist ein wichtiger Leitsatz

Gegenüber der Beurteilung von Sicherung und Steigerung der Qualität ist der Abfall der Kundenorientierung bei den Skeptischen und den Irritierten deutlich geringer.

Es zeigte sich, dass überproportional viele Verantwortliche in der oberen und mittleren Leitungsebene zu finden sind. Andererseits ist die relativ geringere Zahl von Unvoreingenommenen – wie oben erwähnt – auch dem Ausbildungsstatus und der kürzeren Berufstätigkeit zuzuschreiben.

Das Verhältnis von Person und Berufsrolle

Führungsposition und Clusterzugehörigkeit

Nicht jeder ist kompetent, interessiert und bereit dazu, Verantwortung in einer Leitungsposition zu übernehmen. Wenn dem zweiten Cluster das Attribut „Verantwortlich“ zugeordnet wurde, ist zu erwarten, dass sich Befragte in einer Leitungsposition relativ überproportional in diesem Cluster wiederfinden sollten. Die berufliche Position kann man als ein (relativ) objektives Kriterium für eine zutreffende Cluster-Beschreibung interpretieren.

Auf die Frage, in welcher beruflichen Position sich die Befragten befinden, gab es die drei Antwortmöglichkeiten: „ohne Führungsposition/ untere bzw. mittlere Führungsposition und leitende Führungsposition.“

Gefördert werden

Anerkennung und Aufmerksamkeit insbesondere von den Vorgesetzten fördert die Motivation der Mitarbeiter. Die kompetenten Zufriedenen bestätigen zu deutlich über 50 %, dass sie dies in befriedigendem Maße erfahren. Ganz anders ist das bei den Skeptischen und insbesondere den Irritierten, bei denen nur eine Minderheit bekundet, ausreichend Anerkennung zu erhalten.

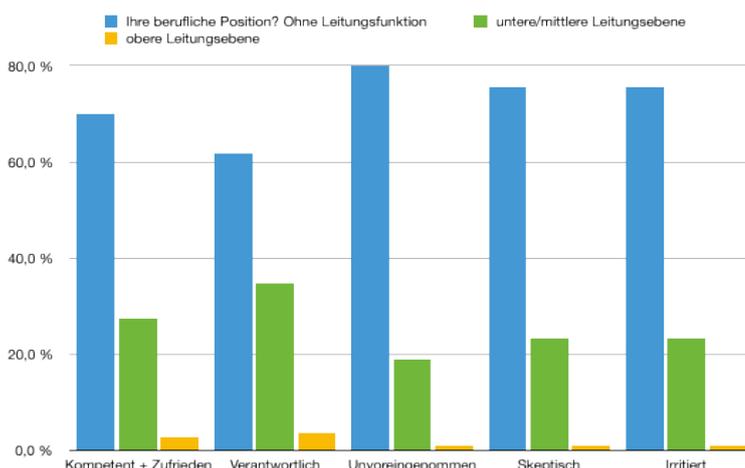
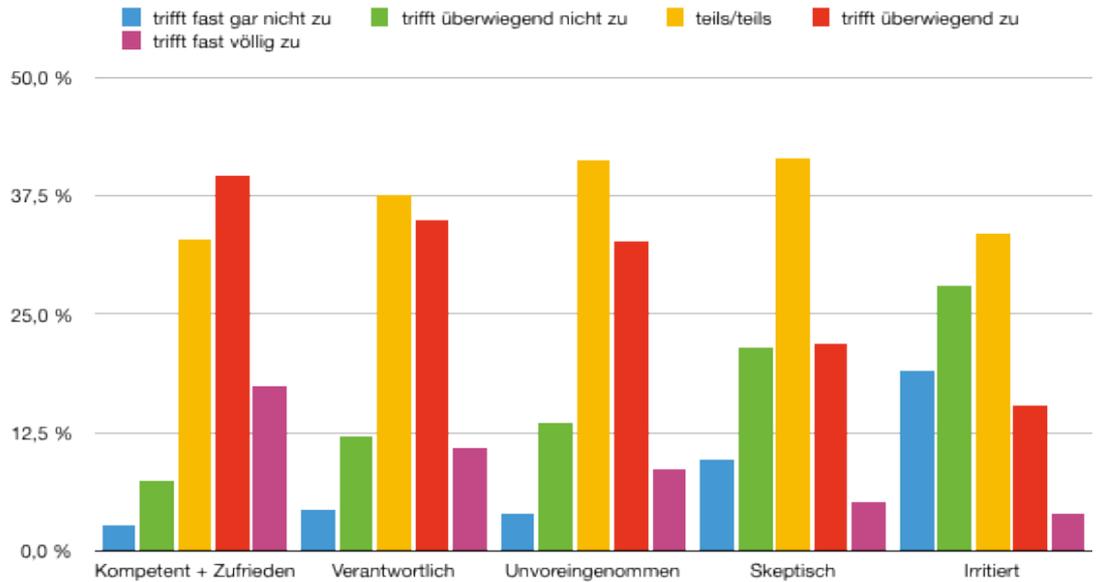


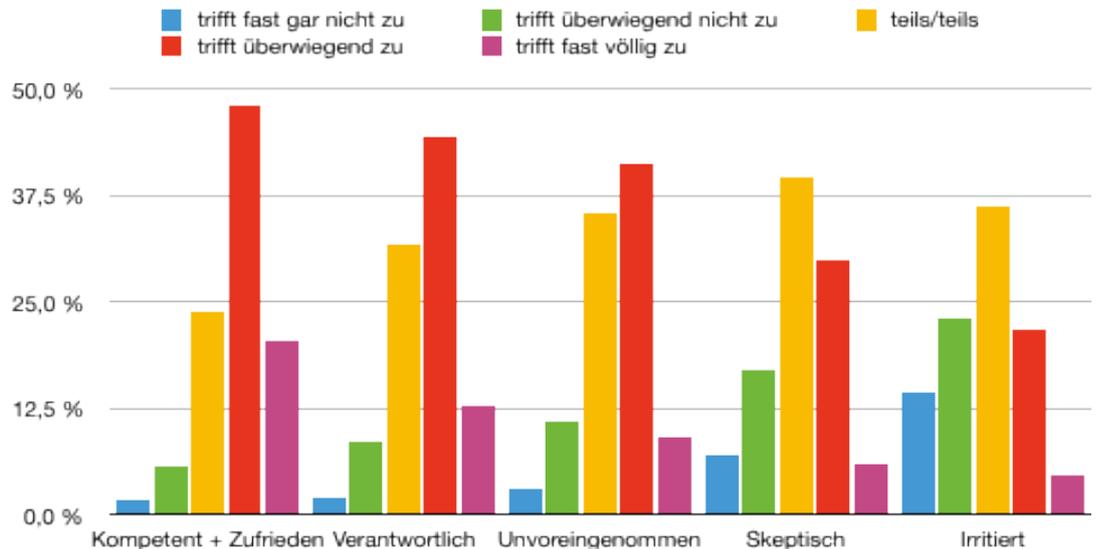
Abbildung 9
Leitungsfunktionen der Cluster

Abbildung 10

Jeder hat hier die Möglichkeit, die Möglichkeit, Aufmerksamkeit und Anerkennung zu bekommen

**Abbildung 11**

Mein Wissen und meine Fähigkeiten werden optimal genutzt



Anwendung der eigenen Fähigkeiten

Insbesondere bei den Skeptikern war zu vermuten, dass sie aufgrund langer Arbeitserfahrung über Kompetenzen verfügen, die an Ihrem Arbeitsplatz nicht wirklich genutzt werden. In der Tat ist das Urteil einer unausgeschöpften Nutzung der eigenen Fähigkeiten bei den Skeptikern recht häufig. Dieses Gefühl einer Fehlplatzierung wird allerdings von den Irritierten noch einmal erheblich überboten.

Bemühungen, die Berufsrolle effizient auszufüllen

Bei den meisten Untersuchungen zur Arbeitszufriedenheit steht die Frage nach den situativen Determinanten im Vordergrund, da es darum geht, organisatorische Mängel zu beheben. Dies sind zum Beispiel das Führungsverhalten, die Bezahlung, der Arbeitsplatz etc.. Dabei wird häufig übersehen, dass auch Persönlichkeitseigenschaften eine

wesentliche Rolle spielen. Im Folgenden werden einige Ergebnisse zu der Frage nach dem eigenen Bemühen des Arbeitnehmers dargestellt, seine Berufsrolle wirkungsvoll gestalten zu können.

Die Frage „Ich suche nach möglichst vielen Gelegenheiten, meine Arbeit mit Freude erledigen zu können“ fragt gewissermaßen nach dem Selbstmanagement, indem man belohnende Aspekte bei der Arbeitstätigkeit zu finden sucht. Solch ein proaktives Vorgehen ist eine wichtige Voraussetzung für motiviertes Handeln im organisationalen Kontext (z.B. Tims, Bakker, & Derks, 2013).

Wenn wir uns hier nur auf die starke Zustimmung konzentrieren, dann zeigt sich ein deutlicher Abfall schon bei den Unvoreingenommenen. Erstaunlicherweise sind hier die Irritierten etwas besser organisiert als die Skeptischen.

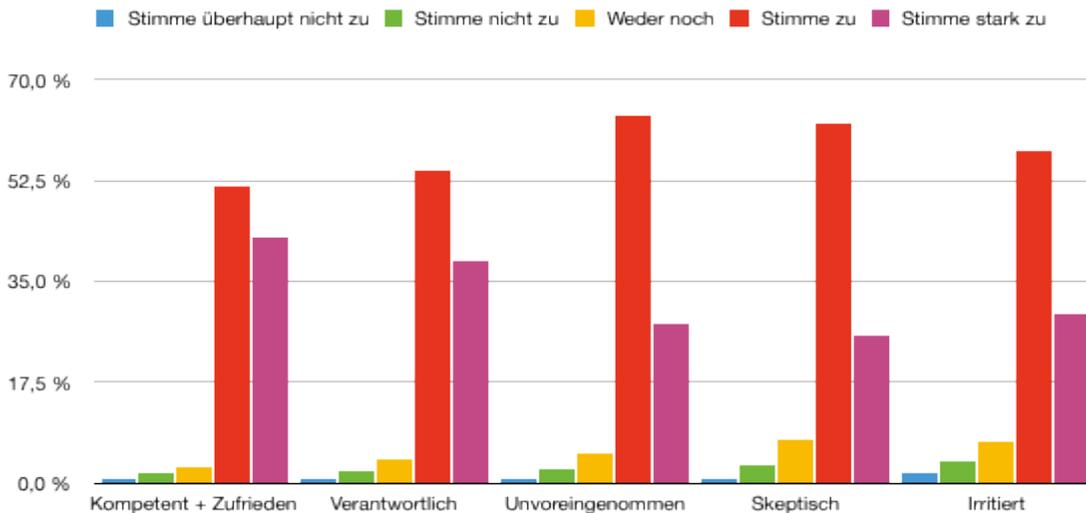


Abbildung 12

Ich suche nach möglichst vielen Gelegenheiten, meine Arbeit mit Freude erledigen zu können

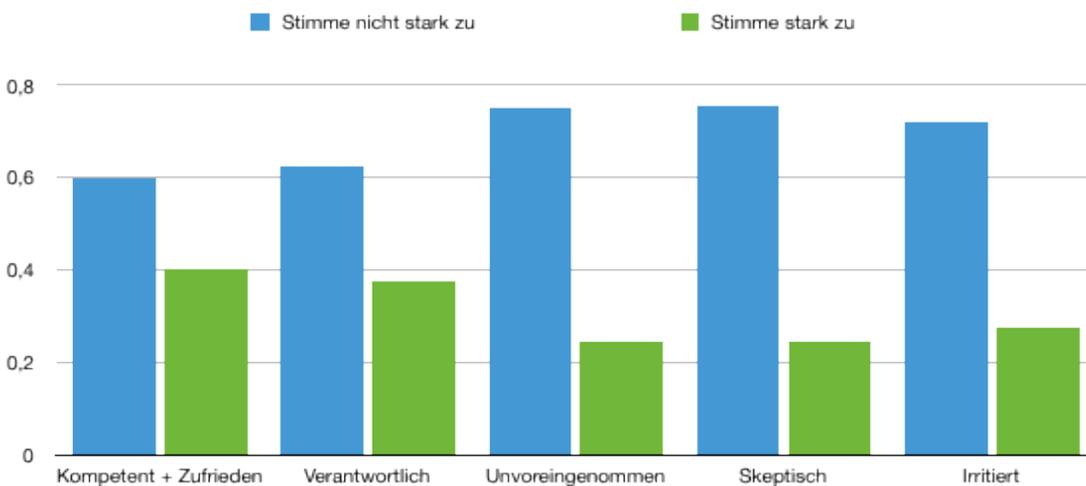


Abbildung 13

Berufliches Wissen auf dem Laufenden

Ein interessanter Aspekt bei diesem Themenkomplex ist die Frage, inwieweit die Beschäftigten bereit sind, ihr berufsbezogenes Wissen und ihre Fähigkeiten ständig auf dem Laufenden zu halten. Einerseits setzt dies ein starkes berufliches Involvement voraus, andererseits stärkt es auch die individuelle Verhandlungsposition des Beschäftigten gegenüber dem eigenen Arbeitgeber. Mit höheren Qualifikationen eröffnen sich möglicherweise auch alternative Arbeitsstellen. Plausibel wäre es, wenn die Irritierten im Hinblick auf berufliche Weiterbildung weniger Interesse zeigen würden als die Kompetenten und die Verantwortlichen. Die Antworten zeigen allerdings insgesamt bei allen Clustern ein großes Interesse. Deswegen kontrastierten wir nur das „starke“ Interesse mit den weniger stark Interessierten. Hier zeigt sich tatsächlich, dass die Unvoreingenommenen, Skeptischen und die Irritierten deutlich weniger stark daran interessiert sind, ihr berufliches Wissen auf dem Laufenden zu halten. Aus beiden Items dieses Themenkomplexes ist zu entnehmen, dass die emotionale Lagerung dieser Clusterangehörigen wahrscheinlich auch

durch ihr eigenes Selbstmanagement mit bedingt wird.

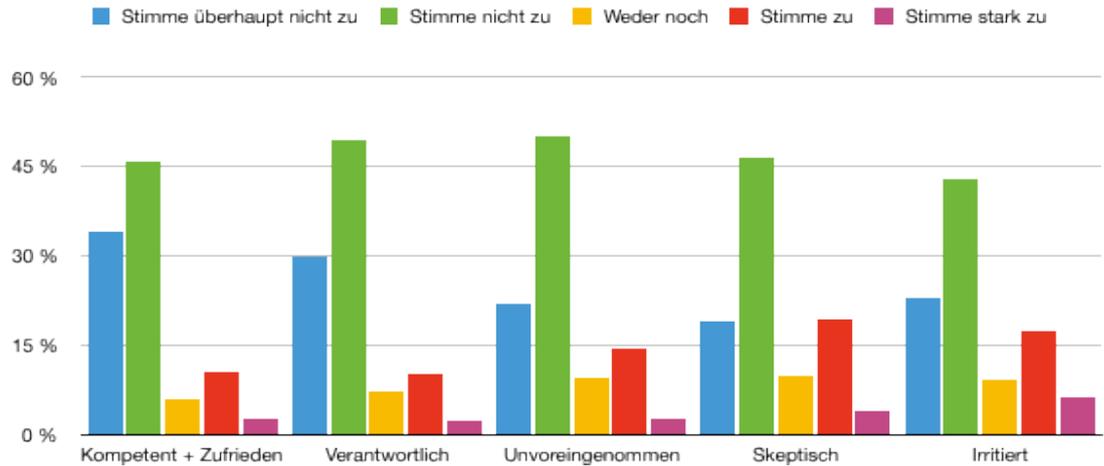
Wenn die berufliche Situation von den äußeren Fakten her als wenig attraktiv empfunden wird, bleibt aus Sicht der Dissonanztheorie (Festinger 1957) eine kognitive Abwertung der Bedeutung der Arbeitssituation verbunden mit einer Aufwertung der extrinsischen Resultate, nämlich der Bezahlung.

Der psychologische Rückzug auf die Aussage: „Der Beruf ist eine Möglichkeit Geld zu verdienen – nicht mehr!“ lässt bei Zustimmung keinerlei intrinsische Motivation erkennen. Sowohl bei den Skeptischen wie bei den Irritierten stimmten erwartungsgemäß circa 20 % einer solchen Aussage zu. Allerdings findet man auch bei den Unvoreingenommenen immerhin noch etwa 17 %, die dieser Aussage zustimmen. Der akzentuierende Schwerpunkt einer extrinsischen Berufsauffassung bei den Skeptischen und den Irritierten stützt die vorgenommene Clusterinterpretation.

Allerdings ist zu beachten, dass auf die Gesamtstichprobe bezogen immerhin noch über 30% derer, die die Instrumentalität des Berufs betonten

Abbildung 14

Ein Beruf ist nur ein Mittel,
um Geld zu verdienen –
nicht mehr



von sich sagen konnten, dass es Ihnen „Spaß mache, hier zu arbeiten“.

Diskussion

Die Anwendung der Self-Assessment-Manikin (SAM) zur Analyse der emotionalen Befindlichkeit von Berufstätigen ermöglicht ein deutlich differenzierteres Verständnis der emotionalen Lagerung dieser Personen im Vergleich zu einer einfachen Erhebung von Arbeitszufriedenheit. Kognitiv-orientierte Messinstrumente der Arbeitszufriedenheit wie die gebräuchlichen Fragebogenverfahren unterliegen verschiedenen Verzerrungen und sind nur bedingt geeignet zur Erhebung emotionaler Zustände. Allerdings empfehlen neuere Arbeiten zum Bereich der Arbeitszufriedenheit, eben diese affektive Komponente der Arbeitszufriedenheit zentral zu stellen (s. Weiss 2002). Die SAM bieten hierfür ein grafisches, effizient einsetzbares, affektiv-orientiertes Messinstrument, das insbesondere in Kombination mit dem Emotions-Wörterbuch neue Erkenntnisse über unterschiedliche Arten und Motivationen der Arbeitszufriedenheit bietet.

Der Weg über eine Clusterung der Emotions-Antworten in den drei graphisch dargestellten Dimensionen Valenz, Erregung und Dominanz und das verwendete Emotions-Wörterbuch ist denkbar offen für unterschiedliche Interpretation und insofern als ein exploratives Verfahren anzusehen; aber er eignet sich sehr gut, die emotionale Lagerung verschiedener Arbeitnehmergruppen in Betrieben zu verstehen.

In Konfrontation mit der allgemeinen Arbeitszufriedenheit zeigt sich, dass selbst die *sehr Zufriedenen* und die *ziemlich Zufriedenen* emotional aus recht unterschiedlichen Typen von Beschäftigten bestehen, die ihre Situation auch sehr unterschiedlich interpretieren. Sie bestehen nicht nur aus rundum *Kompetent-Zufriedenen*, die auch in vielen Einstellungen und Interessenbekundungen immer positive Antworten geben sondern z.B.

auch aus solchen Beschäftigten, die sich in unterschiedlichen Leitungspositionen in der Verantwortung sehen und deshalb eine uneingeschränkte Zufriedenheitsbekundung für nicht angebracht halten. Auch die Unzufriedenen sind ausgesprochen heterogen. Es zeigte sich z.B., dass *Skeptische* (subjektiv) über Qualifikationen verfügen, die sie aber nicht anwenden können, während andere eher als orientierungslos und irritiert zu betrachten sind. So ist auch eine mäßige Arbeitszufriedenheit bei Lehrlingen ganz anders zu verstehen als bei Praktikanten und man sollte ihnen deshalb mit vollkommen unterschiedlichen Maßnahmen begegnen.

Inhaltlich erlaubte die Berücksichtigung von Emotionen also, intuitiv leicht fassbare Zusammenhänge aufzudecken, die ohne Rückgriff auf Emotionen verborgen geblieben wären.

Schlussbemerkung

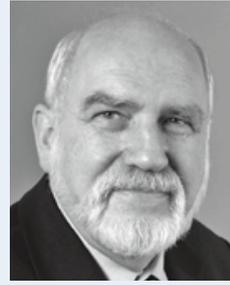
Angesichts der Größe dieses Datensatzes könnte man versucht sein, repräsentative Typen der Arbeitszufriedenheit auf der Basis der SAMs zu kreieren und sie z.B. in eine systematische Beziehung zu Typologien wie dem Züricher Modell (Baumgartner & Udris 2005) zu setzen. Leider ist dies aus methodischen Gründen in einem ersten Schritt noch nicht möglich, denn:

1. ist – wie eingangs ausgeführt – der Datensatz zwar sehr groß aber nicht repräsentativ;
2. ist eine Quick-Cluster Analyse eher als heuristischer Erstzugang denn als endgültige Lösung zu sehen;
3. ist es erstrebenswert, den Gültigkeitsbereich der beschriebenen Cluster mit möglichst vielen weiteren objektiven aber auch theoretisch abgeleiteten subjektiven Kriterien zu testen.

Literaturverzeichnis

- Bandura, A. (1977) *Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change*. In: *Psychological Review*. Band 84, Nr. 2, 1977, S. 191–215
- Bandura, A. (1979, orig. 1977): Sozial-kognitive Lerntheorie. Klett-Cotta, Stuttgart
- Baumgartner, C. & Udris, I. (2005). Das „Zürcher Modell“ der Arbeitszufriedenheit – 30 Jahre „still going strong“. In L. Fischer (Hrsg.), *Arbeitszufriedenheit. Konzepte und empirische Befunde* (S. 111-135). Göttingen: Hogrefe.
- Bös, N. (2022) Kann Dienst nach Vorschrift verboten sein? FAZ, 3.9.2022 Seite C2
- Bosau, C. (2009) *Arbeitszufriedenheitsmessung im interkulturellen Vergleich*. kups.ub.uni-koeln.de
- Bradley, M.M. & Lang, P.J. (1994) : Measuring emotion: The self-assessment manikin and the semantic differential. In: *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry*. Band 25, Nr. 1, März 1994, S. 49–59, doi:10.1016/0005-7916(94)90063-
- Bradley, M.M., Lang, P.J. (2020). International Affective Picture System. In: Zeigler-Hill, V., Shackelford, T.K. (eds) *Encyclopedia of Personality and Individual Differences*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-24612-3_42
- Brauns, D. & Fischer, L. (2002) Die Entwicklung eines SAM-Wörterbuches. In: Fischer, L., Brauns, D. & Belschak, F. (2002) Zur Messung von Emotionen in der angewandten Forschung. Analysen mit den Self-Assessment-Manikin (SAM). Pabst Verlag, Lengerich u.a. S. 77-116
- Dunham, R. B., & Herman, J. B. (1975). Development of a female Faces Scale for measuring job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 60(5), 629–631.
- Felfe, J. & Six, B. (2005). Die Relation von Arbeitszufriedenheit und Commitment. In L. Fischer (Hrsg.), *Arbeitszufriedenheit. Konzepte und empirische Befunde* (S. 37-60). Göttingen: Hogrefe.
- Festinger, L. (1957): *A theory of cognitive dissonance*. Stanford: Stanford University Press
- Fischer, L. (1989): *Strukturen der Arbeitszufriedenheit*. Göttingen
- FISCHER, L. & EUFINGER, A. (1991). Zur Differenzierung von Formen der Arbeitszufriedenheit mit unterschiedlichen Messverfahren. In: L. Fischer (Hrsg.), *Arbeitszufriedenheit* (S. 115-131). Stuttgart: Verlag für Angewandte Psychologie.
- Fischer, L. (2002a): Zur Methodologie: Graphische Messverfahren aus modelltheoretischer Sicht. In: Fischer, L., Brauns, D. & Belschak, F. (2002) Zur Messung von Emotionen in der angewandten Forschung. Analysen mit den Self-Assessment-Manikin (SAM). Pabst Verlag, Lengerich u.a. S. 117-150
- Fischer, L. (2002b): Die Perzeption von Arbeit: Arbeitsemotionen und ihre psychologischen Korrelate. In: Fischer, L., Brauns, D. & Belschak, F. (2002) Zur Messung von Emotionen in der angewandten Forschung. Analysen mit den Self-Assessment-Manikin (SAM). Pabst Verlag, Lengerich u.a. S. 159-201
- Fischer, L., Brauns, D. & Belschak, F. (2002) Zur Messung von Emotionen in der angewandten Forschung. Analysen mit den Self-Assessment-Manikin (SAM). Pabst Verlag, Lengerich u.a.
- Fischer, L. & Wiswede, G. (2009). *Grundlagen der Sozialpsychologie*, München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag, 2014
- García-Buades, M.E., Peiró, J.M., Montañez-Juan, M.I., Kozusznik, M.W. and Ortiz-Bonnín, S. (2020): Happy-Productive Teams and Work Units: A Systematic Review of the 'Happy-Productive Worker Thesis'. *International Journal of Environmental Research and Public Health*
- Gigerenzer, G. (1981): *Messung und Modellbildung in der Psychologie*. München, Basel: UTB
- Hamm, A.O. & Vaitl, D. (1993): Emotionsinduktion durch visuelle Reize: Validierung einer Stimulationsmethode auf drei Reaktionsebenen. *Psychologische Rundschau*, 44, 143-161.
- Hauser, F., Schubert, A., Aicher, M., Fischer, L., Wegera, K., Erne, C., Böth, I. (2008). Unternehmenskultur, Arbeitsqualität und Mitarbeiterengagement in den Unternehmen in Deutschland: Abschlussbericht Forschungsprojekt. Nr. 18/05 ; ein Forschungsprojekt des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales. (Forschungsbericht / Bundesministerium für Arbeit und Soziales, F371). Berlin: Bundesministerium für Arbeit und Soziales; Psychonomics AG; Universität Köln, Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliche Fakultät, Institut für Wirtschafts- und Sozialpsychologie; Great Place to Work Institute. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-265713>
- Ilies, R. & Judge, T. A. (2004) An experience-sampling measure of job satisfaction and its relationships with affectivity, mood at work, job beliefs, and general job satisfaction. In: *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 13(3), 367-389
- Judge, T. A., & Klinger, R. (2008). Job satisfaction: Subjective well-being at work. In M. Eid & R. J. Larsen (Eds.), *The science of subjective well-being* (pp. 393–413). Guilford Press.
- Hirnpuls (o.J.): <https://hirnpuls.de/gallup-q12-mehr-mitarbeiterzufriedenheit/>.
- Kaplan, S. A., Warren, C. R., Barsky, A. P., & Thoresen, C. J. (2009). A note on the relationship between affect(ivity) and differing conceptualizations of job satisfaction: Some unexpected meta-analytic findings. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 18(1), 29-54.

- Kunin, T.* (1955). The construction of a new type of attitude measure. *Personnel Psychology*, 8 (1), 65–77.
- Lück, H.E. (1976) Forschungsartefakte und nichtre-aktive Meßverfahren. In: Lepsius, M.R. (Hg.) Zwischenbilanz der Soziologie. Verhandlungen des 17. Deutschen Soziologentages (S. 175-180)
- Modley, R. (1972): Graphische Symbole für weltweite Kommunikation. In: Kepes, G. (Hg.) Zeichen, Bild, Symbol, 78-95. Brüssel: La Connaissance.
- Neuberger, O.* (1984): Wenn die Leute nachdenken würden, müßten sie feststellen, daß sie unglücklich sind - Ein Gespräch mit O. Neuberger. In: *Psychologie heute*, 11, No. 7, 46-51.
- Osgood, C.E.; Suci, G.J. & Tannenbaum, P.H.* (1957): The measurement of meaning. University of Illinois Press, Urbana Ill.
- Peiró, J.M., Kozusznik, M.W., Rodriguez-Molina, I. and Tordera, N.* (2019) The Happy-Productive Worker Model and Beyond: Patterns of Well-being and Performance at Work *International Journal of Environmental Research and Public Health*
- Russel, J.A. & Mehrabian, A.* (1977): Evidence for a three-factor theory of emotion. *J. of Research in Personality*, 11, 273-294.
- Scheele, B.* (1990): Emotionen als bedürfnisrelevante Bewertungszustände. Tübingen, Francke.
- Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D.* (2013). The impact of job crafting on job demands, job resources, and well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(2), 230-240.
- Weinreich, U. (1958) Travels Through Semantic Space, *WORD*, 14:2-3, 346-366, DOI: 10.1080/00437956.1958.1
- Weiss, H. M.* (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs, and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12, 1-22.
- Zajonc, R.B. (1980): Feeling and thinking. Preferences need no inferences. *American Psychologist*; Vol. 35, 2, 151-175.



Corresponding Author:

Prof. (em.) Lorenz Fischer
Institut für Soziologie und Sozialpsychologie
der Universität zu Köln
lorenz.fischer@uni-koeln.de