

**Merkmale „gut gestalteter Aufgaben“  
bei interaktiven Arbeitstätigkeiten im Einzelhandel**

**Dissertationsschrift**

**zur Erlangung des akademischen Grades  
Doctor rerum naturalium  
(Dr. rer. nat.)**

vorgelegt

der Fakultät Mathematik und Naturwissenschaften  
der Technischen Universität Dresden

von

Dipl.-Psych. Marlen Melzer

geboren am 26.02.1980 in Zschopau

1. Gutachter: .....
2. Gutachter: .....
3. Gutachter: .....

eingereicht am: 23.08.2007

Tag der Verteidigung: 05.02.2008

## **Danksagung**

Die vorliegende Arbeit entstand im Rahmen eines Projektes, welches dankenswerterweise von der Deutschen Forschungsgemeinschaft (DFG) gefördert wurde.

Mein besonderer Dank gilt Herrn Prof. Winfried Hacker. Durch kritisches Hinterfragen und konstruktive Gespräche hat er die Entstehung dieser Arbeit maßgeblich unterstützt und vorangetrieben.

Herzlich danken möchte ich auch Frau Prof. Anna-Marie Metz und Herrn Prof. Peter Richter für die Begutachtung der Dissertation.

Großer Dank gebührt darüber hinaus meinem Kollegen Dr. Uwe Debitz, welcher als Diskussionspartner und „helfende Hand“ bei der Bewältigung der Herausforderungen moderner Textverarbeitungsprogramme stets zur Verfügung stand. Weiterhin danke ich Frau Dr. Peggy Looks und Frau Dr. Constance Winkelmann für nützliche Hinweise und stete Hilfsbereitschaft. Herrn Dr. Rudolf danke ich für die Beratung bezüglich der statistischen Auswertung.

Für die Unterstützung der Datenerhebung und die angenehme Zusammenarbeit möchte ich meinen Diplomanden Frau Dipl.-Psych. Jacqueline Zeising und Herrn Dipl.-Psych. Marco Müller, sowie Frau Susanne Winkel, Frau Anna-Christina Dill, Frau Antje Grabowski, Frau Annegret Schlosser und Frau Susan Jolie herzlich danken. Ebenso danke ich allen Untersuchungspartnern, ohne deren Kooperativität diese Arbeit nicht entstanden wäre.

Frau Dipl.-Psych. Ulrike Metz und Herrn Dipl.-Psych. Ulf Herold danke ich für ihr Interesse an dieser Arbeit, das gründliche Korrekturlesen derselben und die freundschaftliche Begleitung.

Nicht zuletzt möchte ich auch meinen Eltern Frau Elke Melzer und Herrn Karl Melzer, sowie meiner Schwester Frau Susan Melzer herzlich für ihre Zuversicht und Unterstützung während meines Promotionsvorhabens danken. Ihnen widme ich diese Arbeit.

## Inhaltsverzeichnis

1.	Einführung .....	4
2.	Erkenntnisstand in der Literatur .....	6
2.1	Normen zu Merkmalen gut gestalteter Arbeitsaufgaben .....	6
2.2	Empirische psychologische Evidenz für die in den Normen geforderten Aufgabenmerkmale.....	8
2.2.1	Basiskonzept „Vollständigkeit“/ „Ganzheitlichkeit“ von Aufgaben und dessen Folgemerkmale .....	8
2.2.2	Wirkungsweise und Folgen unterschiedlicher Ausprägungen von in den Normen geforderten Tätigkeitsmerkmalen .....	9
2.3	Empirische Befunde zu psychischen Anforderungen sowie zur psychischen Struktur und Regulation von Einzelhandelstätigkeiten .....	15
2.3.1	Psychische Anforderungen interaktiver Dienstleistungstätigkeiten .....	15
2.3.2	Psychische Anforderungen von Einzelhandelstätigkeiten .....	18
2.4	Empirische Befunde zur Wahrnehmung der Tätigkeitsmerkmale von Einzelhandelstätigkeiten durch die Arbeitenden.....	21
2.5	Empirische Befunde zu psychischer Belastung und Beanspruchung bei Einzelhandelstätigkeiten .....	22
2.6	Empirische Befunde zur leistungs-, lern- und gesundheitsförderlichen Gestaltung psychischer Arbeitsanforderungen von Einzelhandelstätigkeiten sowie Gestaltungsrichtlinien: Befunde zu „gut gestalteten Einzelhandelstätigkeiten“? .....	25
3.	Fragestellung.....	26
3.1	Vorbereitende konzeptionelle Überlegungen .....	26
3.2	Hauptfragen .....	28
4.	Methode.....	30
4.1	Stichprobe.....	30
4.2	Untersuchungsplan/ Design.....	31
4.2.1	Unabhängige Variable.....	31
4.2.2	Abhängige Variable .....	32
4.2.3	Kovariable .....	33
4.3	Datenaufbereitung und –auswertung.....	33
4.3.1	Datenaufbereitung.....	33
4.3.2	Statistische Datenauswertung.....	36
5.	Ergebnisse.....	38
5.1	Konfigurationen von Einzelhandelstätigkeiten nach dem Ganzheitlichkeitsaspekt und deren Häufigkeiten .....	38
5.2	Auftragsmerkmale und ihre Ausprägungen bei den Konfigurationen von Einzelhandelstätigkeiten .....	41
5.3	Wahrgenommene Merkmale von Einzelhandelstätigkeiten und ihre Ausprägungen bei den ermittelten Tätigkeitskonfigurationen .....	45

5.3.1	Wahrgenommene Tätigkeitsmerkmale und ihre faktorielle Struktur .....	46
5.3.2	Unterschiede zwischen Tätigkeitskonfigurationen in Bezug auf wahrgenommene Tätigkeitsmerkmale – Überblick zu den Vergleichen .....	51
5.3.3	Erlebte Regulationsanforderungen und -möglichkeiten .....	55
5.3.4	Erlebte Lernmöglichkeiten einschließlich Rückmeldung .....	59
5.3.5	Erlebte Regulationserschwerisse .....	63
5.3.6	Erlebte Qualifikationsnutzung .....	67
5.3.7	Emotionale Dissonanz .....	71
5.4	Erlebte Beanspruchungsfolgen .....	73
5.4.1	Emotionale Erschöpfung .....	74
5.4.2	Positive Gestimmtheit/ Engagement .....	77
5.4.3	Erlebte psychische Ermüdung .....	80
5.4.4	Erlebte psychische Sättigung .....	83
5.4.5	Erlebte Monotonie .....	86
5.5	Vermittlung erlebter Beanspruchung durch erlebte Tätigkeitsmerkmale .....	89
6.	Diskussion .....	94
7.	Zusammenfassung .....	104
8.	Literaturverzeichnis .....	106
	Tabellenverzeichnis .....	119
	Abbildungsverzeichnis .....	125
	Anhang .....	125
	Anhang A Untersuchungsmaterial .....	125
	Anhang A1 Untersuchungsmaterial für bedingungsbezogene Analyse .....	125
	Anhang A2 Untersuchungsmaterial für erlebensbezogene Analyse .....	129
	Anhang B Ergebnisse der statistischen Datenauswertung .....	136
	Anhang B1 Prüfung der Voraussetzungen .....	136
	Anhang B1.1 Prüfung der Daten hinsichtlich ihrer Normalverteilung .....	136
	Anhang B1.2 Prüfung der Homogenität der Gruppen hinsichtlich untersuchter Kovariabler .....	137
	Anhang B2 Erlebte Tätigkeitsmerkmale .....	139
	Anhang B3 Erlebte psychische (Fehl-)Beanspruchungsfolgen .....	144
	Anhang B3.1 Erlebte emotionale Erschöpfung .....	144
	Anhang B3.2 Erlebte kurzfristige psychische Fehlbeanspruchungsfolgen .....	145
	Erklärung .....	153

## 1. Einführung

Etwa siebzig Prozent aller Erwerbstätigen gehen heutzutage einer Dienstleistungstätigkeit nach.

Knapp 10 Prozent dieser Tätigkeiten sind interaktive Arbeitstätigkeiten im Einzelhandel.

Auch für diese Tätigkeiten gelten gesetzliche Vorgaben zur Gewährleistung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz (vgl. ArbSchG, § 5). Durch die in internationalen Standards festgehaltenen Grundsätze zur Gestaltung beeinträchtigungsarmer (DIN EN ISO 10075: 2000) sowie „gut gestalteter“, „ganzheitlicher“ (DIN EN ISO 9241-2: 1993; DIN EN ISO 614-2: 2000) Arbeitssysteme sind diese weiter konkretisiert.

Über die Gültigkeit dieser Normen für „interaktive Arbeitstätigkeiten“ ist trotz der bereits seit Jahrzehnten fortschreitenden Tertiarisierung von Erwerbsarbeit bislang nichts ausgesagt; ihre Übertragbarkeit ist daher zu prüfen. Die uneingeschränkte Anwendbarkeit der in den Normen geforderten Gestaltungsgrundsätze ist zu bezweifeln, da keine Aussagen zu Merkmalen arbeitsbezogener Interaktion mit unternehmensexternen Akteuren – also Klienten oder Kunden – und deren möglichen Konsequenzen für das Befinden im Sinne von positiven und negativen Beanspruchungsfolgen der Beschäftigten gemacht werden. Da interaktive Tätigkeitskomponenten bei diesen Dienstleistungstätigkeiten jedoch wesentlicher Bestandteil der Arbeitstätigkeit sind, ist ihr Einfluss auf das Befinden der Beschäftigten nahe liegend. Auch ihr Zusammenwirken mit nicht-interaktiven Tätigkeitskomponenten ist bislang weitgehend ungeklärt.

Der aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisstand zu interaktiven Arbeitstätigkeiten beschränkt sich vorwiegend auf empirische Befunde zu psychischen Anforderungen direkt personenbezogener Dienstleistungstätigkeiten im Bereich der Personenpflege (z.B. Büssing & Glaser, 1999) sowie zu Anforderungen und Belastungen bei indirekt personenbezogenen Dienstleistungen (z.B. Call-Center-Tätigkeiten; vgl. Wieland, Baumgart, Debitz, Metz, Richter, Schulze & Timm, 2002; Wieland, Metz & Richter, 2001). In einer Vielzahl von Studien lag dabei der Schwerpunkt in der Untersuchung emotionaler Arbeitsanforderungen und deren Auswirkungen (vgl. zusammenfassend Zapf, 2002).

„Interaktive“ *distributive* Tätigkeiten – beispielsweise im Einzelhandel – wurden in Bezug auf Zusammenhänge zwischen Tätigkeitsgestaltung und Erlebens- sowie Beanspruchungsauswirkungen bislang nicht untersucht. Sie sind daher Gegenstand der vorliegenden Untersuchung. Zu dieser Tätigkeitsgruppe liegen lediglich die Ergebnisse checklistengestützter Befragungen zu erlebten Arbeitsbelastungen vor (vgl. z.B. Hanßen-Pannhausen, 2003). Darüber hinaus wurden in qualitativen Studien aus soziologischer Perspektive einzelhandelsspezifische Arbeitsbedingungen untersucht (vgl. Voss-Dahm & Lehndorff, 2003; Voswinkel, 2000; 2005; Voswinkel & Korzekwa, 2005).

In den genannten soziologischen Arbeiten wird ein wesentlicher Unterschied zwischen Einzelhandels-tätigkeiten und anderen interaktiven Tätigkeiten – beispielsweise im Bereich der Personenpflege – deutlich: Während bei direkt personenbezogenen Dienstleistungstätigkeiten (z.B. Pflege) die dabei geforderte „Kunden-“ bzw. „Klientenorientierung“ mit einer Verlagerung von Teiltätigkeiten zum Klienten unvereinbar ist, entspricht diese Verlagerung in weiten Teilen des Einzelhandels sogar der so genannten „neuen Kundenorientierung“ (Voss-Dahm & Lehndorff, 2003, S. 49). Insbesondere die zunehmende Verbreitung des Selbstbedienungsprinzips (eigenständiges Informieren über Warenei-

genschaften und -verwendungsmöglichkeiten, eigenständiges Auswählen und Transportieren von Waren; teilweise bereits vom Kunden zu realisierendes Kassieren), welche den Kunden zunehmend zum „Prosumer“ (Toffler, 1980) werden lässt, ist ein wesentliches Indiz für diesen Unterschied. Vor allem im Bereich des großflächigen Einzelhandels wird damit der Anteil von Interaktion mit Kunden stark reduziert (vgl. Berekoven, 1990). Darüber hinaus trägt die ebenfalls zunehmende Technologisierung zur „Verarmung“ nicht-interaktiver Tätigkeitskomponenten im Einzelhandel bei.

Folglich stellt ein immer größerer Anteil von Einzelhandelstätigkeiten nur noch geringe Anforderungen an die Qualifikation des Beschäftigten. Die Tätigkeiten können somit teilweise binnen weniger Stunden von angelernten Kräften ohne einzelhandelsspezifische Ausbildung – beispielsweise Studenten oder Rentnern - ausgeübt werden. Da diese ihre Tätigkeit im Handel üblicherweise nur als Zuverdienstquelle ausüben und als geringfügig Beschäftigte auch zeitlich flexibel einsetzbar sind, ersetzen sie zunehmend ausgebildete Fachkräfte. Damit ist für die kommenden Jahre eine umfassende „Freisetzung“ von Arbeitnehmern im Einzelhandel zu erwarten.

Angesichts dieser absehbaren Entwicklung ist gerade für diese Menschen die Erhaltung ihrer Beschäftigungsfähigkeit („Employability“, vgl. Ilmarinen & Tempel, 2002) unerlässlich, um ihnen die Möglichkeit zu geben, „ein wirtschaftlich und sozial aktives Leben zu führen“ (WHO, Ottawa-Charta, 1986). Da auch die selbständige Sicherung der eigenen Lebensgrundlage ein wesentlicher Bestandteil von Gesundheit ist (WHO, Ottawa-Charta, 1986), könnte eine lern- und gesundheitsförderliche Gestaltung der interaktiven Arbeitstätigkeiten im Einzelhandel dazu beitragen.

Die Normen DIN EN ISO 9241-2: 1993 und DIN EN ISO 614-2 definieren Merkmale einer in diesem Sinne gestalteten Tätigkeit. Daher ist zu prüfen, ob die Forderungen dieser Normen auf interaktive Einzelhandelstätigkeiten übertragbar sind.

## 2. Erkenntnisstand in der Literatur

### 2.1 Normen zu Merkmalen gut gestalteter Arbeitsaufgaben

In internationalen Normen zur Tätigkeitsgestaltung (DIN EN ISO 614-2: 2000; DIN EN ISO 9241-2: 1993) sind Merkmale gut gestalteter Arbeitsaufgaben festgehalten. Ziel dieser Leitsätze ist die Förderung der Leistung sowie des Wohlbefindens der arbeitenden Individuen. Damit ist das Gestalten von Arbeitsaufgaben gemeint, die Wohlbefinden, Sicherheit und Gesundheit des Menschen unter Berücksichtigung technischer und wirtschaftlicher Effizienz ermöglichen. Die Normen sind für Büroarbeit mit Computer und Arbeit mit Maschinen bestimmt; die Anwendbarkeit auf die Aufgabengestaltung generell wird eingeräumt (DIN EN ISO 614-2: 2000, Abschnitt 1: „Anwendungsbereich“).

Im Einzelnen ist bei einer Synopsis der vorliegenden Normversionen und -übersetzungen gefordert:

1. Die Tätigkeit soll sicherstellen, dass die zu erledigenden Aufgaben ganzheitliche, sinnvolle Arbeitseinheiten (und nicht nur Bruchstücke solcher) sind. (Damit sollten die Aufgaben neben durchführenden auch bewertende - z.B. vor- und nachbereitende, organisierende, kontrollierende - Teiltätigkeiten enthalten.)
2. Die Aufgaben sollten dabei die Anwendung einer angemessenen Vielfalt von Fähigkeiten, Fertigkeiten und Aktivitäten erfordern. Insbesondere eine angemessene Kombination von
  - routinebasiertem Verhalten,
  - wissens- („regel-“)basiertem Verhalten und
  - lösungsentwickelndem Verhalten ist anzustreben.

Damit sind einseitige, repetitive Aufgaben zu vermeiden.

3. Mit der Aufgabenerledigung sollte ein für den Beschäftigten erkennbarer und bedeutsamer Beitrag zur Funktion des gesamten Arbeitssystems geleistet werden.
4. Über die Art der Aufgabenbearbeitung sollte der Beschäftigte ausreichende und nutzbare Rückmeldung erhalten.
5. Darüber hinaus sollte dem Beschäftigten Spielraum (statt starrer Vorgaben) zur selbständigen Gestaltung von Arbeitstempo, der Abfolge von Teiltätigkeiten sowie der Entscheidung zwischen unterschiedlichen Vorgehensweisen eingeräumt werden.
6. Die Arbeit soll die Erfahrungen, Fähigkeiten und Fertigkeiten des Beschäftigten, sowie deren Veränderbarkeit berücksichtigen. Dies beinhaltet gleichzeitig die Anpassbarkeit der Tätigkeit an Beschäftigte mit unterschiedlichem Vorbildungs- und Erfahrungsstand.
7. Neben der Anwendbarkeit vorhandener Kenntnisse, Fähigkeiten, Fertigkeiten und Erfahrungen sollte auch die Möglichkeit zur Weiterentwicklung bestehender sowie Aneignung neuer Kenntnisse, Fähigkeiten, Fertigkeiten und Erfahrungen gegeben sein.
8. Eine angemessene Häufigkeit, Intensität bzw. Dauer von kognitiven, Wahrnehmungs- und motorischen Aktivitäten ist sicherzustellen, um damit Über- und Unterforderung sowie deren Folgen (übermäßige Beanspruchung, Monotonie, Fehler) zu vermeiden.
9. Es sollte Gelegenheit zu sozialen bzw. funktionalen Kontakten geben.

Trotz des abstrakten Zuschnitts dieser Merkmale besteht für interaktive Arbeitstätigkeiten im Einzelhandel die Frage, ob diese Tätigkeitsmerkmale auch hier gelten oder die bestehenden Merkmale modifiziert bzw. durch weitere, aufgrund der Interaktion mit Kunden relevante Merkmale ergänzt werden müssen. Träfe letzteres zu, wäre eine Überarbeitung der Normen speziell für interaktive Arbeitstätigkeiten erforderlich.

## **2.2 Empirische psychologische Evidenz für die in den Normen geforderten Aufgabenmerkmale**

Die in den Normen enthaltenen Merkmale entsprechen dem Erkenntnisstand in der Forschung und darauf basierenden Konzeptionen.

### **2.2.1 Basiskonzept „Vollständigkeit“/ „Ganzheitlichkeit“ von Aufgaben und dessen Folge-merkmale**

Das Kernmerkmal gut gestalteter Arbeitsaufgaben ist, dass Arbeitsaufgaben „vollständige und sinnvolle Arbeitseinheiten [...] und nicht einzelne Fragmente solcher“ darstellen (DIN EN ISO 614-2/ 2000, Absatz 4.1, Abschnitt b). Die weiteren Forderungen stehen damit in sachlogischen Beziehungen.

Das Vollständigkeitskonzept und die sich daraus ergebenden weiteren Merkmale sind – im Anschluss an Schweitzer (1923; zitiert in Werkausgabe 1971) - von Hellpach (1922), Tomaszewski (1968, 1981), Volpert (1974) oder Hacker (1980, 2005) mit Bezug auf empirische Untersuchungen dargestellt. Rice (1958) und Emery (1959) haben frühzeitig beispielsweise die motivationale Bedeutung der Vollständigkeit oder Ganzheitlichkeit („wholeness“) gezeigt.

Die beiden Begriffe Ganzheitlichkeit bzw. Vollständigkeit werden in der Literatur auf Aufgaben (in den Normen), Tätigkeiten (z.B. Hacker, 1980, 2005) oder Handlungen (Volpert, 1974) bezogen. Hacker (1998; 2005) unterscheidet dabei zwischen sequenzieller und hierarchischer Vollständigkeit von Arbeitstätigkeiten. Gemäß der Phasen- und Rückkoppelungsstruktur von Tätigkeiten enthalten sequenziell vollständige Tätigkeiten zusätzlich zum reinen Ausführen einer Tätigkeit zum Arbeitsauftrag gehörende vor- und nachbereitende, organisierende und kontrollierende Teiltätigkeiten – die so genannten „dispositiven“ Teiltätigkeiten. Dabei kann neben routinebasierter auch wissensbasierte sowie intellektuelle Regulation (vgl. Hacker, 1998, 2005; vgl. auch Klassifikation nach Rasmussen, 1983: skill-based, rule-based, knowledge-based behavior) erforderlich werden, womit der Aspekt der hierarchischen Vollständigkeit der Tätigkeit angesprochen ist.

Mit der Vollständigkeit einer Arbeitstätigkeit kovariieren sachlogisch die in den Normen benannten weiteren Tätigkeitsmerkmale (vgl. z.B. Hacker, 1998; 2005; Ulich, 1998). Das Ausüben mehrerer zusammenhängender, aufeinander bezogener Teiltätigkeiten verlangt mit zunehmender Komplexität eigenständiges Zielsetzen und Planen sowie selbständiges Entscheiden auf der Grundlage des zeitlichen, z.B. die Reihenfolge betreffenden, sowie inhaltlichen (ausführungsseitigen) Tätigkeitsspielraums. Damit stellen sequenziell und hierarchisch vollständige Tätigkeiten mentale Anforderungen an den Beschäftigten. Sie bieten darüber hinaus die Möglichkeit, bestehende Qualifikationen einzusetzen und weiterzuentwickeln (vgl. Skill utilization, Skill acquisition, vgl. Morrison, Cordery, Girardi & Payne, 2005). Eine Voraussetzung hierfür sind Rückmeldungen über die Verrichtung der Arbeitstätigkeit, welche bei vollständigen Tätigkeiten aus kontrollierenden Teiltätigkeiten erwachsen. Das Organisieren im Sinne des Abstimmens mit vor-, neben- und nachgelagerten Arbeitsplätzen erfordert darüber hinaus die Kooperation und Kommunikation mit anderen Beschäftigten.

Das Vorliegen dieser Kovariation der in den Normen benannten Tätigkeitsmerkmale wurde wiederholt belegt, insbesondere bei der Entwicklung von Verfahren zur Analyse, Bewertung und Gestaltung von

Arbeitsaufgaben bzw. -tätigkeiten (z.B. Hacker, Fritsche, Richter & Iwanowa, 1995; Volpert, Oesterreich, Gablenz-Kolakovic, Krogol & Resch, 1982; vgl. Büssing & Glaser, 1999). Beispielsweise steht die in den Normen geforderte Anwendung einer „angemessenen Vielfalt“ kognitiver Leistungen mit der sequenziellen Vollständigkeit, den Entscheidungsmöglichkeiten (Handlungs-/ Tätigkeitsspielraum), der arbeitsbedingten Kommunikation, der Vorbildungsnutzung, den Lernerfordernissen und dem erkennbaren und „bedeutsamen Beitrag zum Gesamtergebnis des Arbeitssystems“, d.h. der Verantwortung in signifikantem Zusammenhang von hoher Effektstärke (vgl. beispielsweise Tabelle 2. 1 aus Hacker et al., 1995).

Tabelle 2. 1: Ausgewählte Korrelationen zwischen TBS-Skalen und der Sammelskala zu kognitiven Leistungen ( $D_S$ ) (signifikant auf dem 1%-Niveau), aus: Hacker, Fritsche, Richter & Iwanowa (1995, S. 33).

Nr.	Skala	r	Nr.	Skala	r
1	Anzahl Teiltätigkeiten	.54	33	Verantwortung/ Inhalt	.56
6	Korrektur	.51	34	Verantwortung/ Umfang	.52
11	Zyklusdauer	.58	36	Ausführungsregulation/ Ebenen	.92
12	Bereitschaftszeit	.52	38	Orientieren/ Beurteilen	.85
13	Routinemäßige Ausführung	.72	39	Wahrnehmungsvorgänge/ Vielfalt	.62
15	Information Maschine	.61	40	Erforderliche Kenntnisse	.76
20	Zeitbindung/ unvorhersehbar	.70	41	Denkleistungen	.87
21	Aktivität/ Reaktivität	.63	42	Repräsentationsebenen	.55
22	Freiheitsgrade	.59	43	Vorbildung	.66
23	Entscheiden	.75	44	Inanspruchnahme/ Vorbildung	.50
24	Planen	.58	45	Bleibende Lernerfordernisse	.49
31	Kommunikation/ arbeitsbedingt	.62			

### 2.2.2 Wirkungsweise und Folgen unterschiedlicher Ausprägungen von in den Normen geforderten Tätigkeitsmerkmalen

Die entscheidende Frage ist, ob die in den Normen benannten, miteinander verknüpften Aufgabenmerkmale tatsächlich „gute“ Gestaltung bedeuten, also nachweislich (DIN EN 9241-2: 1993; Abschnitt 4.1 „Ziele“)

- *Über- und Unterforderung*, Monotonie, Sättigung, Ermüdung *vermeiden* sowie
- *Lernen* (im Sinne Kenntniserwerb und Fertigungs- sowie Fähigkeitsentwicklung) in der Tätigkeit ermöglichen,
- *Wohlbefinden und Zufriedenheit* fördern sowie
- *Sicherheit und Gesundheit* sicherstellen.

Den Normen zufolge müsste dies also nachweisbar sein bei ganzheitlichen und dabei vielseitig fordernden, Handlungsspielraum und Rückmeldung gewährenden, sinnvollen und sozialen Kontakt bietenden sowie die Ausbildung nutzenden Aufgaben.

Die Literatur bietet empirische Bestätigungen für einige dieser unterstellten „guten“ Wirkungen der Aufgabenmerkmale der Normen: Untersuchungen belegen diese Wirkungen insbesondere für den Handlungs-/ Tätigkeitsspielraum, für die (sequenzielle) Vollständigkeit, vielseitige und abwechslungsreiche Anforderungen, Qualifikationsnutzung und Lernanforderungen.

Der in den Normen geforderte Handlungsspielraum im Sinne von Wahlmöglichkeiten von Reihenfolgen, Tempo und Vorgehensweisen wird erörtert und begründet u.a. bei Blumenfeld (1932), Karasek (1979), Karasek und Theorell (1990) oder Seligman (1975). Darüber hinaus ist das Merkmal Handlungs- oder Tätigkeitsspielraum ein wesentlicher Bestandteil empirisch geprüfter arbeitspsychologischer Modelle zur Vorhersage von einerseits zu vermeidenden (psychische Fehlbeanspruchungsfolgen und deren psychophysiologische Indikatoren), andererseits zu fördernden (Motivation, Leistung, Arbeitszufriedenheit) Konsequenzen der Arbeit.

Ein verbreitetes Modell zum Zusammenhang zwischen Tätigkeitsmerkmalen und deren Erlebens- bzw. Beanspruchungsfolgen ist das *Job-Characteristics-Modell (JCM)* von Hackman und Oldham (1976). Hierin dienen neben dem Merkmal „Tätigkeitsspielraum“ (Autonomy) weitere vier Merkmale der Vorhersage dreier „kritischer psychologischer (Erlebens-)Zustände“, welche wiederum Motivation, Zufriedenheit, Qualität und Fehlzeiten bestimmen. Diese Merkmale sind Vielfalt (Variety), Geschlossenheit (Task Identity), Bedeutsamkeit (Task Significance) und soziale Rückmeldung (Feedback). Alle fünf Merkmale finden sich in den „Merkmalen gut gestalteter Arbeitsaufgaben“ wieder.

Während Geschlossenheit, Bedeutsamkeit und Vielfalt zur erlebten Sinnhaftigkeit der Tätigkeit beitragen, steigert Autonomie die erlebte Verantwortlichkeit und (soziale) Rückmeldung die Kenntnis der eigenen Arbeitsergebnisse. Damit wird von den Autoren eine Vermittlung der Merkmalswirkung auf Ergebnisvariable (intrinsische Motivation, Arbeitszufriedenheit, Leistung, Absentismus, Fluktuation) durch *erlebte* Merkmale der Tätigkeit angenommen.

Ähnliche Verdichtungen des Erkenntnisstands zu Tätigkeitsmerkmalen und ihren Wirkungen gibt die zusammenfassende Darstellung und das Modell von Parker, Wall und Cordery (2001; vgl. Abbildung 2. 1). Die in den Normen angeführten Merkmale finden sich darin gleichfalls („work characteristics“). Ihre Abhängigkeit von Ausführungsbedingungen („antecedents“) sowie ihre vermittelte Wirkung („intermediary outcomes“) ist erkennbar.

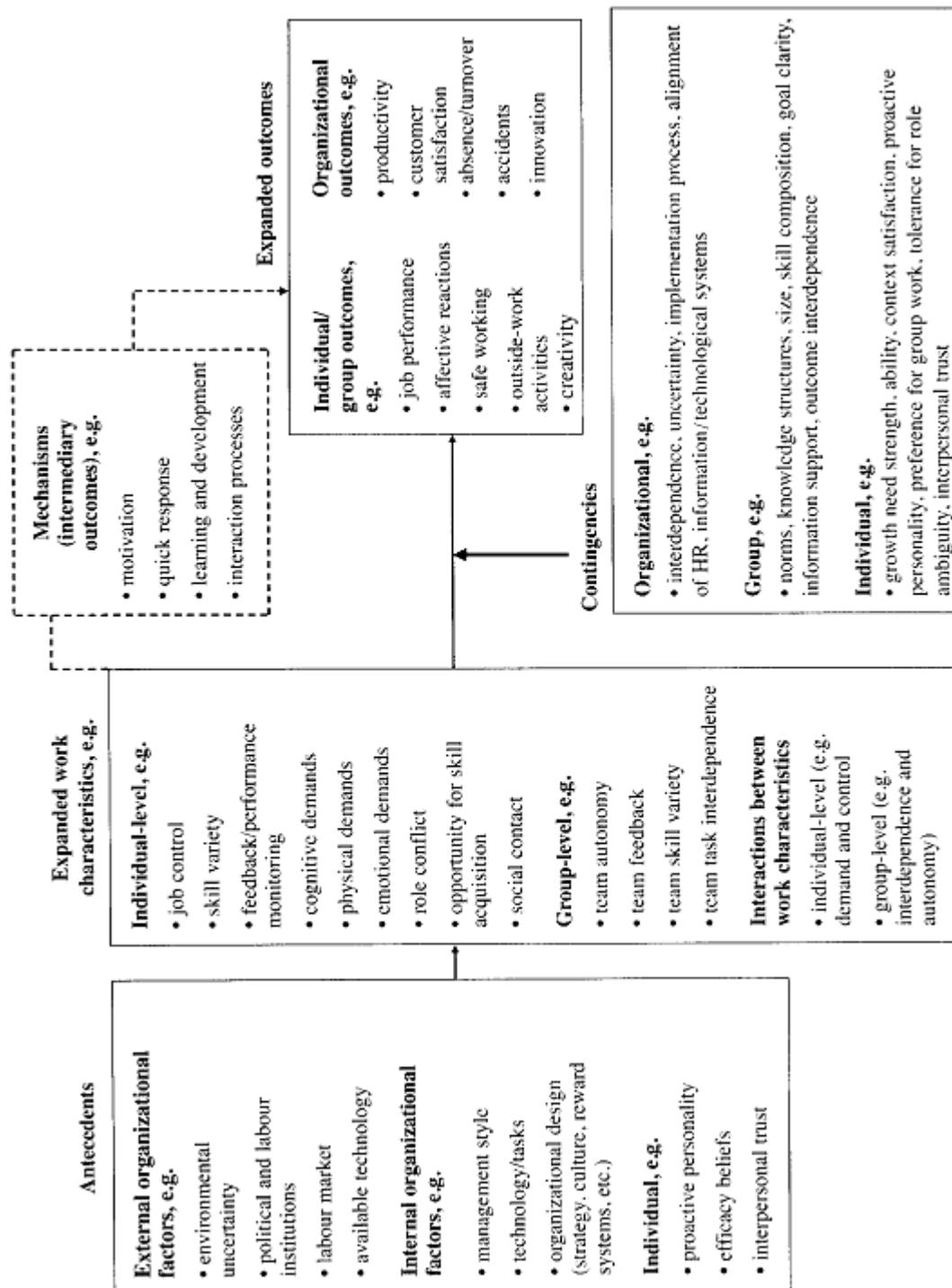


Figure 1. Elaborated model of work design.

Abbildung 2. 1: Elaboriertes Modell der Tätigkeitsgestaltung (nach Parker, Wall & Cordery, 2001, S. 420).

Zusätzlich zu den bereits dargestellten Merkmalen wird im Modell der Regulationsanforderungen, -möglichkeiten und -behinderungen (Leitner, 1999 in Oesterreich & Volpert, 1999; vgl. auch Leitner et al., 1987) auf die Bedeutung der Vermeidung so genannter „Regulationsbehinderungen“ für das psychische Wohlbefinden hingewiesen (vgl. auch Konzept der „Beanspruchungsoptimalität“, Wieland, 2000; 2004; Wieland & Baggen, 1999). Zu diesen Behinderungen zählen u.a. Zeitdruck und Unterbrechungen. Diese Merkmale sind in den Normen zu „gut gestalteten Aufgaben“ (DIN EN ISO 9241-2; DIN EN ISO 614-2) bestenfalls implizit angesprochen.

Alle in den Normen dargestellten Merkmale (vgl. Abschnitt 2.1) sind in psychologischen Instrumenten zur Analyse, Bewertung und Gestaltung von Arbeitsprozessen aufgenommen. Dazu gehört u.a. das Tätigkeitsbewertungssystem (TBS-L; Hacker, Fritsche, Richter & Iwanowa, 1995) sowie hierauf basierende Verfahren (Tätigkeitsbewertungssystem für geistige Arbeit, TBS-GA, Rudolph, Schönfelder & Hacker, 1987; TBS-GA, Richter & Hacker, 2003; Tätigkeitsbewertungssystem für Handelstätigkeiten; TBS-H, Pössiger, 1986; Rechnergestütztes Dialogverfahren zur psychologischen Bewertung von Arbeitsinhalten, REBA; Pohlandt, Richter, Jordan & Schulze, 1999; vgl. auch Debitz, 2005). Das gilt auch für weitere Verfahrensfamilien wie RHIA/ VERA (Leitner, Volpert, Greiner, Weber & Hennes, 1987; Leitner et al., 1993; Screening psychischer Arbeitsbelastungen (SPA; Metz & Rothe, 1999; Metz & Rothe, 2001); Kontrastive Aufgabenanalyse im Büro, KABA (Dunckel, Volpert, Zölch, Kreutner, Pleiss, Hennes, Oesterreich & Resch, 1993); Instrument zur Stressbezogenen Tätigkeitsanalyse, ISTA (Zapf, Dunckel & Semmer, 1998; vgl. auch Semmer, Zapf & Dunckel, 1999) und für Humandienstleistungen (Pflegeprozesse) TAA-KH (Büssing & Glaser, 1999).

Die bei der Entwicklung und Validierung sowie beim Einsatz dieser Verfahren gewonnenen Ergebnisse bestätigen, dass in den Normen Tätigkeitsmerkmale mit ausschlaggebender Bedeutung für das Erleben der Tätigkeiten durch die Ausführenden, für deren Beanspruchung sowie für die Leistung gewählt sind. Belege geben die jeweiligen Verfahrensmanuale.

Tabelle 2. 2 zeigt als Beispiel signifikante Prädiktoren des aktuellsten Regressionsmodells zur Vorhersage kurzfristiger erlebter psychischer Fehlbeanspruchungsfolgen (Debitz, 2005). Dabei wird deutlich, dass die Merkmale „Vollständigkeit“, „Rückmeldung“, „Qualifikationsnutzung“ und (körperliche) Abwechslung die kurzfristigen psychischen Fehlbeanspruchungsfolgen signifikant mit schwachen bis mittleren Effektstärken vorhersagen.

Tabelle 2. 2: Auszug aus den Prädiktoren des Regressionsmodells für das Verfahren REBA 7.0; signifikante Beta-Gewichte in der multiplen linearen Regression (N = 363; \* p ≤ .05; \*\* p ≤ .01; Debitz, 2005, S. 134).

Prädiktoren	Psychische Ermüdung	Monotonie	Psychische Sättigung	Stress
(sequenzielle) Vollständigkeit/ Ganzheitlichkeit		.28**	.19**	.29**
Qualifikationsnutzung		.22**		
körperliche Abwechslung/ Vielfalt	.27**			
Zykluswechsel		.31**	.31**	
Rückmeldungen	.15**			

Weitere Belege für die Aussagen der Normen sind beispielsweise:

- Tätigkeitsspielraum trägt zum Erleben von Leistungsfähigkeit und Erfüllung („Zufriedenheit“) bei (Büssing, 1996);
- Entscheidungsspielräume sind an der Vermeidung von Herz-Kreislauf-Erkrankungen beteiligt (Karassek & Theorell, 1990);
- anforderungsreiche Tätigkeiten mit hohem Tätigkeitsspielraum stehen mit einer im Vergleich zu Tätigkeiten mit geringem Tätigkeitsspielraum beschleunigten Rückstellung des diastolischen Blutdruckes nach der Arbeit in Verbindung und beugen somit kardiovaskulären Beschwerden vor (Rau, Georgiades, Fredrikson, 2001; Rau, 2004);
- fehlende arbeitsimmanente Möglichkeiten zum Einsatz von Fähigkeiten führen zu deren beschleunigtem altersbedingten Abbau (Labouvie-Vief & Gonda, 1976; Lehr, 1977);
- „anspruchsvolle“ Arbeitstätigkeiten mit Anforderungsvielfalt und Tätigkeitsspielraum (d.h. Lernangeboten) führen zu Weiterlernen, was wiederum dem Altersabbau („human-made aging“) vorbeugt (Warr, 1993)
- vollständige Tätigkeiten mit Partizipation, Tätigkeitsspielraum und ohne Regulationsbehinderungen tragen zum Erleben psychischer Gesundheit bei (Wieland, Klemens, Scherrer & Timm, 2004)
- „anregungsreiche“ (abwechselnde, vielseitig fordernde) Arbeitstätigkeiten fördern die „intellektuelle“ Beweglichkeit (Benninghaus, 1987; Kohn & Schooler, 1982) und das Commitment (Brosseau, 1978). Darüber hinaus senken sie das Depressionsrisiko (v.a. bei Frauen; Brown & Harris, 1978).

Weitere Untersuchungen und Sammelreferate bestätigen die Beziehungen zwischen der Ausprägung dieser Merkmale und Beanspruchung sowie Fehlbeanspruchung ebenfalls (vgl. Cooper, 1998; De Jonge & Schaufeli, 1998; Grebner, Semmer & Elfering, 2005; Holman & Wall, 2002; Koslowski, 1998; Morrison, Cordery, Girardi & Payne, 2005; Parker, 2003; Parker & Wall, 1998; van der Doef & Maes, 1999; Wall & Jackson, 1995) und unterstreichen die Forderungen der Normen nach diesbezüglich „guter Aufgabengestaltung“.

Offen ist, ob die in den Normen angesprochenen Merkmale auch für moderne Arbeitskontexte mit u.a. mehr prekären Arbeits-(rechts-)verhältnissen, mehr Interaktion und mehr zeitlicher und räumlicher Mobilität bzw. Flexibilität gelten. Ihr abstrakter Zuschnitt legt dies nahe. So stellen Parker et al. (2001, S. 422) fest: „Many of the work characteristics traditionally investigated by work design researchers remain highly relevant within modern context“. Gleichzeitig bemerken die Autoren jedoch, dass „...the incorporation of traditional work characteristics is required within any theoretical development, albeit that these need to be adapted for the modern context“ (Parker, Wall & Cordery, 2001, S. 422). Damit weisen sie auf die Notwendigkeit der Modifikation der bereits bekannten Merkmale hin. Darüber hinaus fordern die Autoren auch die Berücksichtigung weiterer Merkmale, welche in den bislang untersuchten arbeitspsychologischen Modellen nicht enthalten sind: „[the] consideration of modern forms of work and employment indicates the need to encompass a wider range of work characteristics“ (Parker et al., 2001, S. 422).

Diese Aspekte interessieren hier für interaktive distributive Dienstleistungstätigkeiten im Einzelhandel, die von etwa zehn Prozent der im Dienstleistungsbereich beschäftigten Erwerbstätigkeiten in Deutschland ausgeführt werden.

## **2.3 Empirische Befunde zu psychischen Anforderungen sowie zur psychischen Struktur und Regulation von Einzelhandelstätigkeiten**

### **2.3.1 Psychische Anforderungen interaktiver Dienstleistungstätigkeiten**

Arbeitstätigkeiten im Einzelhandel sind dem Bereich der so genannten „distributiven“ Dienstleistungen zuzuordnen. Ihre Hauptaufgabe besteht darin, bereits produzierte Erzeugnisse gegen Geld an Endverbraucher zu verkaufen. Angesichts der dabei stattfindenden Realisierung eines Tauschaktes (Ware gegen Zahlungsmittel) handelt es sich um eine *indirekt* personenbezogene Dienstleistung (Brucks, 1999).

Als wesentliches Merkmal von Dienstleistungstätigkeiten wird die *Interaktion* zwischen Dienstleistendem und Bedientem betrachtet, deren Ziel es ist, ein Bedürfnis des Bedienten zu befriedigen (Goffman, 1972; Nerdinger, 1994). Hierfür ist die Zusammenarbeit – Kooperation – beider Interaktionspartner erforderlich („Koproduktion“; vgl. z.B. Badura, 1995; Voß & Rieder, 2005).

Da jeder Klient bzw. Kunde individuelle Erwartungen, Wünsche, Bedürfnisse etc. in die Interaktion einbringt, ist diese nicht standardisierbar bzw. mechanisierbar (Badura & Groß, 1976). Darüber hinaus ist die Dienstleistung nur im Moment ihrer interaktiven Erstellung konsumierbar (uno-actu-Prinzip; Herder-Dorneich & Kötz, 1972; Herder-Dorneich & Wasem 1986).

Lovelock und Gummesson (2004) formulieren vier Charakteristika personenbezogener Dienstleistungstätigkeiten: Intangibility, Heterogenity, Inseparability und Perishability. Damit wird verdeutlicht, dass diese Dienstleistungstätigkeiten nicht gegenständlich (Intangibility), nur begrenzt standardisierbar (Heterogenity) sowie nicht lagerbar (Perishability) sind und der Integration des Kunden in den Prozess der Leistungserstellung (Inseparability) bedürfen. Letzteres bezieht sich auf den Sachverhalt, dass bei personenbezogenen Dienstleistungen Klienten bzw. Kunden selbst Dienstleistungs(teil)tätigkeiten ausüben und damit zu „Ko-Produzenten“ werden (vgl. Kunde als „Prosumer“, Toffler, 1980; vgl. auch „Der arbeitende Kunde“, Voß & Rieder, 2005).

Klienten- bzw. Kundeninteraktion findet bei interaktiven Dienstleistungstätigkeiten im Rahmen der (Erwerbs-)Arbeitstätigkeit statt und ist damit Bestandteil der Arbeitsaufgabe. Für den Dienstleistungsempfänger trifft dies nicht zu. Damit sind diese Interaktionen von anderen Formen der Interaktion abzugrenzen, welche beispielsweise in der Freizeit des Beschäftigten stattfinden. Welche Anforderungsbesonderheiten gehen damit einher?

Im Gegensatz zu objektbezogenen Arbeitstätigkeiten (bei denen Dinge hergestellt oder bearbeitet werden) und geistigen Arbeitstätigkeiten, bei denen durch die Arbeitsaufgaben bedingte kognitive Prozesse der Informationsverarbeitung im Vordergrund stehen, wird insbesondere bei personenbezogenen Dienstleistungen davon ausgegangen, dass der Umgang mit Emotionen (emotionale Regulation) eine wesentliche Rolle spielt (Dormann, Zapf & Isic, 2002 bezugnehmend auf Büssing & Glaser, 1999; Büssing & Glaser, 2003; Zapf, 2002; Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic, 1999). Im Integrativen Rahmenmodell der Interaktionsarbeit von Büssing und Glaser (2003) werden dabei drei Aspekte des arbeitsbezogenen Umgangs mit Emotionen genannt. Während die so genannte „Emotionsarbeit“ die Notwendigkeit der arbeitsbezogenen Regulation eigener Gefühle beschreibt (vgl. Hochschild, 1983;

Morris & Feldman, 1996) bezieht sich „Gefühlsarbeit“ (Strauss, Fagerhaugh, Suszek & Wiener, 1980) auf das Erfordernis zur Beeinflussung der Emotionen von Klienten bzw. Kunden im Arbeitskontext. Als dritter Aspekt wird das „subjektivierende Arbeitshandeln“ (Böhle, 1999; Böhle, 2001; Böhle & Milkau, 1988; Böhle & Rose, 1992) benannt, welches die eingeschränkte Vorherseh- und Planbarkeit arbeitsbezogener Interaktionen sowie deren Konsequenzen betrifft.

In Zusammenhang mit psychischer Beanspruchung ist insbesondere die *Emotionsarbeit* umfassend untersucht worden. In Anlehnung an handlungspsychologische Modelle wird dabei von der Existenz bedingungsseitig gegebener emotionaler Arbeitsanforderungen ausgegangen (Dormann, Zapf und Isic, 2002; Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic, 1999). Emotionale Arbeitsanforderungen sind einerseits in organisationalen *Darstellungsregeln* (z.B. Ausdruck positiver oder negativer Emotionen) enthalten, ergeben sich andererseits aber auch aus *Merkmale der Kunden- bzw. Klienteninteraktion*. Hierzu zählen u.a. Häufigkeit, Dauer und Vielfalt zu zeigender Emotionen (Morris & Feldman, 1996; 1997).

Darstellungsregeln („Display rules“, Hochschild, 1990) enthalten Vorgaben zum organisational erwünschten Umgang mit Klienten bzw. Kunden bezogen auf die zu zeigenden Emotionen. Sie können explizit oder implizit vorliegen (Ashforth & Humphrey, 1993; Cropanzano, Weiss, & Elias, 2004; Grandey & Brauburger, 2002; Zapf, 2002). Vor allem im Falle ihres impliziten Vorliegens können diese vom Beschäftigten im Arbeitskontext redefiniert werden. Die Möglichkeit der Redefinition von Darstellungsregeln ist dabei abhängig vom „emotionalen Spielraum“ (Zapf et al., 1999), welcher als „special case of job control with regard to the display of emotions“ (Zapf et al., 1999, p. 379) definiert ist. Durch Instanzen zur Kontrolle der Emotionsdarstellung wird der emotionale Spielraum eingeschränkt.

Merkmale der Kundeninteraktion (z.B. Häufigkeit, Dauer und Vielfalt darzustellender Emotionen) bestimmen emotionale Arbeitsanforderungen gleichfalls. Sie sind zum Teil vom „Interaktionsspielraum“ (Dormann, Zapf & Isic, 2002) abhängig, welcher das Ausmaß der Beeinflussbarkeit der Kunden- bzw. Klienteninteraktion betrifft. Er wird durch Vorgaben zur Kundeninteraktion eingeschränkt.

Im Falle der Übereinstimmung von tatsächlicher eigener und organisational erwünschter Emotion, liegt *emotionale Harmonie* (Ashforth & Humphrey, 1993) vor. Die *bewusste Regulation* der eigenen Emotionen ist dann nicht erforderlich (automatische Emotionsregulation, z.B. Gross, 1998). Bei mangelnder Übereinstimmung sind die weiteren Konsequenzen vom emotionalen Spielraum sowie dem Interaktionsspielraum abhängig. Sind emotionaler Spielraum und Interaktionsspielraum reduziert, liegt emotionale Dissonanz (Hochschild, 1983) vor. Dies bezeichnet die Diskrepanz zwischen tatsächlichen eigenen und organisational erwünschten Emotionen (Hochschild, 1983; 1990). In diesem Falle ergibt sich die Notwendigkeit der *Emotionsregulation* als „effort, planning and control needed to express organizationally desired emotions during interpersonal transactions“ (Morris & Feldman, 1996, p. 98). Damit ist die bewusste, zielgerichtete Steuerung eigener Emotionen („goal-directed emotions“, Brown, Cron & Slocum, 1997) angesprochen. Sie kann entweder in der bloßen Änderung des Emotionsausdrucks (Oberflächenhandeln; „Surface acting“, Hochschild, 1983) oder dem Bemühen um Modifikation der tatsächlichen Emotion (Tiefenhandeln; „Deep acting“, Hochschild, 1983) bestehen. Zusammenhänge zwischen diesen Formen der Emotionsregulation und Beanspruchungskonsequenzen sind vielfach nachgewiesen worden; insbesondere der Zusammenhang zwischen „surface acting“ und emotionaler

Erschöpfung gilt dabei als gesichert (Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2003; Kruml & Geddes, 2000; Tschan, Rochat & Zapf, 2005).

In einer davon abweichenden Konzeption von Dormann, Spethmann, Weser und Zapf (2003) wird „kundenorientierter Handlungsspielraum“ als Möglichkeit, die Interaktion „im Sinne des Kunden“ zu gestalten, verstanden. Bezugnehmend auf frühere Untersuchungen (Desjardins & Zapf, 2003; Dormann & Kaiser, 2002) nehmen die Autoren dabei an, dass kundenorientierter Handlungsspielraum gleichermaßen zur Zufriedenheit der Kunden wie auch zum Wohlbefinden der Beschäftigten beiträgt. Letzteres konnten die Autoren anhand einer Studie in Arztpraxen nachweisen. Durch Einbeziehung des kundenorientierten Handlungsspielraums in die Vorhersage der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten konnten zusätzlich acht Prozent mehr Varianz aufgeklärt werden. Allerdings bleibt bei Dormann et al. (2003) die *konzeptionelle* Unterscheidung von „allgemeinem“ und kundenorientiertem Handlungsspielraum offen. Darüber hinaus stützen sich die dargestellten Befunde auf Befragungsdaten. Die bedingungsbezogene Unterscheidung von „allgemeinem“ und kundenorientiertem Handlungsspielraum sowie die empirische Überprüfung der Übertragbarkeit des Konzeptes „kundenorientierter Handlungsspielraum“ stehen demnach noch aus.

Das Vorliegen emotionaler Arbeitsanforderungen sowie emotionaler Dissonanz bei *interaktiven* Dienstleistungstätigkeiten wurde mit Hilfe des von Zapf, Mertini, Seifert, Vogt, Isic & Fischbach (2000) entwickelten Instrumentes „Frankfurt Emotion Work Scales“ (FEWS 4.0) in Call Centers, Hotels, Banken und Kindergärten nachgewiesen (z.B. Zapf & Holz, 2006). Damit liegt ein erster Hinweis darauf vor, dass die in den Normen aufgeführten Merkmale bei ihrer Anwendung auf Arbeitstätigkeiten mit Klienten- bzw. Kundeninteraktion wahrscheinlich der Spezifikation bzw. Erweiterung bedürfen.

Ob diese Notwendigkeit für Einzelhandelstätigkeiten gleichfalls besteht, wurde bislang nicht untersucht. Da von Beschäftigten mit Klienten- bzw. Kundenkontakt – also auch Beschäftigten im Einzelhandel – i.d.R. erwartet wird, dem Klienten/ Kunden stets freundlich zu begegnen (Holman, 2003; Schuler, 2000; vgl. auch „service with a smile“, Grandey, 2000) ist die Existenz emotionaler Darstellungsregeln auch in diesem Bereich interaktiver Tätigkeiten zu erwarten. Das Auftreten emotionaler *Dissonanz* ist besonders beim Kontakt mit „schwierigen Kunden“ (vgl. „Problemkunden“, Bumbacher, 2000; vgl. auch Ben-Zur & Yagil, 2005; Duffy, Ganster & Pagon, 2002) wahrscheinlich. Dormann und Zapf (2004) sprechen dabei auch von *kundenbezogenen sozialen Stressoren* („Customer-related social stressors“/ CSS), wobei die Autoren diesen Begriff für die in ihren eigenen Studien untersuchten Anrufer in Call Centers verwenden. Gemäß Dormann und Zapf (2004) kann Kundeninteraktion durch „unangemessene Forderungen“ und „verbal aggressives Verhalten“ des Kunden, Abstimmungsschwierigkeiten mit diesen sowie Aversionen gegenüber Kunden zum sozialen Stressor werden. Mit dem Titel „The customer is not always right“ pointieren Grandey, Dickter und Sin (2004) diese teils schwierige Beziehung zwischen Dienstleistungsempfänger (d.h. Klient bzw. Kunde) und Dienstleistendem.

### 2.3.2 Psychische Anforderungen von Einzelhandelstätigkeiten

Wie in Abschnitt 2.3.1 dargestellt, sind auch interaktive Arbeitstätigkeiten nie rein dialogisch, sondern beinhalten stets auch monologische Teiltätigkeiten (Hacker, 2006). Damit sollten beide Tätigkeitsbestandteile bei der Analyse ihrer psychischen Arbeitsanforderungen berücksichtigt werden.

Bisherige bedingungsbezogene Analysen der Anforderungen von Einzelhandelstätigkeiten nutzten Verfahren, welche für die Untersuchung vorwiegend monologischer Arbeitstätigkeiten entwickelt wurden oder die Interaktion mit Kunden nur ungenügend abbilden (Tätigkeitsbewertungssystem für den Handel, TBS-H; Pössiger, 1986; 1989).

Von Langmann (2003) wurden Einzelhandelstätigkeiten mit Hilfe des bereits in Abschnitt 2.2 erwähnten Rechnergestützten Dialogverfahrens für die Bewertung und Gestaltung von Arbeitstätigkeiten (REBA\_AS) analysiert und bewertet. Es zeigte sich, dass sich die untersuchten Tätigkeiten hinsichtlich der Variablen „Anzahl der Teilaufgaben“, „Vollständigkeit der Tätigkeit“, „Kooperationsformen“, „Lernerfordernisse“ und „Rückmeldungen“ innerhalb des Mindestprofils befanden, also keine Umgestaltungserfordernisse aufweisen. Solche sind hingegen bei den Skalen „Informationen über die Organisation“, „Information über Ergebnisse“, „gemeinschaftliche Verantwortung für Ergebnisse“, „Einbindung in die betrieblichen Planungs- und Entscheidungsprozesse“, „Vorbildungsnutzung“, „Spielräume“ und „arbeitsbedingte Kooperation und Kommunikation“ erforderlich. Eine gesonderte Analyse von Merkmalen der Kundeninteraktion bzw. emotionaler Arbeitsanforderungen erfolgte nicht.

Ähnliches wird von Zülch und Stock (2003) berichtet. Hier wurden Einzelhandelstätigkeiten mit Hilfe des Tätigkeitsbewertungssystems für den Handel (TBS-H; Pössiger, 1986; vgl. auch Pössiger, 1989) untersucht. Die Analyse ergab, dass es sich dabei überwiegend um zyklisch und hierarchisch unvollständige Tätigkeiten handelt, wobei die besonders anforderungsarmen Tätigkeiten mit i.d.R. nur einer Teiltätigkeit (Verräumen oder Kassieren) und einer Ebene hierarchischer Vollständigkeit (routinebasierte Ebene, vgl. Hacker, 1998, 2005) vorwiegend von geringfügig Beschäftigten ausgeübt wurden. Auch bei dieser Untersuchung wurden Merkmale der Kundeninteraktion sowie eventuell auftretende emotionale Arbeitsanforderungen nicht berücksichtigt.

Da somit zu Anforderungen, welche sich speziell aus der Interaktion mit Kunden *im Einzelhandel* ergeben, keinerlei empirische Befunde vorliegen, muss zur Generierung von Hypothesen zu diesen Anforderungen auf nicht empirisch gestützte Literatur zurückgegriffen werden.

Zunächst werden dafür *Rahmenbedingungen* der Tätigkeit betrachtet, welche aus soziologischer Perspektive beispielsweise von Voss-Dahm und Lehndorff (2003) untersucht wurden. Darin wird Heterogenität der Branche Einzelhandel und die damit verbundene Vielfalt möglicher Arbeitstätigkeiten beschrieben, deren Aufbau von der jeweiligen Vertriebsform, der Art zu verkaufender Waren sowie dem zu bedienenden Kundenkreis abhängt. Demnach unterscheiden Voss-Dahm und Lehndorff (2003) zwischen verschiedenen „Einzelhandelswelten“. Allen gemeinsam seien Trends, welche die gesamte Branche betreffen: der Trend zum Personalabbau und der Reduktion des Arbeitsvolumens, der Trend zu niedrigem Einkommen und der Trend zur Teilzeitarbeit. Aus diesen Trends ergeben sich weitere

einzelhandelsspezifische Rahmenbedingungen mit Konsequenzen für die Arbeitstätigkeit der Beschäftigten (Voss-Dahm & Lehndorff, 2003):

- Aufgrund der Expansion des Selbstbedienungsprinzips steigt der Anteil von waren- (bzw. objekt-) bezogenen Teiltätigkeiten. Diese Entwicklung steht im Gegensatz zu anderen Dienstleistungstätigkeiten (z.B. Arbeitstätigkeiten im Call Center).
- Aufgrund technischer Entwicklungen werden Arbeitsprozesse im Einzelhandel immer einfacher (z.B. geschlossenes Warenwirtschaftssystem, Scanner-Kassen)
- Wegen der Zentralisierung (z.B. Zentralisierung des Einkaufs, Zentralisierung von Vorgaben zur Verkaufspräsentation, Preisen etc.) sind die Einflussmöglichkeiten der Beschäftigten auf ein Minimum reduziert.

Die angesprochene Zunahme des Anteils waren- bzw. objektbezogener Teiltätigkeiten wird durch empirische Untersuchungen von Berekoven (1990) bestätigt. Diese zeigen, dass bei Einzelhandelstätigkeiten lediglich 20 bis 40 Prozent der Gesamtarbeitszeit in der Interaktion mit Kunden bestehen. Damit ist dieser Anteil bei Einzelhandelstätigkeiten im Vergleich zu anderen interaktiven Tätigkeiten (z.B. Call Centern mit etwa 80-100 Prozent Kundeninteraktion; vgl. Henn, Kruse & Strawe, 1996) deutlich geringer.

Angesichts des Personalabbaus steigt die von den verbliebenen Beschäftigten zu bewältigende Arbeitsmenge. Damit sinkt der Anteil der zur Interaktion mit dem Kunden verfügbaren Zeit weiter (Voss-Dahm & Lehndorff, 2003). Von vielen Kunden wird die persönliche Dienstleistung infolge dessen nicht mehr als ausreichend erlebt; negative Rückmeldungen durch Kunden sind vielfach die Folge (Voss-Dahm & Lehndorff, 2003). Der im Einzelhandel bestehende Zeitdruck gewinnt damit durch die arbeitsbedingte Kundeninteraktion eine neue Qualität. Gleiches gilt für Unterbrechungen durch Kunden.

Angesichts dieser Arbeitsbedingungen ist nahe liegend, dass insbesondere der arbeitsbedingte Kundenkontakt bei Einzelhandelstätigkeiten spezifische (soziale) Kompetenzen des Beschäftigten erfordert. Damit sind interaktionsspezifische Arbeits- und Qualifikationsanforderungen angesprochen. Mit Ausnahme der in Abschnitt 2.3.1 dargestellten emotionalen Arbeitsanforderungen liegen zu diesen bislang jedoch kaum empirische Befunde vor.

Die beschriebene Kombination aus einerseits hoher Arbeitsmenge und Zeitdruck, andererseits wahrscheinlichen negativen Rückmeldungen durch Kunden lässt vermuten, dass das vom Medizinsoziologen Siegrist (1996) konzeptionalisierte (Un-)gleichgewicht zwischen Anstrengungen und Belohnungen bei der Arbeit (Effort-Reward-Imbalance; „Gratifikationskrisen“) bei Einzelhandelstätigkeiten von besonderer Bedeutung ist. Empirische Belege hierfür existieren jedoch bislang nicht.

Empirische Studien zeigen, dass aus erlebtem Missverhältnis arbeitsbezogener Verausgabung und erhaltener Belohnung zuungunsten letzterer (also erlebter mangelnder Reziprozität) intensive Stressreaktionen resultieren können, welche längerfristig wiederum mit erhöhter Wahrscheinlichkeit in Gesundheitsbeschwerden (z.B. Herz-Kreislauf-Erkrankungen; vgl. Review prospektiver epidemiologischer Studien von Siegrist, 2004) resultieren.

Zu Merkmalen der Kundeninteraktion liegen lediglich auf qualitativen Studien basierende Beschreibungen vor. Beispielsweise unterbreitet Voswinkel (2005) einen Vorschlag zur Klassifikation von Formen der Kundeninteraktion. Dabei wird zwischen folgenden sieben Formen von „Kundeninteraktionsarbeit“ im Einzelhandel unterschieden:

*Normalisierungsarbeit* (vgl. auch „Gewährleistungsarbeit“ in der Soziologie) ist erforderlich, um einen effizienten Arbeitsablauf im Einzelhandelsunternehmen sicherzustellen. Mögliche Ursachen für Störungen dieses Ablaufes sind beispielsweise organisatorische Defizite (z.B. fehlende Ware) oder unangepasstes bzw. „inkompetentes“ Kundenverhalten (z.B. Diebstahl). Emotions- bzw. Gefühlsarbeit – beispielsweise durch das Beschwichtigen aufgebrachter Kunden - ist hier mit hoher Wahrscheinlichkeit erforderlich.

*Kontrollarbeit* geschieht dagegen durch Überwachung und Kontrolle des Kunden; sie dient der Vermeidung von Diebstählen oder Beschädigungen. Kontrollarbeit erfordert vom Verkaufspersonal ständige Aufmerksamkeit und ist überwiegend im Kassensbereich nötig. Problematisch ist, dass das geforderte potenzielle Misstrauen des Verkäufers zu Aggressionen von Kunden führen kann.

Ziel von *Transferarbeit* ist die Vermittlung zwischen Kundenwunsch und Ware ohne Einwirkung auf den Kundenwunsch (d.h. ohne Beratung). Diese kann neben dem Überreichen der Ware weitere Teiltätigkeiten wie Einpacken oder Wiegen sowie ggf. Kassieren beinhalten. Da sie überwiegend automatisierbar ausgeführt werden kann, ist sie potenziell „entpersonalisierbar“ (vgl. Selbstbedienungsprinzip).

Als *Beratungsarbeit* bezeichnet Voswinkel (2005) das Informieren von Kunden über Produkte und Leistungen, um diesen damit Kriterien für den Erwerb einer Ware bzw. die Inanspruchnahme einer Dienstleistung zu liefern. In der Regel erfordert das Beraten vom Verkaufspersonal den Auf- oder Abbau von Komplexität (durch Einbringen neuer Entscheidungskriterien oder Entwerten entscheidungsirrelevanter Informationen) beim Kunden. Da Beratung suchende Kunden bei ihrer Entscheidungsfindung unsicher sind, ist das Vermitteln von Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit ein wesentlicher Aspekt von Beratungsarbeit.

*Verkaufsarbeit* bezeichnet verkaufsfördernde Beratung. Dazu gehört einerseits das Erzeugen von Kaufwünschen beim Kunden, andererseits das Abbringen des Kunden vom Kauf wenig profitabler Leistungen. Im Gegensatz zu Beratungsarbeit orientiert sich Verkaufsarbeit nicht am Gebrauchs- sondern am Verkaufswert einer Ware. Verkaufsarbeit tritt vor allem dann auf, wenn Umsatzbeteiligung des Verkaufspersonals vorliegt.

*Animationsarbeit* dient der Herbeiführung bestimmter Emotionen beim Kunden. Primäres Ziel ist – im Gegensatz zu Verkaufsarbeit – nicht die unmittelbare Verkaufsförderung, sondern das „Erzeugen“ von Begeisterung beim Kunden (vgl. „Erlebniskauf“, Pine & Gilmore, 2000). Sie erfolgt oft in „entpersonalisierter“ Form (z.B. durch Geschäfts- oder Waren-gestaltung).

Als *Hilfsarbeit* wird schließlich die einfache Unterstützung des Kunden beim Kauf bezeichnet. Sie ist weniger umfangreich als Beratungsarbeit und beschränkt sich i.d.R. auf die Weitergabe von Informationen zu Warenort oder Warenpreis.

Erkenntnisse zu psychischen Anforderungen sowie Erlebens- und Beanspruchungskonsequenzen dieser Formen von Kundeninteraktion liegen allerdings nicht vor. In empirischen Untersuchungen werden diese Aspekte bei der Erfassung interaktiver Arbeitsanteile zu beachten sein.

Zu den in Abschnitt 2.3.1 dargestellten emotionalen Arbeitsanforderungen bei *Einzelhandelstätigkeiten* liegen ebenfalls keine empirisch gesicherten Erkenntnisse vor. Da jedoch gemäß Bereikoven (1990) der Anteil von Kundeninteraktion bei Einzelhandelstätigkeiten mit 20-40 Prozent (bei sinkender Tendenz) im Vergleich zu anderen interaktiven Arbeitstätigkeiten gering ist, sollte auch die Häufigkeit schwieriger Kundeninteraktionen – und damit das Auftreten emotionaler Dissonanz - bei diesen Tätigkeiten gering sein.

## **2.4 Empirische Befunde zur Wahrnehmung der Tätigkeitsmerkmale von Einzelhandelstätigkeiten durch die Arbeitenden**

Zu Wahrnehmung von Tätigkeitsmerkmalen durch Beschäftigte im Einzelhandel liegen bislang gleichfalls nur wenige empirische Befunde vor.

Zülch und Stock (2003) untersuchten dreizehn Arbeitstätigkeiten im Einzelhandel mit dem personenbezogenen Verfahren „Salutogenetische subjektive Arbeitsanalyse“ (SALSA; Udris & Rimann, 1999). Die von den Beschäftigten erlebte Ganzheitlichkeit befand sich dabei im Bereich der Norm dieses Verfahrens; sie ist demnach als unkritisch zu werten. Allerdings lagen erlebte Anforderungen an die Qualifikation sowie die Verantwortung der Beschäftigten signifikant unterhalb der Norm dieses Verfahrens; sie weisen auf Änderungserfordernisse hin.

Gleichzeitig gaben die untersuchten Personen an, dass organisationale Ressourcen wie „Aufgabenvielfalt“, „Spielraum für Privates“ und „persönliche Gestaltungsmöglichkeiten“ nur eingeschränkt vorliegen. Hierbei zeigten sich Unterschiede zwischen den untersuchten Tätigkeiten: Kassierpersonal erlebte ein signifikant geringeres Niveau organisationaler Ressourcen als Verkaufspersonal. Beziehungen zwischen bedingungsseitig gegebenen Tätigkeitsmerkmalen (vgl. Abschnitt 2.3) und deren Erleben wurden im Einzelhandel bislang jedoch nicht untersucht.

Bei der Untersuchung anderer interaktiver Tätigkeiten (Pflegepersonal; Fischer, 2006) konnten auch Beziehungen zwischen der Wahrnehmung von Tätigkeitsmerkmalen und individuellen arbeitsbezogenen Bewältigungsmustern nachgewiesen werden. Dabei zeigt sich, dass bei vergleichbarer Tätigkeit von Beschäftigten mit gesundheitsförderlichem Bewältigungsmuster unter anderem signifikant umfassendere Möglichkeiten zu selbständigem Arbeiten und eigenständigem Entscheiden wahrgenommen werden als von Beschäftigten mit anderen Mustern. Diese Beziehungen werden bei der Untersuchung von Einzelhandelstätigkeiten zu berücksichtigen sein.

## 2.5 Empirische Befunde zu psychischer Belastung und Beanspruchung bei Einzelhandelstätigkeiten

Systematische empirische Untersuchungen zu Beziehungen zwischen Tätigkeitsanforderungen und Beanspruchungsfolgen im Einzelhandel liegen bislang *nicht* vor. Lediglich befragungsgestützte summarische Analysen von Belastungsquellen in den Bereichen Lebensmittel-, Textil- und Hartwareneinzelhandel werden beispielsweise von Hanßen-Pannhausen (2003) berichtet. Die Befragten berichteten Zeit- und Leistungsdruck, unvollständige Aufgaben, geringen Handlungsspielraum und häufige Wiederholungen. Über diese Tätigkeitsmerkmale hinaus wurden von den Beschäftigten zudem ungünstige Ausführungsbedingungen wie langes Stehen bzw. Sitzen oder Zwangshaltungen, sowie Umgebungsbedingungen wie künstliche Beleuchtung, unbehagliches Klima, die Exposition gegenüber Gefahrstoffen und biologischen Gefährdungen sowie Unfallgefährdungen genannt.

Die ausgesagten Belastungen wurden mit der Anzahl der Arbeitsunfähigkeitstage in Beziehung gesetzt. Hierbei zeigte sich eine erhöhte Anzahl von Arbeitsunfähigkeitsfällen bei Beschäftigten mit erlebter Unvollständigkeit der Aufgaben, geringem erlebten Handlungsspielraum und erlebter Einförmigkeit der Tätigkeit. Weniger Arbeitsunfähigkeitsfälle waren hingegen bei erlebtem hohem Verantwortungs-, Entscheidungs-, Zeit- und Leistungsdruck zu verzeichnen.

Richter (2003) geht von einer Branchenabhängigkeit erlebter Belastungen im Einzelhandel aus. Allerdings wurden auch in der von ihr dargestellten Studie Zusammenhänge mit bedingungsseitig gegebenen Tätigkeitsmerkmalen nicht untersucht. Daher bleibt offen, ob die Unterschiede zwischen verschiedenen Einzelhandelsbranchen in Bezug auf erlebte Belastungen auf Unterschiede in der Tätigkeitsstruktur zurückzuführen sind. In allen bei Richter (2003) dargestellten Einzelhandelsbranchen wird darüber hinaus *mangelnde Anerkennung* berichtet. Zudem werden fehlende soziale Unterstützung durch Kollegen sowie Ärger mit Vorgesetzten beklagt. Diese Ergebnisse weisen auf das in Abschnitt 2.3 dargestellte, bei interaktiven Tätigkeiten besonders bedeutsame (Un-)Gleichgewicht von Anstrengungen und Belohnungen (Effort-Reward-Imbalance, vgl. Siegrist, 1996; Siegrist, Starke, Chandola, Godin, Marmot, Niedhammer & Peter, 2004). Angesichts von im Einzelhandel zusätzlich bestehenden erschwerenden Bedingungen wie ungünstiger Arbeitszeiten, schlechter Bezahlung, häufiger personeller Unterbesetzung, tätlicher oder verbaler Übergriffe durch Kunden sowie einer Selbstverständlichkeit der Leistung (und damit mangelnder Anerkennung) spricht Richter (2003) damit von einer „Belastungskumulation“ im Einzelhandel.

Die dargestellten Ergebnisse weisen darauf hin, dass bei interaktiven Arbeitstätigkeiten Belastungen auch aus der Interaktion mit Kunden entstehen können. Eine detaillierte Analyse von Zusammenhängen zwischen Merkmalen der Kundeninteraktion und erlebter Belastung sowie erlebter Beanspruchung steht für Einzelhandelstätigkeiten allerdings noch aus. Untersuchungen an anderen Bereichen distributiver Dienstleistungen liefern erste Hinweise auf Zusammenhänge zwischen der Häufigkeit sowie Dauer des Kundenkontaktes und Konsequenzen für das psychische Befinden der Beschäftigten. Borg und Kristensen (1999) stellten bei der Untersuchung nicht stationärer Verkaufstätigkeiten (im

Außendienst Beschäftigte) beispielsweise fest, dass häufigere Kundeninteraktionen mit Stresserleben, längere Kundenkontakte hingegen mit psychischem Wohlbefinden einhergehen.

Eine bei interaktiven Arbeitstätigkeiten wahrscheinliche psychische Fehlbeanspruchungsfolge ist Burnout (Schaufeli & Enzmann, 1998). Es wurde - zunächst bei Humandienstleistungen - als individuelle Reaktion auf emotionale Arbeitsanforderungen konzeptionalisiert und gilt als Indikator für den Verlust der Fähigkeit zur adäquaten Emotionsregulation im Kontext von Arbeitstätigkeiten. Damit werden Beziehungen zu Emotionsarbeit nahe gelegt. Angesichts des in Abschnitt 2.3.1 dargestellten Zusammenwirkens von emotionalen Arbeitsanforderungen (i.S.v. Darstellungsregeln sowie Merkmalen der Kundeninteraktion) und Möglichkeiten der Einflussnahme auf Emotionsdarstellung oder Kundeninteraktion (vgl. „emotionaler Spielraum“ und „Interaktionsspielraum“; Zapf et al., 1999) ist nahe liegend, dass die alleinige Betrachtung *emotionaler Arbeitsanforderungen* zur Vorhersage von Burnout bzw. dessen Komponenten nicht ausreicht. In bisherigen Studien konnten lediglich stabile Zusammenhänge zwischen *emotionaler Dissonanz* und emotionaler Erschöpfung nachgewiesen werden (Heuven & Bakker, 2003; Lewig & Dollard, 2003; Morris & Feldman, 1997; Nerdinger & Röper, 1999; Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic, 1999; Zerbe, 2000). Beziehungen zwischen emotionalen Arbeitsanforderungen (z.B. Häufigkeit zu zeigender positiver/ negativer Emotionen) und emotionaler Erschöpfung werden durch emotionale Dissonanz mediiert (Zapf & Holz, 2006).

Emotionale Arbeitsanforderungen können jedoch auch positive Folgen für das Befinden der Beschäftigten haben (Ashforth & Humphrey, 1993; Dormann, Zapf & Isic, 2002; Zapf & Holz, 2006). An einer Stichprobe von Detektiven zeigten Stenross & Kleinman (1989), dass das Ausdrücken negativer Emotionen von den Beschäftigten dann positiv wahrgenommen wird, wenn es zur Zielerreichung beiträgt. In anderen Studien wurde der positive Zusammenhang zwischen der (ausgesagten) Häufigkeit darzustellender positiver Emotionen und wahrgenommener persönlicher Leistungsfähigkeit (Personal Accomplishment, Pugh, 2001) sowie der negative Zusammenhang dieser mit psychosomatischen Beschwerden (Dormann, Zapf & Isic, 2002) nachgewiesen. Hierfür werden verschiedene Mechanismen diskutiert (Zapf & Holz, 2006), welche u.a. die Reziprozität dargestellter Emotionen bei arbeitsbezogenen Interaktionen (Coté, 2005; Pugh, 2001; vgl. auch „Emotional Contagion“, Hatfield, Cacioppo & Rapson, 1994) betreffen.

Bei Schaarschmidt & Fischer (2003) finden sich Hinweise darauf, dass emotionale Erschöpfung als psychische Fehlbeanspruchungsfolge nicht nur zu emotionaler Dissonanz, sondern auch zu individuellen arbeitsbezogenen Bewältigungsmustern Beziehungen aufweist. Bei der Untersuchung von Lehrern konnte dabei gezeigt werden, dass Beschäftigte mit dem Risikomuster „Burnout“ deutlich ausgeprägtere emotionale Erschöpfung erleben als u.a. Beschäftigte mit gesundheitsförderlichem Bewältigungsmuster.

Weitere Beanspruchungsfolgen, welche sich aus der arbeitsbedingten Interaktion mit Klienten bzw. Kunden ergeben könnten, wurden bislang nicht untersucht. Gleiches gilt für Erlebens- und Beanspruchungskonsequenzen des *Zusammenwirkens* von interaktiven Arbeitsanforderungen mit weiteren Merkmalen der Arbeitstätigkeit (z.B. Komplexität der Aufgaben, Repetitivität). In einer qualitativen soziologischen Studie an Kassierpersonal in Supermärkten legt Tolich (1993) jedoch nahe, dass sich

einförmig wiederholende Tätigkeiten durch den arbeitsbedingten Kontakt mit Kunden angereichert werden können. Damit ist eine mögliche Pufferung negativer Konsequenzen ungünstig gestalteter Arbeitstätigkeiten durch arbeitsbedingten Klienten- bzw. Kundenkontakt angesprochen. Diese Annahme wurde bisher jedoch nicht empirisch gesichert und sollte bei der Untersuchung von Einzelhandelstätigkeiten in Bezug auf erlebte Beanspruchung Berücksichtigung finden.

## **2.6 Empirische Befunde zur leistungs-, lern- und gesundheitsförderlichen Gestaltung psychischer Arbeitsanforderungen von Einzelhandelstätigkeiten sowie Gestaltungsrichtlinien: Befunde zu „gut gestalteten Einzelhandelstätigkeiten“?**

Wie in den vorangehenden Abschnitten verdeutlicht, fehlen Befunde zu Wirkungen von ausdrücklich „gut gestalteten Einzelhandelstätigkeiten“. Untersuchungen zu arbeitsgestalterisch ausgelösten Veränderungen von Einzelhandelstätigkeiten sind ebenfalls nicht bekannt. Darüber hinaus liegen ebenfalls keine Untersuchungen zum Beitrag von Kundeninteraktion zu in den internationalen Normen geforderten „Merkmale gut gestalteter Arbeitsaufgaben“ vor.

Insgesamt zeigen die in den Abschnitten 2.1 bis 2.6 dargestellten Befunde zum Erkenntnisstand in der Literatur, dass bislang weder Anforderungen und Auswirkungen (Erleben, Beanspruchungsfolgen) noch Beziehungen zwischen diesen bei interaktiven Einzelhandelstätigkeiten systematisch untersucht wurden. Darüber hinaus liegen keine Aussagen zu Merkmalen gut gestalteter Aufgaben im Sinne der dargestellten Normen bei interaktiven Arbeitstätigkeiten vor.

### 3. Fragestellung

#### 3.1 Vorbereitende konzeptionelle Überlegungen

Zum Klären der Nutzbarkeit der dargestellten Normen für die Beschaffenheit gut gestalteter Arbeitsaufgaben bei interaktiven Tätigkeiten im Einzelhandel sind mehrere Hauptfragen zu bearbeiten. Den Fragen liegt das in Abbildung 3. 1 dargestellte Modell zur Struktur interaktiver Einzelhandelstätigkeiten zugrunde. Es beschreibt den in Abschnitt 2.3 erörterten Sachverhalt, dass „interaktive Arbeits-tätigkeiten“ neben interaktiven auch nicht-interaktive, monologische (objektzentrierte) Teiltätigkeiten beinhalten (vgl. Abbildung 3. 1, unterer Teil).

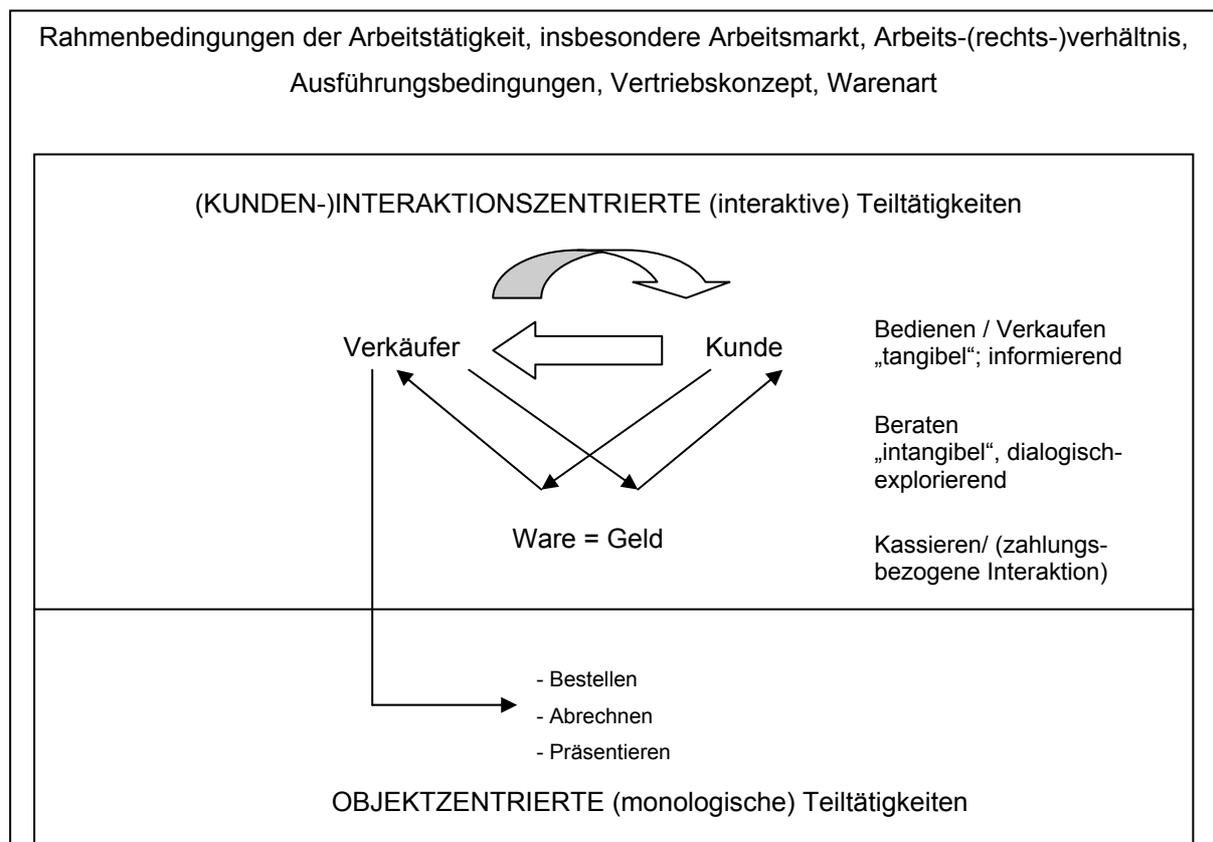


Abbildung 3. 1: Struktur interaktiver Einzelhandelstätigkeiten

Im rechten Teil der Abbildung 3. 1 sind drei Formen der Kundeninteraktion dargestellt, welche mit unterschiedlichen Anteilen Bestandteil der Arbeitstätigkeit von Beschäftigten im Einzelhandel sein können. Wird das in den Normen geforderte Merkmal „Ganzheitlichkeit“ wie in Abschnitt 2.2 dargestellt als sequenzielle Vollständigkeit der Tätigkeit (vgl. Hacker, 1998; 2005) interpretiert, entsprechen diese Kundeninteraktionsformen Phasen bzw. Teiltätigkeiten der Interaktion mit dem Kunden.

Im Falle „ganzheitlicher Kundeninteraktion“ werden alle Phasen kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten durchlaufen (vgl. Variante F, Tabelle 3. 1). Ist die Ganzheitlichkeit der Kundeninteraktion nicht gegeben, werden nur ein oder zwei kundeninteraktionszentrierte Teiltätigkeiten ausgeübt (vgl. Varianten B bis E, Tabelle 3. 1). Im Extremfall können Arbeitstätigkeiten im Einzelhandel auch über-

haupt keine Kundeninteraktion beinhalten (vgl. Variante A, Tabelle 3. 1). In der vorliegenden Untersuchung werden diese Tätigkeiten als Kontrollgruppe behandelt.

In Anlehnung an die Überlegungen von Bärwald (2003) wird angenommen, dass die Ganzheitlichkeit der Kundeninteraktion von *Rahmenbedingungen* der Tätigkeit, insbesondere vom Erklärungsbedarf der Waren und vom Vertriebskonzept des Einzelhandelsunternehmens – und damit der arbeits teiligen Arbeitsteilung – abhängt (vgl. Abbildung 3. 1, äußerer Rahmen).

Tabelle 3. 1: Beschreibungs- und Stufungsvorschlag für die Ganzheitlichkeit der Interaktion mit Kunden bei interaktiven Einzelhandelstätigkeiten

(Kunden-)interaktionszentrierte Teiltätigkeiten	Varianten (Beispiele)					
	A	B	C	D	E	F
<b>Bedienen</b> (Erfassen und Realisieren des Kundenwunsches, Informieren des Kunden, Routineauskünfte)	-	-	-	+	+	+
<b>Beraten</b> (Erklären, Unterstützung von Erprobungen Einweisen in Nutzung von Waren)	-	-	+		+	+
<b>Kassieren</b> (Abwicklung des Zahlungsvorganges)	-	+	+	+	-	+

- nicht vorhanden      + vorhanden

Zur Stufung objektzentrierter Teiltätigkeiten von *Einzelhandelstätigkeiten* hinsichtlich ihrer Ganzheitlichkeit bzw. Vollständigkeit kann die in Abschnitt 2.3 dargestellte, von Hacker (1998, 2005) vorgeschlagene Stufung genutzt werden (vgl. Tabelle 3. 2, linke Spalte). Kundeninteraktionszentrierte Teiltätigkeiten sind den in Tabelle 3.2 dargestellten Stufen der Ganzheitlichkeit/ Vollständigkeit zuordenbar (vgl. Tabelle 3. 2, obere Zeile). Hieraus ergibt sich ein in Tabelle 3. 2 dargestelltes Schema, welches zur Klassifikation interaktiver Einzelhandelstätigkeiten genutzt werden kann.

Tabelle 3. 2: Schema zur Klassifikation von Tätigkeitskonfigurationen im Einzelhandel

Kundeninteraktionszentrierte Ganzheitlichkeit	(keine TT mit Kundeninteraktion)	überwiegend TT mit zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)	überwiegend TT mit bedienender Kundeninteraktion (+ ZB) (BED)	überwiegend TT mit beratender Kundeninteraktion (+ ZB und BED) (BER)
Objektzentrierte Ganzheitlichkeit				
maximal eine ausführende objektzentrierte TT (A)				
mehrere ausführende TT (AA)				
mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)				

TT = Teiltätigkeiten

### 3.2 Hauptfragen

Abbildung 3. 2 soll die Einordnung der einzelnen Hauptfragen vereinfachend unterstützen. Gestützt auf Erkenntnisse in der Literatur werden dabei sowohl direkte Beziehungen zwischen Tätigkeitsmerkmalen und Beanspruchungsfolgen als auch eine Vermittlung dieser Beziehungen durch erlebte Tätigkeitsmerkmale geprüft.

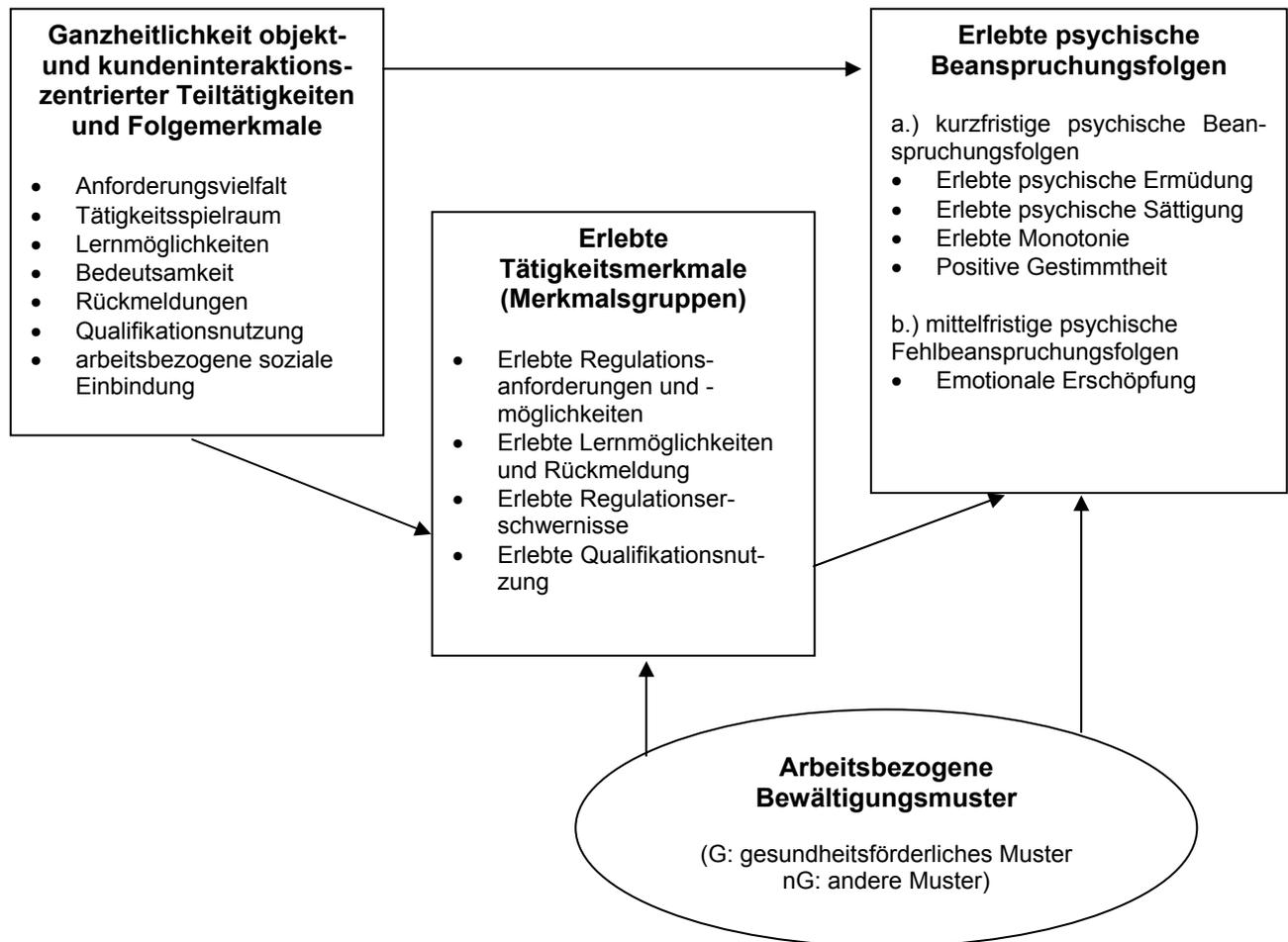


Abbildung 3. 2: Hypothetisches Modell möglicher Beziehungen zwischen bedingungsbezogener Ganzheitlichkeitsausprägung objekt- und kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten, wahrgenommenen Tätigkeitsmerkmalen, erlebten psychischen Fehlbeanspruchungsfolgen und arbeitsbezogenen Bewältigungsmustern bei interaktiven Einzelhandelstätigkeiten (Anmerkung: die ausführliche Darstellung der im Modell dargestellten untersuchten Variablen erfolgt in Kapitel 4).

Vorerst werden nur die *Hauptfragen* der Untersuchung, welche die Untersuchungsschritte leiten, dargestellt. Zu Beginn der jeweiligen Ergebnisabschnitte erfolgen Untersetzungen in Einzelfragen und – soweit möglich – in Untersuchungshypothesen.

1. Wie können Arbeitstätigkeiten im distributiven Dienstleistungsbereich nach dem Kernmerkmal der Ganzheitlichkeit gruppiert werden?
2. Sind mit Hilfe von Tätigkeitsmerkmalen, die aus den Normen für „gut gestaltete Aufgaben“ abgeleitet werden können, hinreichend übereinstimmende bedingungsbezogene Beschreibungen von Auftragskonfigurationen im Einzelhandel durch bedingungsanalytisch erfahrene Untersucher möglich?  
Sind alle aus den Normen ableitbaren Merkmale zur differenzierenden Beschreibung im Einzelhandel geeignet?  
Sind weitere Merkmale dafür erforderlich?
3. Weisen die von den Beschäftigten im Einzelhandel wahrgenommenen Merkmale ihrer Tätigkeit eine interpretierbare Faktorenstruktur auf?  
Welcher Varianzanteil wird dabei erklärt?
4. Welche der Faktoren wahrgenommener Tätigkeitsmerkmale bzw. welche wahrgenommenen Einzelmerkmale unterscheiden zwischen welchen Tätigkeitskonfigurationen im Einzelhandel? (Zur Beantwortung dieser Frage ist zunächst nach der Vergleichbarkeit der Konfigurationen durch das Ausschließen von personalen und situativen Kovariablen zu fragen.)
5. Wird das Erleben der Tätigkeitsmerkmale durch individuelle arbeitsbezogene Bewältigungsmuster beeinflusst?
6. Welche Tätigkeitskonfigurationen unterscheiden sich in welchen einzelnen kurz- und mittelfristigen erlebten Beanspruchungsfolgen voneinander?  
Welche insgesamt beanspruchungskritischen (befindensbeeinträchtigenden) und welche beanspruchungsunkritischen bzw. lern- und gesundheitsförderlichen Tätigkeitskonfigurationen können identifiziert werden?
7. Werden die erlebten psychischen Beanspruchungsfolgen durch individuelle arbeitsbezogene Bewältigungsmuster beeinflusst?
8. Sind kurz- bzw. mittelfristige Beanspruchungsfolgen vermittelt durch das Tätigkeitserleben?

## 4. Methode

### 4.1 Stichprobe

Zur Gewinnung der Stichprobe wurde zunächst eine Liste aller Einzelhandelsunternehmen der vorgesehenen Untersuchungsregion erstellt. Diese beinhaltete Unternehmen verschiedener Branchen und Vertriebsformen. Die Unternehmen wurden um Beteiligung an der Untersuchung gebeten. Aufgrund mangelnder Zustimmung der Entscheidungsträger in den Unternehmen entfiel ein Anteil von 47 Prozent der angesprochenen Einzelhandelseinrichtungen. Es handelte sich demnach um eine Gelegenheitsstichprobe (Ad-hoc-Stichprobe). Hieraus ergeben sich einige Einschränkungen bei der Interpretation der Ergebnisse, welche in Kapitel 6 (Diskussion) ausgeführt werden.

Im Rahmen der Studie wurden 499 Beschäftigte im Einzelhandel untersucht. Dabei wurden alle Daten in anonymisierter Form (Personencode) erfasst. 41 Prozent der Beschäftigten waren in Unternehmen des Lebensmitteleinzelhandels beschäftigt; 16.1 Prozent in Bau-/ Garten-/ Heimwerkermärkten oder Unternehmen des Möbelvertriebs. 15.3 Prozent der Beschäftigten arbeiteten in Apotheken; weitere 8.2 Prozent waren in Musikalien-, Buch- oder Schreibwarengeschäften tätig. 8.2 Prozent der Untersuchungsteilnehmer arbeiteten in Drogerie- oder Parfümeriegeschäften. 4.9 Prozent der Teilnehmer verkauften Elektrowaren. Die verbleibenden Beschäftigten waren in anderen Einzelhandelsbranchen beschäftigt (vgl. Tabelle 4. 1). Eine einzelhandelsspezifische Vorbildung lag bei 68.5 Prozent der untersuchten Personen vor. Die übrigen 31.5 Prozent hatten einen davon abweichenden Qualifikationshintergrund. Der überwiegende Teil der Stichprobe waren Frauen (76.2 Prozent). Nur etwa ein Viertel der Beschäftigten waren Männer (23.8 Prozent). Das durchschnittliche Alter der untersuchten Beschäftigten betrug 38 Jahre (SD = 12). 66.7 Prozent der Untersuchten hatten die Schulbildung nach der zehnten Klasse beendet. 24.4 Prozent erreichten die allgemeine Hochschulreife (Abitur). Lediglich neun Prozent der Studienteilnehmer verließen die allgemein bildende Schule mit einem Abschluss der achten bzw. neunten Klasse.

Die in Apotheken beschäftigten Untersuchten (N = 80) verfügten über einen von der übrigen Stichprobe abweichenden Qualifikationshintergrund (keine einzelhandelsspezifische Ausbildung). Aufgrund möglicher Verzerrungen durch die bei diesen Beschäftigten damit systematisch abweichende Kovariable „berufliche Vorbildung“ wurde die Stichprobe der Apothekenangestellten daher separat behandelt. Bei Auswertungen, welche diese Stichprobe betreffen, wird sie explizit als „Stichprobe Apotheken“ ausgewiesen.

Tabelle 4. 1: Stichprobenbeschreibung anhand ausgewählter soziodemographischer und arbeitsbezogener Merkmale

Variablenart	Variable	M ± SD (SE)	Häufigkeiten
Sozio- demographische Merkmale	Alter	38.49 ± 11.95 (0.65)	
	Geschlecht		76.4% Frauen 23.6% Männer
	höchster allgemeinbil- dender Schulabschluss		9.7% Hauptschulabschluss 65.5% Realschulabschluss 24.8% Abitur
	Berufliche Ausbildung		67.8% einzelhandelsspezifische Be- rufsausbildung 32.2% keine einzelhandelsspezifische Berufsausbildung
	Anzahl der bisherigen Berufsjahre im Einzel- handel	13.63 ± 10.22 (0.59)	
Arbeitsbezogene Merkmale	Branche		38.1% Lebensmittel-EH 15.1% Apotheken 14.9% Bau-/ Heimwerker-/ Möbel-EH 8.9% Elektro-EH 7.9% Textil-EH 7.5% Drogerie-/ Parfümerie-EH 7.5% sonstiger EH
	Arbeitsrechtsverhältnis		50.3% Vollzeitbeschäftigte 34.0% Teilzeitbeschäftigte 11.1% Selbständige 4.5% geringfügig Beschäftigte
	Befristung des Arbeits- rechtsverhältnisses		90.2% ohne Befristung 9.8% mit Befristung
	Anzahl der pro Woche zu leistenden Arbeitsstun- den	36.41 ± 10.62 (0.62)	

EH = Einzelhandel

## 4.2 Untersuchungsplan/ Design

Da die unabhängigen und abhängigen Variablen zu *einem* Zeitpunkt erhoben wurden und eine Manipulation der unabhängigen Variable sowie die Umsetzung des Prinzips der Randomisierung nicht möglich war, handelt es sich um ein Ex-post-facto-Design. Der Untersuchungsplan ist in Abschnitt 4.3.1 dargestellt.

### 4.2.1 Unabhängige Variable

Als unabhängige Variable wurden von geschulten Beobachtern mit Hilfe von Beobachtungsinterviews sowohl die Ganzheitlichkeit *objektzentrierter* Teiltätigkeiten als auch die Ganzheitlichkeit der *kundeninteraktionszentrierten* Teiltätigkeiten der Arbeitstätigkeit der Beschäftigten bedingungsbezogen ermittelt. Dazu wurden die von den Beschäftigten ausgeübten Teiltätigkeiten und deren Zeitanteile erfasst. Hierbei wurde die Methode der Multimomenttechnik angewandt, so dass von jedem Beobachter mehrere (maximal drei) Arbeitstätigkeiten parallel in ihrem Verlauf während einer Arbeitsschicht analysiert werden konnten.

#### 4.2.2 Abhängige Variable

Die untersuchten Einzelhandelstätigkeiten wurden hinsichtlich erlebter Tätigkeitsmerkmale und erlebter psychischer Beanspruchungsfolgen miteinander verglichen.

*Erlebte Tätigkeitsmerkmale.* Die erlebten Tätigkeitsmerkmale wurden mit Hilfe zweier selbst entwickelter Merkmalssätze schriftlich erfasst (vgl. Anhang A, Tabelle A. 6). Dabei wurde von den Beschäftigten die Ausprägung der erlebten Tätigkeitsmerkmale auf einer fünfstufigen Skala angegeben.

Der erste der beiden Merkmalssätze beinhaltet die in den internationalen Normen (DIN EN ISO 9241-2: 1993; DIN EN ISO 614-2: 2000) geforderten "Merkmale gut gestalteter Aufgaben", welche aufgrund der hybriden Zusammensetzung von Einzelhandelstätigkeiten aus einerseits *objektzentrierten*, andererseits *kundeninteraktionszentrierten* Teiltätigkeiten auf jede dieser beiden Teiltätigkeitsklassen zugeschnitten wurden (enger Merkmalssatz; 23 Items) (Tabelle 4. 2).

Dieser enge Merkmalssatz wurde durch weitere fünf Merkmale ergänzt, welche aus der Literatur als für interaktive Tätigkeiten erlebens- und beanspruchungsrelevant bekannt sind (Emotionale Dissonanz) oder im Kontext interaktiver Arbeitstätigkeiten besondere Bedeutung gewinnen (durch Kunden vermittelter Zeitdruck, Unterbrechungen von Kundengesprächen durch Kunden, das Verhältnis von Anstrengung und Belohnung beim Kontakt mit Kunden, die Angemessenheit der eigenen Qualifikation für kundeninteraktionszentrierte Teiltätigkeiten) (erweiterter Merkmalssatz; 28 Items) (Tabelle 4. 2). Zur Erfassung der emotionalen Dissonanz wurde dabei die gleichnamige Skala der „Frankfurt Emotion Work Scales“ (FEWS, 4.0; Zapf, Mertini, Seifert, Vogt, Isic & Fischbach, 2000; vgl. Anhang A, Tabelle A. 7) genutzt, deren Gesamtscore in den erweiterten Merkmalssatz aufgenommen wurde. Die Zuordnung der Items zu den untersuchten Merkmalen ist in Anhang A (Tabelle A. 6) dargestellt.

Tabelle 4. 2: Erlebte Tätigkeitsmerkmale (enger und erweiterter Merkmalssatz)

Merkmalssätze		Merkmale (Kurzbezeichnung)	für Teiltätigkeiten <u>ohne</u> Kundeninteraktion	für Teiltätigkeiten <u>mit</u> Kundeninteraktion
<b>erweiterter Merkmalssatz</b>  (Merkmale des engen Merkmalssatzes, erweitert um interaktions-spezifische Merkmale)	<b>enger Merkmalssatz</b>  (Merkmale der Normen, spezifiziert für Teiltätigkeiten mit und ohne Kundeninteraktion)	Erlebte Vielfalt/ Abwechslung	X	X
		Erlebte geistige Anforderungen	X	X
		Erlebte Lernmöglichkeiten	X	X
		Erlebter (Tätigkeits-)Spielraum	X	X
		Erlebte Rückmeldung	X	X
		Erlebte Kooperations- erfordernisse	X	X
		Erlebte Bedeutsamkeit	X	X
		Erlebte Ganzheitlichkeit	X	-
		Erlebte Qualifikationsnutzung	X	X
		Erlebte Widersprüche	X	X
		Emotionale Dissonanz	-	X
		Erlebtes Verhältnis von Anerkennung und Belohnung	-	X
		Erlebte Angemessenheit der interaktionsbezogenen Qualifikation	-	X
		Erlebter Zeitdruck	-	X
Erlebte Unterbrechungen	-	X		

*Erlebte psychische Beanspruchungsfolgen.* Um potenziell beanspruchungsgünstige von weniger beanspruchungsgünstigen Tätigkeitskonfigurationen unterscheiden zu können, wurden die untersuchten Tätigkeiten hinsichtlich erlebter kurz- und mittelfristiger psychischer Beanspruchungsfolgen miteinander verglichen.

Als Indikator der erlebten mittelfristigen psychischen Fehlbeanspruchungsfolgen wurde die emotionale Erschöpfung mittels der gleichnamigen Skala einer deutschen Übersetzung des Maslach Burnout Inventory (nach Maslach & Jackson, 1996; deutsche Übersetzung von Richter & Stoll; vgl. Anhang A, Tabelle A. 8) ermittelt. Dabei sind von den Beschäftigten fünf Items auf Basis einer 7-stufigen Skala einzuschätzen.

Kurzfristige psychische Beanspruchungsfolgen wurden mit Hilfe der Beanspruchungsratings von Richter, Debitz und Schulze (2002; vgl. Anhang A, Tabelle A. 9) erfasst. Das Verfahren ermöglicht Aussagen zum *Niveau* und zur *Veränderung* von erlebter positiver Gestimmtheit, psychischer Ermüdung, psychischer Sättigung/ Stress sowie Monotonie im Verlaufe eines Arbeitstages. Die Erfassung dieser Beanspruchungsfolgen erfolgte an einem Wochentag (nicht an Samstagen); die Ratings wurden von Schichtbeginn an im zweistündigen Rhythmus eingesetzt. Der letzte Erfassungszeitpunkt war eine Stunde vor Schichtende.

#### **4.2.3 Kovariable**

Als *personenbezogene* Kovariable wurden Alter und Geschlecht der Beschäftigten, sowie deren höchster allgemeinbildender Schulabschluss erfasst. Darüber hinaus wurde ermittelt, ob diese über eine einzelhandelsspezifische Ausbildung (Variable „Berufliche Vorbildung“) verfügen (vgl. Anhang A, Tabelle A. 10). Für die Stichprobe der 80 Beschäftigten in Apotheken („Stichprobe Apotheken“), wurden zusätzlich als mögliche moderierende Persönlichkeitsvariable arbeitsbezogene Bewältigungsmuster (Kurzform des Fragebogens zur Erfassung „Arbeitsbezogener Verhaltens- und Erlebensmuster“; AVEM; vgl. Schaarschmidt & Fischer, 2001; vgl. Anhang A, Tabelle A. 11) anhand einer Kurzversion des zugehörigen Fragebogens ermittelt.

Als *arbeitsbezogene* Kovariable wurde bei allen Untersuchten die Anzahl der Arbeitsstunden pro Woche sowie die Art des Arbeitsrechtsverhältnisses erfasst (vgl. Anhang A, Tabelle A. 10).

### **4.3 Datenaufbereitung und –auswertung**

#### **4.3.1 Datenaufbereitung**

Daten zu bedingungsbezogen erfassten Tätigkeitsmerkmalen

Zur Auswertung der bedingungsbezogen erfassten Daten wurden für jede Tätigkeit zunächst die von den Untersuchern beobachteten Teiltätigkeiten und deren Gesamtzeitanteile ermittelt. Anschließend erfolgte anhand einer erschöpfenden Liste objektzentrierter (vgl. Anhang A, Tabelle A.1) und kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten (vgl. Anhang A, Tabelle A. 2) die Klassifikation der beobachteten Teiltätigkeiten. Diese war Basis für die Bestimmung der objektzentrierten und kundeninteraktionszentrierten Ganzheitlichkeit jeder Tätigkeit, welche mit Hilfe einer Systematik zur Einordnung der untersuchten Tätigkeiten erfolgte (vgl. Anhang A, Tabelle A. 3).

Die Ganzheitlichkeit *objektzentrierter* Teiltätigkeiten wurde durch die Art und Vielfalt der Teiltätigkeiten ohne Kundeninteraktion bestimmt: Ganzheitlichkeit objektzentrierter Teiltätigkeiten liegt nicht vor bei der Ausübung einer ausführenden Teiltätigkeit (Stufe 1 der Ganzheitlichkeit objektzentrierter Teiltätigkeiten; kurz: A). Beim Ausüben mehrerer ausführender Teiltätigkeiten wurde Stufe 2 - bedingte Ganzheitlichkeit objektzentrierter Teiltätigkeiten - vergeben (kurz: AA). Im Falle der Ausübung mehrerer ausführender sowie darüber hinaus dispositiver Teiltätigkeiten liegt Ganzheitlichkeit objektzentrierter Teiltätigkeiten vor (Stufe 3 der Ganzheitlichkeit objektzentrierter TT; kurz: AAD).

Auch bei der Ganzheitlichkeit *kundeninteraktionszentrierter* Teiltätigkeiten drückt sich in zunehmender Ganzheitlichkeit zugleich zunehmende Vielfalt interaktionszentrierter Teiltätigkeiten aus. Die erste Stufe enthält Tätigkeiten, bei denen die Interaktion mit Kunden *kein* expliziter Bestandteil des Arbeitsauftrages ist. Sie dient in der vorliegenden Arbeit Vergleichszwecken (Stufe 0 der Ganzheitlichkeit interaktionszentrierter Teiltätigkeiten). Wenn zur Erfüllung des Arbeitsauftrages die Interaktion mit Kunden überwiegend im Rahmen des Zahlungsvorganges erforderlich ist, wird Stufe 1 der Ganzheitlichkeit interaktionszentrierter Teiltätigkeiten zugeordnet (kurz: ZB). Enthält der Arbeitsauftrag darüber hinaus die Bedienung von Kunden, entspricht dies Stufe 2 der Ganzheitlichkeit interaktionszentrierter Teiltätigkeiten; kurz: BED). Zusätzlich zum Bedienen von Kunden kann hier auch Kundenkontakt beim Kassieren hinzutreten. Stufe 3 wurde vergeben, wenn der Arbeitsauftrag überwiegend die Beratung von Kunden erfordert; Bedienen und Kassieren können hinzutreten (kurz: BER).

Anhand der so ermittelten objekt- und kundeninteraktionszentrierten Ganzheitlichkeit wurde jede Tätigkeit durch zwei unabhängige Urteiler einem der Felder des Untersuchungsdesigns (Tabelle 4.3) zugeordnet. Ihre Übereinstimmung bei der Zuordnung wurde ermittelt. Aufgrund der damit geschaffenen Möglichkeit zur Beurteilung der untersuchten Tätigkeit anhand der beiden Dimensionen "objektzentrierte Ganzheitlichkeit" und "kundeninteraktionszentrierte Ganzheitlichkeit" wird im Folgenden synonym von "Tätigkeitskonfigurationen" gesprochen.

Tabelle 4. 3: Untersuchungsplan: Tätigkeitskonfigurationen unterschiedlicher Ganzheitlichkeit objekt- und kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten im Einzelhandel

Kundeninteraktions- zentrierte Ganzheitlich- keit	(keine TT mit Kun- deninteraktion)	überwiegend TT mit zahlungs- bezogener Kun- deninteraktion	überwiegend TT mit bedienender Kundeninteraktion (+ ZB)	überwiegend TT mit beratender Kundeninteraktion (+ ZB und BED)
Objekt- zentrierte Ganzheitlichkeit	<b>(keine)</b>	<b>(ZB)</b>	<b>(BED)</b>	<b>(BER)</b>
maximal eine ausfüh- rende objektzentrierte TT <b>(A)</b>				
mehrere ausführende TT <b>(AA)</b>				
mehrere ausführende TT + dispositive TT <b>(AAD)</b>				

TT = Teiltätigkeiten

Zur Überprüfung der Korrespondenz der objekt- und kundeninteraktionszentrierten Ganzheitlichkeit mit *weiteren* in den internationalen Normen (DIN EN ISO 9241-2: 1993; DIN EN ISO 614-2: 2000) geforderten Merkmalen, wurde zusätzlich von vier Experten die Ausprägung von (Folge-)Merkmale der unterschiedlich ganzheitlichen Tätigkeitskonfigurationen ermittelt (vgl. Anhang A, Tabelle A. 5). Die einzelhandelsspezifische Beobachtungserfahrung der Experten ist in Anhang A (Tabelle A. 4) dargestellt. Das Vorgehen bei der Einschätzung der Ausprägung dieser Tätigkeitsmerkmale in den beobachteten Tätigkeitskonfigurationen wird in Kapitel 5.2 beschrieben.

*Daten zu erlebten Tätigkeitsmerkmalen.* Die mittels schriftlicher Befragung erhobenen Daten zum Tätigkeitserleben (vgl. Anhang A, Tabelle A. 6) wurden anhand von Häufigkeitsanalysen zunächst hinsichtlich ihrer *Differenzierungsfähigkeit* überprüft. Dabei wurden Merkmale, bei denen die Antworten von mehr als 75 Prozent aller Befragten auf einer oder zwei benachbarten Faktorstufen liegen, identifiziert und von der weiteren Analyse ausgeschlossen.

Die verbleibenden Merkmale wurden mittels exploratorischer Faktorenanalyse (Rotation: VARIMAX) bezüglich ihrer Struktur untersucht. Die faktorenanalytische Auswertung erfolgte getrennt für den engen und den erweiterten Merkmalssatz. Die Anzahl der zu extrahierenden Faktoren wurde inhaltlich sowie statistisch (gemäß dem Kaiser-Guttman-Kriterium, vgl. Bortz, 1999, S. 528) bestimmt. Die sich hieraus ergebenden Faktoren wurden hinsichtlich ihrer inhaltlichen Interpretierbarkeit sowie ihrer formalen Skalenqualität (mindestens vier Items mit Ladungen  $> .60$  pro Faktor; mindestens befriedigende Reliabilität, d.h. Cronbach's Alpha  $\geq .70$ ; vgl. Cronbach, 1951; Spector, 1992) untersucht. Für inhaltlich sinnvoll interpretierbare Skalen, welche zudem die genannten Bedingungen erfüllten, wurden schließlich die Punktsummenwerte (als arithmetischer Mittelwert der zur Skala gehörenden Items) erzeugt. Diese wurden Basis der statistischen Auswertung. Im Falle mangelnder Erfüllung der formalen Anforderungen an die Skalenqualität (interne Konsistenz  $< .70$ ; Skalen mit weniger als vier Items, welche Ladungen  $> .60$  aufweisen; vgl. Bortz, 1999, S. 507) wurde die betreffende Skala im Falle inhaltlich guter Interpretierbarkeit dennoch für die weitere Auswertung genutzt.

*Daten zu emotionaler Erschöpfung.* Für die emotionale Erschöpfung wurde der Gesamtscore als arithmetischer Mittelwert der Itemwerte ermittelt.

*Daten zu erlebten kurzfristigen Beanspruchungsfolgen.* Zur Auswertung der Daten zu erlebten kurzfristigen psychischen (Fehl-)Beanspruchungsfolgen wurden zunächst für jede der vier erfassten psychischen Beanspruchungsfolgen (positive Gestimmtheit, erlebte psychische Ermüdung, erlebte psychische Sättigung, erlebte Monotonie) das *Niveau* sowie die *Veränderung im Schichtverlauf* ermittelt.

Das *Niveau* der erlebten Beanspruchungsfolgen wurde durch das arithmetische Mittel der Werte zu Schichtbeginn ( $t_0$ ) sowie vier Stunden nach Schichtbeginn ( $t_{0+4h}$ ) beschrieben.

Die *Veränderung* der erlebten Beanspruchungsfolgen im Schichtverlauf wurde durch das Ermitteln der Differenz zwischen dem Wert der Beanspruchungsfolge vier Stunden nach Schichtbeginn ( $t_{0+4h}$ ) und dem Wert zu Schichtbeginn ( $t_0$ ) operationalisiert. Die Beschränkung auf die Einbeziehung lediglich der ersten vier Stunden nach Schichtbeginn in die Datenauswertung ermöglicht einen einheitlichen Endmesszeitpunkt bei allen untersuchten Tätigkeiten. Da die Arbeitsdauer pro Tag bei einem Teil der

untersuchten Beschäftigten (Teilzeitkräfte) vier Stunden nicht überschreitet, wurden die kurzfristigen erlebten psychischen Beanspruchungsfolgen bei allen Untersuchten lediglich für die ersten vier Stunden ausgewertet. Da eine kumulative Veränderung dieser Beanspruchungsfolgen vielfach nachgewiesen wurde (vgl. zusammenfassend Richter & Hacker, 1998), sollten einsetzende Veränderungen zumindest erkennbar werden.

#### 4.3.2 Statistische Datenauswertung

Die erhobenen Daten wurden mittels SPSS 12.0 statistisch ausgewertet. Dabei wurde zunächst die Vorkommenshäufigkeit der Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher Ganzheitlichkeit objekt- und kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten ermittelt. Alle Konfigurationen, in denen sich weniger als fünf Prozent der Gesamtstichprobe befinden, wurden von der weiteren Analyse ausgeschlossen.

*Vorhersage erlebter Tätigkeitsmerkmale und erlebter Beanspruchungsfolgen.* Zunächst erfolgte die Auswertung der Daten mittels schrittweiser linearer hierarchischer Regressionsanalyse. Dabei wurde zunächst geprüft, ob die Skalen erlebter Tätigkeitsmerkmale durch die bedingungsbezogene Ganzheitlichkeit der Tätigkeit vorhergesagt werden können. Aufgrund der größeren Datenbasis erfolgte diese Analyse nur für die Skalen des engen Merkmalsatzes.

Zur Vorhersage der Skalen erlebter Tätigkeitsmerkmale wurden schrittweise folgende Merkmalskomplexe genutzt:

1. Schritt: bedingungsbezogen ermittelte Ganzheitlichkeit objekt- und kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten
2. Schritt: personen- und arbeitsbezogene Kovariable (Alter, Geschlecht, berufliche Vorbildung)

Zum anderen wurde geprüft, wodurch die *erlebten psychischen Beanspruchungsfolgen* vorhergesagt werden können. In die Vorhersage wurden schrittweise folgende Merkmalskomplexe einbezogen:

1. Schritt: bedingungsbezogen ermittelte Ganzheitlichkeit objekt- und kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten
2. Schritt: Skalen erlebter Tätigkeitsmerkmale
3. Schritt: personen- und arbeitsbezogene Kovariable (Alter, Geschlecht, berufliche Vorbildung, Anzahl der pro Woche zu leistenden Arbeitsstunden, Befristung des Arbeitsrechtsverhältnisses)

Die Güte der Vorhersage wurde jeweils durch Ermittlung des Anteils erklärter Varianz der Kriteriumsvariable ( $R^2$ ) eingeschätzt. Der Vorhersageeffekt gilt im Falle von weniger als neun Prozent erklärter Varianz als schwach, im Falle von neun bis 25 Prozent erklärter Varianz als mittel und bei mehr als 25 Prozent aufgeklärter Varianz der Kriteriumsvariable als stark (Cohen, 1988, zit. nach Bortz & Döring, 2003).

*Vergleich der Tätigkeiten mit unterschiedlicher bedingungsbezogener Ganzheitlichkeit.* Die untersuchten Tätigkeiten mit unterschiedlicher Ganzheitlichkeit objekt- und kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten wurden hinsichtlich des Tätigkeitserlebens (enger und erweiterter Merkmalsatz) sowie der erlebten psychischen Beanspruchungsfolgen miteinander verglichen. Sofern sich das Merkmal „emo-

tionale Dissonanz“, welches im erweiterten Satz erlebter Tätigkeitsmerkmale enthalten ist, bei der faktorenanalytischen Auswertung einem umfassenderen Faktor zuordnen würde, sollte es aufgrund seiner besonderen Bedeutung in der Literatur zu interaktiven Arbeitstätigkeiten Gegenstand eines separaten Vergleiches zwischen den Tätigkeitskonfigurationen werden.

Die Normalverteilung der Daten wurde mittels Lilliefors-korrigiertem Kolmogorov-Smirnov-Test geprüft. Bei einfaktoriellem Vergleichen von zwei Gruppen wurden - in Abhängigkeit von der Erfüllung der Voraussetzungen des jeweiligen statistischen Auswertungsverfahrens - T-Tests für unabhängige Stichproben (bei gewährleisteter Normalverteilung und Varianzhomogenität der Daten) oder exakte Tests nach Fisher (bei nicht gegebener Normalverteilung und/ oder Varianzhomogenität der Daten) angewandt. Im Falle des einfaktoriellem Vergleichs von mehr als zwei Gruppen erfolgte die Auswertung mittels einfaktoriellem Varianzanalyse (bei gewährleisteter Normalverteilung und Varianzhomogenität der Daten). Im Falle der Verletzung dieser Voraussetzungen wurde die einfaktoriellem Varianzanalyse mittels der Brown-Forsythe-Methode korrigiert.

Bei der gleichzeitigen Untersuchung zweier Faktoren (hier: Ganzheitlichkeit objektzentrierter Teiltätigkeiten und Ganzheitlichkeit kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten) wurde die zweifaktoriellem Varianzanalyse genutzt. Dabei erfolgt die statistische Prüfung im Falle gerichteter Hypothesen einseitig, im Falle ungerichteter Hypothesen zweiseitig.

Die Größe der ggf. ermittelten Unterschiede zwischen den untersuchten Tätigkeiten wurde anhand der Effektstärkenklassifikation von Cohen (1988, 1992; vgl. auch Westermann, 2000, S. 366) bewertet. Demnach liegt bei  $d = 0.20$  bzw.  $\eta = 0.10$  ein kleiner, bei  $d = 0.50$  bzw.  $\eta = 0.24$  ein mittlerer und bei  $d = 0.80$  bzw.  $\eta = 0.37$  ein großer Effekt vor.

*Überprüfung des Einflusses arbeitsbezogener Bewältigungsmuster.* Um den möglichen moderierenden Einfluss arbeitsbezogener Verhaltens- und Erlebensmuster (AVEM) auf erlebte Tätigkeitsmerkmale und erlebte Beanspruchungsfolgen ermitteln zu können, wurde für die bereits dargestellte Stichprobe von 80 Beschäftigten in Apotheken („Stichprobe Apotheken“) mittels Unterschiedstests (in Abhängigkeit von den gegebenen Auswertungsvoraussetzungen T-Tests für unabhängige Stichproben oder exakte Tests nach Fisher) überprüft, ob sich Beschäftigte mit gesundheitsförderlichem arbeitsbezogenen Bewältigungsmuster von Beschäftigten mit anderen arbeitsbezogenen Bewältigungsmustern hinsichtlich der Skalen erlebter Tätigkeitsmerkmale sowie der erlebten psychischen Fehlbeanspruchungsfolgen voneinander unterscheiden.

## 5. Ergebnisse

Wie im Kapitel "Fragestellung" angekündigt, werden die dort allgemein formulierten Fragen im Kapitel der jeweils zugehörigen Ergebnisse weiter untergliedert und ggf. durch Hypothesen untersetzt. Die Bezifferung der Hauptfragen wird dabei beibehalten.

### 5.1 Konfigurationen von Einzelhandelstätigkeiten nach dem Ganzheitlichkeitsaspekt und deren Häufigkeiten

#### *Fragen und Hypothesen*

In Frage 1 wird nach der Gruppierbarkeit von Arbeitstätigkeiten im Einzelhandel nach dem Kernmerkmal "Ganzheitlichkeit" gefragt.

#### *Gruppierbarkeit von Einzelhandelstätigkeiten*

Wie in Abschnitt 2.3 dargestellt, umfassen interaktive Arbeitstätigkeiten im Einzelhandel einerseits *objektzentrierte* Teiltätigkeiten (z.B. Verräumen von Ware, Transportieren von Ware; vgl. Tabelle 5. 1, senkrecht), andererseits *kundeninteraktionszentrierte* Teiltätigkeiten (z.B. Kassieren, Beraten; vgl. Tabelle 5. 1, waagrecht). Beide Arten von Teiltätigkeiten werden hinsichtlich ihrer Ganzheitlichkeit - dem Basismerkmal der DIN EN ISO 9241-2: 1993 und DIN EN ISO 614-2: 2000 - gestuft; dies wurde in Abschnitt 3.1 (Tabelle 3. 1 und Tabelle 3. 2) beschrieben. Zur Erinnerung: die Ganzheitlichkeit *objektzentrierter* Teiltätigkeiten wird durch die Art und Vielfalt der Teiltätigkeiten *ohne* Kundeninteraktion bestimmt. Bei der Ganzheitlichkeit *interaktionszentrierter* Teiltätigkeiten drückt sich ebenfalls in zunehmender Ganzheitlichkeit zugleich zunehmende Vielfalt interaktionszentrierter Teiltätigkeiten aus.

Zunächst wurden die untersuchten Tätigkeiten von zwei unabhängigen Urteilern auf Basis der bedingungsbezogen ermittelten Teiltätigkeiten und deren Zeitanteilen den auf Basis objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit gebildeten *Tätigkeitskonfigurationen* zugeordnet. Die Urteiler stimmten dabei in ihren Zuordnungen völlig überein.

Tabelle 5. 1: Häufigkeit ermittelter Tätigkeitskonfigurationen im Einzelhandel

Kundeninteraktions- zentrierte Ganzheitlich- keit	(keine TT mit Kunden- interaktion)	überwiegend TT mit zahlungs- bezogener Kun- deninteraktion	überwiegend TT mit bedienender Kudeninteraktion (+ ZB)	überwiegend TT mit beratender Kundeninteraktion (+ ZBund BED)	
Objekt- zentrierte Ganzheitlichkeit	<b>(keine)</b>	<b>(ZB)</b>	<b>(BED)</b>	<b>(BER)</b>	<b>Σ</b>
maximal eine aus- führende objekt- zentrierte TT <b>(A)</b>	N = 42 (10.0 %)	N = 43 (10.3 %)	N = 0 (0.0 %)	N = 0 (0.0 %)	85 (20.3%)
mehrere ausführende TT <b>(AA)</b>	N = 5 (1.2 %)	N = 92 (22.0 %)	N = 50 (11.9 %)	N = 110 (26.3 %)	257 (61.3%)
mehrere ausführen- de TT + dispositive TT <b>(AAD)</b>	N = 0 (0.0 %)	N = 24 (5.7 %)	N = 12 (2.9 %)	N = 41 (9.8%)	77 (18.4%)
<b>Σ</b>	47 (11.2%)	159 (38.0%)	62 (14.8%)	151 (36.0%)	419 (100.0%)

TT = Teiltätigkeiten

In der vorliegenden Stichprobe beinhaltet der überwiegende Teil der untersuchten Tätigkeiten (88.8%) neben objektzentrierten Teiltätigkeiten auch Teiltätigkeiten mit Kundeninteraktion (vgl. Tabelle 5. 1, Spalten ZB, BED und BER). Bei einem jeweils ähnlichen Anteil der untersuchten Tätigkeiten (38.0% bzw. 36.0%; vgl. Spalten ZB und BER) ist die überwiegende Form der Kundeninteraktion das Kassieren bzw. das Beraten von Kunden. Lediglich knapp 15 Prozent der Tätigkeiten beinhalten vorwiegend Kundenbedienung (Tabelle 5. 1, vgl. Spalte BED).

Der überwiegende Teil der untersuchten Beschäftigten übt vorrangig ausführende objektzentrierte Teiltätigkeiten aus (81.6%; vgl. Tabelle 5. 1, Zeilen A und AA). Bei etwa einem Viertel dieser Beschäftigten handelt es sich dabei um lediglich maximal eine ausführende Teiltätigkeit (20.3%; vgl. Tabelle 5. 1, Zeile A); von drei Vierteln dieser Beschäftigten werden mehrere ausführende Teiltätigkeiten ausgeübt (61.3%; vgl. Tabelle 5. 1, Zeile AA). Lediglich etwa ein Fünftel der insgesamt untersuchten Tätigkeiten beinhaltet neben der Ausübung ausführender auch die Ausübung dispositiver Teiltätigkeiten (18.4%; vgl. Tabelle 5. 1, Zeile AAD).

Die häufigsten in der vorliegenden Stichprobe identifizierten Tätigkeitskonfigurationen, welche die erwartete Häufigkeit von N = 35 (ca. 8.3%) um das ein- bis zweifache übersteigen, sind die Tätigkeiten, welche mehrere ausführende objektzentrierte Teiltätigkeiten in Kombination mit entweder überwiegend zahlungsbezogenen (AA-ZB; N = 92; 22.0%) oder überwiegend beratungsbezogenen kundeninteraktionszentrierten Teiltätigkeiten (AA-BER; N = 110; 26.3%) beinhalten. Sie ergeben zusammen etwa die Hälfte aller untersuchten Tätigkeiten.

Drei Tätigkeitskonfigurationen konnten unter den untersuchten Tätigkeiten nicht identifiziert werden. Dies waren Tätigkeiten mit maximal einer ausführenden objektzentrierten Teiltätigkeit, welche überwiegend Kundenbedienung oder überwiegend Kundenberatung beinhalteten (A-BED; A-BER). Die dritte nicht in der Stichprobe befindliche Tätigkeit beinhaltet mehrere ausführende und dispositive objektzentrierte Teiltätigkeiten, jedoch keine Kundeninteraktion (AAD-keine).

Bei zwei weiteren Tätigkeitskonfigurationen wurde der in Kapitel 4 geforderte Mindestanteil an der Gesamtstichprobe nicht erreicht. Dabei handelt es sich zum einen um die Konfiguration mit mehreren ausführenden Teiltätigkeiten ohne Kundeninteraktion (AAD-keine), zum anderen um die Konfiguration mit mehreren ausführenden und dispositiven Teiltätigkeiten bei überwiegend bedienender Kundeninteraktion (AAD-BED). Auch diese werden von der weiteren Analyse ausgeschlossen.

Die Tätigkeiten der untersuchten Apothekenangestellten ("Teilstichprobe Apotheken") umfassten alle mehrere ausführende objektzentrierte Teiltätigkeiten bei überwiegend Kundenbedienung. Sie wurden daher der Konfiguration AA-BED zugeordnet. Da sie jedoch vom Vergleich der Tätigkeitskonfigurationen in Bezug auf die untersuchten abhängigen Variablen ausgeschlossen werden, ist ihr Anteil in Tabelle 5. 1 nicht enthalten.

#### *Beantwortung der Frage zur Gruppierbarkeit von Einzelhandelstätigkeiten*

Die dargestellten Ergebnisse zeigen, dass Einzelhandelstätigkeiten anhand der Merkmale „objektzentrierte Ganzheitlichkeit“ und „interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit“ gruppiert werden können.

## 5.2 Auftragsmerkmale und ihre Ausprägungen bei den Konfigurationen von Einzelhandelstätigkeiten

### *Fragen und Hypothesen*

In Frage 2 wird gefragt, ob mit Hilfe von Tätigkeitsmerkmalen, welche aus den Normen zu "gut gestalteten Arbeitsaufgaben" abgeleitet wurden, hinreichend übereinstimmende bedingungsbezogene Beschreibungen der untersuchten Tätigkeitskonfigurationen im Einzelhandel möglich sind und ob diese zwischen den Konfigurationen differenzieren. Folgendes wird angenommen:

H 2.1: Mit Hilfe der aus den Normen abgeleiteten Tätigkeitsmerkmale sind hinreichend übereinstimmende bedingungsbezogene Beschreibungen von Tätigkeitskonfigurationen im Einzelhandel möglich.

H 2.2: Die Merkmale differenzieren sowohl zwischen Tätigkeiten mit unterschiedlicher Ganzheitlichkeit objektzentrierter als auch zwischen Tätigkeiten mit unterschiedlicher Ganzheitlichkeit (kunden-)interaktionszentrierter Teiltätigkeiten.

Darüber hinaus wird gefragt, ob zur Differenzierung der Tätigkeitskonfigurationen weitere Merkmale erforderlich sind.

### *Bedingungsbezogene Beschreibung der Tätigkeitskonfigurationen*

In den Normen zu gut gestalteten Arbeitsaufgaben (vgl. Abschnitt 2.1) sind teils sowohl die geforderten *positiven* Ausprägungen (z.B. ganzheitliche Aufgaben; Vielfalt von Fertigkeiten und Fähigkeiten) als auch die zu vermeidenden *negativen* Ausprägungen (z.B. keine Bruchstücke ganzheitlicher Aufgaben; keine repetitiv-einseitigen Aufgaben) angeführt, teilweise jedoch auch nur die positiven Ausprägungen einer Merkmalsdimension (z.B. Gelegenheit zum Einsetzen der Qualifikation) oder nur die zu vermeidenden negativen Ausprägungen (z.B. Vermeiden sozial isolierender Arbeit).

Zur bedingungsbezogenen Analyse der auf Basis objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit gebildeten Tätigkeitskonfigurationen wurde – wo erforderlich - die fehlende alternative Ausprägung ausformuliert und des Weiteren eine mittlere Ausprägungsstufe der Merkmalsdimensionen eingefügt. Die resultierenden sieben Merkmale betreffen die Bedeutsamkeit der Tätigkeit, ihre Anforderungsvielfalt, Handlungsspielraum, Qualifikationsnutzung, Lernmöglichkeiten, soziale Einbindung sowie Rückmeldung über die Tätigkeitsausübung (vgl. Tabelle 5.2, erste Spalte). Damit ist ein Bewertungsraster von Merkmalen der Aufgabengestaltung gegeben (vgl. Anhang A, Tabelle A. 5). Die Ausprägung dieser Merkmale in den untersuchten Tätigkeitskonfigurationen wurde anhand einer dreistufigen Skala (0 = nicht gegeben; 1 = teilweise gegeben; 2 = gegeben) durch Experten eingeschätzt.

Vier Urteilerinnen gaben die Ausprägungen der Auftragsmerkmale für jede in der Stichprobe vorliegende Konfiguration der Tabelle 5. 1 an. Als Urteilsgrundlage hatten die Untersucherinnen zuvor Beobachtungsinterviews zu Anforderungen und Häufigkeiten von Teiltätigkeiten an Stichproben von Einzelhandelstätigkeiten durchgeführt.

Die von den Urteilerinnen untersuchten Stichproben umfassen insgesamt N = 215 Arbeitstätigkeiten. Pro Untersucherin wurden mindestens 20 Arbeitstätigkeiten im Einzelhandel in Form einer Ganzschichtbeobachtung untersucht. Dabei hatte jede Untersucherin Beobachtungserfahrung in mindestens drei Einzelhandelsbranchen und mindestens zwei Klassen der Unternehmensgröße (vgl. Anhang A, Tabelle A. 4).

Die Darstellung der Beurteilungen der Tätigkeitskonfigurationen durch Experten beschränkt sich zunächst auf zwei Konfigurationen: die Konfiguration mit überwiegend ausführenden objektzentrierten Teiltätigkeiten bei überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (A-ZB in Tabelle 5. 1; im Folgenden „partialisierte Tätigkeit“, vgl. Tabelle 5. 2) und die Konfiguration mit ausführenden und dispositiven objektzentrierten Teiltätigkeiten bei überwiegend Kundenberatung (AAD-BER in Tabelle 5. 1; im Folgenden „ganzheitliche Tätigkeit“, vgl. Tabelle 5. 2). Diese beiden Konfigurationen unterscheiden sich in Hinblick auf ihre bedingungsbezogene Ganzheitlichkeit maximal.

Tabelle 5. 2: Urteile der vier Urteilerinnen (U1 bis U4) zu bedingungsbezogenen Tätigkeitsmerkmalen der Tätigkeitskonfigurationen „partialisierte Tätigkeit“ (A-ZB) und „ganzheitliche Tätigkeit“ (AAD-BER)

Merkmal	„partialisierte Tätigkeit“ (A-ZB)				„ganzheitliche Tätigkeit“ (AAD-BER)			
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 1	U 2	U 3	U 4
1. Bedeutsamkeit der Tätigkeit	0	1	1	0	2	2	2	2
2. Anforderungsvielfalt	0	0	0	0	2	2	2	2
3. Handlungsspielraum	0	0	0	0	2	2	2	2
4. Qualifikationsnutzung	1	0	0	0	2	2	2	2
5. Lernmöglichkeiten	0	0	0	0	2	2	2	2
6. soziale Einbindung	1	1	1	1	2	2	2	2
7. Rückmeldung über Tätigkeitsausübung	1	1	1	1	2	2	2	1
Median der Urteilerübereinstimmungen über alle Merkmale					$\kappa = .78$			

0 = nicht gegeben  
 1 = teilweise gegeben  
 2 = gegeben

Die Urteilerinnen gaben – zunächst unabhängig voneinander – ihre Aussagen ab. Für diese wurde die Urteilerübereinstimmung ermittelt (vgl. Tabelle 5.2, untere Zeile). Es zeigt sich, dass die Urteilerinnen bei der Beurteilung der beiden Tätigkeitskonfigurationen „partialisierte Tätigkeit“ und „ganzheitliche Tätigkeit“ anhand der Merkmale Anforderungsvielfalt, Handlungsspielraum, Lernmöglichkeiten und soziale Isolation komplett übereinstimmen. Abweichende Urteile liegen hingegen bei der Beurteilung der Konfiguration „partialisierte Tätigkeit“ für die Merkmale Bedeutsamkeit der Tätigkeit und Qualifikationsorientierung vor. Bei der Beurteilung der Konfiguration „ganzheitliche Tätigkeit“ weichen die Urteiler hinsichtlich des Merkmals Rückmeldung über die Tätigkeitsausübung voneinander ab. Dennoch ist die Übereinstimmung bei allen Merkmalen als sehr gut zu bewerten (vgl. Bortz, 1999, S. 254). Der Median aller Übereinstimmungswerte liegt bei  $\kappa = .78$  (vgl. Tabelle 5.2, untere Zeile).

Im Anschluss an die individuellen Urteile diskutierten die vier Urteilerinnen Urteilsunterschiede. Danach wurde eine gemeinsame Bewertung aller Tätigkeitskonfigurationen im Forced-Choice-Vorgehen ermittelt. Diese ist in Tabelle 5.3 dargestellt.

Tabelle 5. 3: Forced-Choice-Urteile von vier Urteilerinnen zur Ausprägung von Tätigkeitsmerkmalen in den untersuchten Tätigkeitskonfigurationen im Einzelhandel („partialisierte Tätigkeit“ (A-ZB) und „ganzheitliche Tätigkeit“ (AAD-BER) grau unterlegt)

Interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit	Merkmal	überwiegend TT mit zahlungsbezogener Kundeninteraktion	überwiegend TT mit bedienender Kundeninteraktion	überwiegend TT mit beratender Kundeninteraktion
Objektzentrierte Ganzheitlichkeit		(ZB)	(+ZB) (BED)	(+ ZB + BED) (BER)
maximal eine ausführende TT (A)	1. Bedeutsamkeit	1	-	-
	2. Anford.vielfalt	0	-	-
	3. Handlungsspielr.	0	-	-
	4. Qualif.nutzung	0	-	-
	5. Lernmögl.	0	-	-
	6. soziale Einbindung	1	-	-
	7. Rückmeldung	1	-	-
mehrere ausführende TT (AA)	1. Bedeutsamkeit	1	1	2
	2. Anford.vielfalt	1	1	2
	3. Handlungsspielr.	1	1	2
	4. Qualif.nutzung	1	1	1
	5. Lernmögl.	0	1	1
	6. soziale Einbindung	1	1	2
	7. Rückmeldung	1	1	2
mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)	1. Bedeutsamkeit	2	2	2
	2. Anford.vielfalt	2	2	2
	3. Handlungsspielr.	2	2	2
	4. Qualif.nutzung	1	2	2
	5. Lernmögl.	2	2	2
	6. soziale Einbindung	2	2	2
	7. Rückmeldung	2	2	2

0 = nicht gegeben  
 1 = teilweise gegeben  
 2 = gegeben

Die im Forced-Choice-Vorgehen entstandenen Bewertungen der vier Urteilerinnen (U1 bis U4) verdeutlichen, dass der als „*partialisierte Tätigkeit*“ bezeichneten Tätigkeitskonfiguration (maximal eine ausführende objektzentrierte Teiltätigkeit bei überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion, A-ZB) durchweg *negativere* Merkmalsausprägungen zugewiesen werden als der „*ganzheitlichen Tätigkeit*“ (mehrere ausführende und dispositive Teiltätigkeiten bei überwiegend beratender Kundeninteraktion, AAD-BER). Damit existieren Tätigkeitskonfigurationen, welche sich in den aus den Normen abgeleiteten Tätigkeitsmerkmalen deutlich unterscheiden. Von deutlichen Unterschieden wird gesprochen, wenn bei der Mehrzahl der Merkmale der Unterschied zwei Stufen beträgt. Diese deutlichen Unterschiede liegen auch zwischen der Tätigkeitskonfiguration „*partialisierte Tätigkeit*“ und allen Konfigurationen mit mehreren ausführenden und dispositiven Teiltätigkeiten unabhängig von deren überwiegender Form der Kundeninteraktion vor.

Die Eignung weiterer Merkmale (z.B. Zeitdruck, Unterbrechungen) zur Beschreibung der Tätigkeitskonfigurationen wurde von den Experten diskutiert. Diese Merkmale wurden als nicht geeignet eingeschätzt, da sie in keiner sachlogischen Beziehung zur Ganzheitlichkeit der Tätigkeit stehen.

Die bedingungsbezogene Analyse der untersuchten Einzelhandelstätigkeiten erlaubt jedoch keine Aussagen darüber, ob Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlichen bedingungsbezogenen Merkmalen von den Beschäftigten hinsichtlich dieser Merkmale auch unterschiedlich erlebt werden. Darüber hinaus bietet die bedingungsbezogene Analyse keine Information über das Erleben weiterer, in den internationalen Standards zur Aufgabengestaltung nicht (explizit) enthaltener Merkmale der Tätigkeit. Da dieses Erleben für Beanspruchungsfolgen von zentraler Bedeutung sein dürfte (vgl. Kapitel 2.2), wird es im nachfolgenden Abschnitt analysiert.

#### *Beantwortung der Fragen und Hypothesen zur bedingungsbezogenen Analyse der Tätigkeitskonfigurationen*

Zusammenfassend ist damit festzuhalten, dass mit Hilfe der aus den Normen abgeleiteten Tätigkeitsmerkmale hinreichend übereinstimmende bedingungsbezogene Beschreibungen von Auftragskonfigurationen im Einzelhandel möglich sind und die Merkmale eine Differenzierung zwischen Tätigkeiten mit unterschiedlicher Ganzheitlichkeit objekt- und kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten erlauben. Damit können die eingangs formulierten Hypothesen 2.1 und 2.2 angenommen werden. Weitere Merkmale sind zur Differenzierung der Tätigkeitskonfigurationen nach Ansicht der Experten nicht erforderlich.

### **5.3 Wahrgenommene Merkmale von Einzelhandelstätigkeiten und ihre Ausprägungen bei den ermittelten Tätigkeitskonfigurationen**

#### *Fragen und Hypothesen*

In Frage 3 wird gefragt, ob die von den Beschäftigten wahrgenommenen Tätigkeitsmerkmale eine interpretierbare Faktorenstruktur aufweisen und welcher Varianzanteil durch diese erklärt wird. Es wird angenommen:

Hypothese 3.1: Die wahrgenommenen Tätigkeitsmerkmale gliedern sich in mindestens zwei Faktoren, welche Regulationsanforderungen und Regulationsbehinderungen betreffen.

Hypothese 3.2: Die Faktoren erlebter Tätigkeitsmerkmale erklären mindestens 50 Prozent der Varianz.

Hypothese 3.3: Die zusätzliche Einbeziehung von interaktionsspezifischen, nicht explizit in den Normen zu „gut gestalteten Aufgaben“ enthaltenen Merkmalen (erweiterter Merkmalssatz) verbessert die Varianzaufklärung.

In Frage 4 wird gefragt, welche der Skalen erlebter Tätigkeitsmerkmale bzw. welche wahrgenommenen Einzelmerkmale sich zwischen welchen Tätigkeitskonfigurationen unterscheiden. Hierzu wird angenommen:

Hypothese 4.1: Beschäftigte mit ganzheitlicher Tätigkeit erleben folgende Merkmalsgruppen ausgeprägter als Beschäftigte mit partialisierter Tätigkeit:

- erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten
- erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung
- erlebte Regulationserschwerisse.

Hypothese 4.2: Beschäftigte mit ganzheitlicher vs. partialisierter Tätigkeit unterscheiden sich in Bezug auf erlebte Qualifikationsnutzung nicht signifikant voneinander.

Hypothese 4.3: Der erweiterte Merkmalssatz ist zur Differenzierung der Tätigkeitskonfigurationen nicht besser geeignet als der enge Merkmalssatz.

Darüber hinaus wird in Frage 5 gefragt, ob die wahrgenommenen Tätigkeitsmerkmale durch individuelle arbeitsbezogene Bewältigungsmuster beeinflusst wird. Dazu wird angenommen:

Hypothese 5: Die wahrgenommenen Tätigkeitsmerkmale werden durch arbeitsbezogene Bewältigungsmuster beeinflusst.

### 5.3.1 Wahrgenommene Tätigkeitsmerkmale und ihre faktorielle Struktur

Wie in Abschnitt 4.2.2 dargestellt, wurden die Items auf Basis der „Merkmale gut gestalteter Arbeitsaufgaben“ sowie deren teilweiser Anpassung an Merkmale der Kundeninteraktion entwickelt. Zusätzlich sind einige Items enthalten, welche in den Normen zur Aufgabengestaltung (vgl. DIN EN ISO 9241-2: 1993; DIN EN ISO 614-2: 2000) *nicht explizit* enthalten sind, deren Relevanz für die Entstehung psychischer Fehlbeanspruchung jedoch aus der Literatur bekannt ist (vgl. Kapitel 2 sowie Tabelle 4. 2 in Kapitel 4).

#### *Differenzierungsfähigkeit*

Von den 30 Items erreichten sieben nicht die geforderte Differenzierungsfähigkeit (vgl. Tabelle 5.4). Das Ausschlusskriterium war hierbei erreicht, wenn sich die Antworten von mehr als 75 Prozent aller untersuchten Fälle auf einer oder zwei benachbarten Antwortstufen befanden.

Tabelle 5. 4: Ungenügend differenzierende Items erlebter Tätigkeitsmerkmale

Item Nr.	Item	Anzahl der Fälle auf 1 oder 2 benachbarten Antwortstufen	Median
3	Meine Arbeit erfordert die Zusammenarbeit mit Kollegen.	77,3%	“trifft immer zu” (5)
13	Der Kontakt zu Kunden ist abwechslungsreich.	84,4%	“trifft immer zu” (5)
16	Wie ich meine Arbeit mache, ist auch für meine Kollegen wichtig.	82,6%	“trifft immer zu” (5)
22	Wie ich meine Arbeit mache, ist auch für meine Kunden wichtig.	90,6%	“trifft immer zu” (5)
24	Ich bin für einen kompletten Bereich zuständig.	75,6%	“trifft immer zu” (5)
25	Ich muss mich auf jeden Kunden neu einstellen.	74,6%	“trifft immer zu” (5)
26	Meine Arbeit schließt auch vor- und nachbereitende Arbeiten ein.	75,4%	“trifft immer zu” (5)

Darüber hinaus wurde das Item 27 („Meine Arbeit schließt auch kontrollierende Arbeiten ein.“) wegen der von der vorgesehenen Bedeutung abweichenden Interpretation des Items durch die Mehrheit der Antwortenden von der weiteren Analyse ausgeschlossen. Die abweichende Interpretation war von den Beobachtungsexperten berichtet worden.

#### *Faktorenstruktur*

Die im ersten Schritt durchgeführte Faktorenanalyse bezog Merkmale ein, welche unmittelbarer Bestandteil der Normen zur Gestaltung von Arbeitsaufgaben sind. Dieser Satz von 17 Merkmalen (nachfolgend als „enger Merkmalsatz“ bezeichnet) stellt jedoch insofern bereits eine einzelhandelsspezifische Erweiterung dar, als für mehrere in der Norm benannte Merkmale zusätzlich zur Formulierung für objektzentrierte Teiltätigkeiten eine Formulierung für die Interaktion mit Kunden aufgenommen wurde. Ergebnis dieser Analyse ist eine Vier-Faktor-Lösung, welche aufgrund inhaltlicher Überlegungen sowie der Anzahl einbezogener Merkmale gewählt wurde. Der Anteil hiermit aufgeklärter Varianz beträgt

53 Prozent (vgl. Tabelle 5.5 und Tabelle 5.6; vgl. auch Anhang B2, Tabelle B. 3.1). Die vier Skalen betreffen „Regulationsanforderungen und –möglichkeiten“, „Lernen und Rückmeldung“, Möglichkeiten der „Qualifikationsnutzung“ sowie „Regulationserschwerisse“. Von diesen vier Skalen sind die ersten beiden („Regulationsanforderungen und –möglichkeiten“, „Lernen und Rückmeldung“) aufgrund ihrer befriedigenden internen Konsistenz (vgl. Tabelle 5.6) sowie der geforderten Mindestzahl von vier Items mit Ladungen > .60 formal gut interpretierbar. Aufgrund ihrer inhaltlichen Bedeutung werden jedoch auch die Skalen „Qualifikationsnutzung“ und „Regulationserschwerisse“ mit formal schlechterer Skalenqualität für weitere Analysen genutzt.

Tabelle 5.5: Vier-Faktoren-Lösung exploratorischer Faktorenanalyse erlebter Tätigkeitsmerkmale (Merkmale der Normen, teilweise zusätzlich spezifiziert für die Interaktion mit Kunden, „enger Merkmalsatz“)

Skalen-Nr.	Skala	Erklärte Varianz	Kumulierte Varianz	Item Nr.	Zugehörige Items	Item-ladg.
1	Regulationsanforderungen und -möglichkeiten (RA)	16.03%	16.03%	15	Planen	.72
				18	Entscheiden	.71
				17	Anleiten anderer	.63
				21	Geistige Anforderungen	.62
				20	Abwechslung	.54
				23	Spielraum bei Kundeninteraktion	.53
				14	Geistige Anforderungen bei Kundeninteraktion	.31
2	Lernmöglichkeiten und Rückmeldung (LR)	14.84%	30.87%	7	Rückmeldung durch Kundeninteraktion	.79
				9	Lernen bei Kundeninteraktion	.73
				4	Rückmeldung	.72
				2	Lernen	.60
3	Qualifikationsnutzung (QN)	12.72%	43.59%	8	Qualifikationsnutzung bei Kundeninteraktion	.82
				1	Qualifikationsnutzung	.77
				5	Abstimmen mit anderen	.62
				19	Partialisierung	.35
4	Regulationserschwerisse (RE)	9.38%	52.97%	6	Widersprüche	.80
				10	Widersprüche bei Kundeninteraktion	.68

Tabelle 5.6: Kennwerte der Vier-Faktoren-Lösung des engen Merkmalsatzes (5-stufige Skalen)

	Skala	Anzahl der Items	M ± SE	Korrelation mit anderen Skalen				Interne Konsistenz (α)
				1 (RA)	2 (LR)	3 (QN)	4 (RE)	
1	Regulationsanforderungen und –möglichkeiten (RA)	7	3.82 ± 0.04	1	.38**	.19**	.24**	.73
2	Lernmöglichkeiten und Rückmeldung (LR)	4	3.68 ± 0.04		1	.29**	.16	.67
3	Qualifikationsnutzung (QN)	4	3.57 ± 0.05			1	.06	.55
4	Regulationserschwerisse (RE)	2	2.77 ± 0.06				1	.55

N = 141

\* Korrelation ist auf dem Niveau von p = .05 (zweiseitig) signifikant

\*\* Korrelation ist auf dem Niveau von p = .01 (zweiseitig) signifikant

Die Skalen „Regulationsanforderungen und –möglichkeiten“, „Lernmöglichkeiten und Rückmeldung“ sowie „Qualifikationsnutzung“ weisen signifikante Korrelationen miteinander auf (vgl. Tabelle 5.6). Allerdings ist die Höhe der Korrelationen (Effektstärke) überwiegend niedrig. Die Skala „Regulationserschwerisse“ korreliert lediglich signifikant mit der Skala „Regulationsanforderungen und -möglichkeiten“.

Im zweiten Schritt wurde für eine Teilstichprobe von 253 Beschäftigten eine weitere Faktorenanalyse durchgeführt, welche neben den im ersten Schritt einbezogenen Merkmalen fünf zusätzliche Merkmale enthielt, die in den Normen zur Aufgabengestaltung (DIN EN ISO 9241-2: 1993; DIN EN ISO 614-2: 2000) nicht bzw. bei entsprechender Interpretation nicht explizit enthalten sind. Sie sind insbesondere bei Arbeitstätigkeiten mit Kunden- bzw. Klienteninteraktion von Bedeutung und stellen somit eine Erweiterung des oben dargestellten „engen Merkmalssatzes“ dar. Im Einzelnen handelt es sich dabei um:

- emotionale Dissonanz
- erlebte Häufigkeit von Zeitdruck bei der Kundeninteraktion
- erlebte Häufigkeit von Unterbrechungen bei der Kundeninteraktion
- erlebte Angemessenheit ausgeübter Tätigkeit angesichts der eigenen interaktionsbezogenen Qualifikation
- erlebte Angemessenheit erhaltener Anerkennung angesichts eigener interaktionsbezogener Anstrengungen.

Insgesamt wurden damit 22 Items („erweiterter Merkmalssatz“) in die Faktorenanalyse einbezogen. Auch hier wurde eine Vier-Faktoren-Lösung favorisiert. Sie ist in Tabelle 5.7 (vgl. auch Anhang B2, Tabelle B. 3.2) dargestellt.

Tabelle 5.7: Vier-Faktoren-Lösung der exploratorischen Faktorenanalyse erlebter Tätigkeitsmerkmale (Merkmale der Normen, teilweise zusätzlich spezifiziert für die Interaktion mit Kunden; zusätzliche Einbeziehung von fünf nicht in den Normen enthaltenen Merkmalen; „erweiterter Merkmalssatz“)

Skalen-Nr.	Skala	Erklärte Varianz	Kumulierte Varianz	Item Nr.	Zugehörige Items	Item-ladg.
1	Regulationsanforderungen und –möglichkeiten (RA)	18.93%	18.93%	21	Geistige Anforderungen	.78
				18	Entscheiden	.76
				20	Abwechslung	.73
				15	Planen	.69
				23	Spielraum bei Kundeninteraktion	.62
				29	Angemessenheit eigener Qualifikation	.62
				28	Angemessenheit erlebter Anerkennung	.56
				17	Anleiten anderer	.55
				ED	Emotionale Dissonanz	-.48
				14	Geistige Anforderungen bei Kundeninteraktion	.35
2	Lernmöglichkeiten und Rückmeldung (LR)	15.50%	34.43%	2	Lernen	.78
				9	Lernen bei Kundeninteraktion	.77
				4	Rückmeldung	.74
				7	Rückmeldung bei Kundeninteraktion	.66
				5	Abstimmen mit anderen	.59
3	Regulationserschwer-nisse (RE)	11.73%	46.16%	11	Unterbrechung	.86
				6	Widersprüche	.71
				10	Widersprüche bei Kundeninteraktion	.68
				12	Zeitdruck	.54
4	Qualifikations-nutzung (QN)	8.85%	55.01%	1	Qualifikationsnutzung bei der Kundeninteraktion	.85
				8	Qualifikationsnutzung	.85
				19	Partialisierung	.42

Tabelle 5.8: Kennwerte der Faktorenlösung des erweiterten Merkmalssatzes (5-stufige Skalen)

	Skala	Anzahl der Items	M ± SE	Korrelation mit anderen Skalen				Interne Konsistenz (α)
				1 (RA)	2 (LR)	3 (RE)	4 (QN)	
1	Regulationsanforderungen und –möglichkeiten (RA)	10	3.53 ± 0.08	1	.34**	.10	.34**	.81
2	Lernmöglichkeiten und Rückmeldung (LR)	5	3.71 ± 0.04		1	.05	.29**	.64
3	Regulationserschwer-nisse (RE)	4	2.93 ± 0.05			1	.13	.64
4	Qualifikationsnutzung (QN)	3	3.46 ± 0.05				1	.54

N = 94

\* Korrelation ist auf dem Niveau von  $p = .05$  (zweiseitig) signifikant

\*\* Korrelation ist auf dem Niveau von  $p = .01$  (zweiseitig) signifikant

Die mittels dieser vier Faktoren aufgeklärte Varianz ist mit 55 Prozent geringfügig größer als die der Faktorenanalyse auf Basis der engen Merkmalssatzes (53%). Die Faktorenstruktur des engeren Merkmalssatzes (vgl. Tabelle 5.5) bleibt erhalten. Die zusätzlich einbezogenen fünf Merkmale ordnen sich den bestehenden Faktoren sinnvoll zu. Der Faktor „erlebte Regulationserschwer-nisse“ wird durch

die Merkmale „erlebter Zeitdruck“ und „erlebte Unterbrechungen“ ergänzt. Damit steigt der Anteil erklärter Varianz dieses Faktors von 9.4 Prozent auf 11.7 Prozent. Die Merkmale „erlebte Angemessenheit ausgeübter Tätigkeit angesichts der eigenen Qualifikation“, „erlebte Angemessenheit erhaltener Anerkennung angesichts eigener Anstrengungen“ sowie „emotionale Dissonanz“ ordnen sich dem Faktor „erlebte Regulationsanforderungen“ zu. Damit steigt der durch diesen ersten Faktor erklärte Varianzanteil von 16 Prozent auf 18.9 Prozent. Das Merkmal „Abstimmen mit anderen“ wechselt seine Faktorzugehörigkeit vom Faktor „erlebte Qualifikationsnutzung“ zum Faktor „erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldungen“.

In den Skalen „Regulationsanforderungen und –möglichkeiten“ und „Lernmöglichkeiten und Rückmeldung“ ist die Forderung von mindestens vier zugehörigen Items mit Ladungen größer als .60 erfüllt. Im Falle der Skala „Regulationserschwerisse“ erfüllen nur drei der vier in der Skala befindlichen Items diese Mindestladungsanforderung. Da das vierte Item („erlebter Zeitdruck“) mit einer Ladung von .54 nur geringfügig von der geforderten Mindestladungshöhe abweicht, wird die Skala jedoch dennoch für weitere Berechnungen genutzt. Bei der Skala „Qualifikationsnutzung“ ist die genannte Forderung nicht erfüllt. Aufgrund ihrer inhaltlichen Bedeutung wird auf die weitere Nutzung dieser Skala jedoch nicht verzichtet.

Die interne Konsistenz der Skala „Regulationsanforderungen und –möglichkeiten“ entspricht mit  $\alpha = .81$  der geforderten Mindestreliabilität einer Skala (vgl. Cronbach, 1951; Spector, 1992). Bei den Skalen „Lernmöglichkeiten und Rückmeldung“ ( $\alpha = .64$ ) sowie „Regulationserschwerisse“ ( $\alpha = .64$ ) liegt die interne Konsistenz leicht unterhalb des Grenzwertes von  $\alpha = .70$  (vgl. Tabelle 5.8). Aufgrund der inhaltlichen Heterogenität der Skalen (Vermeidung ähnlicher Itemformulierungen, welche eine Erhöhung der internen Konsistenz zur Folge hätte) wird die Skalenstabilität in diesen Fällen jedoch dennoch akzeptiert.

#### *Beantwortung der Fragen und Hypothesen zur faktoriellen Struktur erlebter Tätigkeitsmerkmale*

Die Ergebnisse zeigen, dass sich die wahrgenommenen Tätigkeitsmerkmale in vier Faktoren gliedern, welche u.a. Regulationsanforderungen und Regulationsbehinderungen betreffen. Die Faktorenlösung erklärt mehr als 50 Prozent der Varianz. Damit können die Hypothesen 3.1 und 3.2 angenommen werden. Die zusätzliche Einbeziehung der interaktionsspezifischen Merkmale (erweiterter Merkmalsatz) führt zu einer geringfügigen Verbesserung der Varianzaufklärung. Hypothese 3.3 kann damit ebenfalls angenommen werden.

### 5.3.2 Unterschiede zwischen Tätigkeitskonfigurationen in Bezug auf wahrgenommene Tätigkeitsmerkmale – Überblick zu den Vergleichen

Im Folgenden werden die in Kapitel 5.1 dargestellten Tätigkeitskonfigurationen (Tabelle 5. 1) hinsichtlich der erlebten Tätigkeitsmerkmale miteinander verglichen. Der Vergleich erfolgt dabei jeweils für die Skala des engeren sowie die des erweiterten Merkmalssatzes. (Abkürzend wird zur Bezeichnung der Ganzheitlichkeit objektzentrierter Teiltätigkeiten im Folgenden der Begriff „*objektzentrierte Ganzheitlichkeit*“ verwendet. Zur verkürzten Bezeichnung der Ganzheitlichkeit kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten wird der Begriff „*interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit*“ verwandt.)

Um angesichts der lückenhaften sowie teilweise niedrigen Zellenbesetzung (vgl. Tabelle 5. 1) die Datenbasis zweckmäßig zu nutzen, muss der Vergleich zerlegt werden: Tabelle 5.9 bis Tabelle 5.13 veranschaulichen die Zerlegungsschritte:

a.) *Extremgruppenvergleich*. Zur Abschätzung der Wirkung der *Kombination* von objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit werden zunächst zwei Extremgruppen miteinander verglichen (Tabelle 5.9). Weitgehend fehlende objekt- und interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit (Partialisierung) liegt bei der Konfiguration vor, die eine ausführende Teiltätigkeit mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion kombiniert (A-ZB; „*partialisierte Tätigkeit*“). Eindeutig *gegeben* ist objekt- und interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit in der Konfiguration mit mehreren ausführenden und dispositiven objektzentrierten Teiltätigkeiten, welche mit Kundenberatung kombiniert sind (AAD-BER; „*ganzheitliche Tätigkeit*“).

Tabelle 5.9: Untersuchung von Extremgruppen der Kombination objekt- und kundeninteraktionszentrierter TT

Interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit	keine TT mit Kundeninteraktion	überwiegend TT mit zahlungsbezogener Kundeninteraktion	überwiegend TT mit bedienender Kundeninteraktion	überwiegend TT mit beratender Kundeninteraktion
Objektzentrierte Ganzheitlichkeit	(keine)	(ZB)	(BED)	(BER)
maximal 1 ausführende TT (A)		A-ZB („ <i>partialisiert</i> “)		
mehrere ausführende TT (AA)				
mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)				AAD-BER („ <i>ganzheitlich</i> “)

TT = Teiltätigkeit(en)

b.) Vergleich von Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit in einer zweifaktoriellen Varianzanalyse. Zur Ermittlung der Wirkung objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit sowie deren Wechselwirkung werden vier Konfigurationen (vgl. Tabelle 5.10) in einer zweifaktoriellen Varianzanalyse miteinander verglichen. Zur Untersuchung der Wirkung der objektzentrierten Ganzheitlichkeit werden unabhängig von der interaktionszentrierten Ganzheitlichkeit die Konfigurationen mit mehreren ausführenden Teiltätigkeiten (AA-ZB und AA-BER, vgl. Tabelle 5.10) den Konfigurationen mit mehreren ausführenden und dispositiven Teiltätigkeiten (AAD-ZB und AA-BER, vgl. Tabelle 5.10) einander vergleichend gegenübergestellt (Haupteffekt „objektzentrierte Ganzheitlichkeit“).

Zur Untersuchung der Wirkung der interaktionszentrierten Ganzheitlichkeit werden unabhängig von der objektzentrierten Ganzheitlichkeit die Konfigurationen mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (AA-ZB und AAD-ZB, vgl. Tabelle 5.10) den Konfigurationen mit überwiegend Kundenberatung (AA-BER und AAD-BER, vgl. Tabelle 5.10) gegenübergestellt (Haupteffekt „interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit“).

Darüber hinaus wird die Wechselwirkung von objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit untersucht.

Tabelle 5.10: Vergleich von Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher objekt- und unterschiedlicher kundeninteraktionszentrierter Ganzheitlichkeit

Interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit	keine TT mit Kundeninteraktion	überwiegend TT mit zahlungsbezogener Kundeninteraktion	überwiegend TT mit bedienender Kundeninteraktion	überwiegend TT mit beratender Kundeninteraktion
Objektzentrierte Ganzheitlichkeit	(keine)	(ZB)	(BED)	(BER)
maximal 1 ausführende TT (A)				
mehrere ausführende TT (AA)		AA-ZB		AA-BER
mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)		AAD-ZB		AAD-BER

TT = Teiltätigkeit(en)

Zur Überprüfung der *Geltungsbreite* der beiden Haupteffekte wird die Wirkung der objekt- und der interaktionszentrierten Ganzheitlichkeit zusätzlich unter Einbeziehung der dritten Stufe der Ganzheitlichkeit geprüft. Bei der Prüfung der Befunde zu *objektzentrierter* Ganzheitlichkeit werden dazu Konfigurationen mit maximal einer ausführenden objektzentrierten Teiltätigkeit (A-ZB), mehreren ausführenden objektzentrierten Teiltätigkeiten (AA-ZB) und ausführenden sowie dispositiven objektzentrierten Teiltätigkeiten (AAD-ZB) verglichen (vgl. Tabelle 5.11). Die Stufe der interaktionszentrierten Ganzheitlichkeit ist bei allen diesen Konfigurationen gleich, nämlich überwiegend zahlungsbezogene Kundeninteraktion.

Tabelle 5.11: Vergleich von Konfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit (bei gleicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit)

Interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit	keine TT mit Kundeninteraktion	überwiegend TT mit zahlungsbezogener Kundeninteraktion	überwiegend TT mit bedienender Kundeninteraktion	überwiegend TT mit beratender Kundeninteraktion
Objektzentrierte Ganzheitlichkeit	(keine)	(ZB)	(BED)	(BER)
maximal 1 ausführende TT (A)		A-ZB		
mehrere ausführende TT (AA)		AA-ZB		
mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)		AAD-ZB		

TT = Teiltätigkeit(en)

Die Geltungsbreite der Befunde zu *interaktionszentrierter* Ganzheitlichkeit wird durch den Vergleich der Konfigurationen mit überwiegend zahlungsbezogener (AA-ZB), überwiegend bedienender (AA-BED) und überwiegend beratender (AA-BER) Kundeninteraktion ermittelt (vgl. Tabelle 5.12). Die Stufe der objektzentrierten Ganzheitlichkeit ist bei allen diesen Konfigurationen gleich: Es werden überwiegend mehrere ausführende Teiltätigkeiten ausgeübt.

Tabelle 5.12: Vergleich von Konfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit (bei gleicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit)

Interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit	keine TT mit Kundeninteraktion	überwiegend TT mit zahlungsbezogener Kundeninteraktion	überwiegend TT mit bedienender Kundeninteraktion	überwiegend TT mit beratender Kundeninteraktion
Objektzentrierte Ganzheitlichkeit	(keine)	(ZB)	(BED)	(BER)
maximal 1 ausführende TT (A)				
mehrere ausführende TT (AA)		AA-ZB	AA-BED	AA-BER
mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)				

TT = Teiltätigkeit(en)

c.) *Kontrollgruppenvergleich.* Beim Vergleich mit einer Kontrollgruppe werden zwei Tätigkeiten miteinander verglichen, die *beide* objektzentriert nicht ganzheitlich sind, sich jedoch im Vorhandensein von Interaktion mit Kunden unterscheiden. Während bei einer Konfiguration Kundeninteraktion überwiegend in Form zahlungsbezogener Kundeninteraktion stattfindet (A-ZB, Tabelle 5.13), ist die Interaktion mit Kunden bei der anderen Konfiguration kein Bestandteil des Arbeitsauftrages (A-keine, Tabelle 5.13). Dieser Vergleich erfolgt nur für die erlebten psychischen Beanspruchungsfolgen.

Tabelle 5.13: Kontrollgruppenvergleich: Vergleich der Konfiguration mit nur maximal einer objektzentrierten Teiltätigkeit (ohne Kundeninteraktion; A-keine) mit der Konfiguration mit maximal einer objektzentrierten Teiltätigkeit und überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (A-ZB)

Interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit	keine TT mit Kundeninteraktion	überwiegend TT mit zahlungsbezogener Kundeninteraktion	überwiegend TT mit bedienender Kundeninteraktion	überwiegend TT mit beratender Kundeninteraktion
Objektzentrierte Ganzheitlichkeit	(keine)	(ZB)	(BED)	(BER)
maximal 1 ausführende TT (A)	A-keine	A-ZB		
mehrere ausführende TT (AA)				
mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)				

TT = Teiltätigkeit(en)

Im Folgenden werden die erläuterten Vergleiche für die in Abschnitt 5.3.1 ermittelten Merkmalsgruppen (Skalen erlebter Tätigkeitsmerkmale) vorgenommen. Die Untergliederung der Vergleiche folgt der hier erläuterten Reihenfolge (a bis c). Allerdings werden zum Vergleich der Konfigurationen in Bezug auf wahrgenommene Tätigkeitsmerkmale nur die Vergleiche a und b durchgeführt.

#### *Auswertungsvoraussetzungen*

Die zur Auswertung genutzten Verfahren wurden in Anpassung an die jeweils gegebenen Voraussetzungen gewählt. Die detaillierte Darstellung der Voraussetzungen erfolgt in Anhang B (Tabelle B. 1 und Tabelle B. 2). Bei den Teilstichproben (Tätigkeitskonfigurationen) mit weniger als zehn Messwerten kann von einer Normalverteilung der Daten nicht ausgegangen werden. Darüber hinaus ist bei Vergleichen mit diesen Teilstichproben die Voraussetzung der Varianzhomogenität überwiegend verletzt. Daher wird beim Vergleich von Konfigurationen mit deutlichen Unterschieden in der Stichprobengröße die eine Korrektur gemäß dem Brown-Forsythe-Verfahren angewandt.

Die zu vergleichenden Konfigurationen unterscheiden sich in einigen der einbezogenen Kovariablen signifikant voneinander. Auch hier erfolgt die detaillierte Darstellung dieser Unterschiede in Anhang B (Tabelle B. 3). Die Überprüfung des Einflusses dieser Kovariablen auf die zu untersuchenden Variablen und Beziehungen wird durch ihre Einbeziehung in die Vorhersage erlebter Tätigkeitsmerkmale und erlebter psychischer Beanspruchungsfolgen vorgenommen.

### 5.3.3 Erlebte Regulationsanforderungen und -möglichkeiten

#### *Niveau erlebter Regulationsanforderungen und –möglichkeiten*

Die Werte der von den Beschäftigten erlebten Regulationsanforderungen und –möglichkeiten (enger und erweiterter Merkmalssatz) liegen auf einer fünfstufigen Skala zwischen 3.1 („trifft teils-teils zu“) und 4.3 („trifft eher zu“ bis „trifft völlig zu“; vgl. Tabelle 5. 15 bis Tabelle 5.17). Damit ist das Niveau erlebter Regulationsanforderungen und –möglichkeiten in der Gesamtstichprobe mittel bis hoch.

#### *Vorhersage erlebter Regulationsanforderungen und –möglichkeiten*

Vor dem Prüfen von Einzelunterschieden zwischen verschiedenen ganzheitlichen Tätigkeitskonfigurationen wird (für den engen Merkmalssatz) gefragt, ob die objekt- sowie die interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit der Teiltätigkeiten die erlebten Regulationsanforderungen nennenswert prädiktieren.

Die Analyse ergibt ein Modell (Tabelle 5.14), in welchem die erlebten Regulationsanforderungen und –möglichkeiten durch objektzentrierte Ganzheitlichkeit vorhergesagt wird: Je ausgeprägter diese Ganzheitlichkeit, desto umfassender auch die von den Beschäftigten erlebten Regulationsanforderungen und –möglichkeiten. Allerdings ist der Anteil der durch diese Variablen erklärten Varianz mit  $R^2_{\text{korr}} = 9.0$  Prozent ( $R^2 = 10.0\%$ ) gering.

Tabelle 5.14: Modell zur Vorhersage erlebter Regulationsanforderungen und –möglichkeiten (enger Merkmalssatz)

Kriterium/ Modell	Prädiktor	N	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> <sub>korr</sub>	ΔR <sup>2</sup>	F	df2	β	t
Modell 1	objektzentrierte Ganzheitlichkeit	113	.10	.09	.10	11.71**	111	.31	3.42**

Keinen signifikanten Beitrag zur Vorhersage erlebter Regulationsanforderungen und –möglichkeiten leistet die interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit der Tätigkeit sowie Alter, Geschlecht und berufliche Vorbildung des Beschäftigten. Trotz des geringen Anteils erklärter Varianz wird die Analyse fortgesetzt.

#### *Vergleich der Konfigurationen in Bezug auf erlebte Regulationsanforderungen und -möglichkeiten*

a.) Regulationsanforderungen und –möglichkeiten bei der Arbeit werden von den Beschäftigten der ganzheitlichen Konfiguration signifikant umfassender erlebt als von den Beschäftigten der partialisierten Konfiguration. Dies gilt beim engen und beim erweiterten Merkmalssatz (t-Test:  $t_{\text{eng}} [51] = -5.67$ ,  $p < .001$ ; Exakter Test nach Fisher <sub>erweitert</sub> [ $N = 17$ ] =  $-2.15$ ;  $p < .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 5). In beiden Fällen handelt es sich dabei um einen großen Effekt ( $d_{\text{eng}} = 1.60$ ;  $d_{\text{weit}} = 1.61$ ).

Beschäftigte unterschiedlicher bedingungsbezogen gebildeter Tätigkeitskonfigurationen („partialisierte“ vs. „ganzheitliche Tätigkeit“) erleben ihre Tätigkeit demnach verschieden. Dieser Befund erfordert differenziertere Vergleiche.

b.) Zunächst wird geprüft, ob sich das *Zusammenwirken* von objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit im Erleben von Regulationsanforderungen und –möglichkeiten niederschlägt. Dies ist we-

der für die Skala des engen Merkmalssatzes noch für die Skala des erweiterten Merkmalssatzes der Fall (ANOVA:  $F_{\text{Wechselwirkung, eng}} [1, 164] = 1.65, p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{Wechselwirkung, erweitert}} [1, 53] = 0.04, p > .05$ ; vgl. Tabelle 5. 15).

Werden die Konfigurationen mit unterschiedlicher *objektzentrierter* Ganzheitlichkeit (überwiegend ausführende vs. ausführende und dispositive Teiltätigkeiten) unabhängig von deren interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit miteinander verglichen, zeigt sich sowohl für den engen als auch für den erweiterten Merkmalssatz, dass Regulationsanforderungen und –möglichkeiten in den Konfigurationen mit ausführenden und dispositiven objektzentrierten Teiltätigkeiten signifikant ausgeprägter erlebt werden als in Tätigkeiten mit lediglich mehreren ausführenden Teiltätigkeiten (ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, eng}} [1, 164] = 27.47, p < .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, erweitert}} [1, 53] = 3.27, p < .05$ ; vgl. Tabelle 5. 15). Während es sich beim engen Merkmalssatz dabei um einen großen Effekt handelt ( $\eta^2_{\text{eng}} = 0.15$ ), ist der Effekt beim erweiterten Merkmalssatz von mittlerer Größe ( $\eta^2_{\text{erweitert}} = 0.06$ ).

Tabelle 5. 15: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Regulationsanforderungen und –möglichkeiten“ des engen und erweiterten Satzes erlebter Tätigkeitsmerkmale in Konfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit

Interaktions- zentrierte G.	engerer Merkmalssatz			erweiterter Merkmalssatz		
	überwiegend TT mit zah- lungs- bezogener Kunden- interaktion (ZB)	überwiegend TT mit bera- tender Kun- den- interaktion (BER)	$\Sigma$	überwiegend TT mit zah- lungs- bezogener Kunden- interaktion (ZB)	überwiegend TT mit bera- tender Kun- den- interaktion (BER)	$\Sigma$
mehrere ausfüh- rende TT (AA)	3.43 ± 0.10 (N = 41)	3.79 ± 0.07 (N = 79)	3.66 ± 0.06 (N = 120)	3.43 ± 0.13 (N = 25)	3.40 ± 0.14 (N = 18)	3.54 ± 0.10 (N = 43)
mehrere ausfüh- rende TT + dispositive TT (AAD)	4.23 ± 0.27 (N = 11)	4.28 ± 0.08 (N = 33)	4.27 ± 0.09 (N = 44)	3.81 ± 0.43 (N = 6)	4.17 ± 0.06 (N = 4)	4.00 ± 0.26 (N = 10)
$\Sigma$	3.60 ± 0.11 (N = 52)	3.93 ± 0.06 (N = 112)		3.50 ± 0.13 (N = 31)	3.79 ± 0.12 (N = 22)	

TT = Teiltätigkeit(en)  
G. = Ganzheitlichkeit

Dieser Unterschied bestätigt sich beim Hinzunehmen einer *weiteren* Konfiguration (Mittelwerte und Standardfehler in Tabelle 5.16): In der Konfiguration mit ausführenden und dispositiven Teiltätigkeiten werden ausgeprägtere Regulationsanforderungen und –möglichkeiten erlebt als in den Konfigurationen mit einer oder mehreren überwiegend ausführenden Teiltätigkeiten (ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, eng}} [2, 70] = 5.78, p < .05$ ); Konfigurationen mit *einer* versus *mehreren* überwiegend ausführenden objektzentrierten Teiltätigkeiten unterscheiden sich hinsichtlich der Skala nicht signifikant voneinander.

Diese Befunde gelten nur für die Skala „Regulationsanforderungen und –möglichkeiten“ des *engen* Merkmalssatzes. Für den erweiterten Merkmalssatz kann kein Unterschied zwischen Stufen objektzentrierter Ganzheitlichkeit bei Hinzunahme einer weiteren Stufe nachgewiesen werden (ANOVA:

$F_{\text{objektzentriert, erweitert}} [2, 44] = 0.58, p > .05$ ; vgl. Tabelle 5.16).

Tabelle 5.16: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten“ in Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit (bei gleicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit)

	TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)			
	engerer Merkmalsatz		erweiterter Merkmalsatz	
	N	M ± SE	N	M ± SE
maximal 1 ausführende TT (A)	18	3.40 ± 0.14	13	3.37 ± 0.19
Mehrere ausführende TT (AA)	41	3.43 ± 0.10	25	3.43 ± 0.13
Mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)	11	4.23 ± 0.27	6	3.81 ± 0.43

TT = Teiltätigkeit(en)

Der varianzanalytische Vergleich von Konfigurationen mit unterschiedlicher *interaktionszentrierter* Ganzheitlichkeit (überwiegend zahlungsbezogene vs. überwiegend beratende Kundeninteraktion) zeigt, dass in Konfigurationen mit überwiegend beratender Kundeninteraktion umfassendere Regulationsanforderungen und –möglichkeiten erlebt werden als in Konfigurationen mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (vgl. Tabelle 5. 15). Dieser Unterschied ist bei beiden Merkmalsätzen jedoch nur tendenziell signifikant (ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, eng}} [1, 164] = 2.67, p < .10$ ; ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, erweitert}} [1, 53] = 1.80, p < .10$ ) und von kleiner bis mittlerer Effektgröße ( $\eta^2_{\text{eng}} = 0.02$ ;  $\eta^2_{\text{erweitert}} = 0.04$ ).

Beim Einbeziehen einer *weiteren* Stufe der interaktionszentrierten Ganzheitlichkeit (überwiegend bedienende Kundeninteraktion) ergibt der Globalvergleich der drei Konfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit zunächst einen signifikanten Unterschied zwischen diesen in Bezug auf erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten (enger Merkmalsatz); in den nachfolgenden Einzeltests können jedoch keine Unterschiede zwischen den Konfigurationen festgestellt werden. (ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, eng}} [2, 129] = 4.92, p < .05$ ). Für den erweiterten Merkmalsatz ergibt sich bereits im Globalvergleich kein signifikanter Unterschied zwischen den Konfigurationen (ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, erweitert}} [2, 46] = 1.87, p > .05$ ).

Tabelle 5.17: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten“ in Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit (bei gleicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit)

		TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)		TT mit überwiegend bedienender Kundeninteraktion (BED)		TT mit überwiegend beratender Kundeninteraktion (BER)	
		N	M ± SE	N	M ± SE	N	M ± SE
		mehrere ausführende TT (AA)	engerer Merkmalsatz	41	3.43 ± 0.10	9	3.54 ± 0.19
	erweiterter Merkmalsatz	25	3.43 ± 0.13	3	3.26 ± 0.21	18	3.40 ± 0.14

TT = Teiltätigkeit(en)

Tabelle 5.18 fasst die Ergebnisse zu erlebten Regulationsanforderungen und –möglichkeiten zusammen. Dabei ist erkennbar, dass sich sowohl zwischen Konfigurationen mit unterschiedlicher objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit (Extremgruppen), als auch zwischen Konfigurationen mit

entweder unterschiedlicher objekt- oder unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit Unterschiede in den erlebten Regulationsanforderungen und –möglichkeiten nachweisen lassen. Die Richtung der Unterschiede dieser *erlebten* Merkmalsgruppe entspricht der Richtung der *bedingungsbezogen* ermittelten Unterschiede: Umfassendere Regulationsanforderungen und –möglichkeiten werden jeweils in den ganzheitlichen Konfigurationen erlebt.

Tabelle 5.18: Zusammenfassung der Ergebnisse zur Skala „Erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten“

Vergleich		enger Merkmalsatz	erweiterter Merkmalsatz	
a.)	Vergleich von Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit ( <i>Extremgruppen</i> )	A-ZB vs. AAD-BER	A-ZB < AAD-BER	A-ZB < AAD-BER
b.)	<i>Wechselwirkung</i> objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit		n.s.	n.s.
	Vergleich von Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher <i>objektzentrierter</i> Ganzheitlichkeit	AA vs. AAD A vs. AA vs. AAD (bei überwiegend ZB)	AA < AAD A = AA A < AAD AA < AAD	AA < AAD n.s.
	Vergleich von Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher <i>interaktionszentrierter</i> Ganzheitlichkeit	ZB vs. BER ZB vs. BED vs. BER (bei überwiegend AA)	(ZB < BER) <sup>1</sup> n.s.	(ZB < BER) <sup>1</sup> n.s.

Alle dargestellten Unterschiede sind auf dem 5%-Niveau signifikant.  
(...)<sup>1</sup> tendenziell signifikant

#### *Einfluss arbeitsbezogener Bewältigungsmuster*

Um den Einfluss arbeitsbezogener Verhaltens- und Erlebensmuster auf erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten zu ermitteln, wurde an der „Teilstichprobe Apotheken“ geprüft, ob sich Beschäftigte mit gesundheitsförderlichem Bewältigungsmuster von Beschäftigten mit den anderen Mustern in Bezug auf erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten unterscheiden. Dies ist nicht der Fall (t-Test:  $t [56] = -1.55$ ;  $p > .05$ ; vgl. Anhang, Tabelle B.4).

### 5.3.4 Erlebte Lernmöglichkeiten einschließlich Rückmeldung

#### *Niveau erlebter Lernmöglichkeiten und Rückmeldung*

Die Mittelwerte der von den Beschäftigten eingeschätzten Lernmöglichkeiten und Rückmeldungen (enger und erweiterter Merkmalssatz) liegen auf einer fünfstufigen Skala zwischen 3.4 und 3.9 („trifft manchmal zu“ bis „trifft oft zu“; vgl. Tabelle 5. 20 bis Tabelle 5.22). Damit werden die Lernmöglichkeiten und Rückmeldungen in den untersuchten Konfigurationen als überwiegend gegeben erlebt.

#### *Vorhersage erlebter Lernmöglichkeiten und Rückmeldung*

Die Analyse relevanter Vorhersagevariabler für erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung ergibt ein Modell, in welchem erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung nur durch das Alter der Beschäftigten signifikant prädiziert werden (Tabelle 5. 19). Bei höherem Alter der untersuchten Personen werden dabei die erlebten Lernmöglichkeiten und Rückmeldung ausgeprägter erlebt. Die objekt- und interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit sowie Geschlecht und berufliche Vorbildung der Beschäftigten tragen zur Prädiktion nicht signifikant bei. Die Vorhersageleistung des Modells ist allerdings mit  $R^2_{\text{korrr}} = 5.0$  Prozent ( $R^2 = 6.0\%$ ) gering. Die Analyse wird dennoch fortgesetzt.

Tabelle 5. 19: Modell zur Vorhersage erlebter Lernmöglichkeiten und Rückmeldung

Kriterium/ Modell	Prädiktor	N	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> <sub>korrr</sub>	ΔR <sup>2</sup>	F	df2	β	t
Modell 1	Alter	112	.06	.05	0.06	6.77*	111	.24	2.60*

#### *Vergleich der Konfigurationen in Bezug auf erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung*

a.) Zunächst wieder zum Vergleich der *Extremgruppen* objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit („partialisierte“ vs. „ganzheitliche Tätigkeit“). Hierbei zeigt sich, dass Beschäftigte mit „ganzheitlicher Tätigkeit“ bei Prüfung des engen Merkmalssatzes umfassendere Lernmöglichkeiten und Rückmeldung erleben als Beschäftigte mit „partialisierter Tätigkeit“ (t-Test:  $t_{\text{eng}} [59] = -1.95$ ,  $p < .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 6). Es handelt sich dabei um einen Effekt mittlerer Größe ( $d_{\text{eng}} = 0.52$ ). Allerdings unterscheiden sich die Extremgruppen hinsichtlich gleichnamigen Skala des erweiterten Merkmalssatzes nicht signifikant voneinander (t-Test:  $t_{\text{erweitert}} [57] = -1.58$ ,  $p > .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 6).

b.) Daraufhin wurde varianzanalytisch untersucht, ob das *Zusammenwirken* von objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung beeinflusst. Dies ist - ebenso wie bei erlebten Regulationsanforderungen und -möglichkeiten - weder für die Skala des engeren noch die des erweiterten Merkmalssatzes der Fall (ANOVA:  $F_{\text{Wechselwirkung, eng}} [1, 189] = 0.25$ ,  $p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{Wechselwirkung, erweitert}} [1, 187] = 0.81$ ,  $p > .05$ ; vgl. Tabelle 5. 20).

Der Vergleich der Konfigurationen mit unterschiedlicher *objektzentrierter* Ganzheitlichkeit zeigt, dass Beschäftigte in Konfigurationen mit mehreren ausführenden und dispositiven Teiltätigkeiten bei ihrer

Arbeitstätigkeit umfassendere Lernmöglichkeiten und Rückmeldung erleben als Beschäftigte in Konfigurationen mit lediglich ausführenden Teiltätigkeiten (vgl. Tabelle 5. 20). Dies gilt sowohl für die Skala des engen als auch für die Skala des erweiterten Merkmalsatzes (ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, eng}} [1, 189] = 5.22, p < .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, erweitert}} [1, 187] = 2.94, p < .05$ ). In beiden Fällen handelt es sich um einen kleinen Effekt ( $\eta^2_{\text{eng}} = 0.03, \eta^2_{\text{erweitert}} = 0.02$ ).

Tabelle 5. 20: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung“ des engen und erweiterten Satzes erlebter Tätigkeitsmerkmale in Konfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit

Interaktions- zentrierte G.  Objekt- Zentrierte G.	engerer Merkmalsatz			erweiterter Merkmalsatz		
	überwiegend TT mit zahlungs- bezogener Kunden- interaktion (ZB)	überwiegend TT mit beratender Kundeninteraktion (BER)	$\Sigma$	überwiegend TT mit zahlungs- bezogener Kunden- interaktion (ZB)	überwiegend TT mit beratender Kundeninteraktion (BER)	$\Sigma$
mehrere ausführende TT (AA)	3.43 ± 0.11 (N = 40)	3.65 ± 0.07 (N = 91)	3.58 ± 0.06 (N = 131)	3.52 ± 0.11 (N = 39)	3.68 ± 0.06 (N = 91)	3.63 ± 0.05 (N = 130)
mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)	3.72 ± 0.18 (N = 15)	3.85 ± 0.10 (N = 43)	3.83 ± 0.09 (N = 58)	3.80 ± 0.13 (N = 15)	3.77 ± 0.09 (N = 42)	3.78 ± 0.08 (N = 57)
$\Sigma$	3.51 ± 0.09 (N = 55)	3.71 ± 0.06 (N = 134)		3.60 ± 0.09 (N = 54)	3.71 ± 0.05 (N = 133)	

TT = Teiltätigkeit(en)  
G. = Ganzheitlichkeit

Der Vergleich unter Einbeziehung einer *weiteren* Stufe der objektzentrierten Ganzheitlichkeit (Tabelle 5.21) bestätigt den dargestellten Befund nicht: Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit unterscheiden sich dabei in erlebten Lernmöglichkeiten und Rückmeldungen nicht signifikant voneinander; dies gilt gleichermaßen für den engen sowie den erweiterten Merkmalsatz (ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, eng}} [2, 73] = 1.15, p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, erweitert}} [2, 71] = 1.30, p > .05$ ).

Tabelle 5.21: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung“ in Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit (bei gleicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit)

	TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)			
	engerer Merkmalsatz		erweiterter Merkmalssatz	
	N	M ± SE	N	M ± SE
Maximal 1 ausführende TT (A)	18	3.46 ± 0.19	17	3.48 ± 0.17
Mehrere ausführende TT (AA)	40	3.43 ± 0.11	39	3.52 ± 0.11
Mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)	15	3.72 ± 0.18	15	3.80 ± 0.13

TT = Teiltätigkeit(en)

Konfigurationen mit unterschiedlicher *interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit* (überwiegend zahlungsbezogene Kundeninteraktion vs. überwiegend Kundenberatung, unabhängig von der objektzentrierten Ganzheitlichkeit der Konfigurationen, vgl. Tabelle 5. 20) unterscheiden sich in erlebten Lernmöglichkeiten und Rückmeldungen nur tendenziell signifikant voneinander; dieser Effekt beschränkt sich darüber hinaus auf die Skala des engen Merkmalsatzes (ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, eng}} [1, 189] = 1.94, p < 0.10$ ). Es handelt sich um einen kleinen Effekt ( $\eta^2_{\text{eng}} = 0.01$ ). Für den erweiterten Merkmalsatz ist kein signifikanter Unterschied nachweisbar (ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, erweitert}} [1, 187] = 0.40, p > .05$ ). Bei Hinzunahme einer *weiteren* Stufe der interaktionszentrierten Ganzheitlichkeit ist weder für den engen noch für den erweiterten Merkmalsatz ein signifikanter Unterschied zwischen Konfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit nachweisbar (ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, eng}} [2, 146] = 1.35, p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, erweitert}} [2, 145] = 0.78, p > .05$ ; vgl. Tabelle 5.22).

Tabelle 5.22: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung“ in Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit (bei gleicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit)

		TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)		TT mit überwiegend bedienender Kundeninteraktion (BED)		TT mit überwiegend beratender Kundeninteraktion (BER)	
		N	M ± SE	N	M ± SE	N	M ± SE
mehrere ausführende TT (AA)	engerer Merkmalsatz	40	3.43 ± 0.11	15	3.65 ± 0.20	91	3.65 ± 0.07
	erweiterter Merkmalsatz	39	3.52 ± 0.11	15	3.65 ± 0.19	91	3.68 ± 0.06

TT = Teiltätigkeit(en)

Analog zu den Ergebnissen für erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten wird auch bei der Untersuchung erlebter Lernmöglichkeiten und Rückmeldungen deutlich, dass diese in Konfigurationen mit gegebener Ganzheitlichkeit umfassender erlebt werden als in Konfigurationen, in denen Ganzheitlichkeit nicht gegeben ist (Tabelle 5.23). Allerdings ist dieser bei Konfigurationen mit unterschiedlicher *interaktionszentrierter* Ganzheitlichkeit nur tendenziell (enger Merkmalsatz) bzw. nicht (erweiterter Merkmalsatz) signifikant. Eine Wechselwirkung beider Dimensionen der Ganzheitlichkeit liegt wiederum nicht vor.

Tabelle 5.23: Zusammenfassung der Ergebnisse zur Skala „Erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung“

Vergleich		enger Merkmalssatz	erweiterter Merkmalssatz	
a.)	Vergleich von Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit ( <i>Extremgruppen</i> )	A-ZB vs. AAD-BER	A-ZB < AAD-BER	n.s.
b.)	Wechselwirkung objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit		n.s.	n.s.
	Vergleich von Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit	AA vs. AAD	AA < AAD	AA < AAD
		A vs. AA vs. AAD (bei überwiegend ZB)	n.s.	n.s.
	Vergleich von Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit	ZB vs. BER	(ZB < BER) <sup>1</sup>	n.s.
		ZB vs. BED vs. BER (bei überwiegend AA)	n.s.	n.s.

Alle dargestellten Unterschiede sind auf dem 5%-Niveau signifikant.

(...)<sup>1</sup> tendenziell signifikant

#### *Einfluss arbeitsbezogener Bewältigungsmuster*

Die Untersuchung des Einflusses arbeitsbezogener Bewältigungsmuster auf erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung (enger Merkmalssatz) zeigt, dass ein signifikanter Unterschied zwischen Beschäftigten mit gesundheitsförderlichem Bewältigungsmuster und anderen Mustern statistisch nicht nachweisbar ist (t-Test:  $t [54] = -0.64$ ;  $p > .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B.4)

### 5.3.5 Erlebte Regulationserschwerisse

#### Niveau erlebter Regulationserschwerisse

Die Mittelwerte der von den Beschäftigten erlebten Regulationserschwerisse (enger und erweiterter Merkmalsatz) liegen auf einer fünfstufigen Skala zwischen 2.0 („trifft selten zu“) und 3.3 („trifft manchmal zu“); vgl. Tabelle 5.25 bis Tabelle 5.27). Damit liegen die erlebten Regulationserschwerisse im Bereich geringer bis mittlerer Ausprägung.

#### Vorhersage erlebter Regulationserschwerisse

Die erlebten Regulationserschwerisse sind durch die *interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit* vorher-sagbar (vgl. Tabelle 5. 24). Bei *gegebener* interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit werden umfassen-dere Regulationserschwerisse erlebt ( $\beta_{\text{interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit}} = .25$ ) als bei *nicht gegebener* inter-aktionszentrierter Ganzheitlichkeit. Allerdings lässt der geringe Beitrag der interaktionszentrierten Ganzheitlichkeit zur aufgeklärten Varianz uneindeutige Befunde bezüglich der Unterschiede zwischen den Konfigurationen erwarten. Der Anteil erklärter Varianz ist wiederum gering ( $R^2_{\text{korr}} = 5.0\%$ ;  $R^2 = 6.0\%$ ).

Die *objektzentrierte* Ganzheitlichkeit sowie Alter, Geschlecht und berufliche Vorbildung der Beschäftig-ten tragen zur Vorhersage erlebter Regulationserschwerisse nicht signifikant bei.

Tabelle 5. 24: Modell zur Vorhersage erlebter Regulationserschwerisse

Kriterium/ Modell	Prädiktor	N	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> <sub>korr</sub>	ΔR <sup>2</sup>	F	df2	β	t
Modell 1	Interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit	108	.06	.05	.06	6.91(*)	106	.25	2.63 (*)

#### Vergleich der Konfigurationen in Bezug auf erlebte Regulationserschwerisse

a.) Zunächst der Vergleich der *Extremgruppen* „partialisierte“ vs. „ganzheitliche Tätigkeit“ in Bezug auf erlebte Regulationserschwerisse: Sowohl für die Skala des engen als auch die des erweiterten Merkmalsatzes zeigt sich, dass Beschäftigte mit „ganzheitlicher Tätigkeit“ bei ihrer Arbeit ausgepräg-tere Regulationserschwerisse erleben als Beschäftigte mit „partialisierter Tätigkeit“ (t-Test:  $t_{\text{eng}} [32] = -2.17$ ,  $p < .05$ ; t-Test:  $t_{\text{erweitert}} [31] = -1.81$ ,  $p < .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 7). Bei beiden Merkmals-sätzen liegt dabei ein mittlerer bis großer Effekt vor ( $d_{\text{eng}} = 0.75$ ,  $d_{\text{erweitert}} = 0.65$ ).

b.) Im nächsten Schritt wird untersucht, ob das *Zusammenwirken* von objekt- und interaktionszentrier-ter Ganzheitlichkeit erlebte Regulationserschwerisse beeinflusst. Die varianzanalytische Auswertung zeigt, dass dies nicht der Fall ist: Eine signifikante Wechselwirkung objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit bezüglich erlebter Regulationserschwerisse liegt nicht vor (ANOVA:  $F_{\text{Wechselwirkung, eng}} [1, 116] = 1.18$ ,  $p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{Wechselwirkung, erweitert}} [1, 113] = 0.58$ ,  $p > .05$ ; vgl. Tabelle 5.25).

Der Vergleich der Konfigurationen mit unterschiedlicher *objektzentrierter* Ganzheitlichkeit zeigt, dass Regulationserschwerisse in den Konfigurationen mit mehreren ausführenden und dispositiven Teiltä-tigkeiten signifikant ausgeprägter erlebt werden als in den Konfigurationen mit lediglich mehreren aus-

führenden Teiltätigkeiten (Tabelle 5.25). Dies gilt allerdings nur für die Skala des erweiterten Merkmalssatzes (ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, erweitert}} [1, 113] = 3.88, p < .05$ ). Der Effekt ist von kleiner bis mittlerer Größe ( $\eta^2_{\text{erweitert}} = 0.03$ ). Beim engen Merkmalssatz wird dieser Unterschied nicht signifikant (ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, eng}} [1, 116] = 1.41, p > .05$ ).

Tabelle 5.25: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Erlebte Regulationserschwerisse“ des engen und erweiterten Satzes erlebter Tätigkeitsmerkmale in Konfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit

Interaktions- zentrierte G.  Objekt- Zentrierte G.	engerer Merkmalssatz			erweiterter Merkmalssatz		
	überwiegend TT mit zahl- lungs- bezogener Kunden- interaktion (ZB)	überwiegend TT mit bera- tender Kun- deninterakti- on (BER)	$\Sigma$	überwiegend TT mit zahl- lungs- bezogener Kunden- interaktion (ZB)	überwiegend TT mit bera- tender Kun- den- interaktion (BER)	$\Sigma$
mehrere aus- führende TT (AA)	2.54 ± 0.13 (N = 35)	2.98 ± 0.09 (N = 58)	2.82 ± 0.08 (N = 93)	2.83 ± 0.11 (N = 34)	3.00 ± 0.09 (N = 58)	2.93 ± 0.07 (N = 92)
mehrere ausfüh- rende TT + dispositive TT (AAD)	2.94 ± 0.22 (N = 8)	3.00 ± 0.18 (N = 15)	2.98 ± 0.14 (N = 23)	3.29 ± 0.21 (N = 7)	3.20 ± 0.14 (N = 14)	3.23 ± 0.12 (N = 21)
$\Sigma$	2.62 ± 0.11 (N = 43)	2.99 ± 0.08 (N = 73)		2.91 ± 0.10 (N = 41)	3.03 ± 0.08 (N = 72)	

TT = Teiltätigkeit(en)  
G. = Ganzheitlichkeit

Beim Einbeziehen einer *weiteren* Stufe objektzentrierter Ganzheitlichkeit bestätigt sich der Befund für den engen Merkmalssatz: Ein signifikanter Unterschied in Bezug auf erlebte Regulationserschwerisse ist statistisch nicht nachweisbar (ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, eng}} [2, 61] = 1.40, p > .05$ ). Allerdings ist hier auch keine signifikanter Unterschied für den erweiterten Merkmalssatz feststellbar (ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, erweitert}} [2, 59] = 1.87, p > .05$ ; vgl. Tabelle 5.26).

Tabelle 5.26: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Erlebte Regulationserschwerisse“ in Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit (bei gleicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit)

	TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)			
	engerer Merkmalssatz		erweiterter Merkmalssatz	
	N	M ± SE	N	M ± SE
Maximal 1 ausführende TT (A)	18	2.50 ± 0.15	18	2.85 ± 0.13
Mehrere ausführende TT (AA)	35	2.54 ± 0.13	34	2.83 ± 0.11
Mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)	8	2.94 ± 0.22	7	3.29 ± 0.21

TT = Teiltätigkeit(en)

Beim Vergleich von Konfigurationen mit unterschiedlicher *interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit* ergibt sich zwar für den engen Merkmalsatz ein tendenziell signifikanter, für den erweiterten Merkmalsatz jedoch kein signifikanter Unterschied in Bezug auf erlebte Regulationserschwerisse (ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, eng}} [1, 116] = 2.09, p < .10$ ; ANOVA:  $F_{\text{interaktionstzentriert, erweitert}} [1, 113] = 0.05, p > .05$ ): In ersterem Falle werden in Konfigurationen mit Kundenberatung signifikant ausgeprägtere Regulationserschwerisse erlebt als in Konfigurationen mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (vgl. Tabelle 5.25). Der Effekt für diese Skala ist klein ( $\eta^2_{\text{eng}} = 0.02$ ).

Beim Hinzunehmen einer *weiteren* Stufe der interaktionszentrierten Ganzheitlichkeit (Tabelle 5.27) zeigt sich für die Skala des engen Merkmalsatzes, dass sich die Konfigurationen zwar im Globalvergleich, nicht jedoch in den anschließenden Einzeltests in Bezug auf erlebte Regulationserschwerisse signifikant voneinander unterscheiden (ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, eng}} [2, 99] = 4.77, p < .05$ ). Für die Skala des erweiterten Merkmalsatzes ist kein signifikanter Unterschied zwischen Konfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit feststellbar (ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, erweitert}} [2, 97] = 1.44, p > .05$ ).

Tabelle 5.27: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Erlebte Regulationserschwerisse“ in Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit (bei gleicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit)

		TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)		TT mit überwiegend bedienender Kundeninteraktion (BED)		TT mit überwiegend beratender Kundeninteraktion (BER)	
		N	M ± SE	N	M ± SE	N	M ± SE
mehrere ausführende TT (AA)	engerer Merkmalsatz	35	2.54 ± 0.13	6	2.67 ± 0.25	58	2.98 ± 0.09
	erweiterter Merkmalsatz	34	2.83 ± 0.11	5	2.60 ± 0.26	58	3.00 ± 0.09

TT = Teiltätigkeit(en)

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass sich auch in Bezug auf erlebte Regulationserschwerisse ein signifikanter Unterschied zwischen Beschäftigten mit objekt- *und* interaktionszentriert „ganzheitlichen“ und „partialisierten Tätigkeiten“ zeigt: Erstere erleben umfassendere Regulationserschwerisse als letztere (vgl. Tabelle 5.28). Allerdings wird beim differenzierteren Vergleich deutlich, dass sich Konfigurationen mit unterschiedlicher *objektzentrierter* Ganzheitlichkeit nur bei Analyse des erweiterten Merkmalsatzes hinsichtlich erlebter Regulationserschwerisse signifikant voneinander unterscheiden. Auch hier werden bei gegebener Ganzheitlichkeit umfassendere Regulationserschwerisse erlebt als bei nicht gegebener Ganzheitlichkeit. Bei Konfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit ergibt sich nur für die Skala des engen Merkmalsatzes ein tendenziell signifikanter Unterschied, wobei in Konfigurationen mit Kundenberatung umfassendere Regulationserschwerisse erlebt werden als in Konfigurationen mit lediglich zahlungsbezogener Interaktion.

Tabelle 5.28: Zusammenfassung der Ergebnisse zur Skala „Erlebte Regulationserschwernde“

Vergleich		enger Merkmalsatz	erweiterter Merkmalsatz
a.)	Vergleich von Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit ( <i>Extremgruppen</i> )	A-ZB vs. AAD-BER	A-ZB < AAD-BER
b.)	Wechselwirkung objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit	n.s.	n.s.
	Vergleich von Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit	AA vs. AAD	AA < AAD
		A vs. AA vs. AAD (bei überwiegend ZB)	n.s.
	Vergleich von Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit	ZB vs. BER	(ZB < BER) <sup>1</sup>
		ZB vs. BED vs. BER (bei überwiegend AA)	n.s.

Alle dargestellten Unterschiede sind auf dem 5%-Niveau signifikant.  
 (...) <sup>1</sup> tendenziell signifikant

#### *Einfluss arbeitsbezogener Bewältigungsmuster*

Die Überprüfung des Einflusses arbeitsbezogener Bewältigungsmuster auf erlebte Regulationserschwernde konnte wegen fehlender Daten nicht durchgeführt werden.

### 5.3.6 Erlebte Qualifikationsnutzung

#### *Niveau erlebter Qualifikationsnutzung*

Die Mittelwerte der von den Beschäftigten erlebten Qualifikationsnutzung (enger und erweiterter Merkmalssatz) liegen auf einer fünfstufigen Skala zwischen 3.0 („trifft manchmal zu“) und 4.0 („trifft oft zu“; vgl. Tabelle 5.30 bis Tabelle 5.32). Damit werden die von den Beschäftigten erlebten Möglichkeiten zur Qualifikationsnutzung in den untersuchten Konfigurationen als teilweise bis überwiegend gegeben erlebt.

#### *Vorhersage erlebter Qualifikationsnutzung*

Die erlebte Qualifikationsnutzung ist durch die (Ko-)Variable „berufliche Vorbildung“, d.h. durch den Bezug auf bereits erworbene Kompetenzen vorhersagbar (vgl. Tabelle 5.29): Beschäftigte mit einzelhandelsspezifischer Ausbildung erleben bei ihrer Arbeit umfassendere Möglichkeiten zur Qualifikationsnutzung als Beschäftigte ohne eine solche Ausbildung. Der Anteil vorhergesagter Varianz erlebter Qualifikationsnutzung beträgt  $R^2_{\text{korr}} = 13.0$  Prozent ( $R^2 = 14.0$  %).

Die objekt- und interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit der Tätigkeit sowie Alter und Geschlecht der Beschäftigten tragen zur Vorhersage erlebter Qualifikationsnutzung nicht signifikant bei. Der fehlende Beitrag beider Dimensionen der Ganzheitlichkeit lässt wiederum uneindeutige Beiträge zur Unterscheidung der Konfigurationen erwarten.

Tabelle 5.29: Modell zur Vorhersage erlebter Qualifikationsnutzung

Kriterium/ Modell	Prädiktor	N	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> korr	ΔR <sup>2</sup>	F	df2	β	t
Modell 1	Berufliche Vorbildung	115	.14	.13	.14	18.13***	113	-.37	-4.26***

#### *Vergleich der Konfigurationen in Bezug auf erlebte Qualifikationsnutzung*

a.) Zunächst zum Vergleich der *Extremgruppen* „partialisierte“ vs. „ganzheitliche Tätigkeit“. Die Auswertung zeigt, dass Beschäftigte mit partialisierter Tätigkeit bei ihrer Arbeit ausgeprägtere Möglichkeiten zur Qualifikationsnutzung (sowohl enger als auch erweiterter Merkmalssatz) erleben als Beschäftigte mit ganzheitlicher Tätigkeit (t-Test:  $t_{\text{eng}} [58] = 2.60$ ,  $p < .05$ ; t-Test:  $t_{\text{erweitert}} [60] = 2.25$ ,  $p < .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 8). Es handelt sich um einen mittleren bis großen Effekt ( $d_{\text{eng}} = 0.77$ ,  $d_{\text{erweitert}} = 0.65$ ). Dieser Befund erfordert detailliertere Analysen.

b.) Zunächst wird wiederum überprüft, ob das *Zusammenwirken* von objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit die erlebte Qualifikationsnutzung beeinflusst. Die Analyse ergibt keinen signifikanten Effekt für die Wechselwirkung objekt- und interaktionszentrierter Teiltätigkeiten in Bezug auf dieses Merkmal; dieser Befund gilt sowohl für den engen als auch den erweiterten Merkmalssatz (ANOVA:  $F_{\text{Wechselwirkung, eng}} [1, 133] = 3.17$ ,  $p > .05$ ); ANOVA:  $F_{\text{Wechselwirkung, erweitert}} [1, 133] = 2.91$ ,  $p > .05$ ; vgl. Tabelle 5.30).

Der Vergleich von Konfigurationen mit unterschiedlicher *objektzentrierter* Ganzheitlichkeit ergibt, dass Beschäftigte mit mehreren ausführenden Teiltätigkeiten umfassendere Möglichkeiten zur Qualifikationsnutzung (enger Merkmalsatz) erleben als Beschäftigte mit ausführenden und dispositiven Teiltätigkeiten (ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, eng}} [1, 133] = 2.76, p < .05$ ; vgl. Tabelle 5.30). Der Effekt ist klein ( $\eta^2_{\text{eng}} = 0.02$ ). Für die gleichnamige Skala des erweiterten Merkmalsatzes ist dieser Unterschied nur tendenziell signifikant (ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, erweitert}} [1, 134] = 2.20, p < 0.10$ ; vgl. Tabelle 5.30) und ebenfalls gering ( $\eta^2_{\text{erweitert}} = 0.01$ ).

Tabelle 5.30: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Erlebte Qualifikationsnutzung“ des engen und erweiterten Satzes erlebter Tätigkeitsmerkmale in Konfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit

Interaktions-zentrierte G. Objekt-zentrierte G.	engerer Merkmalsatz			erweiterter Merkmalsatz		
	überwiegend TT mit zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)	überwiegend TT mit beratender Kundeninteraktion (BER)	$\Sigma$	überwiegend TT mit zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)	überwiegend TT mit beratender Kundeninteraktion (BER)	$\Sigma$
mehrere ausführende TT (AA)	3.70 ± 0.11 (N = 40)	3.63 ± 0.08 (N = 93)	3.65 ± 0.06 (N = 133)	3.58 ± 0.12 (N = 41)	3.56 ± 0.10 (N = 93)	3.57 ± 0.08 (N = 134)
mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)	3.72 ± 0.18 (N = 15)	3.15 ± 0.15 (N = 42)	3.30 ± 0.12 (N = 57)	3.62 ± 0.21 (N = 15)	3.03 ± 0.17 (N = 42)	3.19 ± 0.14 (N = 57)
$\Sigma$	3.70 ± 0.09 (N = 55)	3.48 ± 0.07 (N = 135)		3.60 ± 0.10 (N = 56)	3.40 ± 0.09 (N = 135)	

TT = Teiltätigkeit(en)  
G. = Ganzheitlichkeit

Bei Hinzunahme einer *weiteren* Stufe objektzentrierter Ganzheitlichkeit (Tabelle 5.31) ist kein signifikanter Unterschied in Bezug auf erlebte Qualifikationsnutzung feststellbar (ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, eng}} [2, 73] = 0.14, p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, erweitert}} [2, 76] = 0.07, p > .05$ ).

Tabelle 5.31: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Erlebte Qualifikationsnutzung“ in Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit (bei gleicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit)

	TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)			
	engerer Merkmalsatz		erweiterter Merkmalsatz	
	N	M ± SE	N	M ± SE
Maximal 1 ausführende TT (A)	18	3.80 ± 0.18	20	3.67 ± 0.19
Mehrere ausführende TT (AA)	40	3.70 ± 0.11	41	3.58 ± 0.12
Mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)	15	3.72 ± 0.18	15	3.62 ± 0.21

TT = Teiltätigkeit(en)

Beim Vergleich von Konfigurationen mit unterschiedlicher *interaktionszentrierter* Ganzheitlichkeit zeigt sich, dass in Konfigurationen mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion umfassendere Möglichkeiten zur Qualifikationsnutzung erlebt werden als in Konfigurationen mit überwiegend Kundenberatung (Tabelle 5.30). Dies gilt sowohl für den engen als auch für den erweiterten Merkmalsatz (ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, eng}} [1, 133] = 5.24, p < .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, erweitert}} [1, 134] = 3.47, p < .05$ ). Dabei handelt es sich um kleine bis mittlere Effekte ( $\eta^2_{\text{eng}} = 0.03$ ;  $\eta^2_{\text{erweitert}} = 0.02$ ).

Bei Hinzunahme einer *weiteren* Stufe interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit ist sowohl für den engen als auch für den erweiterten Merkmalsatz kein signifikanter Unterschied hinsichtlich erlebter Qualifikationsnutzung feststellbar (ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, eng}} [2, 149] = 0.83, p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, erweitert}} [2, 150] = 0.56, p > .05$ ; vgl. Tabelle 5.32).

Tabelle 5.32: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Erlebte Qualifikationsnutzung“ in Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit (bei gleicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit)

		TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)		TT mit überwiegend bedienender Kundeninteraktion (BED)		TT mit überwiegend beratender Kundeninteraktion (BER)	
		N	M ± SE	N	M ± SE	N	M ± SE
mehrere ausführende TT (AA)	engerer Merkmalsatz	40	3.70 ± 0.11	16	3.41 ± 0.21	93	3.63 ± 0.08
	erweiterter Merkmalsatz	41	3.58 ± 0.12	16	3.31 ± 0.26	93	3.56 ± 0.10

TT = Teiltätigkeit(en)

Tabelle 5.33 fasst die Ergebnisse zur Skala „Erlebte Qualifikationsnutzung“ zusammen. Es zeigt sich, dass bei objekt- und interaktionszentriert „partialisierten“ Tätigkeiten ausgeprägtere Qualifikationsnutzung erlebt wird als bei „ganzheitlichen“ Tätigkeiten. Bei detaillierterer Analyse wird deutlich, dass auch hier in *nicht ganzheitlichen* Konfigurationen umfassendere Qualifikationsnutzung erlebt wird als in ganzheitlichen Konfigurationen. Dies gilt sowohl für objekt- als auch interaktionszentriert unterschiedlich ganzheitliche Tätigkeitskonfigurationen.

Tabelle 5.33: Zusammenfassung der Ergebnisse zur Skala „Erlebte Qualifikationsnutzung“

Vergleich		enger Merkmalsatz	erweiterter Merkmalsatz
a.)	Vergleich von Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit ( <i>Extremgruppen</i> )	A-ZB vs. AAD-BER	AAD-BER < A-ZB
b.)	<i>Wechselwirkung</i> objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit	n.s.	n.s.
	Vergleich von Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit	AA vs. AAD	(AAD < AA) <sup>1</sup>
		A vs. AA vs. AAD (bei überwiegend ZB)	n.s.
	Vergleich von Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit	ZB vs. BER	BER < ZB
		ZB vs. BED vs. BER (bei überwiegend AA)	n.s.

Alle dargestellten Unterschiede sind auf dem 5%-Niveau signifikant.  
 (...) <sup>1</sup> tendenziell signifikant

### *Einfluss arbeitsbezogener Bewältigungsmuster*

Es besteht kein statistisch signifikanter Unterschied zwischen Beschäftigten mit gesundheitsförderlichem arbeitsbezogenen Bewältigungsmuster und Beschäftigten mit anderen Mustern in Bezug auf erlebte Qualifikationsnutzung (t-Test:  $t [54] = 0.362$ ;  $p > .05$ ; vgl. Anhang, Tabelle B.4).

### *Beantwortung der Fragen und Hypothesen zu erlebten Tätigkeitsmerkmalen*

Die dargestellten Ergebnisse zeigen, dass Beschäftigte der Konfiguration „ganzheitliche Tätigkeit“ umfassendere Regulationsanforderungen und –möglichkeiten, Lernmöglichkeiten und Rückmeldung sowie umfassendere Regulationserschwerisse erleben als Beschäftigte der Konfiguration „partialisierte Tätigkeit“. Möglichkeiten zur Qualifikationsnutzung werden hingegen von Beschäftigten mit „partialisierter Tätigkeit“ ausgeprägter erlebt als von Beschäftigten mit „ganzheitlicher Tätigkeit“. Damit kann Hypothesen 4.1 angenommen werden. Hypothese 4.2 muss hingegen abgelehnt werden.

Der erweiterte Merkmalssatz differenziert zwischen den verglichenen Konfigurationen nicht besser als der enge Merkmalssatz. Dieser Befund empfiehlt auch die Annahme der Hypothese 4.3.

Die erlebten Tätigkeitsmerkmale werden durch individuelle arbeitsbezogene Bewältigungsmuster nicht beeinflusst. Dies spricht für die Ablehnung der Hypothese 5.

### 5.3.7 Emotionale Dissonanz

Obleich die emotionale Dissonanz Bestandteil der Skala „erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten“ des erweiterten Merkmalssatzes ist, wird wegen der großen Bedeutung, welche die Literatur (vgl. Abschnitt 2.3) ihr beimisst (vgl. z.B: Zapf, 2002; Zapf & Holz, 2006) das Merkmal zusätzlich separat betrachtet.

#### *Niveau emotionaler Dissonanz*

Die Mittelwerte der von den Beschäftigten ausgesagten emotionalen Dissonanz liegen auf einer fünfstufigen Skala zwischen 2.0 und 2.5 („selten, d.h. etwa einmal pro Woche“ bis „gelegentlich, d.h. etwa einmal pro Tag“; vgl. Tabelle 5.34 sowie Anhang B, Tabelle B. 9 bis Tabelle B. 11). Damit tritt emotionale Dissonanz bei den Beschäftigten selten bis manchmal auf.

#### *Vergleich der Tätigkeitskonfigurationen in Bezug auf emotionale Dissonanz*

Als spezifische Fehlbeanspruchungsquelle bei *interaktiven* Arbeitstätigkeiten wird in der Literatur vielfach die „emotionale Dissonanz“ diskutiert (vgl. Kapitel 2.3). Wie in Abschnitt 5.3 dargestellt, ordnet sich dieses Merkmal bei faktorenanalytischer Auswertung des erweiterten Merkmalssatzes der Skala „erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten“ als eines von insgesamt zehn Merkmalen zu. Unterschiede, welche zwischen den untersuchten Tätigkeitskonfigurationen hinsichtlich emotionaler Dissonanz möglicherweise bestehen, haben damit nur eine eingeschränkte Wahrscheinlichkeit, sich in Unterschieden bezüglich der gesamten Skala niederzuschlagen. Wegen der Sonderstellung in der Literatur erfolgt ein gesonderter Vergleich der Tätigkeitskonfigurationen hinsichtlich emotionaler Dissonanz.

a.) Die *Extremgruppen* „partialisierte“ vs. „ganzheitliche Tätigkeit“ unterscheiden sich in der emotionalen Dissonanz nicht signifikant voneinander (t-Test:  $t_{\text{Extremgr.}} [35] = 0.97, p > .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 9). Damit sind bei den weiteren Vergleichen keine Unterschiede zu erwarten. Das trifft zu:

b.) Es liegt keine signifikante *Wechselwirkung* zwischen objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit für emotionale Dissonanz vor (ANOVA:  $F_{\text{Wechselwirkung}} [1, 125] = 0.31, p > .05$ ; vgl. Tabelle 5.34). Der Vergleich von Konfigurationen mit unterschiedlicher *objektzentrierter Ganzheitlichkeit* ergibt keinen signifikanten Unterschied zwischen Konfigurationen mit mehreren überwiegend ausführenden und Konfigurationen mit mehreren ausführenden und dispositiven Teiltätigkeiten hinsichtlich emotionaler Dissonanz (ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert}} [1, 125] = 0.09, p > .05$ ; vgl. Tabelle 5.34). Die Untersuchung der *Geltungsbreite* ergibt keine andersartigen Erkenntnisse: auch bei Einbeziehung einer weiteren Stufe unterscheiden sich die Konfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit in Bezug auf emotionale Dissonanz nicht signifikant voneinander (ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert}} [2, 68] = 1.12, p > .05$ , vgl. Anhang B, Tabelle B. 10).

Gleiches gilt für den Vergleich von Konfigurationen mit unterschiedlicher *interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit*: Konfigurationen mit überwiegend zahlungsbezogener und Konfigurationen mit überwie-

gend beratungsbezogener Kundeninteraktion unterscheiden sich in Bezug auf emotionale Dissonanz nicht signifikant voneinander (ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert}} [1, 125] = 0.04, p > .05$ ; vgl. Tabelle 5.34).

Auch hier ändert sich dieser Befund bei Einbeziehung einer *weiteren* Stufe interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit nicht: es sind keine signifikanten Unterschiede in Bezug auf emotionale Dissonanz feststellbar (ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert}} [2, 105] = 0.95, p > .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 11).

Tabelle 5.34: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Emotionale Dissonanz“ in Konfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit

Interaktionszentrierte G. Objekt- zentrierte G.	überwiegend TT mit zahlungs-bezogener Kundeninteraktion (ZB)	überwiegend TT mit beratender Kunden- interaktion (BER)	$\Sigma$
mehrere ausführende TT (AA)	2.07 ± 0.13 (N = 37)	2.20 ± 0.10 (N = 62)	2.15 ± 0.08 (N = 99)
mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)	2.22 ± 0.25 (N = 10)	2.16 ± 0.16 (N = 16)	2.18 ± 0.14 (N = 26)
$\Sigma$	2.10 ± 0.12 (N = 47)	2.19 ± 0.08 (N = 78)	

TT = Teiltätigkeit(en)  
G. = Ganzheitlichkeit

Zusammenfassend zeigen die Ergebnisse, dass sich weder beim Vergleich von Konfigurationen mit unterschiedlicher objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit (Extremgruppen „partialisierte“ vs. „ganzheitliche Tätigkeit“), noch beim Vergleich von Konfigurationen mit unterschiedlicher objekt- oder interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit signifikante Unterschiede in Bezug auf die emotionale Dissonanz nachweisen lassen (vgl. Anhang B, Tabelle B. 12). Die ausgesagte Häufigkeit emotionaler Dissonanz ist durchweg gering.

## 5.4 Erlebte Beanspruchungsfolgen

### *Fragen und Hypothesen*

In Frage 6 wurde gefragt, welche Tätigkeitskonfigurationen sich in welchen kurz- und mittelfristigen erlebten psychischen Beanspruchungsfolgen voneinander unterscheiden und ob dabei insgesamt beanspruchungskritische bzw. -günstige Konfigurationen identifizierbar sind. Folgendes wird - begründet durch die Aussagen der referierten Literatur (vgl. Kapitel 2) - angenommen:

Hypothese 6.1: Die Tätigkeitskonfigurationen unterscheiden sich in der emotionalen Erschöpfung nicht voneinander.

Hypothese 6.2: Das Niveau erlebter kurzfristiger psychischer Beanspruchungsfolgen ist bei „partialisierten Tätigkeiten“ signifikant höher als bei „ganzheitlichen Tätigkeiten“. Diese Hypothese ist zu prüfen für:

- erlebte psychische Ermüdung
- erlebte psychische Sättigung
- erlebte Monotonie.

Hypothese 6.3: Das Niveau positiver Gestimmtheit ist bei „partialisierten Tätigkeiten“ signifikant geringer als bei „ganzheitlichen Tätigkeiten“.

Hypothese 6.4: Das Niveau erlebter Monotonie ist bei Tätigkeitskonfigurationen geringer objektzentrierter Ganzheitlichkeit *ohne* Kundeninteraktion höher als bei Tätigkeitskonfigurationen geringer objektzentrierter Ganzheitlichkeit *mit* Kundeninteraktion.

In Frage 7 wurde darüber hinaus gefragt, ob die erlebten psychischen Beanspruchungsfolgen durch individuelle arbeitsbezogene Bewältigungsmuster beeinflusst werden. Dazu wird angenommen:

Hypothese 7.1 Beschäftigte mit gesundheitsförderlichem Bewältigungsmuster weisen ein signifikant geringeres Niveau erlebter psychischer Fehlbeanspruchungsfolgen auf als Beschäftigte mit anderen Mustern.

### 5.4.1 Emotionale Erschöpfung

#### Niveau emotionaler Erschöpfung

Die Mittelwerte der von den Beschäftigten ausgesagten emotionalen Erschöpfung liegen auf einer siebenstufigen Skala zwischen 2.0 („einige Male pro Jahr oder weniger“) und 2.5 („einige Male pro Jahr oder weniger“ bis „einmal im Monat oder weniger“; vgl. Tabelle 5.36 bis Tabelle 5.38). Damit ist das Niveau emotionaler Erschöpfung generell gering.

#### Vorhersage emotionaler Erschöpfung

Die emotionale Erschöpfung der Beschäftigten wird lediglich durch die erlebten Regulationsanforderungen und –möglichkeiten vorhergesagt (vgl. Tabelle 5.35). Die emotionale Erschöpfung ist dabei umso geringer, je umfassendere Regulationsanforderungen und -möglichkeiten erlebt werden ( $\beta_{\text{Regulationsanforderungen}} = -.30$ ). Allerdings ist der durch diese Skala vorhergesagte Varianzanteil mit  $R^2_{\text{kor}} = 8.0$  Prozent ( $R^2 = 9.0\%$ ) gering.

Die objekt- und die interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit der Tätigkeitskonfigurationen tragen nichts zur Prädiktion bei. Das verweist auf die vermutete Vermittlung durch erlebte Tätigkeitsmerkmale und lässt keine Unterschiede zwischen Tätigkeitskonfigurationen erwarten. Auch die erlebten Tätigkeitsmerkmale „Lernmöglichkeiten und Rückmeldung“, „Regulationserschwerisse“ und „Qualifikationsnutzung“ und die Kovariablen Alter, Geschlecht, berufliche Vorbildung, Befristung des Arbeitsrechtsverhältnisses sowie die Anzahl der Arbeitsstunden pro Woche tragen zur Vorhersage emotionaler Erschöpfung nicht signifikant bei.

Tabelle 5.35: Modell zur Vorhersage Emotionaler Erschöpfung

Kriterium/ Modell	Prädiktor	N	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> <sub>kor</sub>	ΔR <sup>2</sup>	F	df2	β	t
Modell 1	Erlebte Regulationsanforderungen und -möglichkeiten (enger Merkmalsatz)	89	0.09	0.08	0.09	8.39**	87	-.30	-2.90**

a.) Die *Extremgruppen* „partialisierte“ versus „ganzheitliche Tätigkeit“ unterscheiden sich in Bezug auf die emotionale Erschöpfung signifikant voneinander (t-Test:  $t_{\text{Extremgruppen [67]}} = -2.05$ ,  $p < .05$ ). Dabei ist die emotionale Erschöpfung bei Beschäftigten mit „ganzheitlicher Tätigkeit“ signifikant höher als bei Beschäftigten mit „partialisierter Tätigkeit“ (vgl. Anhang B, Tabelle B. 13). Es handelt sich um einen Effekt mittlerer Größe ( $d_{EE} = 0.51$ ).

b.) Eine signifikante Wechselwirkung der objekt- und interaktionszentrierten Ganzheitlichkeit liegt nicht vor (ANOVA:  $F_{\text{Wechselwirkung [1, 175]}} = 0.02$ ,  $p > .05$ ).

Auch zwischen den Konfigurationen mit unterschiedlicher *objektzentrierter* Ganzheitlichkeit (Tabelle 5.36) liegt kein signifikanter Unterschied in Bezug auf emotionale Erschöpfung vor (ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert [1, 175]}} = 0.77$ ,  $p > .05$ ). Bei Überprüfung des Befundes durch Einbeziehung einer *weiteren* Stu-

fe objektzentrierter Ganzheitlichkeit bestätigt sich dieses Ergebnis (ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert}} [2, 84] = 1.19$ ,  $p > .05$ ; vgl. Tabelle 5.37).

Tabelle 5.36: Mittelwerte und Standardfehler der Skala Emotionale Erschöpfung in Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit

Interaktionszentrierte G.	überwiegend TT mit zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)	überwiegend TT mit beratender Kundeninteraktion (BER)	$\Sigma$
mehrere ausführende TT (AA)	2.36 ± 0.18 (N = 41)	2.24 ± 0.10 (N = 88)	2.28 ± 0.09 (N = 129)
mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)	2.50 ± 0.37 (N = 11)	2.44 ± 0.15 (N = 35)	2.46 ± 0.14 (N = 46)
$\Sigma$	2.39 ± 0.16 (N = 52)	2.29 ± 0.08 (N = 123)	

TT = Teiltätigkeit(en)  
G. = Ganzheitlichkeit

Tabelle 5.37: Mittelwerte und Standardfehler der Skala Emotionale Erschöpfung in Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit (bei gleicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit)

	TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)	
	engerer Merkmalsatz	
	N	M ± SE
Maximal 1 ausführende TT (A)	31	2.01 ± 0.13
Mehrere ausführende TT (AA)	41	2.36 ± 0.18
Mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)	11	2.50 ± 0.37

TT = Teiltätigkeit(en)

Gleiches gilt für die Konfigurationen mit unterschiedlicher *interaktionszentrierter* Ganzheitlichkeit: auch hier sind weder beim varianzanalytischen Vergleich zweier Stufen (Tabelle 5.36) noch bei Einbeziehung einer *weiteren* Stufe (Tabelle 5.38) interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit signifikante Unterschiede in Hinblick auf die emotionale Erschöpfung nachweisbar (ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert}} [1, 175] = 0.23$ ,  $p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert}} [2, 140] = 0.24$ ,  $p > .05$ ).

Tabelle 5.38: Mittelwerte und Standardfehler der Skala Emotionale Erschöpfung in Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit (bei gleicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit)

	TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)		TT mit überwiegend bedienender Kundeninteraktion (BED)		TT mit überwiegend beratender Kundeninteraktion (BER)	
	N	M ± SE	N	M ± SE	N	M ± SE
mehrere ausführende TT (AA)	41	2.36 ± 0.18	11	2.46 ± 0.45	73	2.18 ± 0.11

TT = Teiltätigkeit(en)

c.) *Vergleich von Tätigkeiten mit und ohne Kundeninteraktion (Vergleich mit einer Kontrollgruppe)*. Der Vergleich von Beschäftigten in Tätigkeitskonfigurationen mit vs. ohne Kundeninteraktion in Bezug auf erlebte emotionale Erschöpfung zeigt keinen signifikanten Unterschied (Exakter Test nach Fisher: Exakter Test nach Fisher [N = 39]:  $Z_{\text{mit/ ohne Kundeninteraktion}} = -0.40$ ,  $p > .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 15).

Die Zusammenfassung der Ergebnisse zu erlebter emotionaler Erschöpfung ist in Anhang B (Tabelle B. 14) dargestellt. Dabei wird deutlich, dass Beschäftigte mit objekt- *und* interaktionszentriert „ganzheitlichen“ Tätigkeiten zwar ein höheres Niveau emotionaler Erschöpfung erleben als Beschäftigte mit „partialisierten“ Tätigkeiten (Extremgruppenvergleich), das Niveau emotionaler Erschöpfung jedoch in beiden Konfigurationen gering ist. Bei detaillierter Analyse von Konfigurationen mit unterschiedlicher objekt- bzw. unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit ist zwischen ganzheitlichen und nicht ganzheitlichen Konfigurationen kein Unterschied in der emotionalen Erschöpfung nachweisbar.

#### *Einfluss arbeitsbezogener Verhaltens- und Erlebensmuster.*

Um den Einfluss arbeitsbezogener Bewältigungsmuster auf die ausgesagte emotionale Erschöpfung prüfen zu können, wurden Beschäftigte mit gesundheitsförderlichem Bewältigungsmuster und Beschäftigte mit anderen Mustern verglichen. Die statistische Auswertung zeigt, dass die emotionale Erschöpfung bei Beschäftigten mit gesundheitsförderlichem Bewältigungsmuster signifikant geringer ist als bei Beschäftigten mit anderen Mustern (t-Test:  $t [60] = 3.46$ ;  $p < .01$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 16).

## 5.4.2 Positive Gestimmtheit/ Engagement

### Niveau und Veränderung positiver Gestimmtheit

Die Mittelwerte positiver Gestimmtheit in den untersuchten Konfigurationen liegen auf einer sechsstufigen Skala („überhaupt nicht“ (1) bis „sehr“ (6)) zwischen 4.3 und 4.8. Sie ist demnach bei den untersuchten Beschäftigten überwiegend hoch. Die Werte für die Veränderung positiver Gestimmtheit während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes befinden sich zwischen 0 und -0.5. Damit sinkt die positive Gestimmtheit der Beschäftigten während dieser Zeit im Mittel um weniger als eine Skaleneinheit (vgl. Tabelle 5.40 und Tabelle 5.41 sowie Anhang B, Tabelle B. 18 bis Tabelle B. 20).

### Vorhersage erlebter positiver Gestimmtheit/ Engagements

Die positive Gestimmtheit der untersuchten Beschäftigten wird durch die erlebten Regulationsanforderungen und –möglichkeiten, die Anzahl der pro Woche zu leistenden Arbeitsstunden sowie das Alter der Beschäftigten vorhergesagt (vgl. Modell 3, Tabelle 5.39): Je umfassender die Regulationsanforderungen und –möglichkeiten erlebt werden, desto höher das Niveau positiver Gestimmtheit ( $\beta_{\text{Regulationsanforderungen und -möglichkeiten}} = .42$ ). Gleiches gilt für das Alter ( $\beta_{\text{Alter}} = .25$ ). Eine hohe Anzahl von Arbeitsstunden pro Woche geht hingegen mit einem geringeren Niveau positiver Gestimmtheit einher ( $\beta_{\text{Stunden pro Woche}} = -.41$ ). Der Anteil erklärter Varianz beträgt dabei  $R^2_{\text{kor}} = 26.0$  Prozent ( $R^2 = 29.0\%$ ). Im Vergleich zur in Modell 1 realisierten alleinigen Vorhersage auf Basis erlebter Regulationsanforderungen und –möglichkeiten steigt damit durch die zusätzliche Einbeziehung der Variablen „Anzahl der Arbeitsstunden pro Woche“ und „Alter“ in die Vorhersage der Anteil erklärter Varianz um 19.0 Prozent. Keinen signifikanten Vorhersagebeitrag im präferierten Modell 3 leisten die objekt- und interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit, die erlebten Tätigkeitsmerkmale „Lernmöglichkeiten und Rückmeldung“, „Regulationserschwerisse“ und „Qualifikationsnutzung“ sowie die Kovariablen Geschlecht, berufliche Vorbildung und Befristung des Arbeitsrechtsverhältnisses. Eine Vermittlung positiver Gestimmtheit durch erlebte Tätigkeitsmerkmale – hier durch die Regulationsanforderungen – wird wiederum nahe gelegt.

Tabelle 5. 39: Modelle zur Vorhersage positiver Gestimmtheit

Kriterium/ Modell	Prädiktor	N	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> <sub>kor</sub>	$\Delta R^2$	F	df2	$\beta$	t
Modell 1	Erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten (enger Merkmalsatz)	71	.10	.09	.10	7.76**	69	.32	2.79**
Modell 2	Erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten (enger Merkmalsatz)	71	.23	.21	.13	10.32***	68	.45	3.98***
	Anzahl der Arbeitsstunden pro Woche							-.39	-3.42**
Modell 3	Erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten (enger Merkmalsatz)	71	.29	.26	.06	9.17***	67	.42	3.76***
	Anzahl der Arbeitsstunden pro Woche							-.41	-3.73***
	Alter							.25	2.35*

*Vergleich der Tätigkeitskonfigurationen in Bezug auf positive Gestimmtheit/ Engagement*

a.) Zunächst werden die *Extremgruppen* objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit miteinander verglichen. Die Analyse ergibt, dass sich „ganzheitliche“ und „partialisierte“ Tätigkeiten weder in Bezug auf das Niveau noch in Bezug auf die Veränderung positiver Gestimmtheit in den ersten vier Arbeitsstunden nach Schichtbeginn signifikant voneinander unterscheiden (t-Test:  $t_{\text{Extremgruppen, Niveau}} [53] = 1.17, p > .05$ ; t-Test:  $t_{\text{Extremgruppen, Veränderung}} [53] = 0.77, p > .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B.18).

b.) Das Niveau bzw. die Veränderung positiver Gestimmtheit ist darüber hinaus unabhängig vom *Zusammenwirken* der objekt- und interaktionszentrierten Ganzheitlichkeit (ANOVA:  $F_{\text{Wechselwirkung, Niveau}} [1, 205] = 1.62, p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{Wechselwirkung, Veränderung}} [1, 205] = 0.26, p > .05$ ; vgl. Tabelle 5.40 und Tabelle 5.41).

Die Ergebnisse des Vergleiches von Konfigurationen mit unterschiedlicher *objektzentrierter* Ganzheitlichkeit zeigen, dass statistisch kein signifikanter Unterschied zwischen Konfigurationen mit ausführenden und ausführenden sowie dispositiven Teiltätigkeiten hinsichtlich Niveau und Veränderung positiver Gestimmtheit nachweisbar ist (ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, Niveau}} [1, 205] = 0.02, p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, Veränderung}} [1, 205] = 1.03, p > .05$ ; vgl. Tabelle 5.40 und Tabelle 5.41). Die Hinzunahme einer weiteren Stufe objektzentrierter Ganzheitlichkeit ändert an der Aussage nichts (ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, Niveau}} [2, 99] = 0.60, p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, Veränderung}} [2, 99] = 0.04, p > .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B.19).

Tabelle 5.40: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus „positiver Gestimmtheit/ Engagement“ in Konfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit

Interaktionszentrierte G.	überwiegend TT mit zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)	überwiegend TT mit beratender Kundeninteraktion (BER)	$\Sigma$
Objektzentrierte G.			
mehrere ausführende TT (AA)	4.45 ± 0.11 (N = 61)	4.52 ± 0.10 (N = 93)	4.49 ± 0.07 (N = 154)
mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)	4.66 ± 0.22 (N = 18)	4.35 ± 0.15 (N = 33)	4.46 ± 0.12 (N = 51)
$\Sigma$	4.50 ± 0.10 (N = 79)	4.48 ± 0.08 (N = 126)	

TT = Teiltätigkeit(en)  
G. = Ganzheitlichkeit

Tabelle 5.41: Mittelwerte und Standardfehler der Veränderung „positive Gestimmtheit/ Engagement“ in Konfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit

Interaktionszentrierte G.	überwiegend TT mit zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)	überwiegend TT mit beratender Kundeninteraktion (BER)	$\Sigma$
Objektzentrierte G.			
mehrere ausführende TT (AA)	-0.37 ± 0.12 (N = 61)	-0.33 ± 0.08 (N = 93)	-0.34 ± 0.07 (N = 154)
mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)	-0.44 ± 0.19 (N = 18)	-0.54 ± 0.11 (N = 33)	-0.50 ± 0.10 (N = 51)
$\Sigma$	-0.38 ± 0.10 (N = 79)	-0.38 ± 0.07 (N = 126)	

TT = Teiltätigkeit(en)  
G. = Ganzheitlichkeit

Gleiches gilt für die Konfigurationen mit unterschiedlicher *interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit*: Die Konfigurationen mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion unterscheiden sich weder im Niveau noch in der Veränderung positiver Gestimmtheit signifikant von Konfigurationen mit überwiegend beratungsbezogener Kundeninteraktion (ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, Niveau}} [1, 205] = 0.63, p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, Veränderung}} [1, 205] = 0.05, p > .05$ ; Tabelle 5.40 und Tabelle 5.41).

Die Hinzunahme einer weiteren Stufe interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit bestätigt diesen Befund (ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, Niveau}} [2, 190] = 1.24, p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, Veränderung}} [2, 190] = 0.04, p > .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 20).

c.) *Vergleich von Tätigkeitskonfigurationen mit und ohne Kundeninteraktion (Vergleich mit einer Kontrollgruppe)*. Der Vergleich von Konfigurationen mit und ohne Kundeninteraktion hinsichtlich der positiven Gestimmtheit in den ersten vier Stunden des Schichtverlaufes zeigt, dass sich diese weder im Niveau noch der Veränderung positiver Gestimmtheit im Schichtverlauf signifikant voneinander unterscheiden (t-Test:  $t_{\text{mit/ ohne Kundeninteraktion, Niveau}} [47] = -1.10, p > .05$ ; t-Test:  $t_{\text{mit/ohne Kundeninteraktion, Veränderung}} [47] = 1.02, p > .05$ ). Die zugehörigen Mittelwerte und Standardfehler sind im Anhang B (Tabelle B. 22) dargestellt.

Zusammengefasst zeigen die Ergebnisse, dass sich bei keinem der durchgeführten Vergleiche signifikante Unterschiede in Bezug auf Niveau sowie die Veränderung positiver Gestimmtheit während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes zwischen den Konfigurationen nachweisen lassen (vgl. Anhang B, Tabelle B. 21).

#### *Einfluss arbeitsbezogener Bewältigungsmuster*

Das Niveau positiver Gestimmtheit während der ersten vier Stunden nach Schichtbeginn unterscheidet sich zwischen Beschäftigten mit gesundheitsförderlichem Bewältigungsmuster und Beschäftigten mit anderen Mustern signifikant: bei ersteren ist es signifikant höher als bei letzteren (t-Test:  $t [63] = -3.48; p < .01$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 17).

Bezüglich der Veränderung erlebter positiver Gestimmtheit während der ersten vier Stunden nach Schichtbeginn unterscheiden sich diese beiden Gruppen jedoch nicht signifikant voneinander (t-Test:  $t [63] = 0.96; p > .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 17).

### 5.4.3 Erlebte psychische Ermüdung

#### *Niveau und Veränderung erlebter psychischer Ermüdung*

Die Mittelwerte des Niveaus erlebter psychischer Ermüdung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes liegen auf einer sechsstufigen Skala („überhaupt nicht“ (1) bis „sehr“ (6)) zwischen 1.6 und 2.0. Es besteht demnach keine psychische Ermüdung.<sup>1</sup>

Die Veränderung erlebter psychischer Ermüdung in den ersten vier Stunden des Schichtverlaufes weisen Werte zwischen 0 und 0.5 auf, betragen also weniger als eine Skaleneinheit (vgl. Tabelle 5. 43 und Tabelle 5. 44 sowie Anhang B, Tabelle B. 23 bis Tabelle B. 25).

#### *Vorhersage erlebter psychischer Ermüdung*

Das Niveau erlebter psychischer Ermüdung wird durch erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung vorhergesagt (vgl. Modell 1, Tabelle 5. 42): Je ausgeprägter erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung, desto geringer das Niveau erlebter psychischer Ermüdung ( $\beta_{\text{Erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung}} = -.17$ ). Bei zusätzlicher Einbeziehung des Alters der Beschäftigten (Modell 2, Tabelle 5. 42) tragen erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung nur tendenziell signifikant zur Vorhersage erlebter psychischer Ermüdung bei.

Tabelle 5. 42: Modelle zur Vorhersage erlebter psychischer Ermüdung

Kriterium/ Modell	Prädiktor	N	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> <sub>korr</sub>	$\Delta R^2$	F	df2	$\beta$	t
Modell 1	Erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung (enger Merkmalsatz)	70	0.06	0.05	0.06	4.39*	68	-.25	-2.10*
Modell 2	Erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung (enger Merkmalsatz)	70	0.20	0.17	0.14	8.25**	67	-.17	-1.51 (*)
	Alter							-.38	-3.38**

Mit höherem Alter geht ein geringeres Niveau erlebter psychischer Ermüdung ( $\beta_{\text{Alter}} = -.38$ ) einher. Der durch das Alter vorhergesagte Anteil der Varianz erlebter psychischer Ermüdung beträgt  $R^2_{\text{korr}} = 17.4$  Prozent ( $R^2 = 19.8\%$ ). Damit wird in Modell 2 der erklärte Varianzanteil ( $R^2_{\text{korr}} = 4.7$  Prozent ( $R^2 = 6.1\%$ )) durch zusätzliche Einbeziehung des Alters der Beschäftigten um etwa das Vierfache gesteigert. Keinen signifikanten Beitrag zur Vorhersage psychischer Ermüdung leisten die objekt- und interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit der Tätigkeiten, die erlebten Tätigkeitsmerkmale „Regulationsanforderungen und –möglichkeiten“, „Regulationserschwerisse“ und „Qualifikationsnutzung“ sowie die Kovariablen Geschlecht, berufliche Vorbildung, die Anzahl der Arbeitsstunden pro Woche sowie die Befristung des Arbeitsrechtsverhältnisses.

<sup>1</sup> Da in dem Verfahren zur Erfassung kurzfristiger psychischer Fehlbeanspruchungsfolgen (Richter, Debitz & Schulze, 2002) nur die Pole der Skala benannt sind, ist die Vermutung nicht auszuschließen, dass Stufe 2 alltagssprachlich als „nicht“ angenommen und genutzt wird. „Unterschiede“ zwischen 1 und 2 lägen daher semantisch nicht vor.

Der große Einfluss des Alters der Beschäftigten lässt deutliche konfigurationspezifische Unterschiede nicht erwarten. Die vermutete Vermittlung der Beanspruchungswirkungen durch erlebte Tätigkeitsmerkmale wird abermals nahe gelegt.

*Vergleich der Tätigkeitskonfigurationen in Bezug auf erlebte psychische Ermüdung*

a.) Auch bei der Analyse erlebter psychischer Ermüdung werden zunächst die *Extremgruppen* „partialisierter“ und „ganzheitliche Tätigkeit“ miteinander verglichen. Dabei ist weder in Bezug auf das Niveau erlebter psychischer Ermüdung während der ersten vier Arbeitsstunden noch in Bezug auf die Veränderung erlebter psychischer Ermüdung während dieser Zeitspanne ein signifikanter Unterschied zwischen diesen beiden Tätigkeitskonfigurationen feststellbar (t-Test:  $t_{\text{Extremgruppen, Niveau}} [52] = -0.14, p > .05$ ; t-Test:  $t_{\text{Extremgruppen, Veränderung}} [52] = -0.98, p > .05$ ). Die zugehörigen Mittelwerte und Standardfehler befinden sich in Anhang B (Tabelle B. 23).

b.) Auch aus der *Wechselwirkung* der objekt- und interaktionszentrierten Ganzheitlichkeit ergeben sich keine signifikanten Unterschiede zwischen den Konfigurationen in Bezug auf Niveau bzw. Veränderung erlebter psychischer Ermüdung (ANOVA:  $F_{\text{Wechselwirkung, Niveau}} [1, 205] = 0.32, p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{Wechselwirkung, Veränderung}} [1, 205] = 1.01, p > .05$ ; vgl. Tabelle 5. 43 und Tabelle 5.44).

Der Vergleich von Konfigurationen mit unterschiedlicher *objektzentrierter Ganzheitlichkeit* ergibt ebenfalls keinen signifikanten Unterschied zwischen Beschäftigten mit mehreren ausführenden und Beschäftigten mit ausführenden und dispositiven Teiltätigkeiten in Bezug auf Niveau und Veränderung erlebter psychischer Ermüdung (ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, Niveau}} [1, 205] = 0.10, p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, Veränderung}} [1, 205] = 0.94, p > .05$ ; vgl. Tabelle 5. 43 und 5.44).

Die Einbeziehung einer *weiteren* Stufe objektzentrierter Ganzheitlichkeit ändert daran nichts (ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, Niveau}} [2, 97] = 0.63, p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, Veränderung}} [2, 97] = 1.10, p > .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 24).

Tabelle 5. 43: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus erlebter psychischer Ermüdung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit

Interaktionszentrierte G. Objekt- zentrierte G.	überwiegend TT mit zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)	überwiegend TT mit beratender Kunden- interaktion (BER)	Σ
mehrere ausführende TT (AA)	1.83 ± 0.10 (N = 61)	1.78 ± 0.09 (N = 93)	1.80 ± 0.07 (N = 154)
mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)	1.95 ± 0.13 (N = 17)	1.75 ± 0.13 (N = 33)	1.82 ± 0.10 (N = 50)
Σ	1.85 ± 0.09 (N = 78)	1.77 ± 0.08 (N = 126)	

TT = Teiltätigkeit(en)  
G. = Ganzheitlichkeit

Tabelle 5. 44: Mittelwerte und Standardfehler der Veränderung erlebter psychischer Ermüdung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit

Objekt-zentrierte G.	überwiegend TT mit zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)	überwiegend TT mit beratender Kundeninteraktion (BER)	$\Sigma$
mehrere ausführende TT (AA)	0.18 ± 0.12 (N = 61)	0.19 ± 0.08 (N = 93)	0.18 ± 0.07 (N = 154)
mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)	0.45 ± 0.24 (N = 17)	0.18 ± 0.10 (N = 33)	0.27 ± 0.11 (N = 50)
$\Sigma$	0.24 ± 0.10 (N = 78)	0.19 ± 0.06 (N = 126)	

TT = Teiltätigkeit(en)  
G. = Ganzheitlichkeit

Gleiches gilt für den Vergleich von Konfigurationen mit unterschiedlicher *interaktionszentrierter* Ganzheitlichkeit: Beschäftigte mit überwiegend zahlungsbezogener Interaktion unterscheiden sich von Beschäftigten mit überwiegend Kundenberatung in der erlebten psychischen Ermüdung nicht signifikant voneinander (ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, Niveau}} [1, 205] = 0.80, p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, Veränderung}} [1, 205] = 0.92, p > .05$ ; vgl. Tabelle 5. 43 und 5.44). Auch hier ändert die Einbeziehung einer weiteren Stufe interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit an diesem Befund nichts (ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, Niveau}} [2, 190] = 1.20, p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, Veränderung}} [2, 190] = 0.98, p > .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 25).

c.) Beim Vergleich von Beschäftigten, welche Einzelhandelstätigkeiten mit vs. ohne Kundeninteraktion ausüben (*Vergleich mit einer Kontrollgruppe*), ergibt sich weder für das Niveau noch für die Veränderung erlebter psychischer Ermüdung im Schichtverlauf ein signifikanter Unterschied (t-Test:  $t_{\text{mit/ ohne Kundeninteraktion, Niveau}} [46] = 0.47, p > .05$ ; t-Test:  $t_{\text{mit/ ohne Kundeninteraktion, Veränderung}} [46] = 0.23, p > .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 27).

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass sich weder für das *Niveau* noch für die *Veränderung* erlebter psychischer Ermüdung im Schichtverlauf signifikante Unterschiede zwischen Konfigurationen mit kombinierter objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit sowie separat untersuchter unterschiedlicher objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit nachweisen lassen. Es liegt keine psychische Ermüdung vor (vgl. Anhang B, Tabelle B. 26).

#### *Einfluss arbeitsbezogener Bewältigungsmuster*

Beschäftigte mit unterschiedlichem arbeitsbezogenen Bewältigungsmustern unterscheiden sich hinsichtlich des *Niveaus* erlebter psychischer Ermüdung während der ersten vier Stunden nach Schichtbeginn hochsignifikant voneinander (t-Test:  $t [63] = 4.09; p < .001$ ). Dabei ist das Niveau bei Beschäftigten mit gesundheitsförderlichem Bewältigungsmuster signifikant geringer als bei Beschäftigten mit einem anderen Muster (vgl. Anhang B, Tabelle B. 17).

Bezüglich der *Veränderung* erlebter psychischer Ermüdung während der ersten vier Stunden nach Schichtbeginn unterscheiden sich diese beiden Gruppen nicht signifikant voneinander (t-Test:  $t [63] = 0.97; p > .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 17).

#### 5.4.4. Erlebte psychische Sättigung

##### *Niveau und Veränderung erlebter psychischer Sättigung*

Die Mittelwerte des *Niveaus* erlebter psychischer Sättigung liegen in den untersuchten Konfigurationen auf einer sechsstufigen Skala („überhaupt nicht“ bis „sehr“) zwischen 1.3 und 1.6 (vgl. Anhang B, Tabelle B. 28 bis Tabelle B. 32). Damit wird von den untersuchten Beschäftigten keine psychische Sättigung erlebt.

Die Mittelwerte der *Veränderung* erlebter psychischer Sättigung während der ersten vier Arbeitsstunden befinden sich im Bereich von 0 bis 0.2; damit beträgt die Veränderung deutlich weniger als eine Skaleneinheit (vgl. Anhang B, Tabelle B. 28 bis Tabelle B. 32).

##### *Vorhersage erlebter psychischer Sättigung*

Zur Vorhersage des Niveaus erlebter psychischer Sättigung werden zwei Modelle vorgeschlagen (vgl. Tabelle 5.45), in welchen erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung allein (Modell 1) oder in Kombination mit erlebter Qualifikationsnutzung (Modell 2) signifikante Prädiktoren sind. Mit umfassender erlebten Lernmöglichkeiten und Rückmeldung geht dabei geringere erlebte psychische Sättigung einher ( $\beta_{\text{Lernmöglichkeiten und Rückmeldung}} = -.38$ ); umfassender erlebte Qualifikationsnutzung ( $\beta_{\text{Qualifikationsnutzung}} = .26$ ) steht mit ausgeprägterer psychischer Sättigung in Verbindung.

Objekt- und interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit, die erlebten Tätigkeitsmerkmale „Regulationsanforderungen und –möglichkeiten“ und „Regulationserschwerisse“ sowie die Kovariablen Alter, Geschlecht, berufliche Vorbildung, die Anzahl der pro Woche zu leistenden Arbeitsstunden und die Befristung des Arbeitsrechtsverhältnisses tragen *nicht* signifikant zur Vorhersage psychischer Sättigung bei. Eine mögliche Vermittlung der erlebten Beanspruchung durch erlebte Tätigkeitsmerkmale wird damit wiederum nahe gelegt. Deutliche konfigurationsspezifische Unterschiede werden aufgrund der fehlenden Vorhersage durch die objekt- oder kundeninteraktionszentrierte Ganzheitlichkeit *nicht* erwartet.

Tabelle 5.45: Modelle zur Vorhersage erlebter psychischer Sättigung

Kriterium/ Modell	Prädiktor	N	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> <sub>korrr</sub>	ΔR <sup>2</sup>	F	df2	β	t
Modell 1	Erlebtes Lernen und Rückmeldung (enger Merkmalssatz)	70	.08	.06	.08	5.66*	68	-.28	-2.38*
Modell 2	Erlebtes Lernen und Rückmeldung (enger Merkmalssatz)	70	.13	.11	.06	5.16**	67	-.38	-3.06**
	Erlebte Qualifikationsnutzung (enger Merkmalsatz)							.26	2.09*

### *Vergleich der Konfigurationen in Bezug auf erlebte psychische Sättigung*

a.) Das von den Beschäftigten erlebte Niveau psychischer Sättigung sowie deren Veränderung im Schichtverlauf unterscheidet sich zwischen den *Extremgruppen* „partialisierte Tätigkeit“ und „ganzheitliche Tätigkeit“ nicht signifikant (t-Test:  $t_{\text{Extremgruppen, Niveau [50]} = -0.71, p > .05$ ; t-Test:  $t_{\text{Extremgruppen, Veränderung [50]} = -0.98, p > .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 28).

b.) Analog zur positiven Gestimmtheit und der erlebten psychischen Ermüdung ist die *Wechselwirkung* der objekt- und interaktionszentrierten Ganzheitlichkeit in Bezug auf das Niveau erlebter psychischer Sättigung nicht signifikant (ANOVA:  $F_{\text{Wechselwirkung, Niveau [1, 204]} = 1.76, p > .05$ ).

Allerdings wird diese Wechselwirkung bei der Veränderung erlebter psychischer Sättigung in den ersten vier Stunden des Schichtverlaufes statistisch signifikant (ANOVA:  $F_{\text{Wechselwirkung, Veränderung [1, 204]} = 4.60, p < .05$ ). (In Konfigurationen mit mehreren ausführenden sowie dispositiven Teiltätigkeiten bei überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion sinkt dabei die erlebte psychische Sättigung im Schichtverlauf ( $M = -0.18$ ), während sie in den anderen Konfigurationen (Konfiguration mit mehreren ausführenden und dispositiven Teiltätigkeiten bei überwiegend Kundenberatung; Konfiguration mit mehreren ausführenden Teiltätigkeiten bei überwiegend zahlungsbezogener Interaktion; Konfiguration mit mehreren ausführenden Teiltätigkeiten bei überwiegend Kundenberatung) stabil bleibt oder steigt ( $M = 0.03$  bis  $M = 0.16$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 29 und Tabelle B. 30).

Auch die Konfigurationen mit unterschiedlicher *objektzentrierter* Ganzheitlichkeit unterscheiden sich weder im Bezug auf das Niveau noch die Veränderung erlebter psychischer Sättigung im Schichtverlauf (ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, Niveau [1, 204]} = 1.28, p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, Veränderung [1, 204]} = 0.83, p > .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 29 und Tabelle B. 30). Dieser Befund bestätigt sich bei Einbeziehung einer *weiteren* Stufe objektzentrierter Ganzheitlichkeit (ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, Niveau [2, 97]} = 2.32, p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, Veränderung [97]} = 1.50, p > .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B.31).

Konfigurationen mit unterschiedlicher *interaktionszentrierter* Ganzheitlichkeit unterscheiden sich weder im Niveau noch der Veränderung erlebter psychischer Sättigung signifikant voneinander (ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, Niveau [1, 204]} = 1.03, p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, Veränderung [1, 204]} = 0.98, p > .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 29 und Tabelle B. 30). Die Einbeziehung einer weiteren Stufe interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit ändert daran nichts (ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, Niveau [2, 190]} = 0.10, p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, Veränderung [2, 190]} = 1.84, p > .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 32).

c.) Tätigkeitskonfigurationen mit und ohne Kundeninteraktion (*Vergleich mit einer Kontrollgruppe*) unterscheiden sich in Bezug auf Niveau und Veränderung erlebter psychischer Sättigung nicht signifikant voneinander (t-Test:  $t_{\text{mit/ ohne Kundeninteraktion, Niveau [46]} = 1.05, p > .05$ ; t-Test:  $t_{\text{mit/ ohne Kundeninteraktion, Veränderung [46]} = 0.22, p > .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 34).

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass sich auch in Bezug auf Niveau und Veränderung der erlebten psychischen Sättigung kaum Unterschiede zwischen den Konfigurationen mit unterschiedlicher objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit nachweisen lassen. Es liegt generell keine ausgesagte psychische Sättigung vor (vgl. Anhang B, Tabelle B. 33).

### *Einfluss arbeitsbezogener Bewältigungsmuster*

Der Vergleich von Beschäftigten mit unterschiedlichem arbeitsbezogenen Bewältigungsmuster zeigt, dass das Niveau erlebter psychischer Sättigung bei Beschäftigten mit gesundheitsförderlichem Bewältigungsmuster signifikant geringer als bei Beschäftigten mit anderem Muster (t-Test:  $t [63] = 2.22$ ;  $p < .01$ ). Hinsichtlich der Veränderung erlebter psychischer Sättigung während der ersten vier Stunden nach Schichtbeginn unterscheiden sich diese beiden Gruppen nicht signifikant voneinander (t-Test:  $t [63] = 0.32$ ;  $p > .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 17).

### 5.4.5 Erlebte Monotonie

#### *Niveau und Veränderung erlebter Monotonie*

Die erlebte Monotonie erreicht in den untersuchten Konfigurationen auf einer sechsstufigen Skala („überhaupt nicht“ (1) bis „sehr“ (6)) Werte zwischen 1.3 und 1.8 (vgl. Anhang B, Tabelle B. 35 bis Tabelle B. 39); damit erleben die befragten Beschäftigten keine Monotonie.

Die Mittelwerte der Veränderung befinden sich im Bereich von 0 und 0.3. Sie betragen durchweg weniger als eine Skaleneinheit (vgl. Anhang B, Tabelle B. 35 bis Tabelle B. 39); die erlebte Monotonie verändert sich damit während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes kaum.

#### *Vorhersage erlebter Monotonie*

Das Niveau erlebter Monotonie wird durch die erlebten Regulationsanforderungen sowie die Kovariable „berufliche Vorbildung“ vorhergesagt (Modell 2, Tabelle 5.46). Je umfassender Regulationsanforderungen und –möglichkeiten erlebt werden, desto geringer das Niveau ausgesagter Monotonie. Bei Ausübung eines einzelhandelsspezifischen Berufes ist das Niveau erlebter Monotonie hingegen höher.

Die beiden Dimensionen der Ganzheitlichkeit, die erlebten Tätigkeitsmerkmale „Lernmöglichkeiten und Rückmeldung“, „Regulationserschwerisse“ und „Qualifikationsnutzung“ sowie die Kovariablen Alter, Geschlecht, Befristung des Arbeitsrechtsverhältnisses und die Anzahl der Arbeitsstunden pro Woche sind keine signifikanten Prädiktoren erlebter Monotonie. Eine mögliche Vermittlung der erlebten Beanspruchung durch erlebte Tätigkeitsmerkmale wird wiederum nahe gelegt.

Tabelle 5.46: Modelle zur Vorhersage erlebter Monotonie

Kriterium/ Modell	Prädiktor	N	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> <sub>korr</sub>	ΔR <sup>2</sup>	F	df2	β	t
Modell 1	Erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten (enger Merkmalssatz)	70	.08	.07	.08	6.08*	68	-.29	-2.47*
Modell 2	Erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten (enger Merkmalssatz)	70	.15	.13	.07	5.94**	67	-.30	-2.66*
	Berufliche Vorbildung							-.26	-2.32*

#### *Vergleich der Tätigkeitskonfigurationen in Bezug auf erlebte Monotonie*

a.) Analog zu den bisher dargestellten kurzfristigen psychischen Beanspruchungsfolgen unterscheiden sich die beiden Extremgruppen „partialisierte“ und „ganzheitliche Tätigkeit“ auch in Bezug auf das erlebte Niveau sowie die Veränderung erlebter Monotonie im Schichtverlauf nicht signifikant voneinander (t-Test:  $t_{\text{Extremgruppen, Niveau}} [50] = -1.37, p > .05$ ; t-Test:  $t_{\text{Extremgruppen, Veränderung}} [50] = -0.89, p > .05$ ). Die entsprechenden Mittelwerte und Standardfehler sind in Anhang B (Tabelle B. 35) dargestellt.

b.) Wegen der auch in den weiteren Vergleichen fehlenden signifikanten Unterschiede sowie der durchgängig geringen Ausprägung und Veränderung erlebter Monotonie werden die Ergebnisse im Anhang B (Tabelle B. 36 bis Tabelle B. 39) detailliert dargestellt (S. 149- 151).

Eine Zusammenfassung der Ergebnisse befindet sich ebenfalls in Anhang B (Tabelle B. 40).

c.) Beim Vergleich von Tätigkeitskonfigurationen mit vs. ohne Kundeninteraktion (*Vergleich mit einer Kontrollgruppe*) ergibt die statistische Auswertung, dass sich die Beschäftigten beider Konfigurationen weder im Niveau noch in der Veränderung erlebter Monotonie im Verlauf der ersten vier Stunden nach Schichtbeginn signifikant voneinander unterscheiden (t-Test:  $t_{\text{mit/ ohne Kundeninteraktion, Niveau}} [46] = 0.19, p > .05$ ; t-Test:  $t_{\text{mit/ ohne Kundeninteraktion, Veränderung}} [46] = -1.00, p > .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 41).

#### *Einfluss arbeitsbezogener Verhaltens- und Erlebensmuster.*

Beim Vergleich von Beschäftigten mit unterschiedlichem arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebensmuster zeigt sich, dass sich Beschäftigte mit dem Muster „Gesundheit“ von Beschäftigten mit anderem Muster weder im Niveau noch der Veränderung erlebter Monotonie in den ersten vier Stunden des Schichtverlaufes signifikant voneinander unterscheiden (t-Test:  $t [63] = 0.83; p < .01$ ; t-Test:  $t [63] = 1.41, p > .05$ ; vgl. Anhang B, Tabelle B. 17).

#### *Beantwortung der Fragen und Hypothesen zu erlebten psychischen Fehlbeanspruchungsfolgen*

Die dargestellten Ergebnisse zur erlebten emotionalen Erschöpfung (als mittelfristiger psychischer Fehlbeanspruchungsfolge) zeigen, dass sich die Extremgruppen „ganzheitliche“ vs. „partialisierte Tätigkeit“ signifikant darin unterscheiden; dabei ist das Niveau emotionaler Erschöpfung bei „ganzheitlichen Tätigkeiten“ höher. Dieses Ergebnis fordert die Ablehnung der Hypothese 6.1.

Die weitere Auswertung zeigt allerdings, dass sich die beiden Extremgruppen in den kurzfristigen psychischen Fehlbeanspruchungsfolgen „erlebte psychische Ermüdung“, „erlebte psychische Sättigung/ Stress“ und „erlebte Monotonie“ nicht signifikant unterscheiden. Damit muss Hypothese 6.2 ebenfalls durchgängig abgelehnt werden.

Des Weiteren unterscheiden sich die beiden Extremgruppen in Bezug auf die „positive Gestimmtheit/ Engagement“ nicht signifikant. Dies erfordert auch die Ablehnung der Hypothese 6.3.

Beim Kontrollgruppenvergleich wird deutlich, dass sich die Konfigurationen mit maximal einer ausführenden objektzentrierten Teiltätigkeit mit vs. ohne Kundeninteraktion in Hinblick auf die erlebte Monotonie nicht signifikant voneinander unterscheiden. Dies erfordert schließlich auch die Ablehnung von Hypothese 6.4.

Mit Ausnahme der erlebten Monotonie unterscheidet sich das Niveau aller psychischen Fehlbeanspruchungsfolgen zwischen Beschäftigten mit gesundheitsförderlichem Bewältigungsmuster und anderen Mustern. Für die Veränderung der kurzfristigen Fehlbeanspruchungsfolgen während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes ergeben sich keine signifikanten Unterschiede zwischen beiden Beschäftigtengruppen. Damit kann Hypothese 7.1 für das Niveau der erlebten Beanspruchungsfolgen

angenommen werden. Für die Veränderung dieser Beanspruchungsfolgen im Schichtverlauf muss sie jedoch abgelehnt werden.

## 5.5 Vermittlung erlebter Beanspruchung durch erlebte Tätigkeitsmerkmale

### *Fragen und Hypothesen*

In Frage 8 wurde gefragt, ob die Beanspruchungsfolgen durch wahrgenommene Tätigkeitsmerkmale vermittelt werden.

In Abschnitt 5.5 wurde festgestellt, dass ausgeprägte Fehlbeanspruchungen nicht vorliegen und sich die Tätigkeitskonfigurationen darin nicht unterscheiden. Diese weitgehend fehlenden Varianzen in den Beanspruchungsfolgen lassen keine signifikanten Korrelationen zwischen Tätigkeitskonfigurationen und Fehlbeanspruchungsfolgen erwarten. Wie in Abschnitt 5.4 gezeigt, bestehen größere Varianzen in den erlebten Tätigkeitsmerkmalen sowie in der Anzahl von Untersuchungspersonen, welche verschiedene Konfigurationen von Einzelhandelstätigkeiten verrichten. Hier sind signifikante Korrelationen mittlerer Effektstärke mit erlebten Beanspruchungsfolgen zu erwarten. Daher wird angenommen:

Hypothese 8.1: Es bestehen keine signifikanten Zusammenhänge zwischen bedingungsbezogen ermittelter Ganzheitlichkeit der Tätigkeit und Beanspruchungsfolgen.

Hypothese 8.2: Die untersuchten Beanspruchungsfolgen werden durch wahrgenommene Tätigkeitsmerkmale vermittelt.

### *Vermittlung erlebter Beanspruchung durch erlebte Tätigkeitsmerkmale*

Um zu prüfen, ob die Beziehung zwischen Ganzheitlichkeit und erlebter Beanspruchung durch erlebte Tätigkeitsmerkmale vermittelt ist (vgl. Abbildung 5. 1 bis Abbildung 5. 4) wird überprüft, ob sich Teilstichproben mit unterschiedlicher Ausprägung erlebter Tätigkeitsmerkmale in den Korrelationen zwischen Ganzheitlichkeit (unabhängige Variable) und erlebten Beanspruchungsfolgen (abhängige Variable) unterscheiden. Die Ausprägung der Ganzheitlichkeit ist dabei eine Kombination der objekt- und der interaktionszentrierten Ganzheitlichkeit. Sie wird auf einer siebenstufigen Skala angegeben.

Die Überprüfung der moderierenden Wirkung wird sowohl für erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten (RA) als auch für erlebte Regulationserschwerisse (RE) vorgenommen. Als abhängige Variable werden für die mittelfristigen Beanspruchungsfolgen die erlebte emotionale Erschöpfung (EE) und für die kurzfristigen Beanspruchungsfolgen die erlebte psychische Ermüdung (E) untersucht.

### *Vermittlung des Zusammenhanges zwischen Ganzheitlichkeit und emotionaler Erschöpfung*

Abbildung 5. 1 stellt den Zusammenhang zwischen der bedingungsbezogen ermittelten Ganzheitlichkeit der Tätigkeit, den von den Beschäftigten *erlebten Regulationsanforderungen und –möglichkeiten* sowie der emotionalen Erschöpfung dar. Demnach besteht zwischen der Ganzheitlichkeit und den erlebten Regulationsanforderungen und –möglichkeiten ein positiver Zusammenhang mittlerer Effektstärke ( $r = 0.48$ ,  $p < .01$ ), wohingegen zwischen Ganzheitlichkeit und „emotionaler Erschöpfung“ keine Beziehung besteht ( $r = 0.11$ ,  $p > .05$ ). Erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten sind mit emotionaler Erschöpfung negativ korreliert ( $r = -0.22$ ,  $p < .05$ ); demnach ist die emotionale Erschöpfung geringer, wenn umfassendere Regulationsanforderungen und –möglichkeiten erlebt werden.

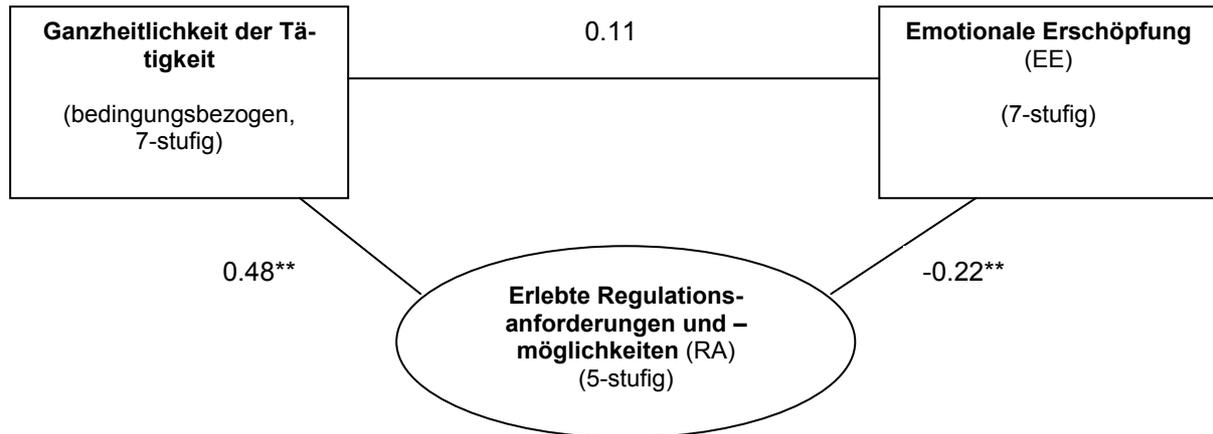


Abbildung 5. 1: Zusammenhänge zwischen bedingungsbezogen ermittelter Ganzheitlichkeit, erlebten Regulationsanforderungen und –möglichkeiten sowie emotionaler Erschöpfung

Wie in Tabelle 5. 47 dargestellt, unterscheidet sich die Höhe der Korrelation von bedingungsbezogen ermittelter Ganzheitlichkeit der Tätigkeit und emotionaler Erschöpfung zwischen Teilstichproben mit unterschiedlich erlebten Regulationsanforderungen und –möglichkeiten nicht signifikant. Damit ist eine moderierende Wirkung erlebter Regulationsanforderungen und –möglichkeiten auf den Zusammenhang von Ganzheitlichkeit der Tätigkeit und emotionaler Erschöpfung als Beanspruchungsfolge für die untersuchte Stichprobe auszuschließen.

Tabelle 5. 47: Vergleich der Korrelation von Ganzheitlichkeit und emotionaler Erschöpfung (EE) in zwei Teilstichproben mit geringer vs. hoher Ausprägung erlebter Regulationsanforderungen und –möglichkeiten (RA)

N		M ± SE	Korrelation	Signifikanz des Unterschiedes zwischen den Korrelationen	
(RA < 3)	31	Ganzheitlichkeit	2.74 ± 0.25	-0.10	n.s.
		EE	2.53 ± 0.21		
(RA ≥ 3)	157	Ganzheitlichkeit	4.06 ± 0.20	0.06	
		EE	2.25 ± 0.06		

Abbildung 5. 2 zeigt die Zusammenhänge zwischen Ganzheitlichkeit, *erlebten Regulationserschwer-nissen* und emotionaler Erschöpfung. Die positive Korrelation zwischen Ganzheitlichkeit und erlebten Regulationserschwer-nissen ist hier nur gering ( $r = 0.25$ ,  $p < .01$ ). Zusammenhänge mit emotionaler Erschöpfung liegen weder für bedingungsbezogen ermittelte Ganzheitlichkeit ( $r = 0.11$ ,  $p > .05$ ) noch für erlebte Regulationserschwer-nisse ( $r = 0.03$ ,  $p > .05$ ) vor.

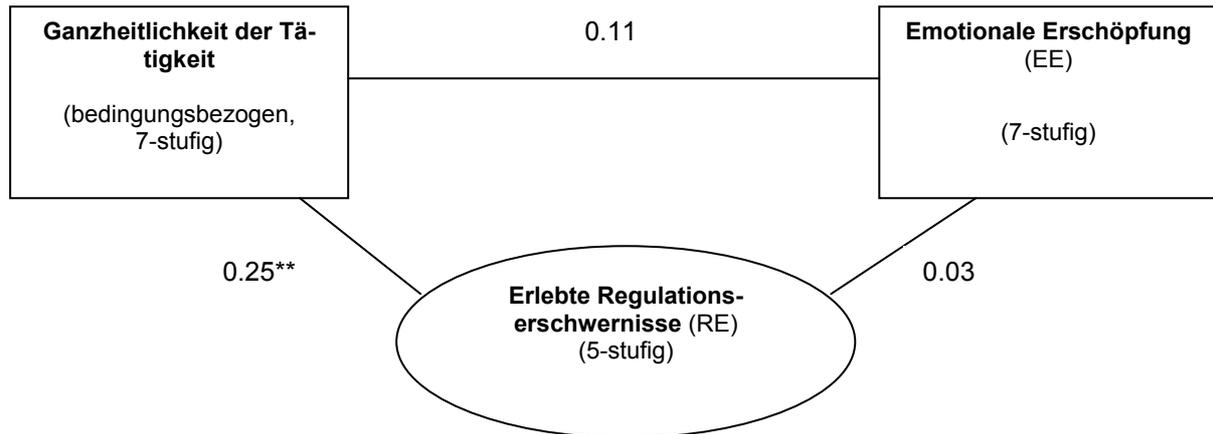


Abbildung 5. 2: Zusammenhänge zwischen bedingungsbezogen ermittelter Ganzheitlichkeit, erlebten Regulationserschwernde sowie emotionaler Erschöpfung

Tabelle 5. 48 zeigt wiederum die Korrelationen zwischen Ganzheitlichkeit und emotionaler Erschöpfung in zwei Teilstichproben mit geringer vs. hoher Ausprägung erlebter Regulationserschwernde. Der Unterschied zwischen beiden Korrelationen ist auch hier nicht signifikant; demnach kann eine moderierende Wirkung erlebter Regulationserschwernde hier nicht nachgewiesen werden.

Tabelle 5. 48: Vergleich der Korrelation von Ganzheitlichkeit und emotionaler Erschöpfung (EE) in zwei Teilstichproben mit geringer vs. hoher Ausprägung erlebter Regulationserschwernde (RE)

	N		M ± SE	Korrelation	Signifikanz des Unterschiedes zwischen den Korrelationen
(RE < 3)	63	Ganzheitlichkeit	3.38 ± 0.22	0.13	n.s.
		EE	2.22 ± 0.11		
(RE ≥ 3)	79	Ganzheitlichkeit	3.84 ± 0.19	-0.06	
		EE	2.36 ± 0.11		

*Vermittlung des Zusammenhanges zwischen Ganzheitlichkeit und erlebter psychischer Ermüdung*

Die Zusammenhänge zwischen bedingungsbezogen ermittelter Ganzheitlichkeit, erlebten Regulationsanforderungen und –möglichkeiten sowie erlebter psychischer Ermüdung sind in Abbildung 5. 3 dargestellt. Neben dem bereits in Abbildung 5. 2 dargestellten positiven Zusammenhang mittlerer Effektstärke zwischen Ganzheitlichkeit und erlebten Regulationsanforderungen und –möglichkeiten ( $r = 0.48, p < .01$ ), besteht auch hier ein negativer Zusammenhang zwischen erlebten Regulationsanforderungen und –möglichkeiten und der Fehlbeanspruchungsfolge „erlebte psychische Ermüdung“ ( $r = -0.20, p < .05$ ). Analog zu den obigen Befunden ist auch hier kein linearer Zusammenhang zwischen Ganzheitlichkeit und erlebter Beanspruchung („erlebte psychische Ermüdung“) nachweisbar ( $r = 0.03, p > .05$ ).

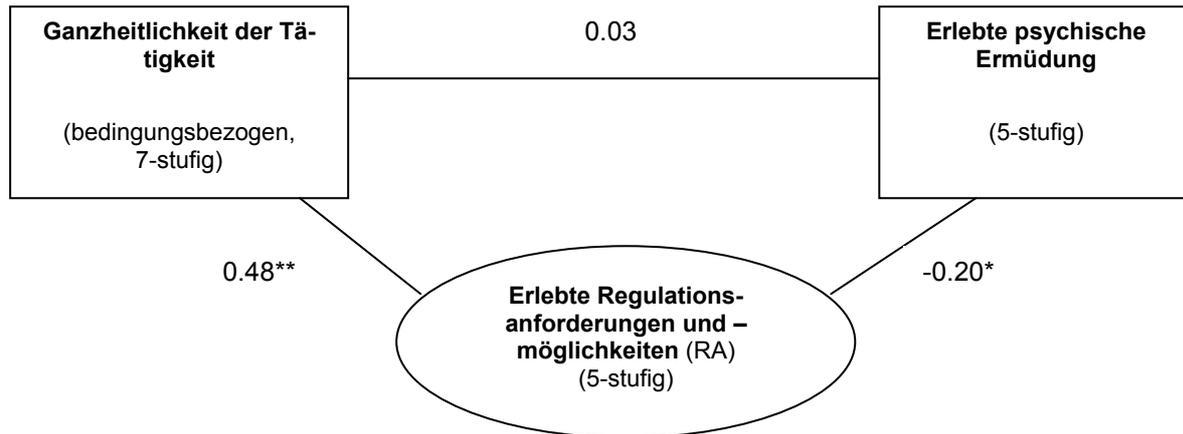


Abbildung 5. 3: Zusammenhänge zwischen bedingungsbezogen ermittelter Ganzheitlichkeit, erlebten Regulationsanforderungen und –möglichkeiten sowie erlebter psychischer Ermüdung

Auch die mögliche Vermittlung des Zusammenhanges zwischen Ganzheitlichkeit und erlebter psychischer Ermüdung wurde durch den Vergleich der Korrelation beider Variabler in zwei Teilstichproben mit unterschiedlich erlebten Tätigkeitsmerkmalen untersucht.

Tabelle 5. 49 zeigt, dass sich der statistisch ermittelte Zusammenhang zwischen bedingungsbezogen ermittelter Ganzheitlichkeit der Tätigkeit und dem Niveau erlebter psychischer Ermüdung in den beiden Teilstichproben mit unterschiedlich erlebten Regulationsanforderungen und –möglichkeiten nicht signifikant unterscheidet.

Tabelle 5. 49: Vergleich der Korrelation von Ganzheitlichkeit und erlebter psychischer Ermüdung in zwei Teilstichproben mit geringer vs. hoher Ausprägung erlebter Regulationsanforderungen und –möglichkeiten (RA)

		N	M ± SE	Korrelation	Signifikanz des Unterschiedes zwischen den Korrelationen
(RA ≤ 3)	Ganzheitlichkeit	14	2.74 ± 0.25	-0.18	n.s.
	Psych. Ermüd.		2.10 ± 0.16		
(RA > 3)	Ganzheitlichkeit	123	4.06 ± 0.20	0.03	
	Psych. Ermüd.		1.82 ± 0.07		

Abbildung 5. 4 stellt abschließend die Beziehungen zwischen Ganzheitlichkeit, erlebten Regulationserschwermissen und erlebter psychischer Ermüdung dar. Wie bereits in Tabelle 5. 49 5.2 verdeutlicht, besteht zwischen der Ganzheitlichkeit der Tätigkeit und erlebten Regulationserschwermissen ein schwach positiver Zusammenhang ( $r = 0.25$ ,  $p < .01$ ). Kein Zusammenhang besteht hingegen zwischen der Ganzheitlichkeit und der erlebten psychischen Ermüdung ( $r = 0.03$ ,  $p > .05$ ). Ein schwach negativer Zusammenhang besteht zwischen erlebten Regulationserschwermissen und erlebter psychischer Ermüdung. Dieser ist jedoch nicht signifikant ( $r = -0.17$ ,  $p > .05$ ).

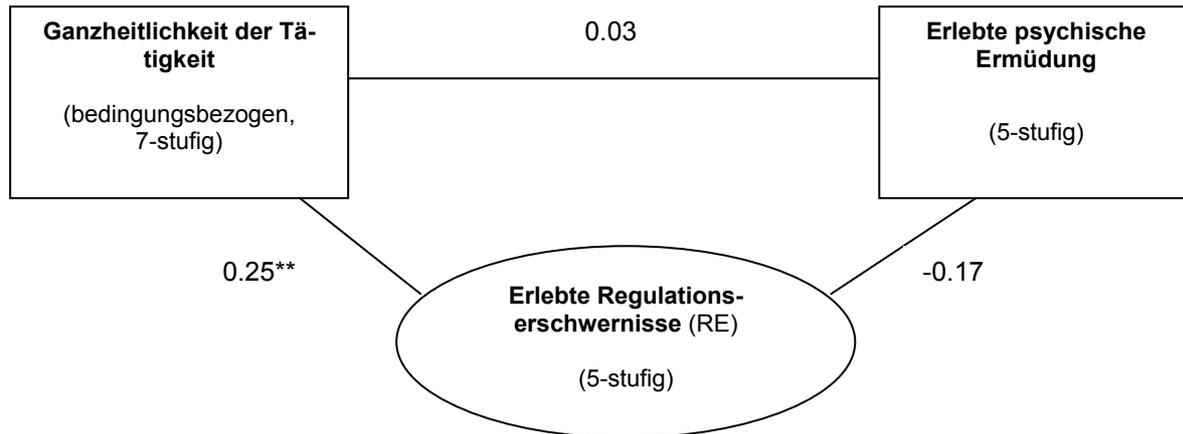


Abbildung 5. 4: Zusammenhänge zwischen bedingungsbezogen ermittelter Ganzheitlichkeit, erlebten Regulationserschwer-nissen sowie erlebter psychischer Ermüdung

Wie in Tabelle 5. 50 ersichtlich, unterscheiden sich Teilstichproben mit niedriger vs. hoher Ausprägung erlebter Regulationserschwer-nisse in ihren Korrelationen zwischen Ganzheitlichkeit und erlebter psychischer Ermüdung nicht signifikant voneinander. Demnach kann auch hier eine moderierende Wirkung erlebter Regulationserschwer-nisse auf diesen Zusammenhang nicht nachgewiesen werden.

Tabelle 5. 50: Vergleich der Korrelation von Ganzheitlichkeit und erlebter psychischer Ermüdung in zwei Teilstichproben mit geringer vs. hoher Ausprägung erlebter Regulationserschwer-nisse (RE)

	N		M ± SE	Korrelation	Signifikanz des Unterschiedes zwischen den Korrelationen
(RE < 3)	44	Ganzheitlichkeit	3.38 ± 0.22	-0.05	n.s.
		Psych. Ermüd.	1.94 ± 0.11		
(RE ≥ 3)	53	Ganzheitlichkeit	3.84 ± 0.19	-0.06	
		Psych. Ermüd.	1.75 ± 0.10		

*Beantwortung der Fragen und Hypothesen zur Vermittlung erlebter psychischer Fehlbeanspruchungsfolgen durch erlebte Tätigkeitsmerkmale*

Die dargestellten Ergebnisse zur Vermittlung erlebter psychischer (Fehl-)Beanspruchungsfolgen durch erlebte Tätigkeitsmerkmale zeigen zunächst, dass zwischen bedingungsbezogen ermittelter Ganzheitlichkeitsausprägung der Tätigkeit und erlebten psychischen Beanspruchungsfolgen keine signifikanten Zusammenhänge bestehen. Damit darf Hypothese 8.1 angenommen werden.

Aufgrund der sowohl zwischen Ganzheitlichkeit und erlebten Tätigkeitsmerkmalen (erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten, erlebte Regulationserschwer-nisse) als auch zwischen erlebten Tätigkeitsmerkmalen und Fehlbeanspruchungsfolgen bestehenden signifikanten Beziehungen wird eine Vermittlung erlebter psychischer Fehlbeanspruchungsfolgen durch erlebte Tätigkeitsmerkmale nahegelegt. Sie ist in der untersuchten Stichprobe jedoch nicht statistisch nachweisbar. Dieses Ergebnis erfordert die Ablehnung von Hypothese 8.2.

## 6. Diskussion

### *Aktualität der Fragestellung*

Ziel der Untersuchungen war die Beantwortung der Frage, ob die in internationalen Normen (DIN EN ISO 9241-2: 1993; DIN EN ISO 614-2: 2000) geforderten „Merkmale gut gestalteter (Arbeits-) Aufgaben“ auch für interaktive Arbeitstätigkeiten im distributiven Dienstleistungsbereich – hier exemplarisch interaktive Einzelhandelstätigkeiten – gelten und welche Modifikationen bei der Übertragung auf diese Tätigkeiten eventuell erforderlich sind. Diese Frage ist u.a. aufgrund der gesetzlich geforderten Gefährdungsanalysen dringlich, da der Anteil interaktiver distributiver Dienstleistungstätigkeiten mit mittlerweile 24 Prozent hoch ist, die Wirkung von Ausprägungen der Aufgabenmerkmale jedoch bislang überwiegend an Arbeitstätigkeiten ohne Kunden- bzw. Klienteninteraktion untersucht wurde. Eine Überprüfung der in den Normen angenommenen generellen Gültigkeit dieser Merkmale für „Job Design“ stand für einen beträchtlichen Anteil der Erwerbstätigkeiten demnach noch aus. Die bislang in der internationalen Literatur vorfindbaren empirischen Untersuchungen, welche die in den Normen angenommene Erlebens- und Beanspruchungsgünstigkeit der merkmalsgerechten Tätigkeitsgestaltung stützen, bezogen sich vorwiegend auf nicht-interaktive Arbeitstätigkeiten.

Zur Beantwortung dieser Frage wurden exemplarisch die Tätigkeiten von 499 Beschäftigten im Einzelhandel mittels bedingungs- und personenbezogener Verfahren untersucht.

### *Erweiterung des Kernmerkmals Ganzheitlichkeit als Klassifikationsgrundlage*

Auf Basis von aus der internationalen Literatur bekannten Erkenntnissen wurde dabei zunächst hypothetisch eine Modifikation der Merkmale gut gestalteter Aufgaben vorgenommen.

Eine erste Modifikation bestand in der Übertragung des Kernmerkmals „Ganzheitlichkeit“ auf Teiltätigkeiten mit Kundeninteraktion. Dabei wurde - in Anlehnung an die von Hacker (1998, 2005) eingeführte Stufung *objektzentrierter* (Teil-)Tätigkeiten - eine Möglichkeit zur Stufung der Ganzheitlichkeit dieser *interaktionszentrierten* Teiltätigkeiten vorgeschlagen. Aufgrund des unterschiedlichen Inhalts beider Dimensionen der Ganzheitlichkeit können diese in einem Schema miteinander kombiniert werden, welches die erschöpfende Zuordnung aller untersuchten Einzelhandelstätigkeiten erlaubt.

Die bedingungsbezogene Analyse der Tätigkeiten durch Experten zeigt, dass mit der vorgeschlagenen Stufung der Ganzheitlichkeit interaktionszentrierter Teiltätigkeiten („interaktionszentrierten Ganzheitlichkeit“) die in Abschnitt 2.2 als „Folgemerkmale“ der Ganzheitlichkeit bezeichneten weiteren Tätigkeitsmerkmale in der erwarteten Richtung korrespondieren: Interaktionszentriert ganzheitliche Tätigkeiten enthalten auch größere Anforderungsvielfalt, bieten ausgeprägtere Möglichkeiten der Qualifikationsnutzung sowie Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten, umfangreichere Rückmeldungen und Bedeutsamkeit der Tätigkeit, mehr Tätigkeitsspielraum sowie umfangreichere Möglichkeiten zu sozialer Interaktion bei der Tätigkeitsausübung als nicht ganzheitliche interaktionszentrierte Teiltätigkeiten.

Damit ist die prinzipielle Übertragbarkeit der Merkmale gut gestalteter Aufgaben und ihres Zuschnittes auf interaktive Einzelhandelstätigkeiten möglich.

Auch *Einzelhandelstätigkeiten*, die den Merkmalen gut gestalteter Aufgaben im Sinne der Normen entsprechen, müssten demzufolge erlebens- und beanspruchungsgünstiger sein als solche, die gegen die Normen verstoßen. Dies wurde geprüft.

#### *Folgemerkmale der Ganzheitlichkeit zur Beschreibung des Tätigkeitserlebens*

Zunächst wurden die Auswirkungen der Tätigkeitsgestaltung auf erlebte Tätigkeitsmerkmale dargestellt, da eine vermittelnde Wirkung dieser auf die Entstehung psychischer Fehlbeanspruchungsfolgen durch die Literatur (z.B. Hackman & Oldham, 1976) nahe gelegt wird. Damit wurde eine zweite Modifikation der Normformulierung bezüglich der Merkmale gut gestalteter Aufgaben erforderlich: Um die Gültigkeit der vorgeschlagenen interaktionszentrierten Ganzheitlichkeit prüfen zu können, wurden die erlebten Merkmale nicht nur in ihrer allgemeinen Formulierung für die Gesamttätigkeit, sondern auch speziell für die Interaktion mit Kunden formuliert.

Da die Frage nach der Übertragbarkeit der in den Normen genannten Merkmale auf interaktive Tätigkeiten auch die Prüfung von deren Ergänzungsbedürftigkeit durch *weitere* relevante Merkmale beinhaltet, wurde darüber hinaus in einer dritten Modifikation das Erleben von fünf in den Normen bislang nicht explizit enthaltenen Merkmalen erfasst (erweiterter Merkmalsatz). Diese weiteren Merkmale sind einerseits grundsätzlich nur für interaktive Tätigkeiten (emotionale Dissonanz) oder in für interaktive Tätigkeiten spezifischer Weise (Unterbrechungen des Kundenkontaktes durch andere Kunden, durch bspw. wartende Kunden vermittelter Zeitdruck, Missverhältnis von Anstrengung und Belohnung bei der Interaktion mit Kunden, mangelnde Angemessenheit der Qualifikation für die spezifische Anforderungen der Kundeninteraktion) beanspruchungsrelevant bekannt (vgl. u.a. Zapf, 2002; Dormann, Zapf & Isic, 2002; Siegrist, 1996, 2004).

Bei der Analyse der Differenzierungsfähigkeit dieses modifizierten bzw. erweiterten Satzes wahrgenommener Tätigkeitsmerkmale ergibt sich, dass mehr als 75 Prozent der untersuchten Beschäftigten bei ihrer Arbeit mit Kollegen kooperieren, ihre Tätigkeit als (sowohl für Kollegen als auch für Kunden) bedeutsam erleben, sich auf jeden Kunden neu einstellen müssen und den Kontakt zu Kunden als abwechslungsreich erleben. Die Untersuchten unterscheiden sich dahingehend nicht.

Die faktorenanalytische Auswertung der Daten ergibt sowohl für den ursprünglichen engen als auch den erweiterten Merkmalsatz vier Faktoren, welche inhaltlich erlebte „Regulationsanforderungen und -möglichkeiten“, „Lernmöglichkeiten und Rückmeldung“, Möglichkeiten zur „Qualifikationsnutzung“ und „Regulationserschwerisse“ abbilden. Der erweiterte Merkmalsatzes erklärt dabei nur geringfügig mehr (2 Prozent) Varianz als der enge Merkmalsatz. Die Zuordnung der Items zu den Skalen ist weitgehend identisch; die im erweiterten Merkmalsatz neu hinzugekommenen Merkmale ordnen sich den Skalen inhaltlich sinnvoll zu. Die Merkmale des engen und erweiterten Satzes von Merkmalen „gut gestalteter Aufgaben“ können somit in allen vier Skalen zusammengefasst werden.

Die bedingungsbezogen gebildeten Tätigkeitskonfigurationen unterschiedlicher objekt- *und* interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit (Extremgruppen) unterscheiden sich in den faktorenanalytischen Dimensionen erlebter Tätigkeitsmerkmale:

Beschäftigte mit objekt- und interaktionszentriert „ganzheitlichen“ Tätigkeiten erleben umfassendere Regulationsanforderungen und –möglichkeiten, Lernmöglichkeiten und Rückmeldungen sowie ein höheres Ausmaß an Regulationserschwernissen als Beschäftigte bei deren Tätigkeit objekt- und interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit nicht gegeben ist („partialisierte Tätigkeiten“). Dies entspricht den Erwartungen, welche sich auf die im Kapitel „Erkenntnisstand in der Literatur“ referierten Befunde zu Erlebenskonsequenzen merkmalsgerecht gestalteter Tätigkeiten (z.B. Hackman & Oldham, 1976) stützen. Die Möglichkeiten zur Qualifikationsnutzung werden hingegen von Beschäftigten mit „partialisierter Tätigkeit“ ausgeprägter erlebt als von Beschäftigten mit „ganzheitlicher Tätigkeit“. Da die wahrgenommenen Möglichkeiten zur Qualifikationsnutzung durch die Kovariable „berufliche Vorbildung“ signifikant vorhergesagt werden, legt dieser Befund zunächst die Annahme nahe, dass sich die Beschäftigten in Bezug auf diese Kovariable unterscheiden. Dies ist nicht der Fall. Allerdings ist dieser Befund möglicherweise auf die einseitige Sensitivität der Skala „erlebte Qualifikationsnutzung“ zurückzuführen. Wie in der bedingungsbezogenen Analyse der Tätigkeitskonfigurationen gezeigt, nimmt die Komplexität der Tätigkeiten mit ausgeprägterer (objekt- und interaktionszentrierter) Ganzheitlichkeit zu. Damit steigt mit umfassenderer Ganzheitlichkeit der Tätigkeit für die Beschäftigten die Wahrscheinlichkeit, Kompetenzen zu benötigen, welche in der einzelhandelsspezifischen Ausbildung nicht erworben wurden (Überforderung). Beschäftigte mit partialisierter Tätigkeit hingegen können bei ihrer Tätigkeit nur Teile ihrer einzelhandelsspezifischen Qualifikation nutzen (Unterforderung). Dass von letzteren dennoch umfassendere Möglichkeiten der Qualifikationsnutzung angegeben werden als von ersteren, könnte darauf zurückzuführen sein, dass die Skala „erlebte Qualifikationsnutzung“ für Überforderung der erworbenen Qualifikation sensitiver ist als für eine Unterforderung dieser. In künftigen Studien sollte die Skala daher um Items erweitert werden, welche auch den Aspekt der Unterforderung abbilden.

Bei differenzierter Analyse erlebter Tätigkeitsmerkmale ergeben sich folgende Befunde:

Der Vergleich von Konfigurationen mit unterschiedlicher *objektzentrierter* Ganzheitlichkeit – unabhängig von deren interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit – zeigt, dass Beschäftigte, welche neben ausführenden auch dispositive Teiltätigkeiten ausüben, umfassendere Regulationsanforderungen und –möglichkeiten, Lernmöglichkeiten und Rückmeldung sowie ein größeres Ausmaß an Regulationserschwernissen erleben als Beschäftigte mit lediglich ausführenden Aufgaben. Dies entspricht wiederum den auf die Literatur gegründeten Erwartungen. Demgegenüber werden von Beschäftigten mit ausführenden und dispositiven objektzentrierten Teiltätigkeiten im Vergleich zu Beschäftigten mit lediglich mehreren ausführenden Teiltätigkeiten eingeschränkte Möglichkeiten der Qualifikationsnutzung erlebt. Da sich die Konfigurationen gleichzeitig wiederum nicht hinsichtlich der einzelhandelsspezifischen Vorbildung voneinander unterscheiden, wird dieser Befund auch hier auf das oben dargestellte Zusammenwirken von Ganzheitlichkeit und einseitiger Skalensensitivität zurückgeführt.

Beschäftigte mit unterschiedlicher *interaktionszentrierter* Ganzheitlichkeit unterscheiden sich – unabhängig von der Ganzheitlichkeit ihrer objektzentrierten Teiltätigkeiten – in Bezug auf die erlebten Tätigkeitsmerkmale ebenfalls: Beschäftigte mit überwiegend Kundenberatung erleben umfassendere Regulationsanforderungen und –möglichkeiten, Lernmöglichkeiten und Rückmeldung sowie Regulati-

onerschwernisse. Mit Ausnahme der erlebten Regulationsanforderungen und –möglichkeiten sind diese Unterschiede sind jedoch nur tendenziell signifikant. Auch diese Ergebnisse entsprechen den Erwartungen. Sie bestätigen die Erlebensgünstigkeit merkmalsgerechter Tätigkeitsgestaltung auch für *interaktive* Teiltätigkeiten und legen damit die Übertragbarkeit der „Merkmale gut gestalteter Aufgaben“ auf diese nahe.

Entgegen den Erwartungen erleben Beschäftigte mit Kundenberatung jedoch eingeschränktere Möglichkeiten zur Qualifikationsnutzung als Beschäftigte mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion. Da möglicherweise auch dieser Befund (analog der obigen Darstellung) auf das Zusammenwirken von Ganzheitlichkeit und Skalensensitivität zurückgeführt werden kann, stellt er die Übertragbarkeit der „Merkmale gut gestalteter Aufgaben“ auf interaktive Tätigkeiten, welche durch die dargestellten Befunde zu weiteren erlebten Tätigkeitsmerkmalen nahe gelegt wird, nicht grundlegend in Frage.

Das modifizierte Kernmerkmal „Ganzheitlichkeit“ bestimmt also bei Arbeit im distributiven Sektor das Erleben der Tätigkeitsmerkmale durch die Arbeitenden so, wie die Normen für „gut gestaltete Aufgaben“ erwarten lassen. Bei der vorgeschlagenen interaktionszentrierten Ganzheitlichkeit trifft dies nur eingeschränkt zu. Für die dargestellten Merkmale ist damit auch die Korrespondenz zwischen *bedingungsseitig gegebenen* und *erlebten* Tätigkeitsmerkmalen nachgewiesen.

Aufgrund der in der Literatur zu Arbeitstätigkeiten mit Klienten- bzw. Kundeninteraktion konsistent nachgewiesenen Zusammenhänge zwischen emotionaler Dissonanz und emotionaler Erschöpfung (zusammenfassend Zapf, 2002; vgl. auch Holz, 2006) wurden die Konfigurationen zusätzlich dahingehend miteinander verglichen. In Übereinstimmung mit den in Abschnitt 2.3.2 dargestellten Annahmen zur generell untergeordneten Rolle emotionaler Dissonanz bei interaktiven Einzelhandelstätigkeiten ist das Niveau emotionaler Dissonanz in allen untersuchten Tätigkeitskonfigurationen gering. Darüber hinaus zeigen sich in Bezug auf emotionale Dissonanz keine Unterschiede zwischen den Konfigurationen; alle untersuchten Beschäftigten erleben diese selten (im Mittel „etwa einmal pro Woche“). Damit kann die beispielsweise von Zapf et al. (1999; vgl. auch Hochschild, 1983; Zapf, 2002) für interaktive Tätigkeiten im Call Center nachgewiesene besondere Bedeutung befindensbeeinträchtigender emotionaler Arbeitsanforderungen mindestens für die untersuchte Stichprobe bestätigt werden: offenbar sind nicht alle personenbezogenen Dienstleistungstätigkeiten gleichermaßen von emotionaler Dissonanz betroffen. Speziell bei den hier untersuchten Einzelhandelstätigkeiten könnte dies auf den bereits von Berekoven (1990) festgestellten geringen Anteil von Kundeninteraktion an der Gesamtarbeitszeit zurückzuführen sein: im Gegensatz zu den in Zusammenhang mit emotionaler Dissonanz häufig untersuchten Call-Center-Tätigkeiten, bei denen fast permanente Anrufer- (d.h. Kunden-) Präsenz vorliegt und darüber hinaus die Hemmschwelle für unangemessenes Kunden- bzw. Klientenverhalten (vgl. „Customer-related social stressors“; Dormann & Zapf, 2004) aufgrund der Vermittlung durch Telefon geringer sein sollte, ist der Kontakt mit Kunden im Einzelhandel unterbrochen durch größere Abschnitte objektzentrierter Teiltätigkeiten (z.B. Verräumen von Waren; vgl. Voss-Dahm & Lehdorff, 2003). Der gehäufte Kontakt mit „schwierigen Kunden“ (z.B. Bumbacher, 2000) dürfte somit weniger wahrscheinlich sein. Eigene Untersuchungen, bei denen die Häufigkeit schwieriger Kundenin-

teraktionen im Einzelhandel bedingungs- und erlebensbezogen ermittelt wurde (vgl. Müller & Melzer, in Vorb.) bestätigen diese Annahme.

Eine Vermittlung erlebter Tätigkeitsmerkmale durch arbeitsbezogene Bewältigungsmuster wird durch die Daten nicht nahe gelegt: Beschäftigte mit einem gesundheitsförderlichen Bewältigungsmuster arbeitsbezogener Anforderungen erleben ihre Tätigkeit nicht systematisch anders als Beschäftigte mit anderen Bewältigungsmustern. Die von Fischer (2006) bei der Untersuchung von Pflegetätigkeiten gefundenen Unterschiede zwischen Beschäftigten mit unterschiedlichen arbeitsbezogenen Bewältigungsmustern in Bezug auf wahrgenommene Tätigkeitsmerkmale werden damit nicht repliziert. Eine nahe liegende Erklärung für diesen Befund ist die geringe Varianz der erlebten Tätigkeitsmerkmale in der „Stichprobe Apotheken“, welche wiederum darauf zurückzuführen ist, dass alle in dieser Stichprobe befindlichen Tätigkeiten der gleichen Tätigkeitskonfiguration zuzuordnen waren. In künftigen Studien sollte der Einfluss arbeitsbezogener Bewältigungsmuster auf erlebte Tätigkeitsmerkmale daher an einer in Bezug auf bedingungsseitig gegebene Tätigkeitsmerkmale heterogeneren Stichprobe überprüft werden.

#### *Auswirkungen der Ganzheitlichkeit auf erlebte psychische Beanspruchungsfolgen*

Beim Vergleich der Konfigurationen unterschiedlich ganzheitlicher Einzelhandelstätigkeiten in Bezug auf erlebte psychische Beanspruchungsfolgen zeigt sich ein signifikanter Unterschied zwischen „ganzheitlichen“ und „partialisierten“ Tätigkeiten in Bezug auf die ausgesagte emotionale Erschöpfung. Aufgrund des jedoch bei beiden Tätigkeitskonfigurationen geringen Niveaus dieser Fehlbeanspruchungsfolge, dürfte dieser Unterschied jedoch kaum von praktischer Relevanz sein. In Bezug auf die erlebten *kurzfristigen* psychischen Beanspruchungsfolgen psychische Ermüdung, Monotonie, psychische Sättigung und positive Gestimmtheit unterscheiden sich diese beiden Tätigkeitskonfigurationen jedoch nicht signifikant voneinander. Auch das Niveau dieser erlebten psychischen Beanspruchungsfolgen ist durchweg unkritisch. Dieser Befund, welcher den eingangs formulierten Erwartungen widerspricht, bedarf einer Erklärung.

Zunächst zu den erlebten kurzfristigen psychischen Fehlbeanspruchungsfolgen. Wie in Kapitel 4 dargestellt, wurden die untersuchten Tätigkeiten mit Hilfe der von Richter, Debitz und Schulze (2002) entwickelten Ratingskalen im Schichtverlauf untersucht; die Auswertung erfolgte bei allen einbezogenen Tätigkeiten - unabhängig von der Gesamtzahl der tatsächlich gearbeiteten Stunden pro Tag - für den Zeitraum der ersten vier Stunden nach Schichtbeginn, da nur ein Teil der Untersuchten länger als vier Stunden arbeitete. Ein denkbarer Einwand gegen dieses Vorgehen ist, dass sich die psychischen Beanspruchungsfolgen in diesem Zeitabschnitt noch nicht entwickeln konnten. Gegen diesen Einwand spricht, dass auch eine tendenzielle Veränderung der Beanspruchungsfolgen von praktisch bedeutendem Ausmaß in den untersuchten Konfigurationen nicht beobachtet werden kann. Ein Vergleich der Tätigkeiten über mehr als vier Stunden wäre aufgrund der den Tätigkeiten zugrunde liegenden Arbeitsrechtsverhältnisse nicht möglich: die als „partialisiert“ bezeichneten Tätigkeiten werden fast ausschließlich von Teilzeitkräften ausgeübt, welche die Tätigkeit i.d.R. nicht länger als vier (bis maxi-

mal sechs) Stunden pro Tag ausüben. Damit ist auch die praktische Relevanz einer Erfassung der kurzfristigen Beanspruchungsfolgen über mehr als vier Stunden hinweg hinfällig.

Schließlich ist zu betonen, dass die Fehlbeanspruchungsfolgen „erlebte Monotonie“ und „erlebte psychische Sättigung“ von den Beschäftigten antizipierbar sind (Richter & Hacker, 1998). Damit sollten diese bei den als „partialisiert“ bezeichneten Tätigkeiten auch bei kurzer Tätigkeitsdauer beobachtbar sein. Dies ist nicht der Fall. Eine mögliche Erklärung hierfür könnte der für Einzelhandelstätigkeiten typische Kontakt zu Kunden sein: die „partialisierten“ Tätigkeiten sind zwar überwiegend durch sich einförmiges Wiederholen des gleichen Arbeitsablaufes (hier des Kassierens) gekennzeichnet, werden jedoch durch den zahlungsbezogenen Kontakt mit wechselnden Kunden begleitet. Möglicherweise ersetzen - wie von Tolich (1993) angenommen - diese Interaktionen mit wechselnden Personen die fehlende Abwechslung in der Tätigkeit. In der vorliegenden Untersuchung wurde diese Hypothese anhand des Vergleiches zweier Konfigurationen mit sich einförmig wiederholender Tätigkeit geprüft, von denen eine mit Kundeninteraktion (Kassiertätigkeit), die andere ohne Kundeninteraktion (Verräumen von Ware) stattfand. Im Widerspruch zu unseren Erwartungen konnte zwischen diesen kein Unterschied in Bezug auf Niveau und Veränderung erlebter Monotonie während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes festgestellt werden. Das Niveau erlebter Monotonie war in beiden Gruppen gering, d.h. unkritisch. Als Erklärung für diesen Befund ist denkbar, dass die bloße Anwesenheit von Kunden *ohne verbale Interaktion* mit diesen oder der arbeitsbedingte Kontakt zu *Kollegen* auch bei Einzelhandelstätigkeiten ohne Kundeninteraktion zur Vermeidung von Monotonie beiträgt. Möglich wäre auch, dass die *gedankliche* Auseinandersetzung mit dem Kunden (z.B. tätigkeitsbegleitende Überlegungen zum „kundengerechten Verräumen“ von Ware) genügend geistige Anforderungen bietet, um Monotonie vorzubeugen. Dies wird in künftigen Studien genauer zu prüfen sein.

Neben den erlebten Fehlbeanspruchungsfolgen Monotonie, psychische Ermüdung und psychische Sättigung wurde in der vorliegenden Studie auch die Beanspruchungsfolge „positive Gestimmtheit“ (Richter, Debitz & Schulze, 2002) erfasst. Sie unterscheidet sich weder zwischen Konfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit noch zwischen Konfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit. Auch die Extremgruppen „partialisierte“ und „ganzheitliche“ Tätigkeit differieren darin nicht. Bei allen Beschäftigten liegt ein ausgesagtes hohes Niveau positiver Gestimmtheit vor.

Die damit in der Gesamtstichprobe günstigen Beanspruchungsfolgen legen zunächst die Vermutung sozial erwünschten Antwortverhaltens nahe. Da die Daten jedoch in anonymisierter Form erhoben wurden, kann diese Annahme zurückgewiesen werden. Allerdings ist angesichts der Freiwilligkeit der Untersuchungsteilnahme ein Stichprobenselektionseffekt („Healthy Worker Effect“, vgl. Waldron, Herold, Dunn & Staum, 1982) nicht auszuschließen.

Während die bedingungsbezogen ermittelte objekt- und interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit keine Beziehungen zu den erlebten kurzfristigen psychischen Fehlbeanspruchungsfolgen aufweist, liegen deutliche Beziehungen zwischen Ganzheitlichkeit und erlebten Tätigkeitsmerkmalen vor. Erlebte positive Gestimmtheit und erlebte Monotonie werden dabei durch erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten vorhergesagt; erlebte psychische Ermüdung und erlebte psychische Sättigung werden

durch wahrgenommene Lernmöglichkeiten und Rückmeldungen prädiziert. Zur Vorhersage erlebter psychischer Sättigung tragen darüber hinaus die wahrgenommenen Möglichkeiten zur Qualifikationsnutzung bei. Dies könnte für eine Vermittlung kurzfristiger psychischer Fehlbeanspruchungsfolgen durch diese erlebten Tätigkeitsmerkmale sprechen (vgl. Abbildung 1, Kapitel 3.1), welche durch die Literatur (vgl. z.B. Job-Characteristics-Model von Hackman & Oldham, 1976) nahe gelegt wird. Bei exemplarischer Prüfung dieser Vermittlung für erlebte psychische Ermüdung (vgl. Kapitel 5.5) kann die vermittelte Wirkung nicht nachgewiesen werden. Ein wahrscheinlicher Grund hierfür ist die mangelnde Varianz der erlebten psychischen Fehlbeanspruchungsfolgen in der untersuchten Stichprobe, welche auch bei den weiteren erlebten psychischen Fehlbeanspruchungsfolgen gegeben ist. Da – wie beschrieben – die erlebten Tätigkeitsmerkmale jedoch signifikante Prädiktoren der erlebten psychischen Fehlbeanspruchungsfolgen sind, ist eine Vermittlung dennoch nicht ausgeschlossen; sie ist in künftigen Studien erneut zu prüfen.

Wie zu Beginn des Abschnitts dargestellt, unterscheiden sich die auf unterschiedlicher Ganzheitlichkeit objekt- und kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten basierenden Konfigurationen auch in der ausgesagten emotionalen Erschöpfung nicht signifikant voneinander. Es gibt darüber hinaus keine Anhaltspunkte für tendenzielle Unterschiede.

Dieser Befund ist zum einen damit erklärbar, dass sich die Konfigurationen auch in Bezug auf die ausgesagte emotionale Dissonanz nicht signifikant voneinander unterscheiden; er steht damit in Einklang mit den vielfach replizierten Befunden zur robusten Beziehung zwischen emotionaler Dissonanz und emotionaler Erschöpfung (z.B. Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2003; Zapf & Holz, 2006). Allerdings konnte in neueren Metaanalysen (z.B. Lee & Ashforth, 1996) gezeigt werden, dass interaktionsunabhängige Belastungen unter anderem emotionale Erschöpfung deutlicher vorhersagen als emotionale Dissonanz. In Untersuchungen zum Job Demands and Resources Model (JD-R-Modell; Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001) konnten gleichfalls stabile Zusammenhänge zwischen interaktionsunabhängigen tätigkeitsbedingten Belastungen (z.B. Zeitdruck, Unterbrechungen) und emotionaler Erschöpfung nachgewiesen werden. In der vorliegenden Untersuchung von Einzelhandelstätigkeiten wurden wahrgenommene tätigkeitsbedingte Belastungen anhand der Skala „erlebte Regulationserschwerisse“ erfasst. Wie dargestellt, unterscheiden sich unterschiedlich ganzheitliche Konfigurationen in Bezug auf diese Skala signifikant voneinander. Dem Job Demands and Resources Modell zufolge müssten damit auch Unterschiede in der ausgesagten emotionalen Erschöpfung einhergehen. Dies ist nicht der Fall. Eine mögliche Erklärung hierfür ist das Zusammenwirken arbeitsbedingter Belastungen (z.B. Zeitdruck) und Ressourcen (z.B. (Tätigkeits-)Spielraum bezüglich der Abfolge von Teiltätigkeiten). Bei den in der vorliegenden Arbeit untersuchten Beschäftigten ist das Niveau emotionaler Erschöpfung bei allen Beschäftigten im Mittel gering. Dies könnte auf unterschiedliche Verhältnisse von Belastungen und Ressourcen in den verglichenen Tätigkeitskonfigurationen zurückgehen: bei „ganzheitlichen Tätigkeiten“ werden umfassendere Regulationsanforderungen und –möglichkeiten erlebt als bei „partialisierten Tätigkeiten“. Gleichzeitig sind bei ersteren allerdings auch die erlebten Regulationserschwerisse höher ausgeprägt als bei letzteren. Somit liegt im Falle „ganzheitlicher Tätigkeiten“ eine Kombination umfassend erlebter Regulationsanforderungen und –möglichkeiten“ mit umfassend erlebten Regulationserschwerissen vor; bei „partialisierten Tätigkeiten“

sind sowohl erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten als auch erlebte Regulationserschwerisse gering ausgeprägt. In beiden Fällen dürfte – bei inhaltlicher Korrespondenz von Regulationsanforderungen und –möglichkeiten einerseits und Regulationserschwerissen andererseits - damit ein Gleichgewicht vorliegen, das emotionaler Erschöpfung möglicherweise vorbeugt.

Analog den Befunden zur Vorhersage kurzfristiger psychischer Fehlbeanspruchungsfolgen wird auch die erlebte emotionale Erschöpfung als mittelfristige Fehlbeanspruchungsfolge durch erlebte Tätigkeitsmerkmale – genauer: erlebte Regulationsanforderungen und -möglichkeiten – vorhergesagt. Dies lässt wiederum eine Vermittlung des Zusammenhangs zwischen Tätigkeit und Beanspruchungsfolgen durch erlebte Tätigkeitsmerkmale vermuten. Diese ist anhand der vorliegenden Daten nicht nachweisbar (vgl. Kapitel 5.5). Eine wahrscheinliche Ursache hierfür ist die mangelnde Varianz erlebter emotionaler Erschöpfung. Damit muss die Prüfung dieser Annahme Gegenstand künftiger Studien sein.

Sowohl die erlebten kurzfristigen psychischen Fehlbeanspruchungsfolgen als auch die emotionale Erschöpfung werden allerdings durch arbeitsbezogene Bewältigungsmuster beeinflusst: die erlebte emotionale Erschöpfung, psychische Ermüdung und psychische Sättigung sind bei Beschäftigten mit gesundheitsförderlichem Muster signifikant geringer ausgeprägt als bei Beschäftigten mit anderen Bewältigungsmustern. Umgekehrt verhält es sich bei der erlebten positiven Gestimmtheit, die bei Beschäftigten mit gesundheitsförderlichem Muster höher ausgeprägt ist als bei Beschäftigten mit anderen Mustern. Damit bestätigen sich die von Schaarschmidt und Fischer (2003) bei Lehrpersonal nachgewiesenen Unterschiede zwischen Beschäftigten mit unterschiedlichen arbeitsbezogenen Bewältigungsmustern in Bezug auf emotionale Erschöpfung. Zur Ableitung von Kausalschlüssen wäre allerdings ein längsschnittliches Vorgehen erforderlich, welches in dieser Studie nicht realisiert werden konnte.

### *Schlussfolgerungen und Ausblick*

Welche Aussagen lassen sich aus den dargestellten Ergebnissen und Interpretationen in Bezug auf die eingangs gestellten Fragen zusammenfassend ableiten?

Die erste Hauptfrage bezog sich auf die Eignung der „Merkmale gut gestalteter Aufgaben“ zur Beschreibung von interaktiven Einzelhandelstätigkeiten. Die Befunde zeigen, dass die in den Normen dargestellten Merkmale bei der in dieser Arbeit vorgeschlagenen Erweiterung um die Dimension „Ganzheitlichkeit kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten“ zur Beschreibung interaktiver Einzelhandelstätigkeit geeignet sind.

In einem weiteren Schritt wurde gefragt, ob die Umsetzung dieser Merkmale auch bei interaktiven Einzelhandelstätigkeiten einer „guten“ Gestaltung entspricht. Diese Frage bedarf der weiteren Untersuchung. Dabei wird auf das Vier-Ebenen-Konzept zur Beurteilung der Gestaltungsgüte von Arbeitstätigkeiten (vgl. Hacker, 1995, 1998, 2005) Bezug genommen.

Die Beurteilung der *Ausführbarkeit* und *Schädigungslosigkeit* der Tätigkeiten war nicht Gegenstand der vorliegenden Arbeit. Sie konnte aufgrund von Restriktionen seitens der untersuchten Einzelhandelsunternehmen nicht vorgenommen werden. Da wie in Abschnitt 2.5 dargestellt zum Zusammen-

hang zwischen normgerechter Tätigkeitsgestaltung und diesen Auswirkungsfacetten bislang noch keine empirischen Befunde vorliegen, muss damit auf künftige Studien verwiesen werden.

Der Beitrag der „Merkmale gut gestalteter Aufgaben“ zur *Beeinträchtigungsfreiheit* kann durch die Ergebnisse dieser Studie mindestens für die untersuchten psychischen Fehlbeanspruchungsfolgen eingeschätzt werden. In der untersuchten Stichprobe konnten über alle Tätigkeitskonfigurationen hinweg weder in Bezug auf kurzfristige, noch in Bezug auf mittelfristige erlebte psychische Fehlbeanspruchungsfolgen signifikante Unterschiede nachgewiesen werden. Bei allen Beschäftigten war das Niveau der wahrgenommenen Beanspruchungsfolgen im Mittel unkritisch. Mangelnde Sensitivität der genutzten Instrumente kann zur Erklärung kaum beitragen, da diese bereits in zahlreichen Studien auch bei interaktiven Tätigkeiten erfolgreich eingesetzt worden waren. Jedoch könnte das Zusammenwirken der in den Normen geforderten Merkmale gut gestalteter Aufgaben mit beanspruchungskritischen Merkmalen der Arbeitstätigkeit dafür verantwortlich sein. Diese kritischen Merkmale sind in den Merkmalen der Normen bestenfalls implizit bzw. bei weiter Interpretation enthalten; beispielsweise seien Zeitdruck oder Arbeitsunterbrechungen genannt. Darüber hinaus kann die Beziehung zwischen Arbeitsinhalt (auf welchen sich die Merkmale gut gestalteter Aufgaben beziehen) und Beanspruchungsfolgen durch Ausführungsbedingungen der Tätigkeit vermittelt werden. Dies können u.a. ein erlebter Missverhältnis von Anstrengung und Belohnung oder erlebte Widersprüche zwischen tatsächlichen eigenen und organisational erwünschten Emotionen (emotionale Dissonanz) sein. Da die Ausprägung dieser Merkmale weitgehend unabhängig von der Ganzheitlichkeit der Tätigkeit ist, gehen die nicht nachweisbaren Beanspruchungsunterschiede zwischen den Konfigurationen möglicherweise auf diese Merkmale bzw. deren Zusammenwirken mit Normmerkmalen zurück.

Im dritten Modifikationsschritt wurden diese erlebten Merkmale von Ausführungsbedingungen der Arbeitstätigkeit in die Untersuchung einbezogen. Die zusätzlichen Merkmale ordneten sich dabei den Skalen „erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten“ sowie „erlebte Regulationserschwer-nisse“ sinnvoll zu und erhöhten deren erklärte Varianz um einen geringen Betrag. Daher wird trotz der geringen zusätzlichen Varianzaufklärung des erweiterten Merkmalssatzes künftigen Studien die Arbeit mit diesem Merkmalssatz empfohlen.

Bei den in den Normen geforderten Merkmalen zur *Lern- und Gesundheitsförderlichkeit* zeigen sich Unterschiede: bedingungsbezogene Ganzheitlichkeit geht mit dem Erleben umfassenderer Regulationsanforderungen und –möglichkeiten, Lernmöglichkeiten und Rückmeldung und Regulationserschwer-nisse einher. Die Korrespondenz von bedingungsbezogen ermittelten und erlebten Tätigkeitsmerkmalen ist somit weitgehend gegeben. Damit erlaubt die normengerechte Tätigkeitsgestaltung das Erzeugen von lern- und gesundheitsförderlichen Tätigkeitskonfigurationen.

Damit tragen die in internationalen Normen (DIN EN ISO 9241-2: 1993; DIN EN ISO 614-2: 2000) geforderten Merkmale „gut gestalteter Aufgaben“ auch bei interaktiven Einzelhandelstätigkeiten zur Erhaltung der Beschäftigungsfähigkeit (Employability, vgl. Ilmarinen & Tempel, 2002) und damit der Gesundheit der Beschäftigten im Sinne der „Fähigkeit und Motivation, ein wirtschaftlich und sozial aktives Leben zu führen“ (WHO, Ottawa Charta, 1986) bei. Die Merkmale gut gestalteter Aufgaben beschreiben hierzu auch bei den untersuchten interaktiven Einzelhandelstätigkeiten entscheidende Gestaltungsdimensionen.

Trotz der ausgeführten Bedeutung der Ergebnisse dieser Studie muss abschließend auf Grenzen der Untersuchung hingewiesen werden.

Kein Gegenstand dieser Untersuchung waren denkbare Abhängigkeiten von Einzelhandelsbranchen, Unternehmensformen und Beschäftigungsverhältnissen. In einer anderen Untersuchung im Rahmen des gleichen Projektes wurden dafür teilweise Vorarbeiten geleistet (Benkhoff & Hermet, 2007).

Ebenfalls nicht geprüft wurde die Wiederholungsstabilität (Retest-Reliabilität) der im Rahmen dieser Studie entwickelten Skalen zur Erfassung erlebter Tätigkeitsmerkmale. Nachfolgende Untersuchungen sollten sich dieser Aufgabe annehmen.

Erforderlich ist des Weiteren ein Instrument zur bedingungsbezogenen Analyse interaktiver Einzelhandelstätigkeiten. Vorliegende Analyse-, Bewertungs- und Gestaltungsverfahren (z.B. Tätigkeitsbewertungssystem für Handelstätigkeiten; TBS-H, Pössiger, 1986) sollten aufgrund ihrer mangelnden Berücksichtigung von Merkmalen der Kundeninteraktion hierfür nicht mehr genutzt werden.

Angesichts der im vorherigen Abschnitt dargestellten Bedeutung von Beschäftigungsfähigkeit zur Erhaltung und Förderung von Gesundheit (vgl. WHO, Ottawa-Charta, 1986) sollte ein solches zu entwickelndes Instrument die Analyse diesbezüglichen Gestaltungsbedarfs zentral beinhalten. Sie dürfte insbesondere bei Einzelhandelstätigkeiten, welche zunehmend von Automatisierung und Flexibilisierung sowie der damit einhergehenden Automatisierung und „Verarmung“ der Tätigkeiten gekennzeichnet sind (vgl. z.B. Voss-Dahm & Lehndorff, 2003) zunehmend an Bedeutung gewinnen.

## 7. Zusammenfassung

Im Zuge des Strukturwandels in den vergangenen Jahrzehnten ist der Anteil von Arbeitsplätzen im Dienstleistungsbereich auf etwa 70 Prozent gestiegen. Knapp 10 Prozent dieser Tätigkeiten sind Einzelhandelstätigkeiten.

Auch für die Gestaltung *dieser* Tätigkeiten beanspruchen die in internationalen Normen (DIN EN ISO 9241-2: 1993; DIN EN ISO 614-2: 2000) ursprünglich für Bildschirmarbeitsplätze und Arbeit an Maschinen geforderten „Merkmale gut gestalteter Aufgaben“ als Leitlinien für „Job Design“ Gültigkeit. Diese Annahme ist jedoch zu prüfen, da empirische Untersuchungen, welche die Erlebens- und Beanspruchungsgünstigkeit der geforderten Tätigkeitsmerkmale unterstützen, bislang überwiegend an nicht-interaktiven Arbeitstätigkeiten vorgenommen wurden.

In der vorliegenden Studie wurden die Arbeitstätigkeiten von 499 Beschäftigten im Einzelhandel (Warenhäuser, Fachmärkte, inhabergeführte Einzelhandelseinrichtungen) zunächst mittels *bedingungsbezogener* Analyse anhand des Kernmerkmals „Ganzheitlichkeit“ geordnet. Dabei wurde ergänzend zur Stufung der Ganzheitlichkeit objektzentrierter Teiltätigkeiten erstmalig auch die Stufung der Ganzheitlichkeit *kundeninteraktionszentrierter* Teiltätigkeiten vorgeschlagen. Das sich aus der *Kombination* beider Dimensionen der Ganzheitlichkeit ergebende Klassifikationsschema erlaubt die erschöpfende Zuordnung aller untersuchten Tätigkeiten.

In einer bedingungsbezogenen Einschätzung durch Experten konnten den Konfigurationen aus objekt- und kundeninteraktionszentrierter Ganzheitlichkeit Ausprägungen der in den Normen geforderten weiteren („Folge-“)Merkmale mit guter Urteilerübereinstimmung zugeordnet werden.

Die Merkmale „gut gestalteter Aufgaben“ wurden interaktionsspezifisch interpretiert bzw. um interaktionsspezifische Merkmale ergänzt. Der gesamte Merkmalsatz lässt sich faktorenanalytisch in die bekannten, konzeptionell begründeten Merkmalsgruppen „Regulationsanforderungen und -möglichkeiten“, „Lernmöglichkeiten und Rückmeldung“, „Regulationserschwerisse“ und „Qualifikationsnutzung“ gliedern.

Der Vergleich der Tätigkeitskonfigurationen bezüglich der von den Beschäftigten *erlebten* Tätigkeitsmerkmale ergibt deutliche Unterschiede zwischen diesen. Des Weiteren liegt Übereinstimmung der erlebten Tätigkeitsmerkmale mit der von den Experten vorgenommenen bedingungsbezogenen Merkmalseinschätzung vor. Beim Vergleich der Konfigurationen bezüglich erlebter psychischer Fehlbeanspruchungsfolgen sind dagegen aufgrund des durchgängigen Fehlens dieser Beanspruchungsfolgen keine Unterschiede feststellbar.

Die in den Normen DIN EN ISO 924-2: 1993 und DIN EN ISO 614-2: 2000 vorgeschlagenen Merkmale gut gestalteter (Arbeits-)Aufgaben sind mit Modifikationen und sinngemäßer Erweiterung um implizit angesprochene Merkmale auf interaktive Einzelhandelstätigkeiten übertragbar. Die wesentliche Erweiterung betrifft die Einführung des Konzeptes der (kunden-)interaktionszentrierten Ganzheitlichkeit, welche zur Differenzierung erlebensgünstiger und weniger günstiger Konfigurationen beiträgt.

Dieses Konzept ist verwendbar für die lern- und gesundheitsförderliche Gestaltung von interaktiven Einzelhandelstätigkeiten. Im Sinne der WHO-Definition von Gesundheit als Befähigung zur Befriedigung von Bedürfnissen, Wahrnehmung und Verwirklichung eigener Wünsche und Hoffnungen sowie Gestaltung der Umwelt (WHO, Ottawa Charta, 1986) kann es damit auch einen wesentlichen Beitrag zur dringlichen Förderung von Beschäftigungsfähigkeit (Employability) des Einzelhandelspersonals durch Tätigkeitsgestaltung leisten.

## 8. Literaturverzeichnis

- Adelmann, P. K. (1995). Emotional labor as a potential source of job stress. In S. L. Sauter & L. R. Murphy (Hrsg.), *Organizational risk factors for job stress* (pp. 371–381). Washington, DC: American Psychological Association.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Academy of Management Review*, 18 (1), 88-115
- Badura, B. & Gross, P. (1976): *Sozialpolitische Perspektiven. Eine Einführung in Grundlagen und Probleme sozialer Dienstleistungen*. München: Piper.
- Badura, B. (1995). Gesundheitsdienstleistungen im Wandel. In H.-J. Bullinger (Hrsg.), *Dienstleistung der Zukunft. Märkte, Unternehmen und Infrastruktur im Wandel* (S. 183- 190). Wiesbaden: Gabler.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., De Boer, E., & Schaufeli, W.B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 341-356.
- Bärwald, H. (2003). Neue Anforderungen an Verkaufsberufe – Qualifikationsentwicklung vor dem Hintergrund der Strukturveränderungen im Einzelhandel. In BAUA (Hrsg.), *Psychische Belastung in der Dienstleistungsbranche – am Beispiel Einzelhandel* (S. 58-65). Bremerhaven: Verlag für neue Wissenschaften.
- Benninghaus, H. (1987). Substantielle Komplexität der Arbeit als zentrale Dimension der Jobstruktur. *Zeitschrift für Soziologie*, 16, 334-252.
- Berekoven, L. (1990). *Erfolgreiches Einzelhandelsmarketing. Grundlagen und Entscheidungshilfen*. München: C.H. Beck.
- Blumenfeld, W. (1932). *Über die Fraktionierung der Arbeit und ihre Beziehung zur Theorie der Handlung*. Bericht über den XII. Kongress der Deutschen Gesellschaft für Psychologie. Jena: DGfPs.
- Böhle, F. (1999). Nicht nur mehr Qualität, sondern auch höhere Effizienz - subjektivierendes Arbeitshandeln in der Pflege. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 53 (3), 174-180.
- Böhle, F. (2001). Alternativen in der Technikentwicklung – nicht nur die Organisation, sondern auch die Technik entscheidet über die „Zukunft der Arbeit“ – oder: Zur Kritik der Verwissenschaftlichung von Arbeit. In W. G. Weber, T. Wehner (Hrsg.), *Erfahrungsorientierte Handlungsorganisation. Arbeitswissenschaftliche Ergebnisse zur computergestützten Facharbeit im Diskurs* (S. 179–214.). Zürich: vdf.
- Böhle, F. & Milkau, B. (1988). *Vom Handrad zum Bildschirm - Eine Untersuchung zur sinnlichen Erfahrung im Arbeitsprozeß*. Frankfurt/ New York: Campus Verlag.

- Böhle, F. & Rose, H. (1992). *Technik und Erfahrung - Arbeit in hochautomatisierten Systemen*. Frankfurt/New York: Campus Verlag.
- Borg, V. & Kristensen, T.S. (1999). Psychosocial work environment and mental health among travelling salespeople. *Work & Stress*, 13 (2),132-43.
- Bortz, J. (1999). *Statistik für Sozialwissenschaftler* (5. Aufl.). Berlin u.a.: Springer.
- Bortz, J. & Döring, N. (2003): *Forschungsmethoden und Evaluation*. Berlin, Heidelberg, New York: Springer
- Brosseau, K.R. (1978). Personality and job experience. *Organizational Behavior and Human Brown, Performance*, 22, 235- 252.
- Brotheridge, C. & Grandey, A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives on 'people work'. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Brown, G.W. & Harris, T. (1978). Social origins of depression. London: Tavistock.
- Brown, S.P., Cron, W.L., Slocum, J.W. Jr. (1997). Effects of goal-directed emotions on salesperson volitions, behavior, and performance: a longitudinal study. *Journal of Marketing*, 61 (1), 39-50.
- Brucks, U. (1998). *Arbeitspsychologie personenbezogener Dienstleistungen*. Bern: Huber.
- Brucks, U. (1999). Gefühlsarbeit – Versuch einer Begriffserklärung. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 53(3), 182-186.
- Bumbacher, U. (2000). Beziehungen zu Problemkunden. Sondierungen zu einem noch wenig erforschten Thema. In M. Bruhn & B. Stauss (Hrsg.), *Dienstleistungsmanagement Jahrbuch 2000* (S. 423-447). Wiesbaden: Gabler.
- Büssing, A. (1996). Zur Rolle von Tätigkeitsspielräumen und Kontrolle am Arbeitsplatz für die Gesundheitsförderung. In U. Brandenburg, K. Kuhn, B. Marschall & C. Verkoyen (Hrsg.), *Gesundheitsförderung im Betrieb* (S. 53-77). Bremerhaven: Wirtschaftsverlag NW.
- Büssing, A. & Schmitt, S. (1998). Arbeitsbelastungen als Bedingungen von Emotionaler Erschöpfung und Depersonalisation im Burnoutprozeß. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 42 (2), 76-88.
- Büssing, A. & Glaser, J. (1999). Das Tätigkeits- und Arbeitsanalyseverfahren für das Krankenhaus – Selbstbeobachtungsversion (TAA-KH-S) – (Organisation und Medizin). Göttingen: Verlag für Angewandte Psychologie.
- Büssing, A. & Glaser, J. (2003). Interaktionsarbeit in der personenbezogenen Dienstleistung. In A. Büssing (Hrsg.), *Dienstleistungsqualität und Qualität des Arbeitslebens im Krankenhaus*. Göttingen: Hogrefe.

- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin*, 112 (1), 155-159.
- Cooper, C.L. (Ed.) (1998). *Theories of Organizational Stress*. Oxford: Oxford University Press.
- Cooper, C.L., Dewe, P. & O'Driscoll, M. (2001). *Organizational Stress*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Coté, S. (2005). A social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain. *Academy of Management Review*, 30, 509-530.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297–334.
- Cropanzano, R., Weiss, H.M. & Elias, S.M. (2004). The impact of display rules and emotional labor on psychological well-being at work. In P.L. Perrewé & D.C. Ganster (Eds.), *Research in occupational stress and well-being* (Vol. 3, pp. 45-89). Amsterdam: Elsevier.
- Jonge, J. de, & Schaufeli, W.B. (1998). Job characteristics and employee well-being: A test of Warr's Vitamin Model in health care workers using structural equation modelling. *Journal of Organizational Behavior*, 19(4), 387-407.
- Debitz, U. (2005). *Die Gestaltung von Merkmalen des Arbeitssystems und ihre Auswirkungen auf Beanspruchungsprozesse*. Schriften zur Arbeits-, Betriebs- und Organisationspsychologie, Bd. 16. Hamburg: Dr. Kovac.
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. (2001). The Job-Demands-Resources-Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, vol. 86 (3) 499-512.
- DIN EN 614-2 (2000). *Ergonomische Gestaltungsgrundsätze, Teil 2: Wechselwirkungen zwischen der Gestaltung von Maschinen und den Arbeitsaufgaben*.
- DIN EN ISO 9241-2 (1993). *Ergonomische Anforderungen für Bürotätigkeiten mit Bildschirmgeräten, Teil 2: Anforderungen an die Arbeitsaufgaben- Leitsätze*.
- Dormann, C. & Zapf, D. (2004). Customer-related stressors and burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9, 61-82.
- Dormann, C., Zapf, D. & Isic, A. (2002). Emotionale Arbeitsanforderungen und ihre Konsequenzen bei Call Center-Arbeitsplätzen. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 46, 201-215.
- Dormann, C., Weser, D., Spethmann, K. & Zapf, D. (2003). Organisationale und persönliche Dienstleistungsorientierung und das Konzept des kundenorientierten Handlungsspielraums. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 47, 194-207.

- Dunckel, H., Volpert, W., Zölch, M., Kreutner, U., Pleiss, C. & Hennes, K. (1993). *Kontrastive Aufgabenanalyse im Büro. Der KABA-Leitfaden*. Zürich: vdf und Stuttgart: Teubner.
- Emery, F. (1959). *Characteristics of sociotechnical systems*. London: Tavistock Institute of Human Relations.
- Fischer, A.W. (2006). *Beanspruchungsmuster im Pflegeberuf. Eine Studie an österreichischem Pflegepersonal im Schnittpunkt von persönlichkeits-, gesundheits- und arbeitspsychologischem Herangehen*. Dissertation, Universität Potsdam.
- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. New York: Doubleday Anchor Books.
- Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualise emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.
- Grandey, A. (2003). When 'the show must go on': Surface and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46 (1), 86-98.
- Grandey, A. & Brauburger\*, A. (2002). The Emotion regulation behind the customer service smile. In R. Lord, R. Klimoski, & R. Kanfer (Eds.), *Emotions in the Workplace: Understanding the Structure and Role of Emotions in Organizational Behavior*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Grandey, A., Dickter, D. & Sin, H.-P. (2004). The customer is not always right: Customer verbal aggression toward service employees. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 397-418.
- Grebner, S., Semmer, N. K. & Elfering, A. (2005). Working conditions and three types of well-being: A longitudinal study with self-report and rating data. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 31-43.
- Gross, J.J. (1998). Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 224-237.
- Hacker, W. (1980). *Psychologische Bewertung von Arbeitsgestaltungsmaßnahmen*. Berlin: Deutscher Verlag der Wissenschaften.
- Hacker, W. (1986). *Arbeitspsychologie: psychologische Regulation von Arbeitstätigkeiten*. Bern: Huber.
- Hacker, W. (1998). *Allgemeine Arbeitspsychologie*. Bern: Huber.
- Hacker, W. (2006). Interaktive/ dialogische Erwerbsarbeit – zehn Thesen zum Umgang mit einem hilfreichen Konzept. In F. Böhle, J. Glaser & A. Büssing (Hrsg.), *Arbeit in der Interaktion – Inter-*

*aktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Gestaltung von Interaktionsarbeit in der Dienstleistung.*

Hacker, W. (2005). *Allgemeine Arbeitspsychologie – Psychische Regulation von Arbeitstätigkeiten*. Bern: Huber.

Hacker, W., Fritsche, B., Richter, P. & Iwanowa, A. (1995). *Tätigkeits-Bewertungs-System (TBS). Verfahren zur Analyse, Bewertung und Gestaltung von Arbeitstätigkeiten*. Zürich: vdf.

Hackman, R.J. & Oldham, G.R. (1976). Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.

Hanßen-Pannhausen, R. (2003). Arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren und Methoden der Belastungsermittlung – von KOPAG zu IGA-Check. In: BAUA (Hrsg.), *Psychische Belastung in der Dienstleistungsbranche – am Beispiel Einzelhandel* (S. 66-76). Bremerhaven: Verlag für neue Wissenschaften.

Hatfield, E., Cacioppo, J.T. & Rapson, R.L. (1994). *Emotional contagion*. New York: Cambridge University Press.

Hellpach (1922). Sozialpsychologische Analyse des betriebstechnischen Tatbestandes „Gruppenfabrikation“. In R. Lang & W. Hellpach (Hrsg.), *Gruppenfabrikation* (S. 5-186). Berlin: Springer.

Henn, H., Kruse, J.P. & Strawe, O.V. (Hrsg) (1996). *Handbuch Call Center-Management. Das große Nachschlagewerk für alle, die professionell mit dem Telefon arbeiten*. Hannover: telepublic Verlag.

Herder-Dorneich, P. & Kötz, W. (1972). *Zur Dienstleistungsökonomie. Systemanalyse und Systempolitik der Krankenhauspflegedienste*. Berlin: Duncker & Humblot.

Herder-Dorneich, P. & Wasem, J. (1986). *Krankenhausökonomik zwischen Humanität und Wirtschaftlichkeit*. Baden-Baden: Nomos-Verlag.

Heuven, E. & Bakker, A.B. (2003). Emotional dissonance and burnout among cabin attendants. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 81- 100.

Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, 513-524.

Hochschild, A. R. (1983): *The managed heart. Commercialization of Human Feelings*. Berkeley, CA: University of California Press.

Hochschild, A.R. (1990). *Das gekaufte Herz: Zur Kommerzialisierung der Gefühle*. New York: Campus Verlag.

- Holman, D.J. (2003). Call centres. In D.J. Holman, T.D. Wall, C.W. Clegg, P. Sparrow & A. Howard (Eds.). *The New Workplace: A Guide to the Human Impact of Modern Working Practices*. Chichester: Wiley.
- Holman, D.J. & Wall, T.D. (2002). Work characteristics, learning-related outcomes and strain: a test of competing direct effects, mediated and moderated models. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(4), 283-301.
- Kahn, R.L., & Byosiére, P. (1992). Stress in Organizations. In: M. Dunnette, & L. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (2nd. Ed, pp. 571-650). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Karasek (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Library of Congress.
- Kohn, M.L. & Schooler, C. (1982). Occupational experience and psychological functioning. *American Sociological Review*, 38, 97-118.
- Koslowski, P. (1998). *The social market economy: theory and ethics of the economic order*. Berlin.
- Kruml, S.M. & Geddes, D. (2000). Catching fire without burning out: Is there an ideal way to perform emotional labor? In N. M. Ashkanasy, C.E.J. Härtel & W.J. Zerbe (Eds.), *Emotions in the workplace: Research, theory and practice* (pp. 177-188). Westport, CT: Quorum Books.
- Labouvie-Vief, G., & Gonda, J. N. (1976). Cognitive strategy training and intellectual performance in the elderly. *Journal of Gerontology*, 31, 327-332.
- Langmann, H. (2003). Arbeitsbedingungen des Verkaufspersonals im Lebensmitteleinzelhandel – Erste Ergebnisse aus dem Projekt „Gesunder Lebensmittelhandel“. In: BAUA (Hrsg.), *Psychische Belastung in der Dienstleistungsbranche – am Beispiel Einzelhandel* (S. 38-57). Bremerhaven: Verlag für neue Wissenschaften.
- Lee, R. T. & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123–133.
- Lehr, U. (1977). *Psychologie des Alters*. Heidelberg: Quelle und Meyer.
- Leitner, K., Lüders, E., Greiner, B., Ducki, A., Niedermeier, R. & Volpert, W. (1993). *Analyse psychischer Anforderungen und Belastungen in der Büroarbeit. Das RHIA/VERA-Büro-Verfahren*. Göttingen: Hogrefe.

- Leitner, K. (1999). Kriterien und Befunde zu gesundheitsgerechter Arbeit – Was schädigt, was fördert die Gesundheit? In R. Österreich & W. Volpert (Hrsg.), *Psychologie gesundheitsgerechter Arbeitsbedingungen. Konzepte, Ergebnisse und Werkzeuge zur Arbeitsgestaltung* (S. 63-139). Bern: Huber.
- Leitner, K., Volpert, W., Greiner, B., Weber, W.G. & Hennes, K. (1987). *Analyse psychischer Belastung in der Arbeit. Das RHIA-Verfahren*. Köln: Verlag TÜV-Rheinland.
- Lewig, K.A. & Dollard, M.F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 366-392.
- Lovelock, C. & Gummesson, E. (2004). Whither Services Marketing? In Search of A New Paradigm and Fresh Perspectives. *Journal of Service Research*, 7, 20-41.
- Maslach, C. (2000). A multidimensional theory of burnout. In: C.L. Cooper (Eds.), *Theories of organizational stress* (pp. 68-85). Oxford: University Press.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *MBI manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Metz, A.-M., Rothe, H.-J. (1999). Erfassung und Bewertung psychischer Belastungen – Screening pathogener Arbeitsbelastungen. *Ergo Med. Zeitschrift für arbeitsmedizinische und arbeitshygienische Praxis* 23(2) 122–126.
- Metz, A.-M. & Rothe, H.-J. (2001). *Screening psychischer Arbeitsbelastungen (SPA)*. Unveröff. Arbeitsmaterial: Universität Potsdam.
- Morris, J.A. & Feldman, D.C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Morris, J.A. & Feldman, D.C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9, 257-274.
- Morrison, D., Cordery, J., Girardi, A., & Payne, R. (2005). Job design, opportunities for skill utilization, and intrinsic job satisfaction. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14(1), 59–79.
- Nerdinger, F. W. (1992). Bedingungen und Folgen von Burnout bei Schalterangestellten einer Sparkasse. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 46, 77-84.
- Nerdinger, F.W. (1994). *Zur Psychologie der Dienstleistung*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag.

- Nerdinger, F.W. & Röper, M. (1999). Emotionale Dissonanz und Burnout. Eine empirische Untersuchung im Pflegebereich eines Universitätskrankenhauses. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 53, 187-193.
- Parker, S.K. (2003). Longitudinal Effects of lean production on employee outcomes in the mediating role of work characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 88, 620-634.
- Parker, S., & Wall, T. (1998) *Job and work design*. London: Sage.
- Parker, S. K., Wall, T. & Cordery, J. (2001). Future work design research and practice: Towards an elaborated model of work design. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, 413-440.
- Pine, B.J., J.H. Gilmore (2000): *Erlebniskauf: Konsum als Ereignis, Business als Bühne, Arbeit als Theater*. München: Econ.
- Pohlandt, A., Richter, P., Jordan, P. & Schulze, F. (1999). Rechnergestütztes Dialogverfahren zur psychologischen Bewertung von Arbeitsinhalten (REBA). In H. Dunkel (Hrsg.). *Handbuch psychologischer Arbeitsanalyseverfahren*, 341-363. Zürich: vdf.
- Pössiger, M. (1986). *Zur Methodik der Analyse und Bewertung vorwiegend psychischer Anforderungen und Beanspruchungen bei Tätigkeiten des Konsumgütereinzelhandels*. Dresden, TU Dissertation.
- Pössiger, M. (1989). Validierung eines Tätigkeitsbewertungssystems für den Einzelhandel. *Psychologische Praxis*, 7, 223-240.
- Pugh, S.D. (2001). Service with a smile: Emotional Contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal*, 44, 1018-1027.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction and well-being. *Motivation and Emotion*, 23, 125-154.
- Rasmussen, J. (1983). Skills, Rules, and Knowledge; Signals, Signs, and Symbols, and Other Distinctions in Human Performance Models. *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics*, 13 (3), 257-266.
- Rau, R. (2004). Job Strain or Healthy Work: A Question of Task Design. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9 (4), 322-338.
- Rau, R., Georgiades, A. & Fredrikson, M. (2001). Psychosocial Work Characteristics and Perceived Control in Relation to Cardiovascular Rewind at Night. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6 (3), 171-181.

- Rice, A.K. (1958). *Productivity and Social Organization: The Ahmedabad Experiment*. London: Tavistock.
- Richter, G. (2003). Psychische Belastung im Handel. In BAUA (Hrsg.), *Psychische Belastung in der Dienstleistungsbranche – am Beispiel Einzelhandel* (S. 7-13). Bremerhaven: Verlag für neue Wissenschaften.
- Richter, P. & Hacker, W. (1998). Belastung und Beanspruchung. Streß, Ermüdung und Burnout im Arbeitsleben. Heidelberg: Asanger.
- Richter, P. & Hacker, W. (2003). *Tätigkeitsbewertungssystem – Geistige Arbeit*. Zürich: vdf.
- Richter, P., Debitz, U. & Schulze, F. (2002). Diagnostik von Arbeitsanforderungen und kumulativen Beanspruchungsfolgen am Beispiel eines Call Centers. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 56, S. 67-76
- Rudolph, E.; Schönfelder, E.; Hacker, W. (1987). *Tätigkeitsbewertungssystem Geistige Arbeit*. Berlin: Psychodiagnostisches Zentrum HUB.
- Schaarschmidt, U. & Fischer, A. (1996). AVEM - Arbeitsbezogenes Verhaltens- und Erlebensmuster (Manual). Frankfurt am Main: Swets Testservices.
- Schaarschmidt, U. & Fischer, A. W. (1997). AVEM - ein diagnostisches Instrument zur Differenzierung von Typen gesundheitsrelevanten Verhaltens und Erlebens gegenüber der Arbeit. *Zeitschrift für Differentielle und Diagnostische Psychologie*, 18 (3), 151-163.
- Schaarschmidt, U. & Fischer, A.W. (2003). *AVEM – Arbeitsbezogenes Verhaltens- und Erlebensmuster. Handanweisung*. Zweite überarbeitete und erweiterte Auflage. Frankfurt: Swets & Zeitlinger.
- Schaubroeck, J. & Jones, J.R. (2000). Antecedents of workplace emotional labour dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 163-183.
- Schaufeli, W. B. & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schuler, H. (2000). *Psychologische Personalauswahl*. Göttingen: Verlag für Angewandte Psychologie.
- Schweitzer, A. (1971). Verfall und Wiederaufbau der Kultur. In A. Schweitzer (Hg.), *Gesammelte Werke* (S. 17-94). Berlin: Union-Verlag.
- Seligman, M. E. P. (1975). *Helplessness: On depression, development, and death*. San Francisco: Freeman.

- Semmer, N., Zapf, D. & Dunckel, H. (1999). Instrument zur stressbezogenen Tätigkeitsanalyse (ISTA). In H. Dunckel (Hrsg.) *Handbuch psychologischer Arbeitsanalyseverfahren*. (Bd. 14, S. 179-204), Zürich: vdf Hochschulverlag an der ETH.
- Siegrist, J. (1996). *Soziale Krisen und Gesundheit*. Göttingen: Hogrefe.
- Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I. & Peter, R. (2004). The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons. *Social Science and Medicine*, 58, 1483-1499.
- Spector, P.E. (1992). *Summated rating scale construction*. Newbury Park, CA: Sage.
- Stenross, B. & Kleinman, S. (1989). The highs and lows of emotional labor. *Journal of Contemporary Ethnography*, 17, 435- 452.
- Strauss, A., Fagerhaugh, S., Suszek, B. & Wiener, C. (1980). Gefühlsarbeit. Ein Beitrag zur Arbeits- & Berufssoziologie. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 32, 629-651.
- Toffler, A. (1980): *Die Zukunftschance: Von der Industriegesellschaft zu einer humaneren Zivilisation*. München: Bertelsmann.
- Tolich, M. B. (1993). Alienating and liberating emotions at work: Supermarket clerks' performance of customer service. *Journal of Contemporary Ethnography*, 22, 361-318.
- Tomaszewski, T. (1968). Schema einer psychologischen Analyse der Berufe. In W. Hacker, W. Skell & W. Straub (Hrsg.), *Arbeitspsychologie und wissenschaftlich-technische Revolution* (S. 139-152). Berlin: Deutscher Verlag der Wissenschaften.
- Tomaszewski, T. (1981). Struktur, Funktion und Steuerungsmechanismen menschlicher Tätigkeit. In T. Tomaszewski (Hrsg.). *Zur Psychologie der Tätigkeit* (S. 11-33). Berlin: Deutscher Verlag der Wissenschaften.
- Tsai, W.-C. (2001). Determinants and consequences of employee displayed positive emotions. *Journal of Management*, 27, 497-512.
- Tschan, F., Rochat, S. & Zapf, D. (2005). It's not only clients: Studying emotion work with clients and co-workers with an event-sampling approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 195- 220.
- Ulich, E. (1998). *Arbeitspsychologie* (4. Auflage). Zürich: vdf: Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- Van der Doef, M. & Maes, S. (2002). Teacher-specific quality of work versus general quality of work assessment: A comparison of their validity regarding burnout, (psycho)somatic well-being and job satisfaction. *Anxiety, Stress and Coping*, 15, 327-344.

- Volpert, W. (1974): *Handlungsstrukturanalyse als Beitrag zur Qualifikationsforschung*. Köln: Pahl, Rugenstein.
- Volpert, W., Oesterreich, R., Gablenz-Kolakovic, S., Krogoll, T. & Resch, M. (1983). Verfahren zur Ermittlung von Regulationserfordernissen in der Arbeitstätigkeit. Köln: TÜV Rheinland.
- Voß, C. G. & Rieder, K. (2005). *Der arbeitende Kunde. Wenn Konsumenten zu unbezahlten Mitarbeitern werden*. Frankfurt/ a.M.: Campus Verlag.
- Voss-Dahm, D. & Lehndorff, S. (2003). *Lust und Frust in moderner Verkaufsarbeit. Beschäftigungs- und Arbeitstrends im Einzelhandel*. Gelsenkirchen: Graue Reihe des Instituts Arbeit und Technik.
- Voswinkel, S. (2005). *Welche Kundenorientierung? Anerkennung in der Dienstleistungsarbeit*. Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung.
- Wall, T. D., & Jackson, P. R. (1995). New manufacturing initiatives and shopfloor job design. In A. Howard (Ed.), *The changing nature of work* (pp. 139-174). San Francisco: Jossey-Bass.
- Warr, P. (1990). Decision latitude, job demands and employee well-being. *Work and Stress*, 4, 285-294.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work. *Work and Occupations*, 20, 205-232.
- Westermann, R. (2000). *Wissenschaftstheorie und Experimentalmethodik*. Göttingen: Hogrefe.
- Wieland, R., Baumgart, U., Debitz, U., Metz, A. Richter, P., Schulze, F. & Timm, E. (2002). Call Center auf dem arbeitspsychologischen Prüfstand. Teil 2: Arbeitsgestaltung, Belastung, Beanspruchung & Ressourcen. *CCall Report 11*. Hamburg: Verwaltungs-Berufsgenossenschaft.
- Wieland, R., Metz, A.-M. & Richter, P. (2001). Call Center auf dem arbeitspsychologischen Prüfstand. Teil1: Verfahren, Tätigkeitsmerkmale und erste Ergebnisse zur psychischen Belastung. *CCall Report 3*. VBG-Verwaltungsberufsgenossenschaft. Dresden.
- Wieland, R. (2000). Belastungsdiagnostik und Beanspruchungsmanagement in der Arbeit von morgen. In Badura, B., Litsch, M. & Vetter, C. (Hrsg.), *Fehlzeiten-Report 2000*. Berlin: Springer.
- Wieland, R. (2000). Arbeits- und Organisationsformen der Zukunft. In R. Wieland & K. Scherrer (Hrsg.), *Arbeitswelten von morgen* (S.17-40). Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Wieland, R. (2004). Arbeitsgestaltung, Selbstregulationskompetenz und berufliche Kompetenzentwicklung. In B. Wiese (Hrsg.) *Individuelle Steuerung beruflicher Entwicklung. Kernkompetenz in moderner Arbeitswelt*. Frankfurt a.M.: Campus.

- Wieland, R. & Baggen, R. (1999). Bewertung und Gestaltung der Arbeit auf der Grundlage psychophysiologischer Beanspruchungsanalysen. *Wuppertaler Psychologische Berichte*, 1, 2-19.
- Wieland, R., Klemens, S., Scherrer, S. & Timm, E. (2003). Moderne IT-Arbeitswelt gestalten. Anforderungen, Belastungen und Ressourcen in der IT-Branche. In Techniker Krankenkasse (Hrsg.), *Veröffentlichungen zum betrieblichen Gesundheitsmanagement der TK*, Band 4. Hamburg.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being. A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress. The concept and the development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 371-400.
- Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H. & Holz, M. (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology and Health*, 16, 527-545.
- Zapf, D. & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15 (1), 1-28.
- Zerbe, W.J. (2000). Emotional dissonance and employee well-being. In N.M. Ashkanasy, C.E.J. Härtel & W.J. Zerbe (Eds.), *Emotions in the workplace: Research, theory and practice* (pp. 189-214). Westport, CT: Quorum Books.
- Zülch, G. & Stock, P. (2003). Belastungen und Beanspruchungen der Mitarbeiter im Einzelhandel – Aktuelle Forschungsergebnisse und Empfehlungen aus dem FAZEM-Projekt. In BAUA (Hrsg.), *Psychische Belastung in der Dienstleistungsbranche – am Beispiel Einzelhandel* (S. 24-37). Bremerhaven: Verlag für neue Wissenschaften.

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 2.1: Ausgewählte Korrelationen zwischen TBS-Skalen und der Sammelskala zu kognitiven Leistungen ( $D_s$ ) (signifikant auf dem 1%-Niveau), aus: Hacker, Fritsche, Richter & Iwanowa (1995, S. 33).....	9
Tabelle 2.2: Auszug aus den Prädiktoren des Regressionsmodells für das Verfahren REBA 7.0; signifikante Beta-Gewichte in der multiplen linearen Regression (N = 363; * $p \leq .05$ ; ** $p \leq .01$ ; Debitz, 2005, S. 134). .....	12
Tabelle 3.1: Beschreibungs- und Stufungsvorschlag für die Ganzheitlichkeit der Interaktion mit Kunden bei interaktiven Einzelhandelstätigkeiten .....	27
Tabelle 3.2: Schema zur Klassifikation von Tätigkeitskonfigurationen im Einzelhandel.....	27
Tabelle 4.1: Stichprobenbeschreibung anhand ausgewählter soziodemographischer und arbeitsbezogener Merkmale .....	31
Tabelle 4.2: Erlebte Tätigkeitsmerkmale (enger und erweiterter Merkmalssatz).....	32
Tabelle 4.3: Untersuchungsplan: Tätigkeitskonfigurationen unterschiedlicher Ganzheitlichkeit objekt- und kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten im Einzelhandel .....	34
Tabelle 5. 1: Häufigkeit ermittelter Tätigkeitskonfigurationen im Einzelhandel.....	39
Tabelle 5. 2: Urteile der vier Urteilerinnen (U1 bis U4) zu bedingungsbezogenen Tätigkeitsmerkmalen der Tätigkeitskonfigurationen „partialisierte Tätigkeit“ und „ganzheitliche Tätigkeit“ .....	42
Tabelle 5. 3: Forced-Choice-Urteile von vier Urteilerinnen zur Ausprägung von Tätigkeitsmerkmalen in den untersuchten Tätigkeitskonfigurationen im Einzelhandel („partialisierte Tätigkeit“ (A-ZB) und „ganzheitliche Tätigkeit“ (AAD-BER) grau unterlegt) .....	43
Tabelle 5. 4: Ungenügend differenzierende Items erlebter Tätigkeitsmerkmale.....	46
Tabelle 5.5: Vier-Faktoren-Lösung exploratorischer Faktorenanalyse erlebter Tätigkeitsmerkmale (Merkmale der Normen, teilweise zusätzlich spezifiziert für die Interaktion mit Kunden, „enger Merkmalssatz“).....	47
Tabelle 5.6: Kennwerte der Vier-Faktoren-Lösung (5-stufige Skalen, enger Merkmalssatz) .....	47
Tabelle 5.7: Vier-Faktoren-Lösung der exploratorischen Faktorenanalyse erlebter Tätigkeitsmerkmale (Merkmale der Normen, teilweise zusätzlich spezifiziert für die Interaktion mit Kunden; zusätzliche Einbeziehung von fünf nicht in den Normen enthaltenen Merkmalen; „erweiterter Merkmalssatz“)....	48
Tabelle 5.8: Kennwerte der Faktorenlösung mit erweitertem Merkmalssatz (5-stufige Skalen, erweiterter Merkmalssatz).....	49
Tabelle 5.9: Untersuchung von Extremgruppen der Kombination objekt- und kundeninteraktionszentrierter TT.....	51
Tabelle 5.10: Vergleich von Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher objekt- und kundeninteraktionszentrierter Ganzheitlichkeit.....	52
Tabelle 5.11: Vergleich von Konfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit (bei gleicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit) .....	53
Tabelle 5.12: Vergleich von Konfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit (bei gleicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit).....	53

Tabelle 5.13: Kontrollgruppenvergleich: Vergleich der Konfiguration mit nur maximal einer objektzentrierten Teiltätigkeit (ohne Kundeninteraktion; A-keine) mit der Konfiguration mit maximal einer objektzentrierten Teiltätigkeit und überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (A-ZB)	54
Tabelle 5.14: Modell zur Vorhersage erlebter Regulationsanforderungen und –möglichkeiten (enger Merkmalsatz)	55
Tabelle 5.15: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Regulationsanforderungen und –möglichkeiten“ des engen und erweiterten Satzes erlebter Tätigkeitsmerkmale	56
Tabelle 5.16: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten“ in den untersuchten Tätigkeitskonfigurationen	57
Tabelle 5.17: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten“ in den untersuchten Tätigkeitskonfigurationen	57
Tabelle 5.18: Zusammenfassung der Ergebnisse zur Skala „Erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten“	58
Tabelle 5.19: Modell zur Vorhersage erlebter Lernmöglichkeiten und Rückmeldung	59
Tabelle 5.20: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung“ des engen und erweiterten Satzes erlebter Tätigkeitsmerkmale	60
Tabelle 5.21: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung“ in den untersuchten Tätigkeitskonfigurationen	60
Tabelle 5.22: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung“ in den untersuchten Tätigkeitskonfigurationen	61
Tabelle 5.23: Zusammenfassung der Ergebnisse zur Skala „Erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung“	62
Tabelle 5.24: Modell zur Vorhersage erlebter Regulationserschwerisse	63
Tabelle 5.25: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Erlebte Regulationserschwerisse“ des engen und erweiterten Satzes erlebter Tätigkeitsmerkmale	64
Tabelle 5.26: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Erlebte Regulationserschwerisse“ in den untersuchten Tätigkeitskonfigurationen	64
Tabelle 5.27: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Erlebte Regulationserschwerisse“ in den untersuchten Tätigkeitskonfigurationen	65
Tabelle 5.28: Zusammenfassung der Ergebnisse zur Skala „Erlebte Regulationserschwerisse“	66
Tabelle 5.29: Modell zur Vorhersage erlebter Qualifikationsnutzung	67
Tabelle 5.30: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Erlebte Qualifikationsnutzung“ des engen und erweiterten Satzes erlebter Tätigkeitsmerkmale	68
Tabelle 5.31: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Erlebte Qualifikationsnutzung“ in den untersuchten Tätigkeitskonfigurationen	68
Tabelle 5.32: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Erlebte Qualifikationsnutzung“ in den untersuchten Tätigkeitskonfigurationen	69
Tabelle 5.33: Zusammenfassung der Ergebnisse zur Skala „Erlebte Qualifikationsnutzung“	69
Tabelle 5.34: Mittelwerte und Standardfehler der Skala „Emotionale Dissonanz“	72
Tabelle 5.35: Modell zur Vorhersage Emotionaler Erschöpfung	74

Tabelle 5.36: Mittelwerte und Standardfehler der Skala Emotionale Erschöpfung in den untersuchten Tätigkeitskonfigurationen.....	75
Tabelle 5.37: Mittelwerte und Standardfehler der Skala Emotionale Erschöpfung in den untersuchten Tätigkeitskonfigurationen.....	75
Tabelle 5.38: Mittelwerte und Standardfehler der Skala Emotionale Erschöpfung in den untersuchten Tätigkeitskonfigurationen.....	75
Tabelle 5. 39: Modelle zur Vorhersage positiver Gestimmtheit.....	77
Tabelle 5.40: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus „positiver Gestimmtheit/ Engagement“ ....	78
Tabelle 5.41: Mittelwerte und Standardfehler der Veränderung „positive Gestimmtheit/ Engagement“ .....	78
Tabelle 5. 42: Modelle zur Vorhersage erlebter psychischer Ermüdung .....	80
Tabelle 5. 43: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus erlebter psychischer Ermüdung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes.....	81
Tabelle 5. 44: Mittelwerte und Standardfehler der Veränderung erlebter psychischer Ermüdung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes.....	82
Tabelle 5.45: Modelle zur Vorhersage erlebter psychischer Sättigung.....	83
Tabelle 5.46: Modelle zur Vorhersage erlebter Monotonie .....	86
Tabelle 5. 47: Vergleich der Korrelation von Ganzheitlichkeit und emotionaler Erschöpfung (EE) in zwei Teilstichproben mit geringer vs. hoher Ausprägung erlebter Regulationsanforderungen und –möglichkeiten (RA) .....	90
Tabelle 5. 48: Vergleich der Korrelation von Ganzheitlichkeit und emotionaler Erschöpfung (EE) in zwei Teilstichproben mit geringer vs. hoher Ausprägung erlebter Regulationserschwerisse (RE) ....	91
Tabelle 5. 49: Vergleich der Korrelation von Ganzheitlichkeit und erlebter psychischer Ermüdung in zwei Teilstichproben mit geringer vs. hoher Ausprägung erlebter Regulationsanforderungen und –möglichkeiten (RA) .....	92
Tabelle 5. 50: Vergleich der Korrelation von Ganzheitlichkeit und erlebter psychischer Ermüdung in zwei Teilstichproben mit geringer vs. hoher Ausprägung erlebter Regulationserschwerisse (RE) ....	93
Tabelle A. 1: Liste objektzentrierter Teiltätigkeiten im Einzelhandel.....	125
Tabelle A. 2: Liste (kunden-)interaktionszentrierter Teiltätigkeiten im Einzelhandel.....	125
Tabelle A. 3: Systematik zur Einordnung der untersuchten Einzelhandelstätigkeiten in das Schema der Konfigurationen objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit .....	126
Tabelle A. 4: Beobachtungserfahrung der Experten .....	127
Tabelle A. 5: Untersuchungsmaterial für bedingungsbezogene Analyse der Tätigkeitskonfigurationen durch Experten .....	128
Tabelle A. 6: Checkliste zur Erfassung wahrgenommener Tätigkeitsmerkmale.....	129
Tabelle A. 7: Skala „Emotionale Dissonanz“ (aus „Frankfurt Emotion Work Scales“, FEWS 4.0; Zapf, Mertini, Seifert, Vogt, Isic & Fischbach, 2000) .....	131
Tabelle A. 8: Skala „Emotionale Erschöpfung“ des Maslach Burnout Inventory (deutsche Übersetzung von Richter & Stoll).....	132

Tabelle A. 9: Ratingskalen zur Erfassung kurzfristiger psychischer Fehlbeanspruchungsfolgen (Positive Gestimmtheit, Erlebte psychische Ermüdung, Erlebte psychische Sättigung, Erlebte Monotonie; Richter, Debitz & Schulze, 2002).....	133
Tabelle A. 10: Untersuchungsmaterial zur Erfassung personen- und arbeitsbezogener Kovariable .	134
Tabelle A. 11: Untersuchungsmaterial zur Erfassung individueller arbeitsbezogener Bewältigungsmuster (Kurzform des Fragebogens zur Erfassung arbeitsbezogener Verhaltens- und Erlebnismuster, AVEM; Schaarschmidt & Fischer, 2001).....	135
Tabelle B. 1: Prüfung der erlebten Tätigkeitsmerkmale in Bezug auf ihre Normalverteilung .....	136
Tabelle B. 2: Prüfung der erlebten psychischen Beanspruchungsfolgen in Bezug auf ihre Normalverteilung .....	137
Tabelle B. 3: Vergleich der untersuchten Konfigurationen in Bezug auf untersuchte Kovariable.....	138
Tabelle B. 4: Vergleich von Beschäftigten mit gesundheitsförderlichem Bewältigungsmuster und anderen Mustern hinsichtlich erlebter Regulationsanforderungen und –möglichkeiten, Lernmöglichkeiten und Rückmeldung sowie erlebter Qualifikationsnutzung .....	141
Tabelle B. 5: Mittelwerte und Standardfehler erlebter Regulationsanforderungen und –möglichkeiten in den Extremgruppen „ganzheitliche“ und „partialisierte“ Tätigkeit.....	141
Tabelle B. 6: Mittelwerte und Standardfehler erlebter Lernmöglichkeiten und Rückmeldung in den Extremgruppen „ganzheitliche“ und „partialisierte“ Tätigkeit.....	141
Tabelle B. 7: Mittelwerte und Standardfehler erlebter Regulationserschwerisse in den Extremgruppen „ganzheitliche“ und „partialisierte“ Tätigkeit.....	142
Tabelle B. 8: Mittelwerte und Standardfehler erlebter Qualifikationsnutzung in den Extremgruppen „ganzheitliche“ und „partialisierte“ Tätigkeit.....	142
Tabelle B. 9: Mittelwerte und Standardfehler emotionaler Dissonanz in den Extremgruppen „ganzheitliche“ und „partialisierte“ Tätigkeit.....	142
Tabelle B. 10: Mittelwert und Standardfehler emotionaler Dissonanz in Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit.....	142
Tabelle B. 11: Mittelwerte und Standardfehler emotionaler Dissonanz in Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit .....	143
Tabelle B. 12: Zusammenfassung der Ergebnisse zu emotionaler Dissonanz.....	143
Tabelle B. 13: Mittelwerte und Standardfehler Emotionaler Erschöpfung in den Extremgruppen „ganzheitliche“ und „partialisierte Tätigkeit“ .....	144
Tabelle B. 14: Zusammenfassung der Ergebnisse zu emotionaler Erschöpfung .....	144
Tabelle B. 15: Mittelwerte und Standardfehler des Vergleiches mit einer Kontrollgruppe in Bezug auf emotionale Erschöpfung.....	144
Tabelle B. 16: Vergleich von Beschäftigten mit gesundheitsförderlichem Bewältigungsmuster und anderen Mustern in Bezug auf emotionale Erschöpfung .....	144
Tabelle B. 17: Vergleich von Beschäftigten mit gesundheitsförderlichem Bewältigungsmuster und anderen Mustern in Bezug auf erlebte kurzfristige psychische Fehlbeanspruchungsfolgen .....	145
Tabelle B. 18: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung positiver Gestimmtheit in den Extremgruppen „ganzheitliche“ und „partialisierte“ Tätigkeit.....	145

Tabelle B. 19: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung positiver Gestimmtheit während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit.....	145
Tabelle B. 20: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung positiver Gestimmtheit während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit .....	145
Tabelle B. 21: Zusammenfassung der Ergebnisse zu Niveau und Veränderung positiver Gestimmtheit während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes .....	146
Tabelle B. 22: Mittelwerte und Standardfehler des Vergleiches mit einer Kontrollgruppe in Bezug auf erlebte positive Gestimmtheit/ Engagement.....	146
Tabelle B. 23: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung erlebter psychischer Ermüdung in den Extremgruppen „ganzheitliche“ und „partialisierte“ Tätigkeit .....	146
Tabelle B. 24: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung erlebter psychischer Ermüdung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit.....	147
Tabelle B. 25: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung erlebter psychischer Ermüdung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit .....	147
Tabelle B. 26: Zusammenfassung der Ergebnisse zu Niveau und Veränderung erlebter psychischer Ermüdung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes .....	147
Tabelle B. 27: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung erlebter psychischer Ermüdung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes (Vergleich mit einer Kontrollgruppe) .....	148
Tabelle B. 28: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung erlebter psychischer Sättigung in den Extremgruppen „ganzheitliche“ und „partialisierte“ Tätigkeit.....	148
Tabelle B. 29: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus erlebter psychischer Sättigung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit .....	148
Tabelle B. 30: Mittelwerte und Standardfehler der Veränderung erlebter psychischer Sättigung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit .....	148
Tabelle B. 31: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung erlebter psychischer Sättigung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit.....	149
Tabelle B. 32: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung erlebter psychischer Sättigung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit .....	149
Tabelle B. 33: Zusammenfassung der Ergebnisse zu Niveau und Veränderung erlebter psychischer Sättigung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes .....	149

Tabelle B. 34: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung erlebter psychischer Sättigung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes (Vergleich mit einer Kontrollgruppe) .....	150
Tabelle B. 35: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung erlebter Monotonie in den Extremgruppen „ganzheitliche“ und „partialisierte“ Tätigkeit.....	150
Tabelle B. 36: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus erlebter Monotonie während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit .....	151
Tabelle B. 37: Mittelwerte und Standardfehler der Veränderung erlebter Monotonie während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit .....	151
Tabelle B. 38: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung erlebter Monotonie während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit .....	151
Tabelle B. 39: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung erlebter Monotonie während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit .....	152
Tabelle B. 40: Zusammenfassung der Ergebnisse zu Niveau und Veränderung erlebter Monotonie während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes.....	152
Tabelle B. 41: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung erlebter Monotonie während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes (Vergleich mit einer Kontrollgruppe).....	152

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 2. 1: Elaboriertes Modell der Tätigkeitsgestaltung (nach Parker, Wall & Cordery, 2001, S. 420).....	11
Abbildung 3. 1: Struktur interaktiver Einzelhandelstätigkeiten .....	26
Abbildung 3. 2: Hypothetisches Modell möglicher Beziehungen zwischen bedingungsbezogen ermittelter Ganzheitlichkeitsausprägung objekt- und kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten, wahrgenommenen Tätigkeitsmerkmalen, erlebten psychischen Fehlbeanspruchungsfolgen und arbeitsbezogenen Bewältigungsmustern bei interaktiven Einzelhandelstätigkeiten. ....	28
Abbildung 5. 1: Zusammenhänge zwischen bedingungsbezogen ermittelter Ganzheitlichkeit, erlebten Regulationsanforderungen und –möglichkeiten sowie emotionaler Erschöpfung .....	90
Abbildung 5. 2: Zusammenhänge zwischen bedingungsbezogen ermittelter Ganzheitlichkeit, erlebten Regulationserschwerissen sowie emotionaler Erschöpfung .....	91
Abbildung 5. 3: Zusammenhänge zwischen bedingungsbezogen ermittelter Ganzheitlichkeit, erlebten Regulationsanforderungen und –möglichkeiten sowie erlebter psychischer Ermüdung .....	92
Abbildung 5. 4: Zusammenhänge zwischen bedingungsbezogen ermittelter Ganzheitlichkeit, erlebten Regulationserschwerissen sowie erlebter psychischer Ermüdung .....	93

## Anhang

### Anhang A: Untersuchungsmaterial

#### Anhang A1: Untersuchungsmaterial für bedingungsbezogene Analyse

Tabelle A. 1: Liste objektzentrierter Teiltätigkeiten im Einzelhandel

<b>Überwiegend ausführende Teiltätigkeiten</b>	<b>Dispositive Teiltätigkeiten</b>
Auspacken von Ware	Sortimentsgestaltung (Warenauswahl)
Auspreisen von Ware	Sortimentspflege (z.B. Besuch von Messen)
Transportieren von (z.B. aus/ in Lager)	Organisation von Werbemaßnahmen (inkl. Organisation von Aktionen/ Sonderangeboten)
Verräumen/ Ordnen von Ware	Mitbewerberinspektion/ Konkurrenzanalyse
Bestellen von Ware (ohne Entscheidungsspielraum)	Personalplanung
Bearbeiten von Ware (Schneiden, Einpacken etc.)	Personaleinsatzplanung/ Dienstplangestaltung
Reinigungsarbeiten (inkl. Abfallentsorgung)	Umsatzbeobachtung und Umsatzplanung
Regalkontrolle (z.B. Kontrolle des Mindesthaltbarkeitsdatums von Waren)	Anleitung/ Einweisung von Personal (Mitarbeitern, Praktikanten, Auszubildenden)
Zählen von Geld	Layoutgestaltung (mit Entscheidungsspielraum)
	Bestellen von Ware (mit Entscheidungsspielraum)

Tabelle A. 2: Liste (kunden-)interaktionszentrierter Teiltätigkeiten im Einzelhandel

<b>Teiltätigkeiten mit zahlungsbezogener Kundeninteraktion</b>	<b>Teiltätigkeiten mit Kundenbedienung</b>	<b>Teiltätigkeiten mit Kundenberatung</b>
Kassieren	Bedienen von Kunden an einer Theke	Beraten von Kunden i.S.v. Entscheidungsunterstützung
	Informieren von Kunden über Warenort/ Warenpreis	Annahme und Bearbeitung von Reklamationen und Retouren

Tabelle A. 3: Systematik zur Einordnung der untersuchten Einzelhandelstätigkeiten in das Schema der Konfigurationen objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit

Dimensionen der Ganzheitlichkeit	Ausgeübte Teiltätigkeiten (Basis: Beobachtungsinterview)		Stufe der objekt- und interaktionszentrierten Ganzheitlichkeit (vgl. Konfigurationenschema)
Objektzentrierte Ganzheitlichkeit	Maximal 1 ausführende Teiltätigkeit		→ Maximal 1 ausführende objektzentrierte Teiltätigkeiten <b>(A)</b>
	Mehrere ausführende Teiltätigkeiten	ohne zusätzliche dispositive Teiltätigkeiten	→ Mehrere ausführende Teiltätigkeiten <b>(AA)</b>
		mit zusätzlichen dispositiven Teiltätigkeiten	→ Ausführende und dispositive Teiltätigkeiten <b>(AAD)</b>
(Kunden-) interaktions-zentrierte Ganzheitlichkeit	Keine Teiltätigkeiten mit Kundeninteraktion		→ Keine Teiltätigkeiten mit Kundeninteraktion <b>(keine)</b>
	Teiltätigkeiten mit zahlungsbezogener Kundeninteraktion		→ Teiltätigkeiten mit zahlungsbezogener Kundeninteraktion <b>(ZB)</b>
	Teiltätigkeiten mit Kundenbedienung	(ggf. inkl. Teiltätigkeiten mit zahlungsbezogener Kundeninteraktion)	→ Teiltätigkeiten mit Kundenbedienung <b>(BED)</b>
	Teiltätigkeiten mit Kundenberatung	(ggf. inkl. Teiltätigkeiten mit zahlungsbezogener Kundeninteraktion und/ oder Kundenbedienung)	→ Teiltätigkeiten mit Kundenberatung <b>(BER)</b>

Tabelle A. 4: Beobachtungserfahrung der Experten

	Urteilerin 1	Urteilerin 2	Urteilerin 3	Urteilerin 4
Anzahl durchgeführter Ganzschichtbeobachtungen	89	77	27	22
Beobachtete Tätigkeitskonfigurationen	AAD-BER AAD-BED AAD-ZB AA-BER AA-BED AA-ZB AA-keine A-ZB A-keine	AAD-BER AAD-BED AAD-ZB AA-BER AA-BED AA-ZB AA-keine A-ZB A-keine	AAD-BER  AAD-ZB AA-BER AA-BED AA-ZB AA-keine A-ZB	AAD-BER AAD-BED  AA-BER AA-BED AA-ZB AA-keine A-ZB
Beobachtete Einzelhandelsbranchen	Lebensmittel Bau/ Elektronik Drogerie/ Apotheke Textilien	Lebensmittel Bau/ Elektronik Drogerie/ Apotheke Textilien	Lebensmittel Bau/ Elektronik Drogerie/ Apotheke Textilien	Lebensmittel Bau/ Elektronik Drogerie/ Apotheke
Beobachtete Unternehmensgrößen	> 50 Beschäftigte > 20- 49 Beschäftigte > 1-19 Beschäftigte	> 50 Beschäftigte > 20- 49 Beschäftigte > 1-19 Beschäftigte	> 50 Beschäftigte > 20- 49 Beschäftigte > 1-19 Beschäftigte	> 50 Beschäftigte > 20- 49 Beschäftigte > 1-19 Beschäftigte

Tabelle A. 5: Untersuchungsmaterial für bedingungsbezogene Analyse der Tätigkeitskonfigurationen durch Experten

Zu beurteilendes Merkmal	Definition	Stufen
1. Bedeutsamkeit der Tätigkeit	Grad, in dem für den Beschäftigten ein an die Aufgabenerfüllung geknüpfter Beitrag zum Gesamtergebnis der Organisation(-seinheit) erkennbar ist	0 = Bedeutsamkeit kaum erkennbar 1 = Bedeutsamkeit teilweise erkennbar 2 = Bedeutsamkeit erkennbar
2. Anforderungsvielfalt	Vielfalt der für die Tätigkeitsausübung erforderlichen Fähigkeiten, Fertigkeiten und Erfahrungen sowie des erforderlichen Wissens	0 = überwiegend nur regelbasiertes Agieren erforderlich; repetitiv 1 = überwiegend regel- und wissensbasiertes Agieren erforderlich, nicht repetitiv 2 = überwiegend regel-, wissen- und lösungsgenerierendes Agieren erforderlich, nicht repetitiv
3. Handlungsspielraum	Gesamtheit der Möglichkeiten für eigene Zielsetzungen und selbständige Entscheidungen bezeichnet, welche ein Beschäftigter bei seiner Arbeitstätigkeit hat.	0 = überwiegend nur Handlungsspielraum hinsichtlich der Gestaltung des Arbeitstempos 1 = überwiegend Handlungsspielraum hinsichtlich Arbeitstempo und Abfolge der Teiltätigkeiten 2 = überwiegend Handlungsspielraum hinsichtlich Arbeitstempo, Abfolge und Vorgehen bei der Ausübung der Teiltätigkeiten
4. Qualifikationsnutzung	Angemessenheit der Arbeitstätigkeit für einen arbeitsplatzgerecht ausgebildeten Beschäftigten. Im Falle mangelnder Qualifikationsorientierung wird die Qualifikation des Beschäftigten trotz arbeitsplatzgerechter Ausbildung über- oder unterfordert.	0 = Über- oder Unterforderung der Qualifikation gegeben 1 = Über- oder Unterforderung der Qualifikation teilweise gegeben 2 = Über- oder Unterforderung der Qualifikation nicht gegeben
5. Lernmöglichkeiten	Möglichkeiten des Beschäftigten, bei der Arbeit bestehende Fähigkeiten/ Fertigkeiten/ Erfahrungen sowie bestehendes Wissen einzusetzen, diese(s) weiterzuentwickeln und ggf. neue(s) zu erwerben	0 = Lernen kaum möglich; bestenfalls Routinisierung möglich 1 = Lernen i.S.v. Routinisierung sowie Wissens- und Erfahrungszuwachs möglich 2 = Lernen i.S.v. Routinisierung, Wissens- und Erfahrungszuwachs, sowie Erwerb übertragbarer Fähigkeiten möglich
6. soziale Einbindung	Möglichkeiten zu arbeitsbezogener oder nicht arbeitsbezogener Kooperation und Kommunikation bei der Ausübung der Arbeitstätigkeit	0 = Möglichkeiten zu sozialer Interaktion kaum gegeben 1 = Möglichkeiten zu sozialer Interaktion teilweise gegeben 2 = Möglichkeiten zu sozialer Interaktion gegeben
7. Rückmeldung über Tätigkeitsausübung	Grad, in dem der Beschäftigte bei der Ausübung der Arbeitstätigkeit Information über die Qualität (und/ oder Quantität) der von ihm geleisteten Arbeit erhält	0 = Rückmeldung kaum gegeben 1 = Rückmeldung teilweise gegeben 2 = Rückmeldung gegeben

## Anhang A2: Untersuchungsmaterial für erlebensbezogene Analyse

Tabelle A. 6: Checkliste zur Erfassung wahrgenommener Tätigkeitsmerkmale (Teil A)

Item	Merkmal	trifft nie zu	trifft selten zu	trifft manch- mal zu	trifft oft zu	trifft immer zu
1. Für die Arbeit mit Kunden benötige ich Kenntnisse und Fertigkeiten, welche ich in meiner beruflichen Ausbildung erworben habe.	Qualifikations- nutzung					
2. Bei meiner Arbeit lerne ich Neues hinzu.	Lernmöglich- keiten					
3. Meine Arbeit erfordert die Zusammenarbeit mit Kollegen.	Kooperations- erfordernisse					
4. Bei meiner Arbeit erfahre ich, ob ich gut gearbeitet habe.	Rückmeldung					
5. Meine Arbeit schließt auch die Abstimmung mit Kollegen ein.	Kooperations- erfordernisse					
6. In meiner Arbeit gibt es auch widersprüchliche Anforderungen.	widersprüchl. Anforderungen					
7. Durch die Kunden erfahre ich, ob ich gut gearbeitet habe.	Rückmeldung					
8. Das, was ich in meiner beruflichen Ausbildung gelernt habe, kann ich bei meiner Arbeit anwenden.	Qualifikations- nutzung					
9. Durch die Arbeit mit Kunden lerne ich Neues hinzu.	Lernmöglich- keiten					
10. Bei der Arbeit mit Kunden werden widersprüchliche Forderungen an mich gestellt.	widersprüchl. Anforderungen					
11. Bei meiner Arbeit werde ich gestört/ unterbrochen.	Unter- brechungen					
12. Ich arbeite unter Zeitdruck.	Zeitdruck					

Tabelle A. 6: Checkliste zur Erfassung wahrgenommener Tätigkeitsmerkmale (Teil B)

Item	Merkmal	trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft teils- teils zu	trifft eher zu	trifft völlig zu
13. Der Kontakt zu den Kunden ist abwechslungsreich.	Vielfalt/ Abwechslung					
14. Bei meiner Arbeit mit Kunden tue ich geistig Anspruchsvolles.	Geistige Anforderungen					
15. Ich kann meine Arbeit selbständig planen und einteilen.	(Tätigkeits-) Spielraum					
16. Wie ich meine Arbeit mache, ist auch für meine Kollegen wichtig.	Bedeutsamkeit					
17. Zu meiner Arbeit gehört das Organisieren, d.h. Planen oder Abstimmen von Sachverhalten mit anderen bzw. das Anleiten von Personen.	Ganzheitlich- keit					
18. Bei meiner Arbeit treffe ich selbständig Entscheidungen.	(Tätigkeits-) Spielraum					
19. Ich übe einzelne Teile des Verkaufsprozesses (und nicht den gesamten Verkaufsprozess) aus.	Ganzheitlich- keit					
20. Meine Arbeit ist abwechslungsreich.	Vielfalt/ Abwechslung					
21. Meine Arbeit ist geistig anspruchsvoll.	Geistige Anforderungen					
22. Wie ich meine Arbeit mache, ist auch für meine Kunden wichtig.	Bedeutsamkeit					
23. Beim Umgang mit Kunden habe ich freie Hand.	(Tätigkeits-) Spielraum					
24. Ich bin für einen kompletten, zusammenhängenden Aufgabenbereich zuständig.	Ganzheitlich- keit					
25. Ich muss mich auf jeden Kunden neu einstellen.	Vielfalt/ Abwechslung					
26. Meine Arbeit schließt auch das Vor- und/oder Nachbereiten der Arbeit ein.	Ganzheitlich- keit					
27. Meine Arbeit schließt auch kontrollierende Arbeiten ein.	Ganzheitlich- keit					
28. Wenn ich an all meine erbrachten Leistungen und Anstrengungen denke, halte ich die erfahrene Anerkennung für angemessen.	Verhältnis von Anstrengung und Belohnung					
29. Wenn ich meine Qualifikation und meine Fähigkeiten/ Fertigkeiten betrachte, halte ich meine derzeitige Arbeit im Einzelhandel für angemessen.	Angemessen- heit der Qualifikation					

Tabelle A. 7: Skala „Emotionale Dissonanz“ (aus „Frankfurt Emotion Work Scales“, FEWS 4.0; Zapf, Mertini, Seifert, Vogt, Isic & Fischbach, 2000)

Wie oft kommt es an Ihrem Arbeitsplatz vor...		sehr selten/ nie	selten	gelegentlich	oft	sehr oft
			(etwa 1x pro Woche)	(etwa 1 x pro Tag)	(mehrmals pro Tag)	(mehrmals pro Stunde)
ED1	dass man an ihrem Arbeitsplatz Gefühle unterdrücken muss, um nach außen hin „neutral“ zu erscheinen?					
ED3	dass man nach außen hin Gefühle zeigen muss, die nicht mit dem übereinstimmen, was man momentan gegenüber den Kunden fühlt?					
ED4	dass man nach außen hin angenehme Gefühle (z.B. Freundlichkeit) oder unangenehme Gefühle (z.B. Strenge) zeigen muss, während man innerlich gleichgültig ist?					
ED5	dass Sie nach außen hin Gefühle (z.B. Freundlichkeit) zeigen müssen, die mit Ihren eigentlichen Gefühlen nicht übereinstimmen?					
ED2	Für die Arbeit von A ist es sehr wichtig, eigene aufkommende Gefühle den Klienten gegenüber zu verbergen.  Für die Arbeit von B ist es von geringerer Bedeutung, eigene aufkommende Gefühle den Klienten gegenüber zu verbergen.			genau wie der von A		1
				ähnlich wie der von A		2
				zwischen A und B		3
				ähnlich wie der von B		4
				genau wie der von B		5
→ Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?						

### A3: Untersuchungsmaterial für Analyse erlebter psychischer Fehlbeanspruchungsfolgen

#### A3.1: Untersuchungsmaterial für Analyse erlebter mittelfristiger psychischer Fehlbeanspruchungsfolgen

Tabelle A. 8: Skala „Emotionale Erschöpfung“ des Maslach Burnout Inventory (deutsche Übersetzung von Richter & Stoll)

	nie	einige Male pro Jahr oder weniger	einmal im Monat oder weniger	mehrmals im Monat	einmal in der Woche	mehrmals in der Woche	täglich
1.	Ich fühle mich emotional leer in meiner Arbeit.						
2.	Ich fühle mich am Ende des Arbeitstages verbraucht.						
3.	Ich fühle mich müde, wenn ich morgens aufstehe und an meine Arbeit denke.						
4.	Jeden Tag zu arbeiten, ist wirklich eine Belastung für mich.						
5.	Ich fühle mich durch meine Arbeit ausgebrannt.						

### A3.2: Untersuchungsmaterial für Analyse erlebter kurzfristiger psychischer Fehlbeanspruchungsfolgen

Tabelle A. 9: Ratingskalen zur Erfassung kurzfristiger psychischer Fehlbeanspruchungsfolgen (Positive Gestimmtheit, Erlebte psychische Ermüdung, Erlebte psychische Sättigung, Erlebte Monotonie; Richter, Debitz & Schulze, 2002)

Fühlen Sie sich im Moment...	überhaupt nicht (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	sehr (6)
...gut gelaunt?						
...energiegeladen?						
...müde?						
...unterfordert?						
...unkonzentriert?						
...heiter?						
...unsicher?						
...frisch?						
...verärgert?						
...erschöpft?						
...gereizt?						
...gelangweilt?						

**A4: Untersuchungsmaterial zur Erfassung personen- und arbeitsbezogener Kovariable**

Tabelle A. 10: Untersuchungsmaterial zur Erfassung personen- und arbeitsbezogener Kovariable

Wie alt sind Sie?	_____ Jahre
Welches Geschlecht haben Sie?	<input type="radio"/> männlich <input type="radio"/> weiblich
Welcher ist Ihr höchster Schulabschluss?	<input type="radio"/> Hauptschulabschluss (8./ 9. Klasse) <input type="radio"/> Realschulabschluss (10. Klasse) <input type="radio"/> Abitur (12./ 13. Klasse)
Welche(n) Beruf(e) haben Sie gelernt?	<hr/> <hr/> <hr/>
Arbeiten Sie zurzeit in diesem Beruf?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
Wie viele Jahre sind Sie bisher schon im Einzelhandel tätig?	_____ Jahre
Wie lange sind Sie bereits in Ihrer aktuellen Stelle tätig?	_____ Monate/ Jahre (Zutreffendes bitte unterstreichen)
Welches Beschäftigungsverhältnis haben Sie?	<input type="radio"/> nicht angestellt/ selbständig <input type="radio"/> Vollzeitätigkeit <input type="radio"/> Teilzeittätigkeit <input type="radio"/> geringfügige Beschäftigung
Ist Ihr Arbeitsverhältnis befristet?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
Wie viele Stunden arbeiten Sie?	_____ h/ pro Tag bzw. Schicht  _____ h/ pro Woche

Tabelle A. 11: Untersuchungsmaterial zur Erfassung individueller arbeitsbezogener Bewältigungsmuster (Kurzform des Fragebogens zur Erfassung arbeitsbezogener Verhaltens- und Erlebensmuster, AVEM; Schaarschmidt & Fischer, 2001)

Im Folgenden finden Sie eine Reihe von Aussagen, die übliche Verhaltensweisen, Einstellungen und Gewohnheiten von Menschen beschreiben. Diese Aussagen beziehen sich vor allem auf das Arbeitsleben.

Bitte lesen Sie jede Aussage gründlich durch und entscheiden dann, in welchem Ausmaß diese auf Sie persönlich zutrifft. Setzen Sie in jeder Zeile ein Kreuz!

<b>Wie sehr trifft es für Sie zu, dass Sie...</b>										
1	die Arbeit als Ihren wichtigsten Lebensinhalt ansehen?	gar nicht	1	2	3	4	5	6	7	voll und ganz
2	im Beruf mehr erreichen wollen als andere?	gar nicht	1	2	3	4	5	6	7	voll und ganz
3	sich über das gesunde Maß hinaus verausgaben, wenn es die Arbeitsaufgabe erfordert?	gar nicht	1	2	3	4	5	6	7	voll und ganz
4	die Arbeit immer perfekt, also ohne Fehl und Tadel machen wollen?	gar nicht	1	2	3	4	5	6	7	voll und ganz
5	nach der Arbeit problemlos abschalten und an andere denken können?	gar nicht	1	2	3	4	5	6	7	voll und ganz
6	nach Misserfolgen schnell zur Resignation und zum Aufgeben neigen?	gar nicht	1	2	3	4	5	6	7	voll und ganz
7	sich auch bei auftretenden Schwierigkeiten und Hindernissen behaupten und durchsetzen?	gar nicht	1	2	3	4	5	6	7	voll und ganz
8	selbst bei größter Aufregung und Hektik in Ihrer Umgebung ruhig und gelassen bleiben können?	gar nicht	1	2	3	4	5	6	7	voll und ganz
9	in Ihrem bisherigen Berufsleben erfolgreich sein konnten?	gar nicht	1	2	3	4	5	6	7	voll und ganz
10	mit Ihrem gesamten Leben zufrieden sind?	gar nicht	1	2	3	4	5	6	7	voll und ganz
11	sich stets auf Verständnis und Unterstützung durch nahe stehende Menschen verlassen können?	gar nicht	1	2	3	4	5	6	7	voll und ganz

## Anhang B: Ergebnisse der statistischen Datenauswertung

### Anhang B1: Prüfung der Voraussetzungen

#### Anhang B1.1: Prüfung der Daten hinsichtlich ihrer Normalverteilung

Tabelle B. 1: Prüfung der erlebten Tätigkeitsmerkmale in Bezug auf ihre Normalverteilung

	A-keine		A-ZB		AA-ZB		AAD-ZB		AA-BED		AA-BER		AAD-BER	
	N	NV	N	NV	N	NV	N	NV	N	NV	N	NV	N	NV
Erlebte Regulationsanforderungen und – möglichkeiten (enger Merkmalssatz)	7	+	18	-	41	+	11	-	9	+	79	+	33	+
Erlebte Regulationsanforderungen und – möglichkeiten (erweiterter Merkmalssatz)	6	+	13	+	25	+	6	+	3	+	18	+	4	+
Erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung (enger Merkmalssatz)	6	+	18	+	40	+	15	+	15	+	91	-	43	+
Erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung (erweiterter Merkmalssatz)	6	+	17	+	39	+	15	-	15	+	91	-	42	+
Erlebte Qualifikationsnutzung (enger Merkmalssatz)	7	+	18	+	40	-	15	+	16	+	93	-	42	-
Erlebte Qualifikationsnutzung (erweiterter Merkmalssatz)	7	+	20	-	41	-	15	+	16	+	93	-	42	+
Erlebte Regulationserschwerisse (enger Merkmalssatz)	7	+	18	-	35	+	8	+	6	+	58	-	15	+
Erlebte Regulationserschwerisse (erweiterter Merkmalssatz)	7	+	18	-	34	+	7	+	5	+	58	+	14	+
Emotionale Dissonanz	7	+	21	+	37	+	10	+	6	+	62	+	16	+

A-keine = maximal eine ausführende objektzentrierte Teiltätigkeit ohne Kundeninteraktion; A-ZB = maximal eine ausführende Teiltätigkeit bei überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion; AA-ZB = mehrere ausführende objektzentrierte Teiltätigkeiten bei überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion; AAD-ZB = mehrere ausführende und dispositive objektzentrierte Teiltätigkeiten bei überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion; AA-BED = mehrere ausführende objektzentrierte Teiltätigkeiten bei überwiegend Kundenbedienung; AA-BER = mehrere ausführende objektzentrierte Teiltätigkeiten bei überwiegend Kundenberatung; AAD-BER = mehrere ausführende und dispositive objektzentrierte Teiltätigkeiten bei überwiegend Kundenberatung

N = Anzahl der Probanden; NV = Normalverteilung

+ = Normalverteilung gegeben; - = Normalverteilung nicht gegeben

(Die Überprüfung der Normalverteilung erfolgte mittels Lilliefors-korrigiertem Kolmogorov-Smirnov-Test auf dem 5%-Signifikanzniveau).

Tabelle B. 2: Prüfung der erlebten psychischen Beanspruchungsfolgen in Bezug auf ihre Normalverteilung

	A-keine		A-ZB		AA-ZB		AAD-ZB		AA-BED		AA-BER		AAD-BER	
	N		N		N		N		N		N		N	
Emotionale Erschöpfung	7	-	32	+	41	-	11	+	11	-	88	-	35	+
Niveau positiver Gestimmtheit	29	+	20	+	61	-	18	+	36	+	93	-	33	+
Veränderung positiver Gestimmtheit	29	+	20	+	61	+	18	+	36	-	93	+	33	+
Niveau erlebter psychischer Ermüdung	29	-	19	-	61	-	17	+	36	-	93	-	33	-
Veränderung erlebter psychischer Ermüdung	29	-	19	-	61	-	17	+	36	-	93	-	33	-
Niveau erlebter psychischer Sättigung	29	-	19	-	61	-	17	-	36	-	93	-	33	-
Veränderung erlebter psychischer Sättigung	29	-	19	-	61	-	17	-	36	-	93	-	33	-
Niveau erlebter Monotonie	29	-	19	-	61	-	17	-	36	-	93	-	33	-
Veränderung erlebter Monotonie	29	-	19	-	61	-	17	-	36	-	93	-	33	-

A-keine = maximal eine ausführende objektzentrierte Teiltätigkeit ohne Kundeninteraktion; A-ZB = maximal eine ausführende Teiltätigkeit bei überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion; AA-ZB = mehrere ausführende objektzentrierte Teiltätigkeiten bei überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion; AAD-ZB = mehrere ausführende und dispositive objektzentrierte Teiltätigkeiten bei überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion; AA-BED = mehrere ausführende objektzentrierte Teiltätigkeiten bei überwiegend Kundenbedienung; AA-BER = mehrere ausführende objektzentrierte Teiltätigkeiten bei überwiegend Kundenberatung; AAD-BER = mehrere ausführende und dispositive objektzentrierte Teiltätigkeiten bei überwiegend Kundenberatung

N = Anzahl der Probanden; NV = Normalverteilung

+ = Normalverteilung gegeben; - = Normalverteilung nicht gegeben

(Die Überprüfung der Normalverteilung erfolgte mittels Lilliefors-korrigiertem Kolmogorov-Smirnov-Test auf dem 5%-Signifikanzniveau).

## Anhang B1.2. Prüfung der Homogenität der Gruppen hinsichtlich untersuchter Kovariabler

Tabelle B. 3: Vergleich der untersuchten Konfigurationen in Bezug auf untersuchte Kovariable

	Alter	Anzahl der Arbeitsstunden pro Woche	Anzahl der Berufsjahre im Einzelhandel	Höchster Schulabschluss	Berufliche Vorbildung	Geschlecht	Befristung des Arbeitsrechtsverhältnisses
Extremgruppen „ganzheitliche“ vs. „partialisierte“ Tätigkeit (A-ZB vs. AAD-BER)	n.s.	A-ZB < AAD-BER	n.s.	Anteil Abiturienten A-ZB < AAD-BER	n.s.	Anteil Männer: A-ZB < AAD-BER	n.s.
Konfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit (AA vs. AAD)	AA < AAD	AA < AAD	n.s.	Anteil Realschulabschlüsse: AAD < AA	n.s.	Anteil Männer: AA < AAD	Anteil Befristung: AAD < AA
Konfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit (ZB vs. BER)	n.s.	ZB < BER	n.s.	n.s.	n.s.	Anteil Männer: ZB < BER	n.s.
Konfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit bei gleicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit (A vs. AA vs. AAD, jeweils kombiniert mit ZB)	n.s.	A = AA A < AAD AA < AAD	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
Konfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit bei gleicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit (ZB vs. BED vs. BER, jeweils kombiniert mit AA)	ZB = BER BED = BER ZB < BED	ZB = BED ZB < BER BED < BER	n.s.	n.s.	n.s.	Anteil Männer: ZB = BED ZB < BER BED < BER	n.s.

## Anhang B2: Erlebte Tätigkeitsmerkmale

Tabelle B. 3.1: Vier-Faktoren-Lösung der exploratorischen Faktorenanalyse erlebter Tätigkeitsmerkmale (enger Merkmalssatz)

Items (Itemnummer)	Skala 1 „Erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten“ (RA)	Skala 2 „Erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung“ (LR)	Skala 3 „Erlebte Qualifikationsnutzung“ (QN)	Skala 4 „Erlebte Regulationserschwer-nisse“ (RE)	Kommunalitäten
Planen (15)	.72	.06	-.05	.14	.54
Entscheiden (18)	.71	.02	.04	-.24	.56
Anleiten anderer (17)	.63	-.05	.28	.06	.48
Geistige Anforderungen (21)	.62	.04	.15	.40	.57
Abwechslung (20)	.54	.34	.07	.03	.41
Spielraum bei Kundeninteraktion (23)	.53	.42	-.18	.07	.50
Geistige Anforderungen bei Kundeninteraktion (14)	.31	.20	.13	.17	.19
Rückmeldung durch Kundeninteraktion (7)	.19	.79	-.34	.34	.66
Lernen bei Kundeninteraktion (9)	-.01	.73	.34	-.47	.65
Rückmeldung (4)	.47	.72	.13	.11	.54
Lernen (2)	.20	.60	.30	.26	.54
Qualifikationsnutzung bei Kundeninteraktion (8)	.18	.17	.82	-.12	.67
Qualifikationsnutzung (1)	.23	.15	.77	-.26	.75
Abstimmen mit anderen (5)	-.17	.17	.62	.10	.45
Partialisierung (19)	.24	-.27	.35	.33	.36
Widersprüche (6)	.04	.12	-.08	.80	.67
Widersprüche bei Kundeninteraktion (10)	.05	.09	.02	.68	.47
<b>Faktoreninterkorrelationen</b>					
Skala 1 (RA)	-				
Skala 2 (LR)	.38**	-			
Skala 3 (QN)	.19**	.29**	-		
Skala 4 (RE)	.24**	.16	.06	-	

Tabelle B. 3.2: Vier-Faktoren-Lösung der exploratorischen Faktorenanalyse erlebter Tätigkeitsmerkmale (erweiterter Merkmalsatz)

<b>Items (Itemnummer)</b>	Skala 1 „Erlebte Regu- lations- anforderungen und – möglichkeiten“ (RA)	Skala 2 „Erlebte Lernmöglich- keiten und Rückmeldung“ (LR)	Skala 3 „Erlebte Quali- fikations- nutzung“ (QN)	Skala 4 „Erlebte Re- gulations- erschwer- nisse“ (RE)	Kommu- nalitäten
Geistige Anforderungen (21)	.78	.08	-.05	.08	.63
Entscheiden (18)	.76	-.16	.25	.02	.67
Abwechslung (20)	.73	.30	.02	.15	.62
Planen (15)	.69	-.05	.17	-.08	.53
Spielraum bei Kundeninter- aktion (23)	.62	.34	.17	-.08	.54
Angemessenheit eigener Qualifikation (29)	.62	.26	-.22	.03	.50
Angemessenheit erlebter Anerkennung (28)	.56	.22	-.12	.20	.42
Anleiten anderer (17)	.55	.08	.26	.22	.42
Emotionale Dissonanz (ED)	-.48	-.02	-.35	.16	.38
Geistige Anforderungen bei Kundeninteraktion (14)	.35	.29	-.12	.22	.27
Lernen (2)	.12	.78	.04	.11	.63
Lernen bei Kundeninterakti- on (9)	-.01	.77	.15	.22	.67
Rückmeldung (4)	.14	.74	-.19	-.00	.61
Rückmeldung bei Kundenin- teraktion (7)	.21	.66	.05	.06	.48
Abstimmen mit anderen (5)	.12	.59	.31	.05	.46
Unterbrechung (11)	-.12	-.05	.86	.12	.78
Widersprüche (6)	.10	.28	.71	-.16	.62
Widersprüche bei Kundenin- teraktion (10)	.17	.24	.68	-.03	.55
Zeitdruck (12)	.01	-.34	.54	.13	.43
Qualifikationsnutzung bei Kundeninteraktion (1)	.14	.21	.02	.85	.79
Qualifikationsnutzung (8)	.05	.32	-.11	.85	.84
Partialisierung (19)	.24	-.21	.17	.42	.30
<b>Faktoreninterkorrelationen</b>					
Skala 1 (RA)	-				
Skala 2 (LR)	.34**	-			
Skala 3 (QN)	.10	.05	-		
Skala 4 (RE)	.34**	.29**	.13	-	

Tabelle B. 4: Vergleich von Beschäftigten mit gesundheitsförderlichem Bewältigungsmuster und anderen Mustern hinsichtlich erlebter Regulationsanforderungen und –möglichkeiten, Lernmöglichkeiten und Rückmeldung sowie erlebter Qualifikationsnutzung

	Arbeitsbezogenes Bewältigungsmuster			
	gesundheitsförderliches Muster		andere Muster	
	N	M ± SE	N	M ± SE
Erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten	15	4.15 ± 0.08	41	3.93 ± 0.08
Erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung	15	3.97 ± 0.13	41	3.85 ± 0.10
Erlebte Qualifikationsnutzung	15	3.57 ± 0.13	40	3.64 ± 0.11

Tabelle B. 5: Mittelwerte und Standardfehler erlebter Regulationsanforderungen und –möglichkeiten in den Extremgruppen „ganzheitliche“ und „partialisierte“ Tätigkeit

	„partialisierte Tätigkeit“ (A-ZB)		„ganzheitliche Tätigkeit“ (AAD-BER)	
	N	M ± SE	N	M ± SE
	Erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten (enger Merkmalssatz)	18	3.40 ± 0.14	33
Erlebte Regulationsanforderungen und –möglichkeiten (erweiterter Merkmalssatz)	13	3.37 ± 0.19	4	4.18 ± 0.06

Tabelle B. 6: Mittelwerte und Standardfehler erlebter Lernmöglichkeiten und Rückmeldung in den Extremgruppen „ganzheitliche“ und „partialisierte“ Tätigkeit

	„partialisierte Tätigkeit“ (A-ZB)		„ganzheitliche Tätigkeit“ (AAD-BER)	
	N	M ± SE	N	M ± SE
	Erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung (enger Merkmalssatz)	18	3.46 ± 0.19	43
Erlebte Lernmöglichkeiten und Rückmeldung (erweiterter Merkmalssatz)	17	3.48 ± 0.17	42	3.77 ± 0.09

Tabelle B. 7: Mittelwerte und Standardfehler erlebter Regulationserschwerisse in den Extremgruppen „ganzheitliche“ und „partialisierte“ Tätigkeit

	„partialisierte Tätigkeit“ (A-ZB)		„ganzheitliche Tätigkeit“ (AAD-BER)	
	N	M ± SE	N	M ± SE
Erlebte Regulationserschwerisse (enger Merkmalssatz)	18	2.50 ± 0.15	8	2.94 ± 0.22
Erlebte Regulationserschwerisse (erweiterter Merkmalssatz)	18	2.85 ± 0.13	7	3.29 ± 0.21

Tabelle B. 8: Mittelwerte und Standardfehler erlebter Qualifikationsnutzung in den Extremgruppen „ganzheitliche“ und „partialisierte“ Tätigkeit

	„partialisierte Tätigkeit“ (A-ZB)		„ganzheitliche Tätigkeit“ (AAD-BER)	
	N	M ± SE	N	M ± SE
Erlebte Qualifikationsnutzung (enger Merkmalssatz)	18	3.81 ± 0.18	42	3.15 ± 0.15
Erlebte Qualifikationsnutzung (erweiterter Merkmalssatz)	20	3.67 ± 0.19	42	3.03 ± 0.17

Tabelle B. 9: Mittelwerte und Standardfehler emotionaler Dissonanz in den Extremgruppen „ganzheitliche“ und „partialisierte“ Tätigkeit

	„partialisierte Tätigkeit“ (A-ZB)		„ganzheitliche Tätigkeit“ (AAD-BER)	
	N	M ± SE	N	M ± SE
Emotionale Dissonanz	21	2.40 ± 0.18	16	2.16 ± 0.16

Tabelle B. 10: Mittelwert und Standardfehler emotionaler Dissonanz in Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit

	TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)	
	N	M ± SE
Maximal 1 ausführende TT (A)	21	2.40 ± 0.18
Mehrere ausführende TT (AA)	37	2.07 ± 0.13
Mehrere ausführende TT + dispo- sitive TT (AAD)	10	2.22 ± 0.25

TT = Teiltätigkeit(en)

Tabelle B. 11: Mittelwerte und Standardfehler emotionaler Dissonanz in Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit

	TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)		TT mit überwiegend bedienender Kundeninteraktion (BED)		TT mit überwiegend beratender Kundeninteraktion (BER)	
	N	M ± SE	N	M ± SE	N	M ± SE
mehrere ausführende TT (AA)	37	2.07 ± 0.13	6	2.48 ± 0.27	62	2.20 ± 0.10

TT = Teiltätigkeit(en)

Tabelle B. 12: Zusammenfassung der Ergebnisse zu emotionaler Dissonanz

Vergleich	enger Merkmalsatz
Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher Ganzheitlichkeit objekt- und kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten (Extremgruppen)	A-ZB vs. AAD-BER n.s.
Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher Ganzheitlichkeit objektzentrierter Teiltätigkeiten	AA vs. AAD n.s.
	A vs. AA vs. AAD (bei überwiegend ZB) n.s.
Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher Ganzheitlichkeit kunden-interaktionszentrierter Teiltätigkeiten	ZB vs. BER n.s.
	ZB vs. BED vs. BER (bei überwiegend AA) n.s.
Wechselwirkung der Ganzheitlichkeit objekt- und kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten	n.s.

## Anhang B3: Erlebte psychische Beanspruchungsfolgen

### Anhang B3.1: Erlebte emotionale Erschöpfung

Tabelle B. 13: Mittelwerte und Standardfehler Emotionaler Erschöpfung in den Extremgruppen „ganzheitliche“ und „partialisierte Tätigkeit“

	„partialisierte Tätigkeit“ (A-ZB)		„ganzheitliche Tätigkeit“ (AAD-BER)	
	N	M ± SE	N	M ± SE
Emotionale Erschöpfung	32	2.03 ± 0.12	35	2.44 ± 0.15

Tabelle B. 14: Zusammenfassung der Ergebnisse zu emotionaler Erschöpfung

Vergleich		
Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher Ganzheitlichkeit objekt- und kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten (Extremgruppen)	A-ZB vs. AAD-BER	A-ZB < AAD-BER
Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher Ganzheitlichkeit objektzentrierter Teiltätigkeiten	AA vs. AAD	n.s.
	A vs. AA vs. AAD (bei überwiegend ZB)	n.s.
Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher Ganzheitlichkeit kunden-interaktionszentrierter Teiltätigkeiten	ZB vs. BER	n.s.
	ZB vs. BED vs. BER (bei überwiegend AA)	n.s.
Wechselwirkung der Ganzheitlichkeit objekt- und kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten		n.s.
Tätigkeitskonfigurationen mit vs. ohne Kundeninteraktion	A-keine vs. A-ZB	n.s.

Alle dargestellten Unterschiede sind auf dem 5%-Niveau signifikant.

Tabelle B. 15: Mittelwerte und Standardfehler des Vergleiches mit einer Kontrollgruppe in Bezug auf emotionale Erschöpfung

		Keine TT mit Kundeninteraktion (keine)		TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)	
		N	M ± SE	N	M ± SE
Maximal eine ausführende TT (A)	Emotionale Erschöpfung	7	2.17 ± 0.49	32	2.03 ± 0.12

Tabelle B. 16: Vergleich von Beschäftigten mit gesundheitsförderlichem Bewältigungsmuster und anderen Mustern in Bezug auf emotionale Erschöpfung

	Arbeitsbezogenes Bewältigungsmuster			
	gesundheitsförderliches Muster		andere Muster	
	N	M ± SE	N	M ± SE
Emotionale Erschöpfung	17	1.54 ± 0.37	45	2.53 ± 0.38

## Anhang B3.2: Erlebte kurzfristige psychische Beanspruchungsfolgen

Tabelle B. 17: Vergleich von Beschäftigten mit gesundheitsförderlichem Bewältigungsmuster und anderen Mustern in Bezug auf erlebte kurzfristige psychische Fehlbeanspruchungsfolgen

	Arbeitsbezogenes Bewältigungsmuster			
	gesundheitsförderliches Muster		andere Muster	
	N	M ± SE	N	M ± SE
Positive Gestimmtheit/ Engagement	19	4.78 ± 0.13	46	4.14 ± 0.11
Psychische Ermüdung	19	1.77 ± 0.16	46	2.51 ± 0.10
Psychische Sättigung	19	1.33 ± 0.12	46	1.71 ± 0.10
Monotonie	19	1.63 ± 0.16	46	1.78 ± 0.09

Tabelle B. 18: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung positiver Gestimmtheit in den Extremgruppen „ganzheitliche“ und „partialisierte“ Tätigkeit

	„partialisierte Tätigkeit“ (A-ZB)		„ganzheitliche Tätigkeit“ (AAD-BER)	
	N	M ± SE	N	M ± SE
	Niveau positiver Gestimmtheit	20	4.62 ± 0.17	33
Veränderung positiver Gestimmtheit	20	-0.36 ± 0.23	33	-0.54 ± 0.11

Tabelle B. 19: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung positiver Gestimmtheit während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit

	TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)			
	Niveau positiver Gestimmtheit		Veränderung positiver Gestimmtheit	
	N	M ± SE	N	M ± SE
Maximal 1 ausführende TT (A)	20	4.62 ± 0.17	20	-0.36 ± 0.23
Mehrere ausführende TT (AA)	61	4.45 ± 0.11	61	-0.37 ± 0.12
Mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)	18	4.66 ± 0.22	18	-0.44 ± 0.19

TT = Teiltätigkeit(en)

Tabelle B. 20: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung positiver Gestimmtheit während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit

		TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)		TT mit überwiegend bedienender Kundeninteraktion (BED)		TT mit überwiegend beratender Kundeninteraktion (BER)	
		N	M ± SE	N	M ± SE	N	M ± SE
		mehrere ausführende TT (AA)	Niveau positiver Gestimmtheit	61	4.45 ± 0.11	36	4.75 ± 0.16
	Veränderung positiver Gestimmtheit	61	-0.37 ± 0.12	36	-0.36 ± 0.14	93	-0.33 ± 0.08

TT = Teiltätigkeit(en)

Tabelle B. 21: Zusammenfassung der Ergebnisse zu Niveau und Veränderung positiver Gestimmtheit während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes

Vergleich		Niveau positiver Gestimmtheit	Veränderung positiver Gestimmtheit
Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher Ganzheitlichkeit objekt- und kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten (Extremgruppen)	A-ZB vs. AAD-BER	n.s.	n.s.
Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher Ganzheitlichkeit objekt-zentrierter Teiltätigkeiten	AA vs. AAD	n.s.	n.s.
	A vs. AA vs. AAD (bei überwiegend ZB)	n.s.	n.s.
Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher Ganzheitlichkeit kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten	ZB vs. BER	n.s.	n.s.
	ZB vs. BED vs. BER (bei überwiegend AA)	n.s.	n.s.
Wechselwirkung der Ganzheitlichkeit objekt- und kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten		n.s.	n.s.
Tätigkeitskonfigurationen mit vs. ohne Kundeninteraktion	A-keine vs. A-ZB	n.s.	n.s.

Alle dargestellten Unterschiede sind auf dem 5%-Niveau signifikant.

Tabelle B. 22: Mittelwerte und Standardfehler des Vergleiches mit einer Kontrollgruppe in Bezug auf erlebte positive Gestimmtheit/ Engagement

		Keine TT mit Kundeninteraktion (keine)		TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)	
		N	M ± SE	N	M ± SE
Maximal eine ausführende TT (A)	Niveau positiver Gestimmtheit	29	4.31 ± 0.20	20	4.62 ± 0.17
	Veränderung positiver Gestimmtheit	29	-0.05 ± 0.20	20	-0.36 ± 0.23

Tabelle B. 23: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung erlebter psychischer Ermüdung in den Extremgruppen „ganzheitliche“ und „partialisierte“ Tätigkeit

	„partialisierte Tätigkeit“ (A-ZB)		„ganzheitliche Tätigkeit“ (AAD-BER)	
	N	M ± SE	N	M ± SE
Niveau positiver Gestimmtheit	19	1.72 ± 0.13	33	1.75 ± 0.13
Veränderung positiver Gestimmtheit	19	-0.04 ± 0.23	33	0.18 ± 0.10

Tabelle B. 24: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung erlebter psychischer Ermüdung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit

	TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)			
	Niveau erlebter psychischer Ermüdung		Veränderung erlebter psychischer Ermüdung	
	N	M ± SE	N	M ± SE
Maximal 1 ausführende TT (A)	19	1.72 ± 0.13	19	-0.04 ± 0.23
Mehrere ausführende TT (AA)	61	1.83 ± 0.10	61	0.18 ± 0.12
Mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)	17	1.95 ± 0.13	17	0.45 ± 0.24

TT = Teiltätigkeit(en)

Tabelle B. 25: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung erlebter psychischer Ermüdung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit

		TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)		TT mit überwiegend bedienender Kundeninteraktion (BED)		TT mit überwiegend beratender Kundeninteraktion (BER)	
		N	M ± SE	N	M ± SE	N	M ± SE
		mehrere ausführende TT (AA)	Niveau erlebter psychischer Ermüdung	61	1.83 ± 0.10	36	1.57 ± 0.13
	Veränderung erlebter psychischer Ermüdung	61	0.18 ± 0.12	36	-0.02 ± 0.11	93	0.19 ± 0.08

TT = Teiltätigkeit(en)

Tabelle B. 26: Zusammenfassung der Ergebnisse zu Niveau und Veränderung erlebter psychischer Ermüdung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes

Vergleich	Niveau erlebter psychischer Ermüdung	Veränderung erlebter psychischer Ermüdung
Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher Ganzheitlichkeit objekt- und kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten (Extremgruppen)	A-ZB vs. AAD-BER	n.s.
Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher Ganzheitlichkeit objektzentrierter Teiltätigkeiten	AA vs. AAD	n.s.
	A vs. AA vs. AAD (bei überwiegend ZB)	n.s.
Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher Ganzheitlichkeit kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten	ZB vs. BER	n.s.
	ZB vs. BED vs. BER (bei überwiegend AA)	n.s.
Wechselwirkung der Ganzheitlichkeit objekt- und kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten		n.s.
Tätigkeitskonfigurationen mit vs. ohne Kundeninteraktion	A-keine vs. A-ZB	n.s.

Alle dargestellten Unterschiede sind auf dem 5%-Niveau signifikant.

Tabelle B. 27: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung erlebter psychischer Ermüdung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes (Vergleich mit einer Kontrollgruppe)

		Keine TT mit Kunden- interaktion (keine)		TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)	
		N	M ± SE	N	M ± SE
Maximal eine ausfüh- rende TT (A)	Niveau erlebter psychischer Er- müdung	29	1.82 ± 0.14	19	1.72 ± 0.13
	Veränderung erlebter psychischer Ermüdung	29	0.02 ± 0.14	19	-0.04 ± 0.23

Tabelle B. 28: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung erlebter psychischer Sättigung in den Extremgruppen „ganzheitliche“ und „partialisierte“ Tätigkeit

		„partialisierte Tätigkeit“ (A-ZB)		„ganzheitliche Tätigkeit“ (AAD-BER)	
		N	M ± SE	N	M ± SE
Niveau positiver Gestimmtheit		19	1.25 ± 0.08	33	1.36 ± 0.12
Veränderung positiver Gestimmtheit		19	0.11 ± 0.13	33	0.16 ± 0.10

Tabelle B. 29: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus erlebter psychischer Sättigung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit

Objekt- zentrierte G.	Interaktionszentrierte G.	überwiegend TT mit zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)	überwiegend TT mit beratender Kunden- interaktion (BER)	Σ
mehrere ausführende TT (AA)		1.35 ± 0.08 (N = 61)	1.39 ± 0.08 (N = 93)	1.37 ± 0.06 (N = 154)
mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)		1.65 ± 0.18 (N = 17)	1.36 ± 0.12 (N = 33)	1.46 ± 0.10 (N = 50)
Σ		1.41 ± 0.08 (N = 78)	1.38 ± 0.07 (N = 126)	

TT = Teiltätigkeit(en)

Tabelle B. 30: Mittelwerte und Standardfehler der Veränderung erlebter psychischer Sättigung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit

Objekt- zentrierte TT	Interaktionszentrierte G.	überwiegend TT mit zah- lungsbezogener Kunden- interaktion (ZB)	überwiegend TT mit beratender Kunden- interaktion (BER)	Σ
mehrere ausführende TT (AA)		0.15 ± 0.08 (N = 61)	0.03 ± 0.06 (N = 93)	0.08 ± 0.05 (N = 154)
mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)		-0.18 ± 0.20 (N = 17)	0.16 ± 0.10 (N = 33)	0.05 ± 0.10 (N = 50)
Σ		0.08 ± 0.08 (N = 78)	0.06 ± 0.05 (N = 126)	

TT = Teiltätigkeit(en)

Tabelle B. 31: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung erlebter psychischer Sättigung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit

	TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)			
	Niveau erlebter psychischer Sättigung		Veränderung erlebter psychischer Sättigung	
	N	M ± SE	N	M ± SE
Maximal 1 ausführende TT (A)	19	1.25 ± 0.08	19	0.11 ± 0.13
Mehrere ausführende TT (AA)	61	1.35 ± 0.08	61	0.15 ± 0.08
Mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)	17	1.65 ± 0.18	17	-0.18 ± 0.20

TT = Teiltätigkeit(en)

Tabelle B. 32: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung erlebter psychischer Sättigung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit

		TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)		TT mit überwiegend bedienender Kundeninteraktion (BED)		TT mit überwiegend beratender Kundeninteraktion (BER)	
		N	M ± SE	N	M ± SE	N	M ± SE
		mehrere ausführende TT (AA)	Niveau erlebter psychischer Sättigung	61	1.35 ± 0.08	36	1.42 ± 0.14
	Veränderung erlebter psychischer Sättigung	61	0.15 ± 0.08	36	-0.06 ± 0.07	93	0.03 ± 0.06

TT = Teiltätigkeit(en)

Tabelle B. 33: Zusammenfassung der Ergebnisse zu Niveau und Veränderung erlebter psychischer Sättigung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes

Vergleich	Niveau erlebter psychischer Sättigung	Veränderung erlebter psychischer Sättigung
Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher Ganzheitlichkeit objekt- und kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten (Extremgruppen)	A-ZB vs. AAD-BER	n.s.
Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher Ganzheitlichkeit objektzentrierter Teiltätigkeiten	AA vs. AAD	n.s.
	A vs. AA vs. AAD (bei überwiegend ZB)	n.s.
Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher Ganzheitlichkeit kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten	ZB vs. BER	n.s.
	ZB vs. BED vs. BER (bei überwiegend AA)	n.s.
Wechselwirkung der Ganzheitlichkeit objekt- und kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten		n.s.
Tätigkeitskonfigurationen mit vs. ohne Kundeninteraktion	A-keine vs. A-ZB	n.s.

Alle dargestellten Unterschiede sind auf dem 5%-Niveau signifikant.

obj. G. = objektzentrierte Ganzheitlichkeit

int. G. = interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit

Tabelle B. 34: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung erlebter psychischer Sättigung während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes (Vergleich mit einer Kontrollgruppe)

		Keine TT mit Kundeninteraktion (keine)		TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)	
		N	M ± SE	N	M ± SE
Maximal eine ausführende TT (A)	Niveau erlebter psychischer Sättigung	29	1.37 ± 0.08	19	1.25 ± 0.08
	Veränderung erlebter psychischer Sättigung	29	0.15 ± 0.14	19	0.11 ± 0.13

Tabelle B. 35: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung erlebter Monotonie in den Extremgruppen „ganzheitliche“ und „partialisierte“ Tätigkeit

		„partialisierte Tätigkeit“ (A-ZB)		„ganzheitliche Tätigkeit“ (AAD-BER)	
		N	M ± SE	N	M ± SE
Niveau positiver Gestimmtheit		19	1.46 ± 0.13	33	1.83 ± 0.19
Veränderung positiver Gestimmtheit		19	0.08 ± 0.15	33	0.26 ± 0.13

b.) Eine signifikante *Wechselwirkung* von objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit liegt für das Niveau erlebter Monotonie nicht vor (ANOVA:  $F_{\text{Wechselwirkung, Niveau}} [1, 205] = 1.231, p > .05$ ; vgl. Tabelle B. 36); die Wechselwirkung bezüglich der *Veränderung* erlebter Monotonie im Schichtverlauf wird jedoch statistisch signifikant (ANOVA:  $F_{\text{Wechselwirkung, Veränderung}} [1, 205] = 4.616, p < .05$ ; vgl. Tabelle B. 37). Aufgrund des geringen Ausmaßes der Veränderung und der damit verbundenen geringen *praktischen* Relevanz wird auf eine detaillierte Darstellung und Interpretation dieses Ergebnisses jedoch verzichtet.

Der Vergleich der Konfigurationen mit unterschiedlicher objektzentrierter Ganzheitlichkeit ergibt weder für das Niveau noch für die Veränderung erlebter Monotonie einen signifikanten Unterschied zwischen Konfigurationen mit mehreren ausführenden und Konfigurationen mit mehreren ausführenden und dispositiven Teiltätigkeiten (ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, Niveau}} [1, 205] = 0.17, p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, Veränderung}} [1, 205] = 0.58, p > .05$ ; vgl. Tabelle B. 36 und Tabelle B. 37). Dieser Befund bestätigt sich auch bei Einbeziehung einer weiteren Stufe objektzentrierter Ganzheitlichkeit (ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, Niveau}} [2, 97] = 1.06, p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{objektzentriert, Veränderung}} [2, 97] = 0.62, p > .05$ ; vgl. Tabelle B. 38).

Beim Vergleich von Konfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit ist ein Unterschied hinsichtlich des Niveaus erlebter Monotonie feststellbar (ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, Niveau}} [1, 205] = 5.22, p < .05$ ): in Konfigurationen mit überwiegend beratender Kundeninteraktion ist das Niveau erlebter Monotonie signifikant höher als in Konfigurationen mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (vgl. Tabelle B. 36).

In Bezug auf die *Veränderung* erlebter Monotonie in den ersten vier Stunden des Schichtverlaufes unterscheiden sich die Konfigurationen jedoch *nicht* signifikant voneinander (ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, Veränderung}} [1, 205] = 0.96, p > .05$ ; vgl. Tabelle B. 37).

Bei Hinzunahme einer weiteren Stufe interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit sind weder für das Niveau noch für die Veränderung erlebter Monotonie signifikante Unterschiede feststellbar (ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, Niveau}} [2, 190] = 1.32, p > .05$ ; ANOVA:  $F_{\text{interaktionszentriert, Niveau}} [2, 190] = 1.39, p > .05$ ; vgl. Tabelle B. 39).

Tabelle B. 36: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus erlebter Monotonie während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit

Interaktionszentrierte G. Objekt- zentrierte G.	überwiegend TT mit zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)	überwiegend TT mit beratender Kunden- interaktion (BER)	$\Sigma$
mehrere ausführende TT (AA)	1.55 ± 0.10 (N = 61)	1.72 ± 0.09 (N = 93)	1.65 ± 0.07 (N = 154)
mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)	1.32 ± 0.11 (N = 17)	1.83 ± 0.19 (N = 33)	1.66 ± 0.13 (N = 50)
$\Sigma$	1.50 ± 0.08 (N = 78)	1.75 ± 0.08 (N = 126)	

TT = Teiltätigkeit(en)  
G. = Ganzheitlichkeit

Tabelle B. 37: Mittelwerte und Standardfehler der Veränderung erlebter Monotonie während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher objekt- und interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit

Interaktionszentrierte G. objekt- zentrierte G.	überwiegend TT mit zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)	überwiegend TT mit beratender Kunden- interaktion (BER)	$\Sigma$
mehrere ausführende TT (AA)	0.05 ± 0.08 (N = 61)	-0.09 ± 0.08 (N = 93)	-0.04 ± 0.06 (N = 154)
mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)	-0.12 ± 0.13 (N = 17)	0.26 ± 0.13 (N = 33)	0.13 ± 0.10 (N = 50)
$\Sigma$	0.01 ± 0.07 (N = 78)	0.0 ± 0.07 (N = 126)	

TT = Teiltätigkeit(en)  
G. = Ganzheitlichkeit

Tabelle B. 38: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung erlebter Monotonie während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher objekt-zentrierter Ganzheitlichkeit

	TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)			
	Niveau erlebter psychischer Sättigung		Veränderung erlebter psy- chischer Sättigung	
	N	M ± SE	N	M ± SE
Maximal 1 ausführende TT (A)	19	1.46 ± 0.13	19	0.08 ± 0.15
Mehrere ausführende TT (AA)	61	1.55 ± 0.10	61	0.05 ± 0.08
Mehrere ausführende TT + dispositive TT (AAD)	17	1.32 ± 0.11	17	-0.12 ± 0.13

TT = Teiltätigkeit(en)

Tabelle B. 39: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung erlebter Monotonie während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes in Konfigurationen mit unterschiedlicher interaktionszentrierter Ganzheitlichkeit

		TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)		TT mit überwiegend bedienender Kundeninteraktion (BED)		TT mit überwiegend beratender Kundeninteraktion (BER)	
		N	M ± SE	N	M ± SE	N	M ± SE
mehrere ausführende TT (AA)	Niveau erlebter psychischer Ermüdung	61	1.55 ± 0.10	36	1.50 ± 0.14	93	1.72 ± 0.09
	Veränderung erlebter psychischer Ermüdung	61	0.05 ± 0.08	36	-0.14 ± 0.08	93	-0.09 ± 0.08

TT = Teiltätigkeit(en)

Tabelle B. 40: Zusammenfassung der Ergebnisse zu Niveau und Veränderung erlebter Monotonie während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes

Vergleich		Niveau erlebter Monotonie	Veränderung erlebter Monotonie
Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher Ganzheitlichkeit objekt- und kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten (Extremgruppen)	A-ZB vs. AAD-BER	n.s.	n.s.
Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher Ganzheitlichkeit objektzentrierter Teiltätigkeiten	AA vs. AAD	n.s.	n.s.
	A vs. AA vs. AAD (bei überwiegend ZB)	n.s.	n.s.
Tätigkeitskonfigurationen mit unterschiedlicher Ganzheitlichkeit kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten	ZB vs. BER	ZB < BER	n.s.
	ZB vs. BED vs. BER (bei überwiegend AA)	n.s.	n.s.
Wechselwirkung der Ganzheitlichkeit objekt- und kundeninteraktionszentrierter Teiltätigkeiten		n.s.	obj. G. x int. G. (kein praktisch bedeutsamer Mittelwertsunterschied)
Tätigkeitskonfigurationen mit vs. ohne Kundeninteraktion	A-keine vs. A-ZB	n.s.	n.s.

Alle dargestellten Unterschiede sind auf dem 5%-Niveau signifikant.

obj. G. = objektzentrierte Ganzheitlichkeit

int. G. = interaktionszentrierte Ganzheitlichkeit

Tabelle B. 41: Mittelwerte und Standardfehler des Niveaus und der Veränderung erlebter Monotonie während der ersten vier Stunden des Schichtverlaufes (Vergleich mit einer Kontrollgruppe)

		Keine TT mit Kundeninteraktion (keine)		TT mit überwiegend zahlungsbezogener Kundeninteraktion (ZB)	
		N	M ± SE	N	M ± SE
Maximal eine ausführende TT (A)	Niveau erlebter Monotonie	29	1.50 ± 0.14	19	1.46 ± 0.13
	Veränderung erlebter Monotonie	29	-0.14 ± 0.15	19	0.08 ± 0.15

## **Erklärung**

Die vorliegende Arbeit wurde am Institut für Allgemeine Psychologie, Methoden der Psychologie und Biopsychologie (Arbeitsgruppe „Wissen-Denken-Handeln“) der TU Dresden unter der wissenschaftlichen Betreuung von Prof. (em.) Dr. Winfried Hacker angefertigt.

Hiermit versichere ich, dass ich die vorliegende Arbeit ohne unzulässige Hilfe Dritter und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel angefertigt habe; die aus fremden Quellen direkt oder indirekt übernommenen Gedanken sind als solche kenntlich gemacht. Die Arbeit wurde bisher weder im Inland noch im Ausland in gleicher oder ähnlicher Form einer anderen Prüfungsbehörde vorgelegt.

Dresden, 23. August 2007

Dipl.-Psych. Marlen Melzer