Aufgabeninterdependenzen und Emotionen bei der Arbeit – Ansatzpunkte für eine vollständigere Analyse psychischer Belastung?

Eine explorative Studie zur Anwendung des RHIA-Verfahrens im Büroarbeitsbereich

Anika Schulz

Leuphana Universität Lüneburg

Zusammenfassung

Dieser Beitrag beschäftigt sich mit Möglichkeiten einer vollständigeren Analyse psychischer Belastungen unter Anwendung des arbeitspsychologischen Konzeptes der Regulationsbehinderungen, das sich als Bestandteil des „Verfahrens zur Ermittlung von Regulationshindernissen in der Arbeitstätigkeit“ (RHIA) bei der Erhebung psychischer Belastungen in unterschiedlichen Erwerbsarbeitskontexten bereits vielfach bewährt hat. Zwei Erweiterungen des RHIA-Verfahrens erscheinen als Ansatzpunkte für eine vollständigere Belastungsanalyse vielversprechend und wurden durch eine qualitative Interviewstudie im Büroarbeitsbereich exploriert: 1) Ein über den einzelnen Arbeitsplatz hinausgehender Analysefokus durch die explizite Erhebung von negativen Ereignissen bei der Arbeit, die mit Aufgabeninterdependenzen zusammenhängen sowie 2) die Analyse von Emotionen beim Auftreten von Regulationshindernissen. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass durch den expliziten Blick auf Aufgabeninterdependenzen „neue“ Regulationshindernisse erfasst und somit eine vollständigere Belastungsanalyse erreicht werden kann. Zudem sorgen Regulationshindernisse teilweise für negative Emotionserlebnisse der Arbeitsplatzinhaber und führen damit über die Verursachung von Zusatzaufwand hinaus zu einer Beeinträchtigung ihres aktuellen Befindens.

Schlüsselwörter

Psychologische Arbeitsanalyse und -gestaltung – RHIA-Verfahren – Konzept der Regulationsbehinderungen – Aufgabeninterdependenzen – affektive Ereignisse – Büroarbeit

Abstract

This article discusses possibilities for a more complete analysis of psychological demands at work with respect to the concept of regulation hindrances. As part of the RHIA-instrument – an instrument to identify regulation barriers at work – this concept has proven itself for the identification of psychological demands in a variety of different work contexts. Two extensions of the RHIA-instrument seem to be promising for a more complete analysis of job demands and were explored through a qualitative interview study: 1) A more ample focus of analysis by including negative work events related to task interdependences and 2) the analysis of emotions caused by regulation barriers. Results indicate that an explicit focus on task interdependences enables the identification of „new“ regulation barriers and therefore a more complete analysis of job demands. Furthermore, regulation barriers tend to be related to negative emotional experiences. Therefore, regulation barriers not only cause an additional effort for the job incumbents but also could impair their subjective well-being at work.

Keywords

Psychological job design research – RHIA-instrument – concept of regulation hindrances – task interdependences – affective events – office work

Einleitung

Für die Gestaltung menschengerechter Arbeitsplätze sind Verfahren der psychologischen Arbeitsanalyse ein unverzichtbares Mittel zur fundierten Beurteilung und Verbesserung von Arbeitsbedingungen. Konkrete Kriterien humaner Arbeit werden dabei aus unterschiedlichen arbeitspsychologischen Konzepten abgeleitet. Eines dieser Konzepte ist das Konzept der Regulationsbehinderungen, welches sich mittlerweile im dritten Jahrzehnt seiner praktischen Anwendung befindet. Es wurde zunächst auf Erwerbsarbeit im Produktionsbereich angewandt als Bestandteil des „Verfahrens zur Ermittlung von Regulationshindernissen in der Arbeitstätigkeit“ (RHIA-Verfahren; Leitner, Volpert, Greiner, Weber & Hennes, 1987), welches später auf den Bürobereich adaptiert (RHIA-Büro; Leitner et al., 1993a, 1993b) und für spezifische Tätigkeiten wie Busfahrer (Greiner, Ragland, Krause & Syme, 1997) oder Lehrkräfte (RHIA-Unterricht; Krause, 2002) nutzbar gemacht wurde. Zudem ging es als Screening-Version in den Leitfaden zur „Kontrastiven Aufgabenanalyse im Büro“ (KABA; Dunckel, Volpert & Zölch, 1993) ein, welche später auch in Tätigkeitsbereichen außerhalb von Büroarbeit ihren Einsatz fand (Diendorf, 2003; Resch, 2003). Somit hat sich das Konzept der Regulationsbehinderungen hinsichtlich der Analyse von Arbeitsplätzen im Erwerbsarbeitsbereich bereits vielfach bewährt und vor allem auch seine Übertragbarkeit auf verschiedene Kontexte unter Beweis gestellt.

Im Folgenden sollen zwei Vorschläge zu Erweiterungen des RHIA-Verfahrens diskutiert werden, die im Rahmen einer Interviewstudie exploriert wurden und die auf eine vollständigere Analyse psychischer Belastungen unter Anwendung des Verfahrens zielen: Die Erweiterung des Analyseblickwinkels um Aufgabeninterdependenzen sowie der Einbezug von Emotionen in die Betrachtung. Zuvor soll das Konzept der Regulationsbehinderungen jedoch in der gebotenen Kürze dargestellt werden.

1 Das Konzept der Regulationsbehinderungen

Auf Basis der Handlungsregulationstheorie (HRT; Hacker, 2005; Volpert, 1994) und vor dem Hintergrund des Konzeptes Anforderung-Belastung (Oesterreich, 1999) thematisiert das Konzept der Regulationsbehinderungen objektive, d. h. überindividuell gültige, psychische Belastungen, die aus der Ausübung der Arbeitstätigkeit – primär den vorgegebenen Arbeitsaufgaben – entstehen. Die Arbeitsaufgaben stellen als Schnittpunkt zwischen arbeitenden Personen und Organisation konkrete Handlungsforderungen an die arbeitenden Individuen, denen sie durch adäquate mentale Prozessstrukturen des Arbeitshandelns nachkommen müssen. Bei der Ausbildung angemessener mentaler Prozessstrukturen werden die Arbeitenden einerseits durch die Aufgabenziele geleitet und andererseits durch die sie umgebenden Arbeitsbedingungen eingeschränkt, womit eine *Handlungsregulation* als Reaktion auf Handlungsforderungen und -bedingungen notwendig wird (Dunckel, 1996). Als eine Stärke menschlichen Handelns kann diese Regulation auf aktuelle Erfordernisse angepasst werden; gleichsam können äußere Bedingungen durch das zielgerichtete Handeln verändert werden, so dass ein wechselseitiger Aneignungs- und Veränderungsprozess stattfindet. Belastungen liegen dann vor, wenn die Handlungsregulation der Arbeitsplatzinhaber durch Ereignisse gestört wird, die auf dem Weg zum Aufgabenziel auftreten und für die aufgrund restriktiver Arbeitsbedingungen weder prinzipielle Beseitigungsmöglichkeiten vorhanden, noch explizite Bewältigungsmöglichkeiten vorgesehen sind, so dass die Möglichkeiten der Handlungsregulation stark begrenzt sind. Bei diesen zur Zielerreichung widersprüchlichen Ereignissen handelt es sich um so genannte *Regulationshindernisse*, auf die die Arbeitsplatzinhaber reagieren müssen. Die Reaktionen auf Regulationshindernisse – beispielsweise indem zusätzliche Arbeitsschritte ausgeführt werden – kosten in jedem Fall Zeit, sie verursachen damit so genannten *Zusatzaufwand*. Gemäß eines probabilistischen Stressorenkonzeptes wird angenommen, dass dieser Zusatzaufwand Gesundheitsrisiken erhöht und Regulationshindernisse somit vermieden werden sollten.

Diese Annahme konnte durch verschiedene empirische Studien bestätigt werden. So zeigte bspw. die AIDA-Längsschnittstudie, dass der mit Regulationshindernissen verbundene Zusatzaufwand die psychosoziale Gesundheit der betroffenen Arbeitsplatzinhaber erheblich beeinträchtigen kann: Es konnten deutliche Zusammenhänge zwischen Zusatzaufwand und Gesundheitsmerkmalen wie psychosomatischen Beschwerden und Krankheiten, aber auch Gereiztheit, depressiver Verstimmung und allgemeiner Unzufriedenheit mit der Lebenssituation aufgezeigt werden (Leitner, 1993, 1999; Resch & Leitner, 2010). Greiner (1996) sowie Greiner et al. (1997, 1998) stießen in ihren Studien bei Busfahrern ebenfalls auf Zusammenhänge zwischen Regulationshindernissen und psychosomatischen Beschwerden sowie darüber hinaus auf Unfälle, Fehlzeiten und gesundheitsgefährdendem Verhalten wie erhöhtem Alkohol- und Nikotinkonsum. Insgesamt deutet eine Vielzahl empirischer Untersuchungen auf mögliche negative Auswirkungen psychischer Belastungen bei der Arbeit auf das Befinden und die Gesundheit der Arbeitnehmer sowie verhaltensbezogene Indikatoren wie bspw. Arbeitsleistung oder Arbeitsengagement hin (Semmer & Mohr, 2001). Mit dem RHIA-Verfahren werden Regulationshindernis-

se – als ein spezifischer Typ psychischer Belastungen – aufgabenbezogen erfasst und damit arbeitsgestalterischen Maßnahmen zugänglich gemacht (Dunckel, 1996; Leitner et al., 1987).

Das Konzept der Regulationsbehinderungen lässt sich dabei zum einen grundlegend durch seinen *aufgabenbezogenen Fokus* charakterisieren: Die Arbeitsaufgaben bilden die Analyseeinheit zur Ermittlung von Regulationshindernissen, welche als Störungen der Handlungsregulation vor dem Hintergrund der Aufgabenziele erfasst werden. Zum anderen stellt der *Zusatzaufwand* als die aufgewendete Zeit zum Umgang mit Regulationshindernissen den Indikator für mögliche gesundheitsschädliche Auswirkungen und damit die eigentliche Belastung dar. Ansetzend an diesen beiden elementaren Charakteristiken legen neuere Entwicklungen in der Arbeitswelt Erweiterungen des Analyse-Fokus nahe, welche nachfolgend skizziert werden.

2 Überlegungen zu einer Erweiterung des Analyse-Fokus

2.1 Erweiterung des aufgabenbezogenen Fokus um Aufgabeninterdependenzen: Interdependenzbezogene negative Ereignisse als Möglichkeit für eine vollständigere Erfassung von Belastungen?

Die Ausübung von Arbeitsaufgaben erfolgt immer, wenn auch in unterschiedlichem Ausmaß, in Interaktion mit anderen Arbeitsplatzinhabern. Arbeitsplätze sind damit keine isolierten Einheiten, sondern als Teil eines größeren Ganzen in Arbeitsprozesse bzw. Arbeitsabläufe eingebunden. Mit der Erreichung ihrer individuellen Aufgabenziele leisten die Arbeitsplatzinhaber ihren spezifischen Beitrag zu den Zielen des Unternehmens bzw. tragen mit ihren Arbeitsergebnissen zum Prozessergebnis bei (Gaitanides, 2007; Kilduff & Brass, 2010). Bei der Analyse von Belastungen an Arbeitsplätzen scheint es daher angebracht, den Fokus nicht nur auf Arbeitsaufgaben und deren Ausübung durch einzelne Arbeitsplatzinhaber zu legen, sondern ihn vielmehr um eine Perspektive zu erweitern, die über den einzelnen Arbeitsplatz hinausgeht.

Einen geeigneten Ansatzpunkt hierfür bieten *Aufgabeninterdependenzen*, d. h. Abhängigkeiten von anderen Arbeitenden bei der Erfüllung von Arbeitsaufgaben. Bei diesen Aufgabeninterdependenzen handelt es sich nicht um Optionen zur Interaktion, sondern um Interaktionsnotwendigkeiten, denen die Arbeitsplatzinhaber für eine erfolgreiche Aufgabenausführung nachkommen müssen (Kiggundu, 1981). Die Aufgabeninterdependenzen manifestieren sich an den Schnittstellen zwischen Arbeitsplätzen überwiegend in Form des Austausches von In- bzw. Outputs oder einem unkommentierten Informationsaustausch (Peters, 1988). So kommt es im Bürobereich bspw. häufig vor, dass zur Fortführung von Arbeitsaufgaben Unterschriften von Vorgesetzten eingeholt werden müssen oder Informationen von Kollegen anderer Abteilungen – wie zum Beispiel Angebote, Berichte o. ä. – benötigt werden. Aufgabeninterdependenzen stellen als verbindendes Element zwischen unterschiedlichen Arbeitsplätzen ein elementares Prozessmerkmal dar (Gaitanides, 2007). Sie sind gleichzeitig ein beachtenswertes Arbeitsplatzmerkmal, da die Arbeitsplatzinhaber bei ihrer Aufgabenausübung regelmäßig mit Aufgabeninterdependenzen konfrontiert werden (Kiggundu, 1981; Parker & Wall, 1998). Aufgabeninterdependenzen bewirken Handlungsforderungen, die durch die Arbeitsaufgaben an die arbeitenden Personen gestellt werden. Diese können ebenso wie Handlungsforderungen, denen von anderen Arbeitsplatzinhabern unabhängig nachgekommen werden kann, von Regulationshindernissen betroffen sein.

Im Rahmen von Belastungsanalysen mit dem RHIA-Verfahren werden diese speziellen interdependenzbezogenen Handlungsforderungen bislang implizit durch zwei spezifische Arten an Regulationshindernissen berücksichtigt: die informatorischen Erschwerungen und die Unterbrechungen durch Blockierungen. Um *informatorische Erschwerungen* handelt es sich dann, wenn zur Aufgabenausführung notwendige Informationen mangelhaft, also beispielsweise unvollständig, veraltet, fehlerhaft o. ä. sind, so dass zur Beseitigung der Mängel Zusatzaufwand geleistet werden muss. Bei der Operationalisierung der informatorischen Erschwerungen wurde der Tatsache Rechnung getragen, dass Informationen zwischen Arbeitsplätzen ausgetauscht, also sowohl als Input beschafft bzw. geliefert wie auch als Output weitergeleitet werden, so dass informatorische Erschwerungen generell verschiedene Operationsarten betreffen können: Informatorische Erschwerungen können beim Beschaffen, Wahrnehmen, Bearbeiten oder Weiterleiten von Informationen auftreten, so dass vier Arten informatorischer Erschwerungen unterschieden werden. Auch die *Unterbrechungen durch Blockierungen*, die dann vorliegen, wenn mehrere Arbeitsaufträge oder eine ganze Arbeitsaufgabe durch fehlende Informationen nicht ausgeführt werden können, berücksichtigen die Abhängigkeit von anderen Arbeitsplatzinhabern als Lieferanten von Informationen (Leitner et al., 1993a).

Aufgabeninterdependenzen finden somit im Rahmen von RHIA-Analysen bereits Beachtung. Es stellt sich dennoch die Frage, ob durch einen expliziten Blick auf Aufgabeninterdependenzen und damit einer bewussten Erweiterung des Analyse-Fokus ein Mehrwert in Hinblick auf die Ermittlung von Regulationshindernissen zu erwarten ist. Unter der Bedingung,

dass bei der Belastungsanalyse der Blick explizit auf negative Ereignisse gelenkt wird, die *aufgrund von Aufgabeninterdependenzen* entstehen, ergaben sich für die Untersuchung hinsichtlich einer möglichen umfassenderen Ermittlung von Belastungen die folgenden Fragestellungen:

1. Inwieweit werden Regulationshindernisse ermittelt, die auch „traditionell" – ohne einen Fokus auf Aufgabeninterdependenzen – erfasst worden wären?
2. Inwieweit werden Ereignisse ermittelt, bei denen es sich zwar konzeptuell um Regulationshindernisse handelt, für die jedoch Erweiterungen der Operationalisierungen des RHIA-Verfahrens notwendig sind, da sie nur durch einen interdependenzbezogenen Fokus ermittelt wurden?
3. Inwieweit werden negative Ereignisse ermittelt, bei denen es sich auch konzeptuell nicht um Regulationshindernisse handelt, für die aber dennoch negative Folgen für die betroffenen Arbeitnehmer angenommen werden können, so dass sie zu berücksichtigende Belastungsfaktoren darstellen?

Bevor diese Fragestellungen weiter verfolgt werden, soll zunächst der zweite Erweiterungsvorschlag – ein Einbezug von empfundenen Emotionen in die Betrachtung – vorgestellt werden.

2.2 Vom Zusatzaufwand zu den Emotionen: Eine neue „Qualität" von Regulationshindernissen?

Menschen sind nicht nur denkende und handelnde Wesen, die gemäß der HRT willens und in der Lage sind, Aufgabenziele eigenständig und unter sich ändernden Bedingungen zu verfolgen. Menschen sind auch fühlende Wesen, die unter unterschiedlichen Bedingungen verschiedene Gefühle erleben bzw. Emotionen empfinden. Dieser Erlebensaspekt – die Emotionen bei der Arbeit – kam in der Arbeitspsychologie bislang zu kurz (Dörner, 2008; Kannheiser, 1992; Wegge, 2001). Auch das Konzept der Regulationsbehinderungen als kognitiv-aktional orientierter Ansatz spart den Blick auf Emotionen aus. Dabei haben Emotionen Auswirkungen auf Einstellungen und Verhalten der arbeitenden Personen und sind damit von großer Relevanz für die Gestaltung von Arbeitsplätzen und Aufgaben (Küpers & Weibler, 2005; Wegge, 2001; Weiss & Cropanzano, 1996). Sie sind außerdem eine wichtige Komponente des Wohlbefindens von Arbeitnehmern und ihrer psychischen Gesundheit (Fisher, 2000; Warr, 1987). Daher wurden Emotionen bei der Arbeit seit Anfang der 90er Jahre verstärkt berücksichtigt (Lazarus, 1993; Wegge, 2001).

Emotionen haben – in Abgrenzung zu Stimmungen – einen konkreten Auslöser und sind von einer geringen, oft nur kurzen Dauer, aber dafür häufig von einer höheren Intensität (Fisher, 2000). Das wichtigste Unterscheidungskriterium ist ihre Valenz, die positiv oder negativ sein kann (ebd.; Warr, 1987). Durch verschiedene Studien gibt es mittlerweile Hinweise darauf, dass insbesondere die Häufigkeit negativer Emotionserlebnisse, und weniger deren Intensität, zu einer Beeinträchtigung des Befindens führt und darüber hinausgehende negative Auswirkungen – wie bspw. eine Senkung der Arbeitszufriedenheit – hat (Fisher, 2000; Wegge, 2001).

Die Affective Events Theory von Weiss & Cropanzano (1996) thematisiert explizit emotional konnotierte und mit Arbeitsplatzmerkmalen in Zusammenhang stehende Ereignisse bei der Arbeit sowie deren Auswirkungen auf Einstellungen und Verhalten. Für ihre zentralen Annahmen konnten bereits erste empirische Belege in unterschiedlichen Arbeitskontexten – auch im Bürobereich – gefunden werden (z. B. Fisher, 2002; Wegge & Neuhaus, 2002; Wegge, Van Dick, Fisher, West & Dawson, 2006). Für die Untersuchung der affektiven Bedeutung aufgabeninterdependenzbezogener Ereignisse bei der Büroarbeit bietet die Affective Events Theory somit einen passenden Rahmen. Vor ihrem Hintergrund könnten Regulationshindernisse – als negative Ereignisse bei der Arbeit – ein Auslöser für negative Emotionen sein. Ferner kann angenommen werden, dass diese negativen Emotionen dann regelmäßig ausgelöst werden müssten, da es sich bei Regulationshindernissen konzeptuell um Ereignisse handelt, die im Rahmen der Aufgabenausübung mit einer gewissen Regelmäßigkeit auftreten. Die Arbeitsplatzinhaber wären dann nicht nur durch Zusatzaufwand in ihrer Handlungsregulation gestört, sondern auch von negativen Emotionen in ihrem Wohlbefinden beeinträchtigt. Damit ergäbe sich sozusagen eine neue „Qualität" an Regulationshindernissen bzw. eine neue Dimension ihrer potentiell gesundheitsschädigenden Auswirkungen. Somit stellte sich für die Untersuchung die Frage:

4. Empfinden die Arbeitsplatzinhaber beim Auftreten von Regulationshindernissen negative Emotionen?

Die Gründe für das Entstehen bzw. Ausbleiben negativer Emotionserlebnisse spielen eine elementare Rolle, da aus ihnen u. a. Ansatzpunkte für arbeitsgestalterische Maßnahmen abgeleitet werden können. In Anlehnung an die Unterscheidung zwischen verhaltens- und verhältnisbezogenen Maßnahmen der Arbeitsgestaltung (Ulich & Wülser, 2010) war hierbei von Interesse, ob eher personen- oder ereignisbezogene Gründe für negative Emotionserlebnisse ange-

führt werden. Dieser Frage wurde basierend auf der kognitiven Emotionstheorie von Ortony, Clore & Collins (1999) nachgegangen, die sich dezidiert mit der Genese von Emotionen beschäftigen, indem sie verschiedene Einschätzungskomponenten der Emotionsentstehung postulieren und dabei explizit zwischen ereignis- und handlungsfundierten Emotionen unterscheiden. Konkret wurde hinsichtlich der Begründung der Emotionsempfindungen die folgende Frage bearbeitet:

5. Sind die unmittelbaren Kognitionen der Arbeitsplatzinhaber eher ereignis- oder personenfundiert, d. h. ist ihre Aufmerksamkeit eher auf Ereignisse oder Handlungen von Personen fokussiert?

Die skizzierten Fragestellungen sollten mit Erwerbsarbeitspersonen anhand ihrer realen, alltäglichen Arbeitssituation exploriert werden. Hierzu bot sich ein qualitatives Vorgehen an, dass durch eine Interviewstudie realisiert wurde.

3 Methodisches Vorgehen

3.1 Stichprobe

Die Interviewstudie wurde mit insgesamt 18 Arbeitnehmern aus dem Büro- und Verwaltungsbereich durchgeführt, welche sich nach einer persönlichen Auswahl und Ansprache durch die Autorin zur Teilnahme an der Untersuchung bereit erklärten.

Tabelle 1: Stichprobenzusammensetzung der Interviewstudie.

Nr.	Geschlecht	Alter	Region	Branche	Tätigkeit	Jobalter in Jahren	Wochenarbeitszeit in Stunden
1	w	28	Baden-Württemberg	Verarbeitendes Gewerbe	Personalreferentin	1,25	35
2	w	41	Schleswig-Holstein		Bürokauffrau	9,5	35
3	w	51	Schleswig-Holstein		Kaufmännische Angestellte	3,5	39
4	w	18	Schleswig-Holstein		Bürokauffrau	1,25	40
5	w	39	Schleswig-Holstein		Produktmanagerin	9	40
6	w	27	Schleswig-Holstein		Industriekauffrau	11	12
7	m	26	Schleswig-Holstein	Finanz- und Versicherungsdienstleistung	Kundenberater	1,25	40
8	w	34	Niedersachsen		Assistentin	6	37,5
9	m	39	Hamburg		Mitarbeiter Vertrieb und Marketing	15	37,5
10	w	29	Niedersachsen	Handel	Service-Assistentin	0,4	40
11	m	24	Schleswig-Holstein		Handelsfachwirt	3,5	37,5
12	w	55	Schleswig-Holstein	Erziehung und Unterricht	Verwaltungskraft	0,6	19,5
13	w	43	Schleswig-Holstein		Sekretärin	0,5	19,85
14	w	31	Schleswig-Holstein	Öffentliche Verwaltung	Vorprüferin	7	38,7
15	m	26	Schleswig-Holstein		Fallassistent	0,25	39
16	w	28	Hamburg	Information und Kommunikation	Produktmanagerin	1,75	40
17	w	29	Schleswig-Holstein	Energieversorgung	Kaufmännische Angestellte	4	39
18	w	32	Hamburg	Verkehr und Lagerei	Controllerin	6	39

Bei der Auswahl der Interviewteilnehmer wurde sich am Anwendungsbereich des RHIA-Büro-Verfahrens orientiert: Demnach hatten die interviewten Personen unterschiedliche Tätigkeiten bis zur Ebene der qualifizierten Sachbearbeitung in Unternehmen verschiedener Branchen – insbesondere der Industrie – inne. Führungspositionen mit überwiegend anleitender Funktion sowie hauptsächlich in Projektarbeit tätige Personen waren von Vornherein von der Teilnahme ausgeschlossen. Durch diese Auswahl konnte gewährleistet werden, dass die Untersuchungsteilnehmer überwiegend wiederkehrende Arbeitsaufgaben mit regelmäßigen Aufgabeninterdependenzen ausübten, wodurch Erkenntnisse über den Untersuchungsgegenstand zu erwarten waren.

Es nahmen insgesamt 14 Frauen und 4 Männer an den Interviews teil. Das durchschnittliche Alter der interviewten Personen lag bei 33 Jahren, wobei die jüngste Teilnehmerin 18 und die älteste Teilnehmerin 55 Jahre alt war. Die Untersuchungsteilnehmer hatten ihren aktuellen Arbeitsplatz durchschnittlich 4,5 Jahre inne mit einer Spannweite von 3 Monaten bis zu 15 Jahren. Sie arbeiteten überwiegend in Vollzeit, nur 3 Teilnehmerinnen gingen einer Teilzeit-Beschäftigung nach. Tabelle 1 kann die Stichprobenzusammensetzung noch einmal im Detail entnommen werden.

3.2 Ablauf der Interviews

Die Interviews wurden im Zeitraum von Oktober 2009 bis Februar 2010 geführt und dauerten 35 bis 95 Minuten (M = 62,22; SD = 17,68). Alle Interviews wurden mit Einverständnis der Untersuchungsteilnehmer digital aufgenommen. Der Ablauf der Interviews war gemäß eines theoriegeleiteten Vorgehens durch einen Leitfaden vorstrukturiert. Die Konzeption des Leitfadens erfolgte hinsichtlich einzelner Aspekte in Anlehnung an die Erhebungsblätter des RHIA-Büro-Verfahrens (Leitner et al., 1993b) sowie des KABA-Leitfadens (Dunckel et al., 1993).

Nach einer Gesprächseröffnung und der Erhebung soziodemografischer und tätigkeitsbezogener Daten zur Charakterisierung der Stichprobe wurden die Haupt-Arbeitsaufgaben der interviewten Personen ermittelt und hinsichtlich ihres genauen Arbeitsablaufes bzw. der zugehörigen Arbeitsaufträge gekennzeichnet. Basierend auf diesen konkreten Aufgabenbeschreibungen wurden im Anschluss die zugehörigen, regelmäßigen *Aufgabeninterdependenzen* gesammelt und hinsichtlich der Interaktionspartner sowie Richtung, Inhalt, Übertragungsart und Häufigkeit genauer charakterisiert. Im weiteren Verlauf wurde jede Aufgabeninterdependenz hinsichtlich *auftretender Ereignisse* näher besprochen. Es wurde für jede Aufgabeninterdependenz erfragt, ob diese in der Regel störungsfrei funktioniert oder ob in ihrem Zusammenhang regelmäßig störende Ereignisse auftreten. Als störende Ereignisse wurden solche Ereignisse gefasst, die die Erreichung der Aufgabenziele beeinträchtigen (Daniels, Harris & Briner, 2004; Zohar, 1999). Beim Auftreten störender Ereignisse wurden diese hinsichtlich ihrer Häufigkeit, Vorhersehbarkeit, Gründe, Konsequenzen und Bewältigungsmöglichkeiten ausführlich gekennzeichnet. Für jedes ermittelte negative Ereignis wurden im Anschluss die *Emotionsempfindungen* erhoben. Die Interviewteilnehmer wurden offen, d. h. ohne die Präsentation einer Vorauswahl an Emotionen, gefragt, wie sie sich beim Auftreten des negativen Ereignisses fühlen. Abschließend wurden die Interviewteilnehmer um *Begründungen für ihre Emotionsempfindungen* im Falle des negativen Ereignisses gebeten. Es wurde für jedes negative Ereignis erfragt, warum Emotionen ausgelöst bzw. nicht ausgelöst werden.

3.3 Auswertung der Interviews

Ausgangspunkt für eine nachvollziehbare inhaltsanalytische Bearbeitung des Interviewmaterials war zunächst seine sorgfältige Dokumentation: Der erste Teil der Interviews – bis zur Sammlung der Aufgabeninterdependenzen – wurde audiobasiert protokolliert, der weitere Ablauf der Interviews – ab der Erhebung der interdependenzbezogenen Ereignisse – wurde vollständig transkribiert. Die Transkripte wurden anschließend in MAXqda (Kuckartz, 2007) importiert und EDV-gestützt codiert. Die Codierung des Materials wurde durchgängig von zwei Codierern – der Autorin selbst sowie einer weiteren, nicht in die Untersuchung involvierten Person – unabhängig voneinander vorgenommen. Sie erfolgte mit Hilfe der inhaltlichen Strukturierung als spezieller Technik der qualitativen Inhaltsanalyse (Mayring, 2003). Dabei wurden in einem ersten Durchlauf durch das Material Auswertungskategorien angelegt, die sich deduktiv aus den Kategorien des Interviewleitfadens und den Fragestellungen der Untersuchung ableiteten. Es handelte sich hierbei um die fünf Kategorien 1) Aufgabeninterdependenzen, 2) interdependenzbezogene Ereignisse, 3) Gründe für diese Ereignisse, 4) ausgelöste Emotionen und 5) Gründe für diese Emotionen. Die Intercoderreliabilität wurde als prozentuale Übereinstimmung (PÜ; Wirtz & Caspar, 2002) basierend auf einem konsensuellen Vorgehen (Mayring, 2005; S. 12 f.) pro Code berechnet und war für alle Codes substantiell (PÜ > .90).

Nach dieser ersten thematischen Kennzeichnung des Materials wurde das Code-System in Hinblick auf die zu bearbeitenden Fragestellungen verfeinert. Zum einen wurden die in den Interviews besprochenen negativen Ereignisse weitergehend dahingehend kategorisiert, ob es sich

1. bei ihnen um „klassische“ Regulationshindernisse handelt, die durch das derzeitige RHIA-Verfahren abgedeckt sind, und wenn ja, um welche Art von Regulationshindernissen,
2. um Ereignisse handelt, die zwar konzeptuell im RHIA-Verfahren verortet werden können, für die jedoch Erweiterungen der Operationalisierungen des RHIA-Manuals notwendig wären, und wenn ja, hinsichtlich welcher Art von Regulationshindernissen,
3. um Ereignisse handelt, die konzeptuell keine Regulationshindernisse darstellen, also durch das RHIA-Verfahren nicht abgedeckt werden können.

Diese weitergehende Typisierung der negativen Ereignisse erfolgte in enger Anlehnung an das Manual des RHIA-Büro-Verfahrens (Leitner et al., 1993b) und wurde hinsichtlich der Beurteilerübereinstimmung strenger – ohne Rückgriff auf die gängige Praxis des konsensuellen Codierens – geprüft, welche dementsprechend niedriger, jedoch immer noch akzeptabel war (PÜ = .65).

Auch die Codes „Ausgelöste Emotionen“ und „Gründe für diese Emotionen“ wurden unter strenger Prüfung der Beurteilerübereinstimmung weiter verfeinert. Die Emotionen wurden hinsichtlich ihrer Valenz weitergehend kategorisiert (PÜ = .96). Die Gründe für Emotionen wurden dahingehend weiter unterteilt, ob die Befragten bei der Begründung ihres Emotionsempfindens auf das Ereignis selbst und damit verbundene Konsequenzen fokussierten (z. B. Zeitdruck, Zeitverlust, Qualitätsminderungen u. ä.) oder auf Personen als Verursacher des Ereignisses (hauptsächlich deren Einstellungen und Verhaltensweisen), also personenbezogene Aspekte (PÜ = 80).

4 Ergebnisse

4.1 Interdependenzbezogene negative Ereignisse

Pro Interviewteilnehmer wurden 4 bis 14 Aufgabeninterdependenzen ermittelt, so dass insgesamt 133 Aufgabeninterdependenzen in den 18 Interviews erhoben wurden. Bezogen auf diese Aufgabeninterdependenzen konnten insgesamt 110 negative Ereignisse ermittelt werden, deren Anzahl pro Interview zwischen 2 bis 10 variierte.

Bei 48 (43,64 %) dieser Ereignisse handelte es sich um Regulationshindernisse, wie sie derzeit im RHIA-Büro-Verfahren operationalisiert sind. 24 Ereignisse (21,82 %) konnten zwar konzeptuell als Regulationshindernisse eingestuft werden, erfordern für ihre Ermittlung jedoch eine Erweiterung der Operationalisierungen des RHIA-Büro-Verfahrens. Die restlichen 38 Ereignisse (34,54 %) konnten auch konzeptuell nicht als Regulationshindernisse eingestuft werden.

Damit stellten weniger als die Hälfte der interdependenzbezogenen negativen Ereignisse „klassische“ Regulationshindernisse dar. Wie bereits vermutet, handelte es sich bei diesen interdependenzbezogenen Regulationshindernissen ausschließlich um informatorische Erschwerungen und Unterbrechungen durch Blockierungen (vgl. Abschnitt 2.1). Wie aus Tabelle 2 ersichtlich ist, spielten informatorische Erschwerungen des Beschaffens und Bearbeitens die größte Rolle.

Unter den Ereignissen, die sich prinzipiell im Konzept der Regulationsbehinderungen verorten lassen, jedoch eine Erweiterung von Operationalisierungen erfordern, fanden sich nur noch informatorische Erschwerungen wie Tabelle 3 entnommen werden kann.

Tabelle 2: Ermittelte Regulationshindernisse nach Typ.

	Absolute Häufigkeiten	**Prozentuale Häufigkeiten**
Regulationshindernis-Typ		
Informatorische Erschwerung des Beschaffens	18	38 %
Informatorische Erschwerung des Wahrnehmens	2	4 %
Informatorische Erschwerung des Bearbeitens	20	42 %
Informatorische Erschwerung des Weiterleitens	5	10%
Unterbrechung durch Blockierung	3	6%
Summe	*48*	*100 %*

Tabelle 3: Eine Erweiterung von Operationalisierungen erfordernde Regulationshindernisse nach Typ.

	Absolute Häufigkeiten	**Prozentuale Häufigkeiten**
Regulationshindernis-Typ		
Informatorische Erschwerung des Beschaffens	5	21 %
Informatorische Erschwerung des Wahrnehmens	2	8 %
Informatorische Erschwerung des Bearbeitens	3	12,5 %
Informatorische Erschwerung des Weiterleitens	14	58 %
Summe	*24*	*99,5 %* *(Differenz aufgrund der Rundung)*

Eine notwendige Erweiterung von Operationalisierungen betrifft dabei hauptsächlich die *informatorischen Erschwerungen des Weiterleitens*. Diesbezüglich wurden 14 Ereignisse ermittelt, bei denen es sich um Qualitätsmängel an den Outputs der Interviewteilnehmer handelte: So waren ihre Arbeitsergebnisse, die sie zur Verarbeitung an andere Arbeitsplätze weiterleiten, z. B. falsch, unvollständig oder unklar. Solche Qualitätsmängel manifestieren sich u. U. an nachgelagerten Arbeitsplätzen als informatorische Erschwerungen des Bearbeitens, welche dann im Rahmen von RHIA-Analysen ermittelt werden können. Für die interviewten Personen stellen diese Qualitätsmängel an ihren Outputs jedoch nach dem derzeitigen Stand der Operationalisierungen kein Regulationshindernis dar. Sie verursachten dennoch auch für die interviewten Personen Zusatzaufwand, indem diese bspw. auf Rückfragen antworten oder Korrekturen vornehmen mussten.

Ähnlich verhält es sich für die *informatorischen Erschwerungen des Beschaffens*: Hier wurden 5 Ereignisse ermittelt, bei denen die interviewten Personen für die Beschaffung eines Inputs verantwortlich waren und Zusatzaufwand selbst dadurch verursachten, dass ihre Anfragen an Interaktionspartner nicht ausreichend, unverständlich o. ä. waren, so dass Informationen nachgeliefert bzw. auf Nachfragen geantwortet werden musste. Diese unzureichenden Anfragen ergaben sich aus unklaren Anforderungen an die eigenen Leistungsbeiträge. Sie verursachten nicht nur Zusatzaufwand für die interviewten Personen, sondern stellten auch an den Arbeitsplätzen der Interaktionspartner wiederum u. U. informatorische Erschwerungen des Bearbeitens dar. Solche mangelhaften Anfragen zur Beschaffung von Informationen werden im Rahmen der informatorischen Erschwerungen des Beschaffens derzeit noch nicht berücksichtigt.

Hinsichtlich der *informatorischen Erschwerungen des Bearbeitens* konnte für zwei in den Interviews besprochene Ereignisse festgestellt werden, dass Zusatzaufwand auch dadurch entstehen kann, dass Informationen nicht in der benötigten Darstellungsart zur Verfügung gestellt werden, so dass bspw. vor einer möglichen Verarbeitung eine Sortierung vorgenommen werden muss. Weiterhin verursachte eine zu spät eingehende Information, für deren Beschaffung die interviewte Person jedoch nicht verantwortlich war, regelmäßig Zusatzaufwand in Form notwendiger Klärungen zum weiteren Arbeitsablauf. Beide Sachverhalte sind bislang in den Operationalisierungen des RHIA-Verfahrens nicht zu finden.

Schließlich fiel bezüglich der *informatorischen Erschwerungen des Wahrnehmens* auf, dass auch eine Informationsüberdeckung, also überflüssige Informationen, Zusatzaufwand verursachen kann. Diese verlangte den Arbeitsplatzinhabern Selektionsleistungen dahingehend ab, ob zur Verfügung gestellte Informationen zu verarbeiten waren oder nicht.

Die restlichen 38 in den Interviews besprochenen Ereignisse wurden aus zwei Gründen konzeptuell nicht als Regulationshindernisse eingestuft. Zum einen trafen für diese Ereignisse Bedingungen zu, die gemäß des Konzeptes der Regulationsbehinderungen eine solche Einstufung ausschließen (Leitner et al., 1993b, S. 110 ff.): So lagen entweder explizite Bewältigungsmöglichkeiten zum Umgang mit den Ereignissen vor – wie vor allem erlaubte Qualitätsminderungen an den Arbeitsergebnissen – oder sie wirkten sich nur unbedeutend auf das Arbeitshandeln aus, d. h. verursachten vor allem keinen Zusatzaufwand. Zum anderen handelte es sich bei einigen dieser Ereignisse um andere, nicht mit dem Konzept der Regulationsbehinderungen zu vereinbarende Phänomene, wie vor allem Formen negativer bis destruktiver Interaktionen (z. B. bewusstes Abblocken von Anfragen, mangelnde Wertschätzung von Outputs, starke Verständigungsschwierigkeiten u. ä.). Somit wurde eine Vielzahl in-

terdependenzbezogener negativer Ereignisse ermittelt, die durch das RHIA-Verfahren konzeptuell nicht abgedeckt werden.

4.2 Regulationshindernisse und Emotionen

Beim Auftreten der 48 im Rahmen der Interviews ermittelten Regulationshindernisse empfanden die interviewten Personen nicht zwingend und in jedem Fall negative Emotionen. Wie Tabelle 4 illustriert, löste jedoch fast die Hälfte der Regulationshindernisse immer negative Emotionen aus.

In ihren Begründungen für das Empfinden oder Ausbleiben negativer Emotionen fokussierten die Untersuchungsteilnehmer entweder auf ereignisbezogene Aspekte (bspw. Zeitverschwendung, eine Blockierung der Zielerreichung, Minderungen der Arbeitsqualität durch das Ereignis, eine Gewöhnung an das Ereignis, Vorhersehbarkeit des Ereignisses etc.) oder auf personenbezogene Aspekte, wie vor allem Einstellungen, Verhaltensweisen oder Prioritäten der Interaktionspartner, die als negativ und unverständlich, verständlich oder – in einem Fall – sogar als positiv bewertet wurden. Hinsichtlich einiger Regulationshindernisse fokussierten die Befragten in ihren Begründungen auf beide Aspekte gleichzeitig. Die Verteilung der ereignis- und personenbezogenen sowie gemischten Kognitionen auf die unterschiedlichen Emotionsempfindungen kann Tabelle 5 entnommen werden.

Tabelle 4: Emotionsempfinden beim Auftreten von Regulationshindernissen.

Emotionsempfinden	**Absolute Häufigkeit**	**Prozentuale Häufigkeit**
Beim Auftreten des Regulationshindernises werden auf jeden Fall negative Emotionen empfunden	22	46 %
Beim Auftreten des Regulationshindernises werden tendenziell (manchmal) negative Emotionen empfunden	8	17 %
Beim Auftreten des Regulationshindernises werden keine Emotionen empfunden	13	27 %
Beim Auftreten des Regulationshindernises werden positive Emotionen empfunden	1	2 %
Nicht erfragt (Missing)	4	8 %
Summe	*48*	*100 %*

Tabelle 5: Kognitionen zur Begründung des Emotionsempfindens.

Emotionsempfinden	**Ereignisbezogene Kognitionen**	**Personenbezogene Kognitionen**	**Beides**	*Summe*
Bei Auftreten des Regulationshindernis werden auf jeden Fall negative Emotionen empfunden	9	10	3	*22*
Bei Auftreten des Regulationshindernis werden tendenziell (manchmal) negative Emotionen empfunden	3	1	4	*8*
Bei Auftreten des Regulationshindernis werden keine Emotionen empfunden	4	6	3	*13*
Bei Auftreten des Regulationshindernis werden positive Emotionen empfunden	0	0	1	*1*
Summe	*16*	*17*	*11*	*44*

Wie aus Tabelle 5 ersichtlich ist, spielten für die Entstehung oder Vermeidung negativer Emotionen ereignis- und personenbezogene Kognitionen gleichermaßen eine Rolle, so dass sowohl die Situation selbst als auch Personen als Verursacher von Ereignissen für die Emotionsentstehung von unmittelbarer Bedeutung sein können.

5 Diskussion

5.1 Interdependenzbezogene negative Ereignisse

Bei der größten Gruppe der im Rahmen der Interviews ermittelten und besprochenen Ereignisse, die auf Aufgabeninterdependenzen zurückzuführen sind, handelte es sich um Regulationshindernisse wie sie im Rahmen von Belastungsanalysen mit dem RHIA-Verfahren erhoben werden. Damit berücksichtigt das RHIA-Verfahren bereits in seiner derzeitigen Form interdependenzbezogene negative Ereignisse bei der Aufgabenausführung.

Diese größte Gruppe an Ereignissen stellte jedoch weniger als die Hälfte aller im Rahmen der Interviews ermittelten Ereignisse dar. Bezüglich einer vollständigeren Ermittlung interdependenzbezogener Regulationshindernisse gibt es somit durchaus noch Optimierungspotential. Dieses Potential liegt zum einen in einer Erweiterung der Operationalisierungen des RHIA-Büro-Verfahrens hinsichtlich mangelhafter Outputs untersuchter Arbeitsplatzinhaber sowie unklarer Anfragen zur Informationsbeschaffung. Diese mangelhaften Outputs und unklaren Anfragen treten zwar mit hoher Wahrscheinlichkeit an anderen Arbeitsplätzen als Regulationshindernisse auf, jedoch kann nicht unbedingt davon ausgegangen werden, dass diese anderen Arbeitsplätze ebenfalls einer RHIA-Analyse unterzogen und diese Regulationshindernisse dann festgestellt werden, da RHIA-Analysen in der Praxis – vor allem aus ökonomischen Erwägungen – immer nur an einem Ausschnitt von Arbeitsplätzen durchgeführt werden. Zudem entsteht auch für die verursachenden Arbeitsplatzinhaber Zusatzaufwand in Form von vorzunehmenden Korrekturen oder zu beantwortenden Nachfragen. Somit gibt es gute Argumente dafür, diese Ereignisse auch eigenständig in den informatorischen Erschwerungen des Weiterleitens bzw. des Beschaffens zu verankern.

Weiteres Potential für eine vollständigere Analyse mit dem RHIA-Verfahren besteht in der Erweiterung der Operationalisierung der informatorischen Erschwerungen des Bearbeitens um zu spät eingehende Informationen sowie Informationen in der falschen Darstellungsart, welche Klärungsbedarf hinsichtlich des weiteren Arbeitsablaufs erzeugen bzw. eine Anpassung der Darstellungsart erforderlich machen.

Letztlich wäre die Integration überflüssiger Informationen, welche den Arbeitsplatzinhabern Selektionsleistungen abverlangen, in die informatorischen Erschwerungen des Wahrnehmens vielversprechend, da sich diese Problematik im so genannten Informationszeitalter insbesondere im Bürobereich in zunehmenden Maß stellen dürfte (Baethge & Rigotti, 2010; Picot, Reichwald & Wigand, 1996).

Der Einbezug dieser „neuen“ Regulationshindernisse könnte durch geringe Nachbesserungen der Operationalisierungen des RHIA-Manuals gewährleistet werden, welche eine wesentlich vollständigere Belastungsanalyse unter Anwendung des RHIA-Verfahrens zur Folge hätten. In diesem Sinne stellen interdependenzbezogene negative Ereignisse eine Möglichkeit für eine umfassendere Ermittlung psychischer Belastungen dar.

Gut ein Drittel der ermittelten Ereignisse war aufgrund ausschließender Kriterien oder nicht einordbarer Phänomene konzeptuell nicht mit dem RHIA-Verfahren zu vereinbaren. Diese Ereignisse wurden von den befragten Personen dennoch genannt, als negativ eingestuft und als störend für ihre Arbeit beschrieben. Hierbei handelte es sich z. B. um Ereignisse, die zwar keinen Zusatzaufwand verursachen, jedoch zu Unsicherheitszuständen bezüglich der Zielerreichung führen (bspw. „hilfloses“ Warten auf Rückmeldungen, Unsicherheiten bezüglich des weiteren Arbeitsablaufs etc.). Explizit vorgesehene Bewältigungsmöglichkeiten zum Umgang mit Ereignissen (wie vor allem erlaubte Qualitätsminderungen und eine verspätete Erreichung von Aufgabenzielen) änderten oftmals nichts an der negativen Wertigkeit des Ereignisses für die betroffenen Arbeitnehmer, da die Inanspruchnahme dieser Bewältigungsmöglichkeiten – trotz ausbleibender Sanktionen – für die betroffenen Personen eine Minderung ihrer Arbeitsqualität und eine Störung ihres Arbeitsablaufes bedeutete. Auch bei generell nicht in das Konzept einordenbaren Phänomenen – wie ineffizienten Besprechungen, nicht kompatiblen Arbeitsstilen, dem bewussten Abblocken oder Ignorieren von Anfragen – handelte es sich um Ereignisse, die sich für die betroffenen Personen äußerst negativ darstellten. Eine geringe Wertschätzung oder Nicht-Beachtung von erstellten Outputs wurde ebenso als negatives Ereignis angeführt, da solche Vorkommnisse die eigene Arbeit überflüssig erscheinen lassen.

Es gibt somit eine Vielzahl an über das Konzept der Regulationsbehinderungen hinausgehenden negativen Ereignissen bei der Arbeit, denen aus Sicht der Arbeitsplatzinhaber eine große Bedeutung zukommt. Diese sollten durch komplementäre arbeitspsychologische Konzepte eine entsprechende Berücksichtigung im Rahmen von Belastungsanalysen finden.

Als ein relevantes Konzept ist diesbezüglich das Konzept widersprüchlicher Arbeitsanforderungen

(Moldaschl, 2005) anzuführen, welches psychische Belastungen als unterschiedliche Arten an Widersprüche zwischen Handlungsforderungen und -möglichkeiten konzeptualisiert, die sich auf verschiedene Handlungsphasen beziehen und für die unterschiedliche Bewältigungsmöglichkeiten vorhanden sein können. Das Konzept beinhaltet die Bewältigungskategorie der „Bedrohung" als eine Situation, in der die Arbeitenden nicht reagieren, sondern die Möglichkeit negativer Konsequenzen eines Ereignisses abwarten und in Kauf nehmen müssen (Moldaschl, 2005, S. 262 f.). In diese Kategorie lassen sich die oben skizzierten Unsicherheitszustände der Interviewten zum Großteil einordnen.

Ebenfalls zu erwähnen ist das Effort-Reward Imbalance Model (Siegrist, 1998), welches Ungleichgewichte zwischen geleisteten Anstrengungen und Belohnungen bei der Arbeit und daraus folgende Gratifikationskrisen als pathogenes Potential thematisiert. Bei der oben benannten (zu) geringen Wertschätzung oder Nicht-Beachtung erstellter Outputs handelt es sich um eine unzureichende Anerkennung geleisteter Anstrengungen, die das Risiko einer Gratifikationskrise erhöhen und somit pathogenes Potential haben könnte.

Diesbezüglich ist das Konzept „Stress as Offense to Self" (SOS-Konzept; Semmer, Jacobshagen & Meier, 2006) ebenfalls relevant, welches unterschiedliche Formen der Selbstwertbedrohung als Kernelement von Stresserfahrungen behandelt. Eine Selbstwertbedrohung könne unter anderem in Form einer direkt oder indirekt mangelnden Wertschätzung durch andere erfolgen („Stress as Disrespect", ebd., S. 89). Keine bzw. eine unzureichende Beachtung erstellter Outputs ist hierfür ebenso ein passendes Beispiel wie das oben angeführte Ereignis des bewussten Abblockens bzw. Ignorierens von Anfragen. Eine Selbstwertbedrohung könne weiterhin auch durch eine negative Evaluation der eigenen Person stattfinden („Stress through Insufficiency", ebd.). In dieser Kategorie lassen sich eventuell diejenigen oben skizzierten Ereignisse verorten, die ihre negative Wertigkeit trotz vorhandener Bewältigungsmöglichkeiten und ausbleibender Sanktionen behalten, da sie einen persönlichen Misserfolg darstellen.

Die Phänomene, die durch das Konzept der Regulationsbehinderungen nicht abgedeckt werden, können also durch andere arbeitspsychologische Konzepte aufgefangen werden. Somit sollten der Einsatz der oben benannten und anderer komplementärer Konzepte und Verfahren für eine vollständigere Analyse psychischer Belastungen selbstverständlich sein.

5.2 Regulationshindernisse und Emotionen

Als ein weiterer Belastungsindikator beim Auftreten von Regulationshindernissen – neben dem Zusatzaufwand zum Umgang mit Regulationshindernissen – können ausgelöste negative Emotionen gesehen werden, welche das aktuelle Befinden der betroffenen Personen beeinträchtigen und in ihrer Summe negative Auswirkungen auf deren Gesundheit haben können (Fisher, 2002; Lubbers, Loughlin & Zweig, 2005; Zohar, Tzischinski & Epstein, 2003). Regulationshindernisse waren jedoch nicht in jedem Fall mit negativen Emotionen verknüpft. Somit handelte es sich bei Regulationshindernissen zwar um negative Ereignisse, da sie die Erreichung von Aufgabenzielen negativ beeinflussten, jedoch stellten sie nicht zwangsläufig auch negative Emotionserlebnisse für die betroffenen Arbeitsplatzinhaber dar.

Die Entstehung bzw. Verhinderung negativer Emotionen hing von den kognitiven Einschätzungen der Arbeitsplatzinhaber ab, welche im Prozess der Emotionsentstehung eine wichtige Rolle spielten. Diese Einschätzungen dürften sowohl von Persönlichkeitsdispositionen der betroffenen Personen wie auch von Merkmalen der Situation beeinflusst werden, so dass Personen in gleichen Situationen zwar zu ähnlichen Emotionen tendieren, jedoch immer noch interindividuelle Unterschiede bezüglich des Emotionsempfindens aufweisen (Grandey, Tam & Brauburger, 2002; Weiss & Cropanzano, 1996).

Das Empfinden negativer Emotionen beim Auftreten von Regulationshindernissen ist somit im Vergleich zum Zusatzaufwand kein objektiver, überindividuell gültiger Belastungsindikator. Trotzdem stellt der Einbezug negativer Emotionen in die Betrachtung keinen unvereinbaren Widerspruch zum Konzept der Regulationsbehinderungen dar: Die tendenzielle Verknüpfung von Regulationshindernissen und negativen Emotionen unterstreicht den angenommenen Zusammenhang zwischen Regulationshindernissen und einer Beeinträchtigung von Gesundheit sowie ihre Definition als psychische Belastung. Negative Emotionen ergänzen die Auswirkung von Regulationshindernissen um eine neue Komponente auf der Befindensebene der betroffenen Personen und stellen damit eine neue Dimension der potentiell gesundheitsschädlichen Auswirkungen von Regulationshindernissen dar. Möglicherweise nehmen die mit Regulationshindernissen verknüpften negativen Emotionen, welche Regulationshindernisse erst zu negativen affektiven Erlebnissen für die Arbeitsplatzinhaber machen, ebenso wie der Zusatzaufwand eine Mediator- oder Moderatorfunktion im Prozess der Entstehung dieser gesund-

heitlichen Beeinträchtigungen ein und sollten somit neben dem Zusatzaufwand berücksichtigt werden (zu einer solchen Forderung der Berücksichtigung weiterer Größen neben dem Zusatzaufwand siehe auch Glaser & Büssing, 1996).

6 Limitationen und Implikationen

Die Interviewstudie fand mit einer verhältnismäßig kleinen Stichprobe statt, in der zudem weibliche Teilnehmer überrepräsentiert waren, so dass die hier vorgestellten Ergebnisse nicht generalisierbar sind. Dieser Anspruch wurde mit dem zwar theoriegeleiteten, jedoch ausdrücklich explorativen Vorgehen von Vornherein auch nicht verfolgt. Die im Rahmen dieses Artikels diskutierten Vorschläge zu einer Erweiterung des Fokus des Konzeptes der Regulationsbehinderungen sind somit als erste Hinweise und Anregungen zu verstehen, die in zukünftigen Studien aufgegriffen werden sollten. Diesbezüglich könnten zum einen die Vorschläge zu den Erweiterungen der Operationalisierungen des RHIA-Manuals umgesetzt und im Rahmen von RHIA-Analysen geprüft werden, um ihren Mehrwert für die Ermittlung von Regulationshindernissen weitergehend zu beleuchten. Zum anderen sollte der Zusammenhang von Regulationshindernissen und negativen Emotionsempfindungen dezidierter betrachtet werden, um zu verlässlicheren Aussagen zu den Bedingungen aktueller Befindensbeeinträchtigungen durch Regulationshindernisse zu gelangen. Hierbei wären auch die Kognitionen der Arbeitsplatzinhaber weitergehend zu analysieren, die Aufschluss über intra- und interindividuelle Unterschiede der Emotionsentstehung geben können. Optimalerweise sollte die Verfolgung dieser Fragestellungen im Rahmen von Beobachtungsinterviews am Arbeitsplatz stattfinden, welche eigentlich als Methode zur Durchführung von RHIA-Analysen vorgesehen sind. Das in der Interviewstudie verfolgte retrospektive Vorgehen zur Ermittlung von Ereignissen und Emotionen weicht von dieser Anwendungsvorschrift ab und ist in der Forschungspraxis zwar verbreitet, jedoch nicht unproblematisch und ohne Kritik. So würden Personen bei retrospektiven Erhebungen insbesondere dazu neigen, die Frequenz des Emotionsempfindens zu überschätzen. Beobachtungsinterviews als Analysemethode in gegenwärtigen Arbeitssituationen oder Experience Sampling Methods (ESM), die Ereignisse und Emotionsempfinden in aktuellen Situationen über mehrere Zeitpunkte messen, erscheinen demnach geeigneter (Fisher, 2000). Diese Methoden sind jedoch mit einem vergleichsweise höheren Aufwand verbunden und wären für die hier vorgestellte Untersuchung in Anbetracht der vorhandenen Ressourcen nicht realisierbar gewesen. Bei den in den Interviews besprochenen negativen Ereignissen bzw. Emotionserlebnissen handelte es sich jedoch um Vorkommnisse, mit denen die interviewten Personen in ihrem aktuellen Arbeitsverhältnis regelmäßig konfrontiert waren. Somit kann von einer im Vergleich zu hypothetischen oder seltenen Ereignissen relativ realistischen Einschätzung des Emotionsempfindens ausgegangen werden. Die Ergebnisse stellen damit beachtenswerte Hinweise für eine umfassendere Ermittlung psychischer Belastungen bei der Büroarbeit mit dem RHIA-Verfahren dar.

Literatur

Baethge, A. & Rigotti, T. (2010). *Arbeitsunterbrechungen und Multitasking. Ein umfassender Überblick zu Theorien und Empirie unter besonderer Berücksichtigung von Altersdifferenzen.* Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.

Daniels, K., Harris, C. & Briner, R. B. (2004). Linking work conditions to unpleasant affect: Cognition, categorization and goals. *Journal of Occupational & Organizational Psychology, 77,* 343-363.

Diendorf, A. (2003). *Arbeitsanalyse im Krankenhaus – Erfahrungen mit dem KABA-Leitfaden im Projekt „Arbeitsorganisationsbezogene Supervision“.* Flensburg: Universität Flensburg, unveröffentlichte Bachelor-Arbeit.

Dörner, D., Gerdes, J. & Hagg, J. (2008). Angst und andere Gefühle oder: Sind Gefühle berechenbar? *Journal Psychologie des Alltagshandelns, 1, Vol. 1,* 44-56.

Dunckel, H. (1996). *Psychologisch orientierte Systemanalyse im Büro*. Bern: Hans Huber.

Dunckel, H., Volpert, W. & Zölch, M. (1993). *Kontrastive Aufgabenanalyse im Büro: Der KABA-Leitfaden; Grundlagen und Manual.* Zürich: Verlag der Fachvereine.

Fisher, C. D. (2000). Mood and emotions while working: missing pieces of job satisfaction? *Journal of Organizational Behavior, 21,* 185-202.

Fisher, C. D. (2002). Antecedents and Consequences of Real-Time Affective Reactions at Work. *Motivation and Emotion, 26*, 3-30.

Gaitanides, M. (2007). *Prozessorganisation: Entwicklung, Ansätze und Programme des Managements von Geschäftsprozesse*. München: Vahlen.

Glaser, J. & Büssing, A. (1996). Widersprüchliche Anforderungen in der Arbeitstätigkeit, Zusatzaufwand und psychischer Streß. Konzepte und Überprüfung eines Vermittlungsmodells. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie, 40*, 87-91.

Grandey, A. A., Tam, A. P. & Brauburger, A. L. (2002). Affective States and Traits in the Workplace: Diary and Survey Data from Young Workers. *Motivation & Emotion, 26*, 31-55.

Greiner, B. A. (1996). *Occupational stress and alcohol consumption – Self-report versus observational data in San Francisco Busdrivers*. Berkley: University of California, unpublished Dissertation.

Greiner, B. A., Krause, N., Ragland, D. R. & Fisher, J. M. (1998). Objective stress factors, accidents, and absenteeism in transit operators: A theoretical framework and Empirical Evidence. *Journal of Occupational Health Psychology*, *3*, 130-146.

Greiner, B. A., Ragland, D. R., Krause, N. & Syme, S. L. (1997). Objective measurement of occupational stress factors - an example with San Francisco urban transit operators. *Journal of Occupational Health Psychology, 2,* 325-342.

Hacker, W. (2005). *Allgemeine Arbeitspsychologie: Psychische Regulation von Wissens-, Denk- und körperlicher Arbeit.* Bern: Hans Huber.

Kannheiser, W. (1992). *Arbeit und Emotion: Eine integrierende Betrachtung.* München: Quintessenz.

Kiggundu, M. N. (1981). Task Interdependence and the Theory of Job Design. *Academy of Management Review, 6*, 499-508.

Kilduff, M. & Brass, D. J. (2010). Job design: A social network perspective. *Journal of Organizational Behavior, 31,* 309-318.

Krause, A. (2002). *Psychische Belastungen im Unterricht - ein aufgabenbezogener Untersuchungsansatz: Analyse der Tätigkeit von Lehrerinnen und Lehrern.* Flensburg: Universität Flensburg, unveröffentlichte Dissertation.

Kuckartz, U. (2007). *Einführung in die computergestützte Analyse qualitativer Daten*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Küpers, W. & Weibler, J. (2005). *Emotionen in Organisationen.* Stuttgart: Kohlhammer.

Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: A History of changing outlooks. *Annual Review of Psychology, 44,* 1-21.

Leitner, K. (1993). Auswirkungen von Arbeitsbedingungen auf die psychosoziale Gesundheit. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, *47*, 98-107.

Leitner, K. (1999). Kriterien und Befunde zu gesundheitsgerechter Arbeit – Was schädigt, was fördert die Gesundheit? In R. Oesterreich & W. Volpert (Hrsg.), *Psychologie gesundheitsgerechter Arbeitsbedingungen* (S. 63-139). Bern: Hans Huber.

Leitner, K., Lüders, E., Greiner, B., Ducki, A., Niedermeier, R. & Volpert, W. (1993a). *Analyse psychischer Anforderungen und Belastungen in der Büroarbeit. Das RHIA/VERA-Büro-Verfahren. Handbuch.* Göttingen: Hogrefe.

Leitner, K., Lüders, E., Greiner, B., Ducki, A., Niedermeier, R. & Volpert, W. (1993b). *Analyse psychischer Anforderungen und Belastungen in der Büroarbeit. Das RHIA/VERA-Büro-Verfahren. Manual und Antwortblätter.* Göttingen: Hogrefe.

Leitner, K., Volpert, W., Greiner, B., Weber, W. G. & Hennes, K. (1987). *Analyse psychischer Belastungen in der Arbeit: Das RHIA-Verfahren. Handbuch und Manual*. Köln: TÜV Rheinland.

Lubbers, R., Loughlin, C. & Zweig, D. (2005). Young workers' job self-efficacy and affect: Pathways to health and performance. *Journal of Vocational Behavior, 67*, 199-214.

Mayring, P. (2003). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken*. Weinheim: Beltz.

Mayring, P. (2005). Neuere Entwicklungen in der qualitativen Forschung und der Qualitativen Inhaltsanalyse. In P. Mayring & M. Gläser-Zikuda (Hrsg.), *Die Praxis der Qualitativen Inhaltsanalyse* (S. 7-19). Weinheim: Beltz.

Moldaschl, M. (2005). Ressourcenorientierte Analyse von Belastung und Bewältigung in der Arbeit. In M. Moldaschl (Hrsg.), *Immaterielle Ressourcen* (S. 243-280). München: Rainer Hampp.

Oesterreich, R. (1999). Konzepte zu Arbeitsbedingungen und Gesundheit - Fünf Erklärungsmodelle im Vergleich. In R. Oesterreich & W. Volpert (Hrsg.), *Psychologie gesundheitsgerechter Arbeitsbedingungen. Konzepte, Ergebnisse und Werkzeuge zur Arbeitsgestaltung* (S. 141-215). Bern: Hans Huber.

Ortony, A., Clore, G. & Collins, A. (1999). *The cognitive structure of emotions*. Cambridge: University Press.

Parker, S. K. & Wall, T. (1998). *Job and Work Design: Organizing Work to promote well-being and effectiveness*. California: Sage Publications.

Peters, G. (1988). *Ablauforganisation und Informationstechnologie im Büro: Konzeptionelle Überlegungen und empirisch-explorative Studie*. Köln: Müller Botermann.

Picot, A., Reichwald, R. & Wigand, R. (1996). *Die grenzenlose Unternehmung. Information, Organisation und Management. Lehrbuch zur Unternehmensführung im Informations-zeitalter.* Wiesbaden: Gabler.

Resch, M. (2003). *Analyse psychischer Belastungen: Verfahren und ihre Anwendung im Arbeits- und Gesundheitsschutz.* Bern: Hans Huber.

Resch, M. G. & Leitner, K. (2010). Wenn Stressfolgen chronisch werden: die AIDA- Längsschnittstudie. In T. Rigotti, S. Korek & K. Otto (Hrsg.), *Gesund mit und ohne Arbeit*. Lengerich: Pabst Science Publishers.

Semmer, N. K., Jacobshagen, N. & Meier, L. L. (2006). Arbeit und (Mangelnde) Wertschätzung. *Wirtschaftspsychologie*, 8, 87-95.

Semmer, N. K. & Mohr, G. (2001). Arbeit und Gesundheit: Konzepte und Ergebnisse der arbeitspsychologischen Stressforschung. *Psychologische Rundschau*, *52*, 150-158.

Siegrist, J. (1998). Adverse health effects of effort-reward imbalance at work: Theory, empirical support, and implications for prevention. In C. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress.* (pp. 190-204). Oxford: University Press.

Ulich, E. & Wülser, M. (2010). *Gesundheitsmanagement in Unternehmen*. Wiesbaden: Gabler.

Volpert, W. (1994). *Wider die Maschinenmodelle des Handelns. Aufsätze zur Handlungsregulationstheorie.* Lengerich: Pabst Science Publishers.

Warr, P. (1987). *Work, Unemployment and Mental Health*. New York: Oxford University Press.

Wegge, J. (2001). Emotion und Arbeit: Zum Stand der Dinge. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, 55,* 49-56.

Wegge, J. & Neuhaus, L. (2002). Emotionen bei der Büroarbeit am PC: Ein Test der „affective events"-Theorie. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie, 46*, 173-184.

Wegge, J.; Van Dick, R.; Fisher, G. K.; West, M. A. & Dawson, J. F. (2006). A Test of Basic Assumptions of Affective Events Theory (AET) in Call Centre Work. *British Journal of Management*, *17*, 237-254.

Weiss, H. M. & Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of the Structure, Causes and Consequences of Affective Experiences at Work. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior. An Annual Series of Analytical Essays and Critical Reviews* (pp. 1-74). Greenwich: Jai Press.

Wirtz, M. & Caspar, F. (2002). *Beurteilerübereinstimmung und Beurteilerreliabilität.* Göttingen: Hogrefe.

Zohar, D. (1999). When things go wrong: The effect of daily work hassles on effort, exertion and negative mood. *Journal of Occupational & Organizational Psychology, 72,* 265-283.

Zohar, D., Tzischinski, O. & Epstein, R. (2003). Effects of Energy Availability on Immediate and Delayed Emotional Reactions to Work Events. *Journal of Applied Psychology, 88*, 1082-1093.

Korrespondenz-Adresse:
Anika Schulz
Master of Arts in Organisational Management (M. A.)
Leuphana Universität Lüneburg
Institut für experimentelle Wirtschaftspsychologie (LüneLab)
Wilschenbrucher Weg 84a
D-21335 Lüneburg
aschulz@leuphana.de