

Arbeit und Emotion – Ein Essay¹

Michael Frese

1. Einleitung

Bruggemann, Groskurth und Ulich haben 1975 das meiner Ansicht nach wichtigste Buch zur Arbeitszufriedenheit vorgelegt. Dieses Buch stellt meines Erachtens gleichzeitig den theoretischen Endpunkt der Arbeitszufriedenheitsforschung dar. Ein wesentliches Resultat des Buches war die theoretisch abgeleitete Erkenntnis, daß ein- und dasselbe Fragebogenresultat – z.B. 80% einer bestimmten Population bezeichnen sich als mit ihrer Arbeit zufrieden – aufgrund völlig unterschiedlicher Prozesse zustande gekommen sein konnte. Es gibt die resignativ Zufriedenen, die Pseudozufriedenen, die progressiv und die stabilisierten Zufriedenen. Aber selbst Unzufriedenheit wurde nicht einfach nur als Negativum interpretiert, denn es gibt ja die konstruktiv Unzufriedenen, die gerade zum Gelingen eines Unternehmens viel beitragen.

Warum war es der Endpunkt der Diskussion zur Arbeitszufriedenheit und nicht ein neuer Anfang? Ganz offensichtlich besitzt das Zufriedenheitskonzept eine solche Diffusität, von Bruggemann et al. (1975) zum ersten mal systematisch aufgezeigt und theoretisch begründet, daß man es nach sehr unterschiedlichen Seiten hin auslegen kann. In den letzten Jahren hat entsprechend das Interesse an der Arbeitszufriedenheitsforschung in den deutschsprachigen Ländern stark nachgelassen. Wenn es um Auswirkungen der Arbeit auf das Subjekt ging, wurden nun oft eher Indikatoren von Krankheit und Leiden eingesetzt (z.B. im Sinne einer Industriellen Psychopathologie, vgl. Frese, Greif & Semmer, 1978).

Ich finde es bedauerlich (und möglicherweise auch bezeichnend), daß im Zuge der Übernahme der amerikanischen Arbeits- und Organisationspsychologie in den deutschsprachigen Ländern alte Begriffe verschwanden, die weniger diffus waren, wie z.B. Arbeitsfreude. Man kann z.B. kaum von «resignativer Arbeitsfreude» sprechen. In gewisser Weise wurde so das seichteste und mehrdeutigste aller Gefühle in die Arbeitspsychologie übernommen, eben die Zufriedenheit. Zufriedenheit kann in der Alltagssprache als «satte Zufriedenheit», z.T. auch als Freude, aber eben auch als «ich muß ja zufrieden sein», oder «es bleibt einem nichts anderes übrig, als zufrieden zu sein» interpretiert werden. Aufgrund der Mehrdeutigkeit dieses Gefühls sind alle möglichen Interpretationen von Zufriedenheit möglich. In diesem Konzept wird die Ambivalenz gegenüber der Arbeit eher verborgen als aufgezeigt. Aus einer interessanten Zusammenstellung von Neuberger (1985, S. 206f.) wird die Ambivalenz von Arbeitszufriedenheit deutlich. Am Anfang eines Interviews spricht eine Angestellte noch davon, wie stark ihr die Arbeit gefällt, um

¹ Ich möchte meinen Studenten(-innen) aus zwei Seminaren über Arbeit und Emotion (eines über Stolz, das andere über Ästhetik) für ihre Anregungen danken.

wenig später zu erzählen, wie einem der Spaß verdorben wird und wie man «überall gedrückt» wird (Interviews aus Galliker, 1980).

Indem die Arbeitspsychologie sich gerade auf ein flaches, wenig tiefgehendes Gefühl konzentriert, wurden tiefgreifende, «packende», starke, subjektiv wichtige und überzeugende positive Gefühle wie Freude, Stolz, ästhetische Gefühle, Faszination oder Begeisterung ausgeblendet. Nun hatte allgemein die Emotionspsychologie einen schweren Stand in den letzten 30-40 Jahren. In Deutschland z.T. aus politischen Gründen (die mit der emotionalen Orientierung des Faschismus zu tun haben). In den U.S.A. wurden aufgrund des dominierenden Behaviorismus und der darauf folgenden kognitiven Wende Emotionen systematisch vernachlässigt (vgl. Scherer, 1981). Man muß der Arbeitszufriedenheitsforschung in der Tat dankbar sein, daß sie zumindest einen Bereich der Emotion, wenn auch den flachsten, bearbeitet hat. Ich möchte aus diesem Grund hier auch nicht etwa gegen die Beschäftigung mit Arbeitszufriedenheit polemisieren. Im Gegenteil, im Konzept der Arbeitszufriedenheit sind manchmal (je nach empirischer Erhebung) einige andere Konzepte, wie Stolz und Freude, verborgen. Ich möchte nur vorschlagen, daß es Zeit wird, sich den Emotionen in der Arbeit wieder systematisch zuzuwenden. Kaum jemand hat wie Eberhard Ulich darauf bestanden, den arbeitenden Menschen ganzheitlich zu betrachten und seine Subjektivität ernst zu nehmen. Deshalb ist es besonders angemessen, in einem ihm gewidmetem Band auf das Thema Emotionen einzugehen.

Im folgenden möchte ich zunächst die Wichtigkeit von Emotionen im Arbeitsprozeß begründen, sodann zwei spezifische (positive) Emotionen genauer diskutieren und schließlich auf das Konzept der Emotionsarbeit genauer eingehen. Insgesamt ist dieser Beitrag spekulativ – wir wissen noch zu wenig über die Gefühle in der Arbeit.

2. Die Wichtigkeit von Emotionen in der Arbeit

Eigentlich sind Emotionen am Arbeitsplatz kaum zu übersehen. Ich erinnere mich noch an eine der ersten Beobachtungen und Interviews, die ich in einem Stahlbetrieb vor nun gut zwölf Jahren machte. Der zu interviewende Arbeiter war seltsam unwirsch, so daß ich an einer Stelle das Tonband ausstellte und ihn fragte, was denn los sei. Darauf begann er fürchterlich auf seinen Vorgesetzten zu schimpfen, mit dem er gerade einen scharfen Wortwechsel bezüglich seiner Arbeit hatte (dieses Erlebnis und andere dieser Art haben mich dann veranlaßt, eine Skala zur Erfassung von sozialen Stressoren zu entwickeln, vgl. Frese & Zapf, 1987).

Frank Landy (pers. Kommunikation) argumentiert aufgrund einer Sammlung von Zeitungsartikeln, daß mit Ausnahme von professionellen Morden und Morden unter Drogen- und Alkoholeinfluß, im wesentlichen Personen aus den beiden Bereichen Familie und Arbeitsplatz umgebracht werden. Offensichtlich erlauben nur diese beiden Lebensbereiche eine solche Intimität, eine solche Entwicklung von überstarken Gefühlen und kommunizieren gleichzeitig eine solche Ausweglosigkeit, daß Mord als ein Ausweg gesehen wird.

Wir wissen aus der Arbeitslosigkeitsforschung (vgl. den von Ulich herausgegebenen Band von Psychosozial, 1979), wie wichtig die Arbeit für die psychische Gesundheit des Menschen ist. Wir wissen ebenfalls, wie sich psychische und psychosomatische Beschwerden aufgrund von Arbeit entwickeln können – ein Prozeß, der ohne Emotionen nicht vorstellbar ist (vgl. Frese, Greif & Semmer, 1978).

Aber in den angesprochenen Bereichen geht es im wesentlichen um negative Gefühle. Diese wurden auch nicht ganz so stark vernachlässigt, sondern unter dem Stichwort Streß am Arbeitsplatz untersucht (vgl. z.B. Udriş & Frese, 1988). Aber auch hier wurden bezeichnenderweise die lebhaftesten Gefühle weitgehend ausgeblendet, wie z.B. Scham, Neid, Haß, Schuld, Reue, Erniedrigung. Im Forschungsbereich über Streß am Arbeitsplatz werden diese Gefühle unter allgemeine Erregtheit oder allgemeinen negativen Gefühlen «eingekocht», wenn auch oftmals noch zwischen Erregung, Ärger und Traurigkeit unterschieden wird (vgl. z.B. Mohr, 1986).

Wo aber bleiben die positiven Gefühle? In qualitativen Interviews mit Arbeitern ist man immer wieder davon beeindruckt, wie stolz sie auf ihre Arbeit und ihr Produkt sind; wie sie häufig ihrer Begeisterung für hohe Qualitätsarbeit Ausdruck verleihen und darunter leiden, wenn sie unter konstantem Zeitdruck oder mit schlechtem Material versehen, «Schund» produzieren müssen. In einem Stahlwerk wurde mir von den Arbeitern mit Stolz und Begeisterung die Schönheit des fließenden Stahls nach dem Abstich des Hochofens gezeigt.

Dabei bin ich hier noch gar nicht auf die vielfältigen positiven sozialen Gefühle eingegangen, dem Gefühl der Solidarität, der Gruppenzugehörigkeit, der Liebe und der Zuneigung, die sich am Arbeitsplatz entwickeln, usw.

Neben der Tatsache, daß er Geld verdienen muß, sind es natürlich diese positiven Gefühle, die den Arbeiter² in der Arbeit halten, die Leistungen und besonders eine hohe Qualität der Produkte ermöglichen, die ihn davon abhalten, öfter abwesend zu sein, die ihn für die Mühen der Arbeit kompensieren und die streß-kompensatorisch und gesundheitsfördernd wirken können.

Wie man ohne Bezug auf die Gefühle der Solidarität mit der Gruppe, der Verantwortlichkeit gegenüber den Kollegen und dem Vorgesetzten und des Stolzes auf die Arbeit, Absentismus studieren kann, ist eigentlich erstaunlich. Wie man ohne auf die Gefühle zwischen Vorgesetzten und Mitarbeiter einzugehen, «Mitarbeiterorientierung» untersuchen konnte, ist kaum nachvollziehbar. Wie man Qualität der Arbeit oder Leistung ohne Bezug auf Stolz, ästhetische Gefühle und Begeisterung betrachten kann, ist eigentlich unverständlich.

Gefühle sind in der Arbeit präsent und sie haben eine wichtige Funktion in der Arbeit. Gefühle haben die Funktion, Handlungen unter erschwerten Bedingungen aufrechtzuerhalten. Das heißt, wenn etwas schief geht, wenn etwas unerwartetes

2. Hier und im folgenden benutze ich aus stilistischen Gründen immer nur entweder die männliche oder weibliche Form – die jeweils andere Geschlechtsform ist dazuzudenken.

passiert, wenn sich eine Barriere auftut, helfen Gefühle der Akteurin, doch noch handlungsfähig zu bleiben (ähnlich Dörner, 1985). Das unterscheidet die Gefühle auch von der Motivation. Man kann motiviert sein, ohne daß erschwerte Bedingungen bestehen (z.B. mein Ziel, ein bestimmtes Telefongespräch zu führen, verbinde ich nicht notwendigerweise mit irgendwelchen Emotionen). Gefühle und Motivation haben natürlich etwas miteinander zu tun: Unter erschwerten Bedingungen stoßen Gefühle die Handlungen qua Motivation wieder an; man benötigt aber Emotionen, um die Motivation unter erschwerten Bedingungen aufrechtzuerhalten bzw. sie entsprechend zu verstärken.

Diese Funktion von Gefühlen trifft nicht auf alle Gefühle gleichermaßen zu, z.B. sind Monotoniegefühle hier nur schwer unterzubringen. (Anders die mit Monotonie verbundene Sättigung, die durchaus wieder der Aufrechterhaltung von Aufmerksamkeit unter erschwerten Bedingungen – eben den Bedingungen der Einförmigkeit, die zur Monotonie führen – dienen kann.) Eine solche Funktionsbestimmung trifft auch auf die ästhetischen Gefühle nicht ganz zu. Aber im großen und ganzen gilt diese Funktion für die meisten Emotionen.

Eine solche Funktionsbestimmung unterscheidet sich von der Vorstellung, daß Gefühle die «normale» zielbezogene, planorientierte Handlung stören. Nicht die Emotion unterbricht, sondern die schwierigen Bedingungen unterbrechen, unter denen Emotionen auftreten. Mandler (1980) hat mit Recht darauf hingewiesen, daß Gefühle vor allem aufgrund von Handlungsunterbrechungen auftreten.

Nun können Gefühle selbst wieder Aufgaben darstellen, mit denen man umgehen muß. Es kann vor allem dann zu einer Aufgabenveränderung kommen, wenn die Gefühle in der Handlungssituation nicht wirksam werden dürfen. Dann steht eventuell nicht mehr die ursprüngliche Aufgabe im Vordergrund, sondern die Notwendigkeit, mit dem Gefühl (z.B. der Angst oder Wut) umzugehen. Dies gilt z.B. bei der Prüfungsangst. Handlungsfähigkeit ließe sich eigentlich auch herstellen, indem man der Situation entflieht oder aufgrund von Angst und Wut aggressiv gegen den «Angreifer» losgeht. Diese Äußerung des Gefühls wird aber in der Prüfungssituation nicht erlaubt. Insofern als die Angst selbst zum Gegenstand der Aufmerksamkeit wird, kann sich deshalb Prüfungsangst in der Tat auch negativ auf die Prüfungsleistung auswirken. Allerdings spricht das nicht notwendigerweise gegen die biologisch entstandene Funktion von Gefühlen zur Aufrechterhaltung von Handlungen unter schwierigen Bedingungen, auch wenn in diesem Fall die Phylogenese die Prüfungssituation nicht «vorhergesehen» hat, sondern Handlungsfähigkeit in einer sehr viel direkteren Weise herzustellen war.

Positive Emotionen sind besonders wichtig für die Aufrechterhaltung der Handlungsfähigkeit. Positive Emotionen wurden insgesamt wenig untersucht, auch nicht in der Arbeitspsychologie³. Das mag mit der Asymmetrie von positiven und negativen Gefühlen zusammenhängen, auf die Frijda (1988) aufmerksam gemacht hat. Die Habituation an die positiven Gefühle wie Lust und Freude ist besonders

schnell, während negative Gefühle wie Schmerz bei unveränderten Bedingungen erhalten bleiben.

3. Positive Gefühle in der Arbeit

Ich will mich im folgenden auf die positiven Gefühle konzentrieren und Stolz und ästhetische Gefühle genauer diskutieren. Beide Gefühle hängen meines Erachtens mit der Orientierung auf die Qualität der Arbeitsergebnisse zusammen und sind deshalb von besonderer Wichtigkeit, wenn es um die Zukunft der Arbeit in der Industriegesellschaft geht, da hochindustrialisierte Länder nur dann ihren Lebensstandard erhalten können, wenn sie qualitativ besonders hochwertige Arbeiten ausführen.

3.1 Stolz

Man muß unterscheiden zwischen Stolz an sich (im Sinne von «Hagestolz») und Stolz auf etwas. Es gibt zwar Verbindungen zwischen diesen beiden Konzepten, aber auch wesentliche Unterschiede. Stolz an sich (man könnte fast sagen als «trait», als Charaktereigenschaft) bezieht sich nicht auf die Handlung und berührt oft auf (ungerechtfertigten) Vorurteilen einer Überlegenheit über andere (Taylor, 1980). Im Volksmund wird dieser Stolz besonders geißelt (z.B. «Der Hahn ist stolz auf seinem Mist»). Das Gegenteil von Stolz in diesem Sinne ist Demut.

Stolz in dem uns interessierenden Sinn – Stolz auf etwas – bezieht sich auf die Handlung. «Ich bin stolz darauf, etwas geleistet zu haben». Das Gegenteil von Stolz in diesem Sinne ist Scham oder Beschämung («Ich schäme mich, weil ich es nicht geschafft habe»).

Unter welchen Bedingungen kommt es nun zu Stolz? In der Abbildung 1 wird der Prozeß nachgezeichnet, der die Entstehung von Stolz erklärt. Zunächst besteht eine Barriere, d.h. die Handlung verläuft nicht ruhig und in den gewohnten oder erwarteten Bahnen. Soweit die Handlung in den gewohnten Bahnen abläuft, ist sie zwar motiviert, aber nicht mit Emotionen verbunden (wiederum mit Ausnahme von Monotoniegefühlen, auf die wir hier nicht eingehen wollen). Eine Barriere kann entstehen durch ein unvorgesehenes Ereignis, durch unerwartete Schwierigkeiten bei der Handlungsausführung und Interventionen von anderen. Je wichtiger die Valenz des Zieles ist, desto höher sind die Emotionen beim Entstehen bzw. nach Überwinden einer Barriere.

Diese Barriere kann nur dann überwunden werden, wenn sie kontrollierbar ist und wenn entsprechende Kompetenzen bestehen. Kontrollierbarkeit beinhaltet die prinzipielle Überwindbarkeit der Barriere und die Beeinflußbarkeit der eigenen Handlungen (eine situationale Bedingung).

³ Hier gibt es Ausnahmen in der älteren Literatur, die sich offensichtlich aber auch für faschistische Interpretationen eigneten, z.B. Hersey (1935).

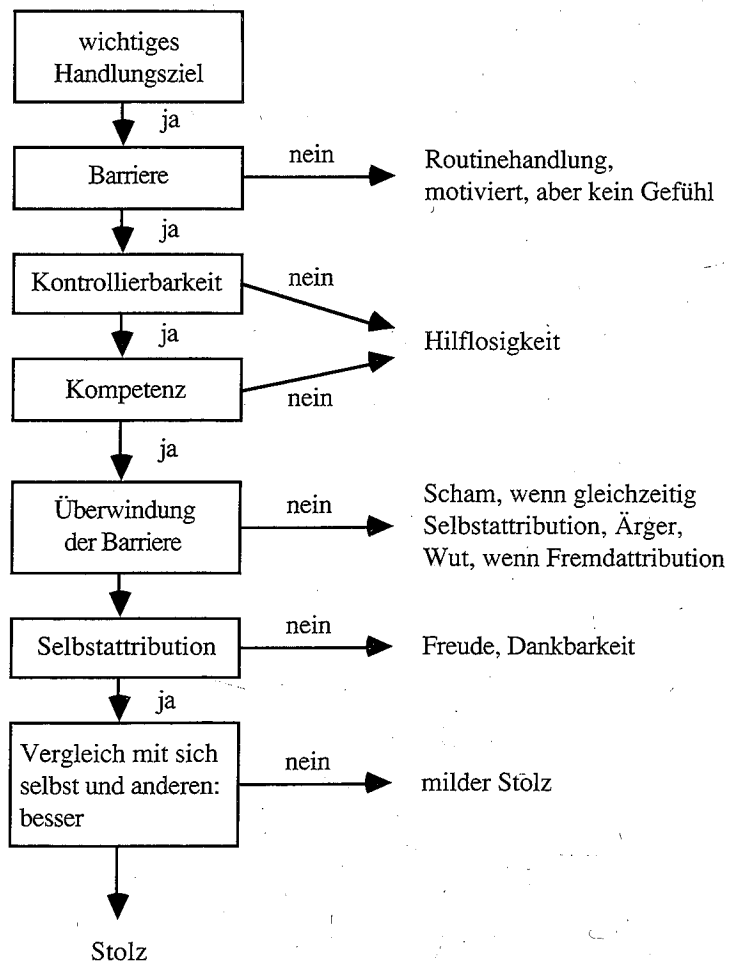


Abbildung 1: Stolz als Resultat eines Prozesses

Eine zweite Voraussetzung für die Überwindbarkeit der Barriere besteht in den Kompetenzen (dies ist also eine innerhalb der Person existierende Bedingung). (In einer ähnlichen Darstellung von Dörner, 1985, wird zwischen heuristischer und epistemischer Kompetenz differenziert; für eine genauere Diskussion des Kompetenzbegriffs vgl. Frei, Duell & Baitsch, 1984). Die subjektive Repräsentation der Kompetenz ist wiederum abhängig von dem Selbstwertgefühl (sozusagen ein generalisiertes Kompetenzgefühl). Kontrollierbarkeit kann differenziert werden in individuelle und kollektive Formen und in Entscheidungsmöglichkeiten gegenüber Bedingungen und den eigenen Handlungen mit Bezug auf Sequenz, Zeitrahmen und Inhalt der Bedingungen und der Aspekte der Tätigkeit (Frese, 1987).

Bestehen diese Voraussetzungen nicht – also keine Kontrollierbarkeit der Situation und der Handlungen und keine Kompetenzen der Person –, kann es zu Passivität, Hilflosigkeit und dem Gefühl der Traurigkeit kommen. Wird nun die Überwindung der Barriere auf die eigene Person attribuiert («mir hat niemand geholfen, ich habe es ganz alleine geschafft»), dann kann Stolz entstehen. Hat man die Barriere durch Hilfe von anderen und nicht durch eigene Leistung überwunden, entsteht Dankbarkeit (Weiner, 1985). Wird der Zufall verantwortlich gemacht, kommt es zu Freude. Stolz entsteht also dann, wenn man das Überwinden der Barriere auf sich selbst attribuiert. Aber manchmal spielen noch zusätzlich zwei Vergleichsprozesse eine Rolle: Zum einen der Vergleich mit den Handlungen und Leistungen der eigenen Person in der Vergangenheit («Ich kann das jetzt viel besser als früher») und zum zweiten der Vergleich mit anderen («Ich kann das besser als andere»). Stolz kann bereits entstehen, ohne daß einer der beiden Vergleichsprozesse stattfindet. Aber Stolz wird verstärkt, wenn diese Vergleichsprozesse positiv beantwortet werden können. Attribuiert man das Nichtüberwinden der Barriere auf die eigene Person und fallen die entsprechenden Vergleichsprozesse negativ aus, entwickelt sich Scham.

Vergleichsprozesse spielen noch in einem zweiten Punkt eine Rolle: Stolz entsteht dann leichter, wenn die Arbeit von großer gesellschaftlicher Bedeutung ist. Deshalb kann der Chirurg eher Stolz entwickeln als der Autoreparaturfachmann, selbst wenn der Arbeitsinhalt dieser beiden Berufe in vielem ähnlich ist. Die gesellschaftliche Bedeutung der chirurgischen Entscheidungen, die einen Einfluß auf Leben und Tod des Patienten haben, ist höher.

Nicht alle Barrieren sind von gleicher Bedeutung. Manche Barrieren führen v.a. zu Ärger, weil sie die Aufmerksamkeit von der Aufgabe selbst ablenken. Dies geschieht bei Barrieren, die nicht aus der Arbeitsaufgabe selbst resultieren oder «natürlich» sind. Ein Beispiel: Wird einer Läuferin bei einem Wettkampflauf von einer anderen ein Fuß gestellt, dominiert die Emotion des Ärgers und nicht des Stolzes, selbst wenn sie das Rennen trotzdem noch gewinnt. Hier war die Barriere kein «natürlicher» Bestandteil des Wettbewerbs. Andererseits ist das «Fußstellen» sehr wohl eine «natürliche» Barriere im Laufe eines Ringkampfes. Ähnliches gilt, wenn der Vorgesetzte einem «absichtlich» die Arbeit schwer macht. Auch hier ist die Reaktion eher Ärger auf die andere Person und verhindert gerade eine Aufgabenorientierung. Deshalb kann sich hier nur schwer Stolz entwickeln (auch wenn es nicht ganz unmöglich ist, z.B. in dem Sinne: «Trotz dieses blöden Meisters habe ich es geschafft»).

Die bisherige Darstellung war sehr individuumsbezogen. Wieso kann man auch auf Kollektive stolz sein? Manchmal geschieht dies dadurch, daß man seinen eigenen Beitrag zu dem Gelingen der kollektiven Handlung in den Vordergrund rückt. Aber manchmal ist man sogar auf Kollektive stolz, zu deren Erfolg man relativ wenig beigetragen hat (z.B. dem Sieg «meines» Fußballvereins). Hier spielen offensichtlich stellvertretende Prozesse eine Rolle («wir haben gewonnen»). Voraussetzung dafür ist allerdings eine hohe Identifikation mit der Gruppe. Darüberhinaus gelten die oben genannten Bedingungen entsprechend modifiziert auch für kollektiven Stolz.

	resultatbezogen	handlungsbezogen
individuell	individueller Produktstolz (Werkstolz)	individueller Produzentenstolz
kollektiv	kollektiver Produktstolz	kollektiver Produzentenstolz

Abbildung 2: Aspekte von Stolz

Stolz kann sowohl mit Bezug auf ein bestimmtes Produkt entstehen, als auch darauf, wie gut man die Tätigkeit ausgeführt hat (vgl. Abb. 2). Ersteres wollen wir resultatbezogenen, letzteres handlungsbezogenen Stolz nennen. Handlungsbezogener Stolz dürfte noch stärker mit «Können» einhergehen, denn hier ist der Stolz ja auf die Tätigkeit selbst bezogen («wie ich das gemacht habe ...!»). Handlungsbezogener Stolz kann also noch während der eigentlichen Handlung entstehen, resultatbezogener Stolz nur zum Abschluß einer Handlung. Dabei ist der Literatur zum Anspruchsniveau zuzustimmen, daß der Anreiz des resultatbezogenen Leistungshandelns in der Vorwegnahme des Stolzes (oder der Beschämung bei Mißerfolg) besteht. Damit stellt die Vorwegnahme der Emotion das Motiv der Leistung dar (Heckhausen, 1980).

Wie die meisten (positiven) Emotionen ist auch die Emotion Stolz nur von kurzer zeitlicher Dauer. Weshalb ist Stolz dann von großer Wichtigkeit? Mir scheinen drei Gründe ausschlaggebend. Zum einen wird ein Ereignis, das einen stolz gemacht hat, immer wieder ins Gedächtnis zurückgerufen. Jede Ehefrau kann ein Klagelied davon singen, wie oft der Ehemann spezielle Ereignisse (z.B. seine «Abenteuer») immer wieder erzählt. Zum zweiten beinhaltet jedes Ereignis in der Arbeit, das einen stolz gemacht hat, auch die Möglichkeit, Stolz auf die Arbeit insgesamt zu generalisieren. Zum dritten kann die Generalisierung noch weiter gehen: stolzerzeugende Ereignisse führen zu einer Erhöhung der Selbstsicherheit.

Was bedeutet nun diese Analyse für Stolz am Arbeitsplatz? Ganz offensichtlich kann man nur dann stolz sein, wenn die Arbeitsaufgabe komplex genug ist, um auch Barrieren erleben zu können (für die Unterscheidung von Komplexität und Kompliziertheit, vgl. Frese, 1987), wenn die Kontrollierbarkeit der Bedingungen und der eigenen Tätigkeit hoch genug ist, wenn man ausreichend qualifiziert ist, wenn man das Resultat auf sich selbst (oder auf das Kollektiv) beziehen kann, und wenn es entweder eine Verbesserung gegenüber früheren Leistungen oder gegenüber den Leistungen anderer Personen darstellt. In vielem erinnert das natürlich an die von Ulich, Bruggemann und Groskurth (1973) und von Hackman und Oldham (1976) aufgestellten Kriterien für gute Arbeitsgestaltung: großer Handlungsspielraum, gute Qualifikation, ein bestimmter Komplexitätsgrad der Arbeit, klares Feedback und eine eigenständig abgrenzbare und für das Gesamtprodukt wesentliche

Leistung, so daß man einen persönlichen Bezug zum Erfolg herstellen kann und Vergleichsmaßstäbe zur Verfügung hat.

Eine solche Kombination von Faktoren von Arbeitsbedingungen bzw. eine Veränderung der Arbeitsbedingungen in diese Richtung sollte also besonders hohe Werte auf einer «Stolzskala» produzieren. Verschiedentlich ist aufgrund qualitativer Forschung darauf hingewiesen worden, daß z.B. bei Experimenten zur Humanisierung des Arbeitslebens etwa im Sinne von teil-autonomen Arbeitsgruppen oder «job enrichment» (Ulich, Groskurth & Bruggemann, 1973) positive Emotionen (z.B. auch Stolz) entstehen. Auch Handwerkerstolz läßt sich besonders unter Arbeitsbedingungen feststellen, die den beschriebenen Faktoren nahekommen.

Zwei Arten von Stolz sind zu unterscheiden: «Ich bin stolz auf eine bestimmte Leistung» und «ich bin stolz auf meine Arbeit (meinen Job)». Diese Unterscheidung ist nicht dieselbe wie zwischen «trait» und «state» (wie sie etwa von Spielberger, 1975, für Angst vorgeschlagen wird). In beiden Fällen handelt es sich eigentlich um «state»-Stolz, also um eine Reaktion auf die Situation. Allerdings besteht im ersten Fall eine höhere Spezifität, im zweiten Fall eine höhere Generalisierung von Stolz. «Trait»-Stolz wäre hingegen der Stolz unabhängig von der Leistung einer Person und der Erhöhung der persönlichen Wertigkeit durch die Handlungen (ob es diesen Stolz in seiner reinen Form gibt und er nicht doch eine gewisse Beziehung zu «Leistungen» aufweisen muß, ist sicherlich eine legitime Frage).

Ein Grund, warum bisher selten auf die positiven Emotionen in der Arbeit eingegangen wurde, ist sicherlich die in der Soziologie fest verankerte Vorstellung, daß Arbeiter im wesentlichen eine instrumentelle Einstellung zur Arbeit entwickelt haben (Goldthorpe, Lockwood, Bechhofer & Platt, 1969). Wie so oft, stimmen möglicherweise beide Überlegungen: Es gibt sowohl instrumentelle Einstellungen gegenüber der Arbeit als auch Stolz auf das Produkt und auf die Tätigkeit. In der Arbeitspsychologie wird zu oft angenommen, daß die Vorstellungen der Arbeiter nicht widersprüchlich und alle jeweils nur auf eine spezifische Orientierung hin organisiert seien. Dies ist so sicher falsch; so wie wir konfligierende Ziele anstreben, so sind auch unsere Vorstellungen oft konfligierend. Da die Arbeit ja immer auch einen Doppelcharakter aufweist – zum einen Produktion von gesellschaftlich notwendigen Gütern und zum anderen Reproduktion der eigenen Person –, wäre es nicht verwunderlich, wenn beide Einstellungen nachweisbar wären, die instrumentelle Einstellung genauso wie der Stolz auf das Können und die hergestellten Produkte.

3.2 Ästhetische Gefühle

Es ist ein Merkmal des Menschen, ästhetische Gefühle zu entwickeln. Zumindest gibt es keine ästhetischen Produkte bei anderen Lebewesen.

Ästhetik wird im Alltagssprachgebrauch vor allem mit Bildern und Kunstwerken assoziiert. Aber dies ist sicherlich eine einseitige Sichtweise. Denn insofern als ästhetische Kategorien typisch menschlich sind, finden wir sie auch im Alltagsle-

ben, angefangen von der Wohnungseinrichtung bis zur Kleidung. Ästhetische Kriterien sind in der Arbeit gang und gäbe. Wenn man einmal betrachtet, wieviele Arbeiten zumindest zu einem bestimmten Grad mit der Produktion von Ästhetik verbunden sind, wird die Liste erstaunlich lang. Einige wenige Beispiele mögen genügen:

- Die Sekretärin, die das äußere Bild eines Textes verschönert, und die sich strikt dagegen wehrt, «schlampige», d.h. unästhetische Arbeit zu machen, auch wenn diese für bestimmte Zwecke durchaus angemessen wäre;
- der Fleischer, der die Auslagen dekoriert, um sie dem Kunden «schön» zu präsentieren;
- der Arbeiter, der am Schluß noch einmal mit dem Tuch über das Produkt fährt, um es auf Hochglanz zu bringen und um eventuell noch Qualitätsmängel zu entdecken und zu korrigieren;
- der Wissenschaftler, der lange «herumtütelt», um seine Theorie in einer Vierfeldertafel unterbringen zu können, oder der lange daran arbeitet, einen Artikel mit geschliffenem (also ästhetischem) Ausdruck zu schreiben (natürlich ist auch Ockhams Rasiermesser letztlich ein ästhetisches Kriterium);
- die Floristin, die besonderen Wert auf eine schöne Zusammenstellung der Blumen legt;
- der Programmierer, dessen Kriterien für ein gutes Programm immer auch Klarheit, Eleganz und Unverschnörkeltheit des Programms beinhalten.

In jedem dieser Fälle sind für die Arbeiten ästhetische Kriterien oder zumindest ästhetische Funktionen ausschlaggebend. Zusätzlich gibt es natürlich noch eine ganze Reihe von «Ästhetikproduzenten per se» wie Maler, Friseure, Dekorateurs, Modeproduzenten, Modelle, Balletttänzer, Diskjockeys, Designer, Architekten usw.

Ästhetik ist besonders schwierig zu definieren. Schuster (1985) weist mit Recht darauf hin, daß psychologische Kriterien nicht ausreichen, sondern zusätzlich historische und kulturelle Kriterien notwendig sind, um z.B. die Ästhetik von Kunstwerken zu begreifen. Auch der Stilbegriff läßt «Probleme für eine psychologische Ästhetik entstehen: In einer Epoche wird der geschwungene oder der mit Ornamenten überladene Gegenstand, in einer anderen der schlichte funktionale bevorzugt. [...] die ästhetische Reaktion (ist) psychologisch unterdeterminiert und recht verschiedene Realisierungen (können) unsere ästhetische Bedürfnisse befriedigen» (Schuster, 1985, S. 50). Dennoch lassen sich möglicherweise einige Komponenten von Ästhetik unterscheiden. Meines Erachtens charakterisieren im wesentlichen drei Aspekte Ästhetik: Harmonie, Extrafunktionalität und Neuartigkeit. Keiner dieser Aspekte ist absolut notwendig, d.h. wir können auch dann von Ästhetik sprechen, wenn eines dieser Kriterien nicht zutrifft. Aber zusammen genommen ergeben sie eine relativ gute Konzeption von Ästhetik.

Harmonie ist im wesentlichen mit «gute Gestalt» zu übersetzen, d.h. hier dominieren die Gsgesetze. Harmonie wurde besonders in informationstheoretischen Betrachtungen der Ästhetik betont (vgl. zusammenfassend Schuster,

1985). Verschiedentlich wurde auf die Überlappung von Schönheit und Harmonie hingewiesen (z.B. schon Wundt, 1880).

Ästhetik geht über die reine Funktionalität hinaus. Zum Beispiel ist das Abwischen eines Produkts im Zwischenstadium nicht notwendigerweise funktional – es hilft aber dem ästhetischen Genuß. Oder ein bestimmter Teil einer Handlung mag nicht funktional sein (z.B. eine Geste beim Abhobeln eines Brettes), es trägt aber zur Ästhetik der Handlung bei. Dieses Kriterium sollte aber nicht verabsolutiert werden (nach dem Motto «nur das Unbrauchbare ist schön») – oftmals besteht die Ästhetik gerade auch in der Funktionalität (etwa bei einem Stuhl). Aber der direkte Weg zum Ziel, ohne jegliche Schnörkel, ohne jegliche Verspieltheit, ohne jegliche kleine Abweichung, ist eben auch nicht ästhetisch. Ich spreche deshalb auch von Extrafunktionalität und nicht von Nichtfunktionalität.

Neuartigkeit sollte nicht als völlige Neuartigkeit interpretiert werden – sonst gäbe es wohl kaum ästhetische Erfahrungen. Allerdings trägt völlige Gleichförmigkeit kaum zur Ästhetik bei. Dies ist wohl ein Grund dafür, warum handgemachte Produkte ästhetischer sind als maschinenproduzierte, die gerade durch ihre völlige Gleichförmigkeit auffallen. Berlyne (1974) hat eine mittlere Komplexität als wesentlich für das ästhetische Empfinden angenommen und experimentell belegt. Dennoch bin ich mir bei diesem Kriterium am wenigsten sicher. Es gibt verschiedene ästhetische Erfahrungen, die sich nicht durch Neuartigkeit auszeichnen, z.B. die immer wiederkehrende Betrachtung einer schönen Landschaft, die man sehr gut kennt (später kommen wir noch auf die rhythmische Handlungen zu sprechen, die ebenfalls nicht neuartig sind).

Wiederum können diese drei Bereiche (Harmonie, Extrafunktionalität und Neuartigkeit) sich entweder auf eine Handlung beziehen (prozeßorientiert) oder auf ein Produkt (produktorientiert). Es mag überraschen, Ästhetik auch auf die Handlung zu beziehen. Mir scheint aber in vielem die von Csikszentmihalyi (1975) eingeführte «flow»-Erfahrung der handlungsorientierten Ästhetik zu entsprechen. So sprechen z.B. Chirurgen davon, daß die Ausführung einer Operation als «symphony of motion» stattfindet. D.h. eine Aktivität «flutscht», sie geht ohne große Probleme vor sich, die einzelnen Bewegungen sind harmonisch aufeinander abgestimmt. Die Chirurgen haben weniger «flow»-Erfahrungen bei Routineoperationen, auch hier scheint ein gewisser Grad der Neuartigkeit notwendig zu sein. Aber diese Neuartigkeit darf nicht zu hoch sein, denn z.B. bei einer extrem schwierigen Operation, etwa bei besonders schweren Blutungen des Patienten, verliert sich diese Erfahrung. Hier wird dann mehr Aufmerksamkeit auf die eigene Person und nicht nur auf die Aktivität gerichtet («schaffe ich das auch?»). Nach Csikszentmihalyi (1975) entwickelt sich das «flow»-Erleben, wenn das Stimulusfeld eingeschränkt wird (man kümmert sich nicht mehr um irgendetwas anderes – nur die Handlung steht im Vordergrund), wenn die Ziele der Handlung und das Feedback sehr klar sind, wenn eine hohe Kompetenz und Kontrolle bestehen und wenn die «Ichgrenzen» überschritten werden. Letzteres bezieht sich darauf, daß die Handlungen ohne Bezug auf Fragen nach der eigenen Person, dem eigenen Können, usw. ausgeführt werden.

Die meisten von Csikszentmihalyi untersuchten Felder, in denen es zum «flow»-Erleben kam, stammen aus der Freizeit, z.B. Tanzen, Schachspielen, Bergsteigen. Wesentlich für das «flow»-Erleben ist eine Verbindung von sensumotorischer Handlung mit hoher Konzentration auf die Aktivität und geringer Unterbrechung durch auf die eigene Person orientierte Gedanken.

Rhythmus ist wahrscheinlich ein wichtiger Aspekt, der zum «flow»-Erleben beitragen kann (Csikszentmihalyi spricht in anderem Zusammenhang vom «micro-flow»-Erleben). In der Zusammenarbeit von zwei Personen – etwa beim Zusammenlegen einiger Exemplare eines Artikels nach dem Fotokopieren – stellen sich solche rhythmischen Aspekte im Sinne eines «flow»-Erlebens ein. Eine Tätigkeit ist leichter durchzuführen, wenn sie rhythmisch ausgeführt wird (ein Grund für Gesänge, die bei der körperlichen Arbeit gesungen werden). Selbst am Fließband gibt es manchmal noch einen Rest von einem solchen «flow»-Erleben. Manche eigentlich eintönige Arbeit läßt sich leichter ertragen, wenn sie rhythmisch ausgeführt wird (diese Bemerkungen sollten natürlich nicht etwa der Verteidigung des Fließbands dienen, denn das Fehlen des Einsatzes von Fertigkeiten ist natürlich, gerade aus der Emotionsperspektive, besonders problematisch). Im Falle von Rhythmus fehlt übrigens die Neuartigkeit. Im Gegenteil, Rhythmus zeichnet sich gerade durch Einförmigkeit aus. Hier zeigt sich also wiederum die schon angesprochene Problematik des Kriteriums Neuartigkeit für ästhetische Gefühle.

Wahrscheinlich dürfte sich das «flow»-Erleben in der Arbeit am ehesten bei handwerklichen Aktivitäten einstellen, bei denen sensumotorische Tätigkeit und der Einsatz von Können verbunden werden (die chirurgische Operation ist ja genau genommen eine solche Tätigkeit). Hier läßt sich leicht ein Zusammenhang zum Konzept der partialisierten Handlung (Frese, 1978; Volpert, 1975) herstellen. Wenn die verschiedenen Ebenen der Regulation nicht mehr zusammenwirken, sondern separat beansprucht werden, dann kann es kaum zum «flow»-Erleben kommen.

In der industriellen Arbeit sind produkt-orientierte ästhetische Gefühle vor allem mit der Produktion von Qualität verbunden. Die Qualität eines Produkts hat auch ästhetische Komponenten. Dies ist möglicherweise ein Grund, warum z.B. die Arbeit in einer qualitätsorientierten Fabrik selbst dann als positiver eingeschätzt wird, wenn die Arbeitsbedingungen nicht besser sind als in anderen Fabriken (natürlich vermischt sich hier die ästhetische Freude an der Qualität mit dem Stolz, dieses Produkt hergestellt zu haben).

Beide, sowohl Stolz als auch ästhetische Gefühle dürften einen Einfluß darauf haben, ob eine Arbeit mit großer Sorgfalt und hohen Qualitätsmaßstäben ausgeführt wird. Stolz und ästhetische Freude sind dabei sowohl Eingangsgröße als auch Resultat von Qualitätsarbeit. Stolz und ästhetische Freude stellen sich spontan ein, wenn man ein Produkt von hoher Qualität hergestellt hat oder wenn die Tätigkeiten von besonderem Können und Eleganz sind.

Im Gegensatz zu diesen spontanen emotionalen Folgen von Bedingungen müssen Emotionen besonders im Servicebereich auch manchmal bewußt kontrolliert her-

vorgerufen werden. Diesem Bereich – der Emotionsarbeit – wenden wir uns im folgenden zu.

4. Emotion als arbeitspsychologisches Problem: Die Emotionsarbeit

In einer faszinierenden Analyse hat Hochschild (1983) auf das Phänomen der Emotionsarbeit aufmerksam gemacht. Darunter versteht sie z.B. die soziale Arbeit einer Stewardess, deren emotional positives Sozialverhalten wesentlich für den Erfolg von Fluggesellschaften ist. Das Produkt der Arbeit besteht im «guten Gefühl des Kunden». Amerikanische Fluggesellschaften werben großflächig damit, daß ihre Stewardessen besonders freundlich sind («On PSA our smiles are not just painted on. So smile your way from L.A. to San Francisco», Hochschild, 1983, S. 89). Hier werden also die Emotionäußerungen (das Lächeln) der Beschäftigten kommerzialisiert eingesetzt.

Entsprechend wird auch im Training der von Hochschild untersuchten Luftfahrtgesellschaft besonders starker Wert auf die Emotionsarbeit gelegt. Zum Beispiel werden unangenehme Passagiere als «Kinder» umgedeutet, die man genauso wie Kinder behandeln muß (und nicht etwa als unverantwortliche Erwachsene, auf die die Stewardess ärgerlich werden könnte); die Arbeit in der Kabine wird mit dem Empfang von Gästen zu Hause verglichen usw. In jedem Fall sollen die Umdeutungen die «richtigen» Emotionen fördern. Ähnlich sollen die Stewardessen auf die (z.T. berechtigten) Beschwerden der Kunden mit einem «I know how you feel» eingehen. Die Fluggesellschaften wollen dabei nicht nur oberflächliche Darstellungen von Gefühlen, wie sie sich in einem «aufgesetzten» Lächeln äußern, sondern das Ziel ist «deep acting», d.h. das Lächeln soll als «vom Herzen kommend» und ernsthaft erscheinen. Hochschild schildert die Selbstbeschreibung einer Stewardess, die am Abend ohne irgendeinen Grund emotional so aufgekratzt ist, daß sie nicht schlafen kann. Sie hat den ganzen Tag versucht, positive Emotionen zu entwickeln; diese lassen sich am Abend dann nicht mehr abstellen.

Ähnliche Berichte wurden auch von van Maanen und Kunda (1989) über die Emotionsarbeit der Angestellten von Disneyland und von Ostner und Beck-Gernsheim (1979) über die Arbeit von Krankenschwestern («Mitmenschlichkeit als Beruf») vorgelegt.

Ganz offensichtlich ist emotionale Arbeit eine wesentliche Komponente in vielen Berufen, z.B. bei Psychotherapeuten, Prostituierten, Priestern, Lehrern, Ärzten, Verkäufern, Sozialarbeitern, Gerichtsvollziehern, Professoren, usw. Hochschild (1983) geht davon aus, daß etwa ein Drittel der Arbeitskräfte in den U.S.A. in irgendeiner Weise Emotionsarbeit leistet.

Allerdings sieht sie einen entscheidenden Unterschied zwischen den Stewardessen und vielen anderen Berufen: Bei den Stewardessen wird die Emotionsarbeit durch die Vorgesetzten überwacht – z.B. die Häufigkeit und Aufrichtigkeit des Lächelns. Von besonderer Bedeutung ist die Emotionsarbeit immer dann, wenn das Produkt der Arbeit die Gefühle des Kunden sind.

Solche Arbeitsplätze werden oft von Frauen eingenommen. Hochschild argumentiert, daß Frauen schon durch ihre Sozialisation im Verhältnis zu Männern mehr Emotionsmanagement gelernt haben und deshalb auch für diese Arbeiten bevorzugt werden (aus diesem Grund ist auch der Job eines männlichen Stewards anders als der einer Stewardess – der Steward muß weniger Emotionsarbeit leisten; seine Leistung besteht oft darin, eine Regel mit Autorität durchzusetzen).

Emotionsarbeit ist harte Arbeit. Die Stewardessen schildern viele Situationen, in denen sie die positiven Emotionen einfach nicht mehr aufrechterhalten können. Wenn sie besondere Probleme mit ihren «Gästen» hatten, entsteht eine Haltung, die von ihnen als «going into robot» bezeichnet wird – hier wird das Lächeln dann «aufgesetzt» und «aufgemalt».

Emotionen entstehen «normalerweise» spontan; sie werden als unbeeinflusst erlebt. Wenn nun spontan auftauchende negative Gefühle (z.B. aufgrund von schnoddrigen Bemerkungen der Fluggäste) in positive Emotionsäußerungen umgemünzt werden müssen, dann kommt es zu einer Divergenz zwischen der «eigentlichen» Person und der agierenden Person. Diese Divergenz kann entweder kühl festgestellt werden oder zu einer zynischen Einstellung oder zu einer echten «Verdrängung» von negativen Gefühlen führen. In jedem Fall dürften sich bestimmte emotionale Kosten einstellen – ein Thema, das sicher noch mehr Forschung bedarf, das aber in die Diskussion zum «burn-out»-Phänomen, also dem Gefühl des «Ausgebranntseins», v.a. bei Vertretern sozialer Berufe, schon aufgenommen worden ist.

5. Abschließende Bemerkungen

Emotionen sind empirisch nicht einfach zu erheben. Hier gibt es eine Reihe von Schwierigkeiten. Eine in unserem Zusammenhang besonders wichtige besteht darin, daß in unserer Gesellschaft ein Konsens darüber besteht, Arbeit und Emotion auseinanderzuhalten. Dies ist verständlich, denn oft bedeutet ja Arbeit gerade die emotional distanzierte, rationale Betrachtung und Beeinflussung eines Gegenstands. Dennoch spielen Emotionen eine Rolle bei der Aufrechterhaltung der Arbeit, bei der Aufnahme bestimmter Arbeiten, bei der Verarbeitung von dem, was wir in der Arbeit erleben, usw. Diese gilt es genauer zu analysieren.

In diesem Essay sollte die Wichtigkeit von Emotionen im Arbeitsprozeß betont werden. Wir haben uns dabei auf die Analyse von positiven Emotionen beschränkt. Warum ist die Frage der Emotion heute besonders wichtig? Zum ersten spielt Emotionsarbeit sensu Hochschild (1983) in der Serviceindustrie eine zunehmende Rolle und es ist notwendig, die dabei entstehenden Prozesse zu analysieren und entsprechende Auswirkungen zu erforschen. Mit der Ausbreitung der Dienstleistungsindustrie wird der Aspekt Emotionsarbeit also immer wichtiger.

Zum zweiten wird die menschliche emotional vermittelnde Dienstleistung gerade dann wichtiger, wenn viele andere Bereiche durch Maschinen übernommen werden. Landy (1984) berichtet z.B. von einer Bank, die Kunden mit weniger als \$1000 auf ihrem Konto nur noch die Benutzung der Bankmaschinen erlaubte. Nur solche, die mehr als \$1000 auf dem Konto hatten, erhielten auch den Service durch die

Angestellten. Dies führte zu weitreichenden Protesten, die die Bank zur Zurücknahme dieser Maßnahmen zwang. Offensichtlich wurden hier die durch den menschlichen Service hervorgerufenen Emotionen nicht genügend mitberücksichtigt.

Zum dritten kann allgemein beobachtet werden, wie Menschen sich von der Maschine absetzen. Während sich bis vor kurzem der Mensch im wesentlichen im Unterschied vom Tier definierte und dabei der Rationalität einen hohen Stellenwert zubilligte, wird nun zunehmend eine komplizierte Maschine – der Computer – zum Vergleichsmaßstab (Turkle, 1984). Unter diesem Gesichtspunkt ist Rationalität (möglicherweise im Sinne einer eingeschränkten Sichtweise) nicht mehr das wesentliche Charakteristikum für den Menschen; die emotionale Komponente wird wichtiger, weil sie eine Unterscheidung von einem komplizierten Computer zuläßt. Emotional «getönte» Konzepte wie Intuition, ganzheitliches Verständnis oder Weisheit werden deshalb nicht nur wichtiger in der Psychologie, sondern auch in der öffentlichen Diskussion.

Zum vierten ist ein wirtschaftliches Überleben der hochindustrialisierten Gesellschaften auf hohem Niveau nur dann möglich, wenn qualitativ hochwertige Güter produziert werden. Ich habe argumentiert, daß Stolz und ästhetische Freude eng mit Qualitätsarbeit zusammenhängen. Solche und ähnliche Emotionen müssen also in der arbeitspsychologischen Sichtweise mitbedacht werden. Nur dann ist es möglich, Beiträge zu einer Verbesserung der Qualität der Arbeitsprodukte zu liefern – eine wie mir scheint sehr wichtige Aufgabe der Arbeitspsychologie, die es mit der Qualität der Arbeitssituation zu verbinden gilt.

Ich habe absichtlich am Schluß noch das Problem der Emotionsarbeit aufgeworfen. Nicht jedes «Ernstnehmen» von Emotionen führt zu besseren Arbeitsplätzen. Ein Resultat der genaueren Analyse und der Manipulation von Emotionen (schließlich auch des Trainings von Emotionsarbeit) kann zum Zwang zur «Emotionsarbeit» ausarten. Am Beispiel der Stewardessen lassen sich die negativen Effekte von Emotionsarbeit betrachten, wenn sich die Arbeitspsychologen der Emotion bemächtigen und sie «einsetzen». Das anderweitig sehr sympathische Buch von Peters und Austin (1985), das, wie der Titel «Passion for excellence» vermuten läßt, Emotionen als wesentlichen wirtschaftlichen Faktor diskutiert, legt z.B. eine solche schnelle Verwertung der Emotionsarbeit nahe. Hier gibt es Probleme, vor denen Hochschild (1983) warnt.

Alle diese Bereiche harren allerdings noch harter (und begeisterter) empirischer Arbeit, bevor wir mehr über Emotionen in und durch die Arbeit wissen.

Literaturverzeichnis

- Berlyne, D.E. (1974). *Konflikt, Erregung, Neugier*. Stuttgart: Klett.
- Bruggemann, A., Groskurth, P. & Ulich, E. (1975). *Arbeitszufriedenheit*. Bern: Huber.
- Csikszentmihalyi, M. (1977). *Beyond boredom and anxiety*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Dörner, D. (1985). Verhalten, Denken und Emotionen. In L.H. Eckensberger & E.-D. Lantermann (Hrsg.), *Emotion und Reflexivität* (S. 157-181). München: Urban & Schwarzenberg.
- Frei, F., Duell, W. & Baitsch, C. (1984). *Arbeit und Kompetenzentwicklung*. Bern: Huber.
- Frese, M. (1977). *Psychische Störungen bei Arbeitern*. Salzburg: Müller.
- Frese, M. (1987). A theory of control and complexity: implications for software design and integration of computer systems into the work place. In M. Frese, E. Ulich & W. Dzida (Eds.), *Psychological issues of human-computer interaction in the work place* (pp. 313-337). Amsterdam: North-Holland.
- Frese, M., Greif, S. & Semmer, N. (Hrsg.). (1978). *Industrielle Psychopathologie*. Bern: Huber.
- Frese, M. & Zapf, D. (1987). Eine Skala zur Erfassung sozialer Stressoren am Arbeitsplatz. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 41, 134-141.
- Frijda, N.H. (1988). The laws of emotion. *American Psychologist*, 43, 349-358.
- Galliker, M. (1980). *Arbeit und Bewußtsein*. Frankfurt: Campus.
- Goldthorpe, J.H., Lockwood, D., Bechhofer, F. & Platt, J. (1969). *The affluent worker in the class structure*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1976). Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Heckhausen, H. (1980). *Motivation und Handeln*. Berlin: Springer.
- Hersey, R.B. (1935). *Seele und Gefühl des Arbeiters*. Leipzig: Konkordia.
- Hochschild, A.R. (1983). *The managed heart*. Berkeley: University of California Press.
- Landy, F. (1984). *Psychology*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Mandler, G. (1980). The generation of emotion: a psychological theory. In R. Plutchik & H. Kellerman (Eds.), *Emotion: theory, research, and experience* (pp. 219-243). (Vol 1: Theories of emotion). Orlando: Academic Press.
- Mohr, G. (1986). *Die Erfassung psychischer Befindensbeeinträchtigungen bei Arbeitern*. Frankfurt: Lang.
- Neuberger, O. (1985). *Arbeit*. Stuttgart: Enke.
- Ostner, I. & Beck-Gernsheim, E. (1985). *Mitmenschlichkeit als Beruf*. Frankfurt: Campus.
- Peters, T. & Austin, N. (1985). *Passion for excellence*. New York: Warner.
- Scherer, K.R. (1981). Wider die Vernachlässigung der Emotion in der Psychologie. In W. Michaelis (Hrsg.), *Bericht über den 32. Kongreß der Deutschen Gesellschaft für Psychologie in Zürich 1980* (S. 171-187). Göttingen: Hogrefe.
- Schuster, M. (1985). *Das ästhetische Motiv*. Frankfurt: Fachbuchhandlung für Psychologie.
- Spielberger, Ch.D. (1975). Anxiety: states-trait-process. In Ch.D. Spielberger & I.G. Sarason (Eds.), *Stress and anxiety*, Vol. I (pp. 115-144). Washington: Hemisphere.
- Taylor, G. (1980). Pride. In A.O. Rorty (Ed.), *Explaining emotions* (pp. 385-402). Berkeley: University of California Press.
- Turkle, S. (1984). *The second self*. New York: Simon & Schuster.
- Udris, I. & Frese, M. (1988). Streß, Belastung, Fehlbeanspruchung und ihre Folgen. In D. Frey, C.Graf Hoyos & D. Stahlberg (Hrsg.), *Angewandte Psychologie* (S. 427-447). München: Psychologie Verlags Union.
- Ulich, E. (Hrsg.). (1979). *Psychosozial – Schwerpunktthema «Arbeit und Arbeitslosigkeit»*, 2, (1), 3-120.
- Ulich, E., Bruggemann, A. & Groskurth, P. (1973). *Neue Formen der Arbeitsgestaltung*. Frankfurt: Europäische Verlagsanstalt.
- Van Maanen, B. & Kunda, G. (1989). «Real feelings»: emotional expression and organization culture. In B.M. Staw & L.L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior*, Vol. 11. Greenwich, Conn.: JAI Press, in press.
- Weiner, B. (1982). An attributionally based theory of motivation and emotion: focus, range, and issues. In N.T. Feather (Ed.), *Expectations and actions: expectancy-value models in psychology* (pp. 163-206). Hillsdale: Erlbaum.
- Wundt, W. (1880). *Grundzüge der physiologischen Psychologie*. Leipzig: Engelmann.