

Dr. rer. pol. Waltraud Heller, Dipl.-Psych.
Lehrstuhl für Psychologie I
Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliche Fakultät
der Universität Augsburg
Universitätsstraße 2
D-86159 Augsburg

Die Deutsche Bibliothek - CIP-Einheitsaufnahme

Heller, Waltraud:
Arbeitsgestaltung / Waltraud Heller.
- Stuttgart: Enke, 1994
(Basistexte Personalwesen; Bd. 5)
ISBN 3-432-26301-5
NE: GT

Dieser Band ersetzt den bisherigen Band 5: "Neuberger, Arbeit" der Reihe
Basistexte Personalwesen".



Q-18.400
HA 19.37

Das Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Verlages außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

© 1994 Ferdinand Enke Verlag, P.O.Box 30 03 66, D-70443 Stuttgart
Printed in Germany
Druck: Gruner Druck GmbH, D-91058 Erlangen

Vorwort	v
1. Arbeitsbegriff	1
1.1. Arbeit und Nicht-Arbeit.....	5
1.2. Expressive Arbeit/instrumentelle Freizeit?	7
1.3. Das Verständnis von Arbeit in der Geschichte	13
1.4. Perspektive	20
2. Formen der Arbeit	22
2.1. Die Arbeit als planender und ausführender Prozeß	23
2.2. Trennung von Planung und Ausführung.....	25
2.3. Die Entwicklung der planenden Arbeit.....	31
2.3.1. Zur Ähnlichkeit der Rationalisierung von manueller und geistiger Arbeit.....	33
2.3.2. Zur Rolle des Computers im Rationalisierungsgeschehen	36
2.4. Klassifikationsprobleme	39
2.5. Zur Einordnung der Dienstleistung.....	41
2.5.1. Der Weg in die Dienstleistungsgesellschaft?	41
2.5.2. Definition von Dienstleistung	43
2.5.3. Emotionsarbeit als Bestandteil der Dienstleistung	45
2.6. Die Frage nach den Kategorien von Arbeit	48
3. Arbeit als Tätigkeit.....	50
3.1. Ein Modell "rationalen" Handelns	52
3.1.1. Grundlegende Annahmen	52
3.1.2. Bestandteile von VVR-Einheiten	57
3.1.3. Handlungsregulation	61
3.1.3.1. Antriebsregulation.....	61
3.1.3.2. Ausführungsregulation.....	61
3.1.3.3. Operative Abbildsysteme	64
3.1.4. Das Gesamtmodell.....	66
3.1.5. Die Grenzen des Modells.....	67
3.2. Das Konzept "sinnliches" Handeln.....	70
3.2.1. Grundlegende Annahmen	71
3.2.1.1. Sinnliche Wahrnehmung	72

3.2.1.2. Beziehung zur Umwelt	74
3.2.1.3. Umgang mit der Umwelt	75
3.2.1.4. Gefühl und Erfahrung	76
3.2.2. Abstrakte Sinnlichkeit	77
3.2.3. Anmerkungen zum Konzept des sinnlichen Handelns	79
3.3. Rationales und sinnliches Handeln: Abgrenzung und Zusammenspiel	80
3.4. Erfahrung	86
3.4.1. Das Modell von ANDERSON	87
3.4.2. Das Modell von DREYFUS & DREYFUS	90
3.4.3. Kritische Anmerkungen von OLSEN & RASMUSSEN	94
3.4.4. Abschließender Kommentar	95
4. Technisierung von Arbeit	97
4.1. Verwissenschaftlichung der Produktion: Quellen technischer Kenntnisse	100
4.1.1. Charakteristika vorindustrieller Technik	103
4.1.2. Wissenschaft als Grundlage industrieller Technik	104
4.1.3. Die Bedeutung der Erfahrung und die Möglichkeit ihrer Nutzung für die Entwicklung industrieller Technik	112
4.1.3.1. Methoden der Enteignung	114
4.1.3.2. Welche Erfahrungen können enteignet werden?	120
4.1.3.3. Grenzen der Enteignung	122
4.1.4. Kapitalistische Technologie oder kapitalistisch eingesetzte Technologie?	125
4.2. Historisch-gesellschaftliche Analyse der Verwissenschaftlichung der Produktion	127
4.2.1. Der Niedergang des Handwerks	128
4.2.1.1. Ökonomische Seite	129
4.2.1.2. Technische Seite	131
4.2.2. Übergang vom Handels- zum Produktionskapital	133
4.2.2.1. Ökonomische Dimension	134
4.2.2.2. Technologische Dimension	135
4.3. Technische Entwicklung - Determinismus oder Evolution?	142
4.3.1. Strukturlogische Ansätze	142
4.3.2. Akteurtheoretische Ansätze	146
4.3.3. Theorie der soziokulturellen Evolution des technischen Fortschritts ..	148
4.4. Die "Computer-Revolution": zum Potential neuer Technologien	153
4.4.1. Industrielle Revolutionen	153
4.4.2. Das Neue an den neuen Technologien?	158
5. Schranken der Technisierung	168
5.1. Gefühlsmäßiges Arbeiten	175
5.1.1. Computergesteuerte Produktion als Ersatz der Sinnlichkeit	176
5.1.1.1. Probleme des technischen Surrogats: Normalbetrieb vs Störfälle ..	177
5.1.1.2. Wirkungen auf die Arbeitskräfte: die "Entsinnlichung"	181

5.1.2. Computerunterstützte Planung und Entscheidung als Ersatz der Intuition	186
5.1.2.1. Probleme des technischen Surrogats: Warum das Expertensystem (XPS) kein Experte ist	186
5.1.2.2. Vor- und Nachteile von XPS - die Arbeitskraft im Dilemma	191
5.1.3. Computerunterstützte Konstruktion als Ersatz der Kreativität	195
5.1.3.1. Probleme des technischen Surrogats: Entscheidung zwischen alten Lösungen, aber nichts Neues	195
5.1.3.2. Belastung durch CAD: Arbeitsverdichtung und die Sogwirkung des Bildschirms	197
5.1.4. Zusammenfassung	199
5.2. Gefühlsarbeit	200
5.2.1. Grundlagen der Emotionsarbeit	201
5.2.1.1. Emotionskonzept und Emotionstheorien	202
5.2.1.2. Gefühlsmanipulation	206
5.2.1.2.1. Oberflächenhandeln	206
5.2.1.2.2. Tiefenhandeln	207
5.2.2. Gefühls- und Darstellungsnormen	216
5.2.2.1. Arten von Normen	217
5.2.2.2. Status	219
5.2.2.3. Informalisierung	220
5.2.2.4. Kontrolle der Normen	221
5.2.3. Krank gelächelt? - Folgen der Emotionsarbeit	224
5.2.4. Emotionsarbeit - unqualifizierte Frauenarbeit?	230
6. Abstraktifizierung von Arbeit	234
6.1. Autonomiesicherung als Verwertungsbedingung	235
6.2. Das Konzept der Abstraktifizierung	237
6.2.1. Von der abstrakten Arbeit zur reell abstraktifizierten Arbeit	238
6.2.2. Das Konzept der Zeitökonomie	241
6.3. Grenzen der Abstraktifizierung	247
6.3.1. Märkte	248
6.3.1.1. Absatzmarkt	248
6.3.1.2. Faktormärkte	252
6.3.2. Sozioökonomische Rahmenbedingungen	252
6.3.3. Stoffliche Bedingungen der Produktion	254
6.3.4. Qualifikation und Widerstand	256
6.3.4.1. Bereiche individueller Reproduktion	259
6.3.4.2. Humanisierung der Arbeit als betriebliche Strategie	262
6.3.4.3. Zusammenhang zwischen individueller Reproduktion und HdA-Maßnahmen	266
6.3.4.4. Strategische Bedeutung neuer Arbeitsformen	268
6.3.4.5. Humanisierung und Rationalisierung	269
6.4. Computertechnologie, Zeitökonomie und Arbeitsorganisation	270
6.4.1. Prozeß- und Arbeitsökonomie	272
6.4.2. Arbeitsorganisatorische Optionen der Anlagenbetreuung	275

6.4.2.1. Optionen der vertikalen Arbeitsteilung	277
6.4.2.2. Optionen der horizontalen Arbeitsteilung	284
7. Emotionale und erlebensmäßige Dimension von Arbeit	294
7.1. Gefühlsbezogene Ganzheitlichkeit als Ziel "humaner" Arbeitsgestaltung	298
7.1.1. Das Modell der dualen Handlungssteuerung von KANNHEISER	302
7.1.1.1. Darstellung	302
7.1.1.2. Würdigung des Modells	309
7.1.2. Attributionstheoretische Betrachtung von Motivations- und Emotionsprozessen: Das Modell von WEINER	313
7.1.2.1. Die kognitive Verarbeitung von Leistungsergebnissen	314
7.1.2.2. Der Kognitions-Emotions-Prozess in Leistungssituationen	316
7.1.2.3. Würdigung des Modells	319
7.2. Erleben von Arbeit - nicht nur "Stress"	320
7.2.1. Positives Erleben	322
7.2.1.1. Herausforderungen und Fähigkeiten	325
7.2.1.2. Konzentration	328
7.2.1.3. Charakteristika von "Flow"-Aktivitäten	329
7.2.1.4. Die "Flow"-Persönlichkeit	331
7.2.1.5. Die optimale Umgebung	332
7.2.1.6. Teilnahmslosigkeit statt "Flow"	333
7.2.1.7. Würdigung	337
7.2.2. Negatives Erleben	338
7.2.2.1. Das Stress-Modell von LAZARUS	339
7.2.2.2. "Flow" und Stress	340
7.2.2.3. Bewältigungsprozesse bzw. "Coping"	344
7.2.2.4. Wahl der Bewältigungsform	348
7.2.2.5. Effizienz der Bewältigung	349
7.2.2.6. Stress als komplexes Phänomen	352
7.2.2.7. Würdigung	356
7.3. Zusammenfassende Betrachtung der Gefühls- und Erlebensmodelle	357
Anhang	359
Bibliographie	359
Verzeichnis der Tabellen, Abbildungen und Exkurse	375
Tabellenverzeichnis	375
Abbildungsverzeichnis	375
Exkursverzeichnis	376
Personenregister	377
Sachregister	381