

*Die Bedeutung Sozialer Kompetenz
für die Bewältigung
interpersoneller Stress-Situationen
am Arbeitsplatz*



*Dissertationsschrift
zur Erlangung des akademischen
Grades der
Doktorin der Philosophie
(Dr. phil.)*

*vorgelegt am Fachbereich Psychologie
und Sportwissenschaften
der Johann Wolfgang Goethe-Universität
Frankfurt am Main
von Dipl.-Psych. Myriam Bechtoldt
geboren am 03.02.1972 in Rüsselsheim*

Gutachter: Prof. Dr. Zapf, Prof. Dr. Hodapp

Datum der Disputation: 10. Dezember 2003

Zusammenfassung

Sozial kompetente Personen sind in der Lage, zwischenmenschliche Interaktionen zu analysieren und zielorientiert zu agieren, während sie gleichzeitig die Interessen ihrer Interaktionspartner berücksichtigen. Sozial kompetente Personen verfügen demnach über perzeptive Fähigkeiten sowie behaviorale Fertigkeiten. Diese auf Thorndike (1920) zurückgehende Definition weist Soziale Kompetenz als leistungsbezogene Persönlichkeitsvariable aus. Förderlich sollte sie sich insbesondere im Umgang mit interpersonellen Stressoren auswirken: Sozial kompetenten Personen sollte es per definitionem gelingen, den Verlauf interpersoneller Konflikte konstruktiv zu beeinflussen. Tatsache ist, dass soziale Konflikte zudem selbstregulatorische Fähigkeiten verlangen, da nicht nur die negativen Emotionen der Konfliktpartner, sondern auch persönliche aversive Gefühle bewältigt werden müssen. In der vorliegenden Studie wurde untersucht, ob Soziale Kompetenz implizit auch selbstregulative Kompetenzen im Umgang mit negativen Emotionen umfasst. Diese Fragestellung wurde an $N = 124$ Arbeitnehmern verschiedener Branchen untersucht. Nach einer performanzorientierten Diagnose Sozialer Kompetenz mit Hilfe eines computergestützten Multimedia-Tests (Interaktives System zur Identifikation Sozialer Kompetenzen, ISIS 2.0; Runde, Bastians, Kluge & Wübbelmann, 1999) sowie der Erhebung von Selbstkonzept- und habitueller Affektivitäts-Variablen per Fragebogen protokollierten die Teilnehmer in einer anschließenden vierwöchigen Untersuchungsphase jeweils am Ende einer Arbeitswoche, wie viele interpersonelle Spannungssituationen sie in den vergangenen Tagen mit Vorgesetzten, Kollegen und/oder Mitarbeitern erlebt und auf welche Weise sie die für sie belastendste Situation bewältigt hatten. Wider Erwarten stand Soziale Kompetenz in positivem Zusammenhang mit defensivem Konfliktverhalten, das durch das Unterdrücken negativer Emotionen, nicht deren Bewältigung gekennzeichnet war. Integratives Konfliktverhalten, der Prototyp sozial kompetenten Konfliktmanagements, stand hingegen in positivem Zusammenhang mit nicht-leistungsbezogenen Persönlichkeitsvariablen wie statebezogener Positiver Affektivität und Allgemeiner Selbstwirksamkeit. Performanzorientiert gemessene Soziale Kompetenz umfasst demnach die Fähigkeit zur Regulation des Verhaltens, nicht die Fähigkeit zur Regulation eigener Emotionen. Bezüge dieser Ergebnisse zur Emotionsarbeit, insbesondere zu den Auswirkungen emotionaler Dissonanz, werden diskutiert.

1	EINFÜHRUNG	1
2	KONFLIKTE	9
2.1	Konfliktdefinitionen	9
2.2	Konfliktkategorisierungen	11
2.2.1	Prozessuale Konfliktkonzepte	14
3	KONFLIKTBEWÄLTIGUNG	18
3.1	Coping und Persönlichkeit	20
3.2	Coping-Taxonomien	22
3.3	Antagonismus als Merkmal erfolglosen Copings	28
3.4	Dual Concern Theory	32
3.5	Diskussion	36
4	RUMINATION	41
4.1	Intrusionen	44
4.2	Lageorientierung	47
4.3	Rumination und Stimmung	49
4.4	Rumination und Rache	54
4.4.1	Gewalt am Arbeitsplatz	57
4.5	Diskussion	61
5	SOZIALE KOMPETENZ	63
5.1	Historischer Überblick	63
5.2	Frühe Messinstrumente Sozialer Kompetenz	64
5.3	Soziale Kompetenz im Alltagsverständnis	68
5.4	Diskriminante Validität Sozialer Kompetenz	71
5.5	Soziale Kompetenz als Disposition	73
5.6	Multidimensionalität Sozialer Kompetenz	76
5.7	Taxonomie der Testansätze zur Erfassung Sozialer Kompetenz	82
5.8	Computergestützte Verfahren zur Diagnostik Sozialer Kompetenz	84
5.9	Persönlichkeitsdispositionen versus Soziale Kompetenz im interpersonellen Stress-Prozess	89
6	HYPOTHESEN	97
7	VORUNTERSUCHUNG	105
7.1	Methode	112
7.1.1	Untersuchungsteilnehmer	112
7.1.2	Untersuchungsablauf	112
7.2	Ergebnisse	114
7.3	Diskussion	118
8	HAUPTUNTERSUCHUNG	121
8.1	Methode	121
8.1.1	Rekrutierung der Stichprobe	121
8.1.2	Untersuchungsteilnehmer	122
8.1.3	Instrumente	126

8.1.4	Untersuchungsablauf	141
8.2	Ergebnisse	144
8.2.1	Dimensionalitätsüberprüfungen	144
8.2.2	Test zur Messung Sozialer Wahrnehmungsfähigkeit	172
8.2.3	Deskriptive Statistiken aus Fragebogen und Wochenprotokollen	174
8.2.4	Expertenrating der Schwere der Konfliktsituationen	177
8.2.5	Auswertungsmethodik: Hierarchisch Lineare Modelle	178
8.2.6	Auswertung der Wochenprotokolle	196
9	DISKUSSION	233
9.1	Zusammenfassung der Fragestellungen	233
9.2	Diskussion der Instrumente	237
9.2.1	ISIS 2.0	237
9.2.2	Klarheit des Selbstkonzepts.....	244
9.2.3	Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression.....	246
9.3	Zusammenfassung und Diskussion der Ergebnisse	247
9.3.1	Erleben sozial kompetente Personen weniger Konflikte am Arbeitsplatz?.....	249
9.3.2	Fühlen sich sozial kompetente Personen von Konflikten weniger bedroht?	252
9.3.3	Erleben sozial kompetente Personen weniger belastende Konflikte?	253
9.3.4	Verhalten sich sozial kompetente Personen problemlösungsorientiert?	254
9.3.5	Verhalten sich sozial kompetente Personen defensiv?	255
9.3.6	Unterdrücken sozial kompetente Personen ihre Ärgergefühle?	257
9.3.7	Neigen sozial kompetente Personen nach Konflikten zu Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression?	258
9.3.8	Soziale Kompetenz und Emotionsarbeit	261
9.4	Praxisbezogene Implikationen und Ausblick.....	263
10	LITERATUR.....	267

1 Einführung

„Viel zu kurz kommt in deutschen Unternehmen das zwischenmenschliche Beziehungsmanagement“, schrieb die Frankfurter Rundschau (FR) am 19.5.2001 und fasste damit die Ergebnisse einer Studie der Akademie für Führungskräfte zusammen. Die Umfrage unter 242 Führungskräften aus verschiedenen Branchen hatte hauptsächlich ergeben, dass die Befragten in ihren Unternehmen Defizite bei der „Klärung von Konflikten auf zwischenmenschlicher Ebene und ... Schaffung eines positiven Betriebsklimas“ mit Hilfe von „Kommunikation, Teamleitung und Teamentwicklung, Projektmanagement, Konfliktlösungen, Moderation, Feedback und Coaching“ bemängelten (Akademie für Führungskräfte der Wirtschaft, 2001, S. 6). Der Geschäftsführer der Akademie wurde zitiert mit den Worten, bei Beziehungsmanagement handele es sich mittlerweile um die „Königdisziplin moderner Personalführung“. Wie aus diesem Zitat ersichtlich, räumen Fortbildungsinstitutionen Fähigkeiten im sozialen Umgang mittlerweile den Status beruflicher Schlüsselqualifikationen ein. Damit reagieren die Bildungsträger auf Signale der Wirtschaft, die in den vergangenen Jahren bei ihren Mitarbeitern¹ verstärkt nicht nur fachliche Qualifikationen, sondern auch sogenannte „Soft Skills“ nachsuchen. Annahme dabei ist, dass Soziale Kompetenzen² als fachübergreifende Fertigkeiten Grundlagen für die erfolgreiche Bewältigung fachspezifischer Aufgaben schaffen. Denn aufgrund der zunehmenden Globalisierung, fortschreitender Technologisierung und daraus resultierender Vernetzung der Arbeitsformen sind gleichzeitig die sozialen Anforderungen an Arbeitnehmer gewachsen, im Team arbeiten und kooperieren zu müssen. Bereits seit mehr als einem Jahrzehnt wird von Unternehmerseite aus eine öffentliche Diskussion darüber geführt, dass Bewerber angeblich nur in eingeschränktem Maße über entsprechende Qualifikationen verfügen:

Die Kritik von Unternehmen an den AbsolventInnen der Hochschulen allgemein, welche auch nach wie vor durch die Presse verkündet wird, wirft dem Hochschulsystem vor, das Einzelkämpfertum und Verwaltungdenken zu fördern; gefordert hingegen wird das Denken in komplexen, also fachlichen wie sozialen Strukturen, durch welche erst wirkungsvoll kooperiert, kommuniziert und damit effektiv gearbeitet werden kann. Das Anforderungsprofil, welches von den AbsolventInnen der Hochschulen als zukünftigen MitarbeiterInnen erwartet wird, ist das Resultat eines Paradigmenwechsels in den Unternehmen und der veränderten Rahmen-

¹ Die Autorin bittet hiermit insbesondere alle Leserinnen dieser Arbeit um Verständnis, dass aus Gründen der Lese(nicht Leser-)freundlichkeit Personenbezeichnungen nur in maskuliner Form verwendet werden.

² Soziale Kompetenz wird in der vorliegenden Arbeit als multidimensionales Konstrukt verstanden, so dass die Begriffe Soziale Kompetenz und Soziale Kompetenzen als äquivalent verwendet werden.

bedingungen, unter denen die Unternehmen sich im Markt behaupten müssen.
(Meyer-Dohm, 1993, S. 32)

In Anbetracht dieses zitierten Paradigmenwechsels ist in den vergangenen Jahren von Seiten der Wirtschaft in zunehmendem Maße die Forderung gestellt worden, das Ausbildungsprofil der Hochschulen dem Anforderungsprofil der Praxis anzugleichen. Das heißt konkret, die Vermittlung Sozialer Kompetenzen zum fachübergreifenden Bestandteil hochschulinterner Curricula zu machen. Der Anforderungskatalog der Unternehmen bezüglich Sozialer Kompetenzen kann exemplarisch aus Stellenanzeigen und entsprechenden Veröffentlichungen der Presse entnommen werden. Regelmäßig auftauchende Formulierungen sind Begriffe wie „Kommunikationsfähigkeit“, „Kooperationsfähigkeit“ oder „Konfliktfähigkeit“. Zusätzlich werden Ansprüche erhoben nach der Fähigkeit zur Motivation, Information, Moderation, Verhandlungsführung und allgemein rhetorischen wie didaktischen Kenntnissen, die ihrerseits wiederum ergänzt werden durch Schlagwörter wie „Flexibilität“, „Dynamik“, „Kreativität“, „Innovationsfähigkeit“ und „Entscheidungsfreudigkeit“ (Stangl, 2001). Die Vielzahl solcher letztlich nicht näher spezifizierten Konstrukte, die mittlerweile unter dem Begriff der Schlüsselqualifikationen subsumiert werden, macht dessen Bedeutung jedoch nahezu inhaltsleer und erschwert seine ernstzunehmende Verwendung.

Soziale Kompetenzen als Schlüsselqualifikationen für den Umgang mit sozialen Stressoren

Über die tatsächliche Bedeutung sozialer Schlüsselqualifikationen existieren aus wissenschaftlicher Sicht nur wenige Befunde (z. B. Wayne, Liden, Graf & Ferris, 1997) bzw. Befunde mit eingeschränkter Aussagekraft (z. B. Ferris, Witt & Hochwarter, 2001; siehe Abschnitt 5.5). Ziel dieser Arbeit soll es sein, einen Beitrag zur Bedeutungsklärung von Sozialer Kompetenz im Berufsalltag zu leisten. Die Tatsache, dass dieser mittlerweile so hohe Bedeutung zugemessen wird, geht, wie erwähnt, mit der Annahme einher, dass sie sich im Umgang mit Vorgesetzten, Kollegen und Mitarbeitern förderlich auswirkt. Angenommen wird, dass Personen mit sozialer Handlungskompetenz in der Lage sind, sich in Teamstrukturen einzufinden und potenziellen Konflikten zielorientiert zu begegnen, ohne die Interessen der übrigen Beteiligten zu übergehen. Speziell im Umgang mit dem ubiquitären Phänomen sozialer Stressoren am Arbeitsplatz – „... the workplace has been identified as one of the most interpersonally frustrating contexts that people have to deal with“ (Fitness, 2000, S. 148) – sollte sich vorhandene soziale Handlungskompetenz entfalten und bemerkbar machen. Wissenschaftliche Belege für diese Annahme existieren bislang nicht, obwohl sich der Fokus der Stress-Forschung

bereits seit Jahren nicht mehr nur auf fundamental lebensverändernde Ereignisse richtet, sondern auch auf den Umgang mit alltäglichen psychosozialen Stressoren. Insbesondere "Daily Hassles", wiederkehrende alltägliche Belastungen, zu denen auch Konflikte am Arbeitsplatz gehören können, haben sich dabei als gesundheitlich belastend erwiesen (z. B. Kanner, Coyne, Schaefer & Lazarus, 1981) und scheinen am Ausbruch bzw. Verlauf organischer Krankheiten beteiligt zu sein (z. B. Jamner, Shapiro, Goldstein & Hug, 1991; Stone, Marco, Cruise, Cox & Neale, 1996; van Eck, Niclson, Berkhof & Sulon, 1996).

Auch die Bedeutsamkeit von Persönlichkeitsdispositionen für die Bewältigung alltäglicher Stressoren ist in diesem Zusammenhang untersucht worden, insbesondere die Auswirkung Negativer Affektivität (z. B. Bolger & Schilling, 1991; Marco & Suls, 1993; Watson & Pennebaker, 1989), weniger jedoch die Bedeutung Sozialer Kompetenzen. Dies dürfte unter anderem auf die Tatsache zurückzuführen sein, dass sich die bisherige wissenschaftliche Auseinandersetzung mit Konflikten am Arbeitsplatz stärker auf organisationales Konfliktmanagement als auf stresstheoretische Aspekte und die gesundheitlichen Folgen konzentriert hat (Zapf & Semmer, in Druck). Allerdings existieren Befunde, die belegen, dass es sich bei Konflikten am Arbeitsplatz um verbreitete und psychisch belastende Phänomene handelt: Smith und Sulsky (1995) untersuchten mehr als 600 Angehörige verschiedener Berufe und Unternehmen, und fast 25% von ihnen benannten interpersonelle Themen als belastendsten Stressor am Arbeitsplatz. Bolger, DeLongis, Kessler und Schilling (1989) baten 166 Ehepaare, täglich zu dokumentieren, mit welchen Stressoren sie am Arbeitsplatz oder zu Hause konfrontiert wurden. Alltägliche Belastungen klärten fast 20% der Varianz täglicher Stimmung auf. Der überwiegende Anteil aufgeklärter Stimmungsvarianz (rund 80%) ging auf interpersonelle Auseinandersetzungen zurück. Konflikte am Arbeitsplatz, mit Nachbarn oder Freunden wurden dabei als deutlich belastender eingestuft als Konflikte mit Familienangehörigen. Ähnliche Erkenntnisse ergaben sich aus der Studie von Schwartz und Stone (1993), in der 112 verheiratete Paare 84 Tage lang das jeweils belastendste Tagesereignis protokollierten. Arbeitsbezogene Probleme nahmen dabei mit 20.3% den zweiten Rang ein, mit weitem Abstand vor negativen Erlebnissen mit Verwandten/Freunden (8.1%) oder dem Beziehungspartner (7.2%)³. Innerhalb der Kategorie „arbeitsbezogene Probleme“ nahmen interpersonelle Stressoren den größten Raum ein: „Negative emotionale Interaktionen mit Kollegen, Vorgesetzten oder Klienten“ (Schwartz & Stone, S. 52) machten 15% der insgesamt dokumentierten rund 1500 Tagesereignisse inklusive Wochenenden aus. Dabei handelte es sich um die

³ Die mit 40.3% größte Kategorie bildeten „andere persönliche Probleme“, zu denen lediglich mitgeteilt wird, dass sie z. B. Autounfälle und Rechtsstreitigkeiten umfassten.

zweitgrößte Gruppe innerhalb aller genannten Kategorien. Dazu passend berichtet Thomas (1992), dass Manager circa 20% ihrer Arbeitszeit mit der Regelung von Konflikten verbringen.

Auch wenn es sich bei Konflikten um aversive Erlebnisse handelt (vgl. De Dreu & Weingart, 2003) existieren über die Auswirkungen von Konflikten, je nach herangezogenem Kriterium, ambivalente Befunde: "Conflict increases absenteeism, disrupts the social climate in groups and organizations and interferes with efficient processes" (De Dreu, Harinck & Van Vianen, 1999, S. 369) ... (additionally it) influences ... individual wellbeing, as indicated by health complaints and doctor visits" (De Dreu, Evers, Beersma, Kluwer & Nauta, 2001, S. 645; siehe auch Spector & Jex, 1998). Aus Sicht des Individuums stellt der Umgang mit Konflikten somit eine gesundheitsrelevante Anforderung dar, aus Sicht von Organisationen eher eine produktivitätshemmende Kalamität. Tatsache jedoch ist, dass die Konsequenzen sozialer Konflikte nicht notwendigerweise negativer Art sein müssen; vielmehr können sie auch die individuelle Kreativität erhöhen, Kommunikation und gegenseitiges Verständnis fördern, die Qualität von Gruppenentscheidungen verbessern und sogar die Leistung eines Teams steigern (De Dreu et al., 1999). Zu welchem Ergebnis ein Konflikt führt, wird dabei nicht zuletzt von seinen strukturellen Merkmalen beeinflusst. So mindern beispielsweise Auseinandersetzungen, die zwischen Gruppen durch Rivalität um knappe Ressourcen entstehen, die Teamleistung, erhöhen aber unter Umständen die Kreativität und Kooperation innerhalb der Gruppen (De Dreu et al., 1999).

Neben den strukturellen Merkmalen des Konflikts sind auch individuelle Charakteristika der Konfliktparteien ausschlaggebend für den weiteren Konfliktverlauf. So ist belegt, dass z. B. ein hohes Machtbedürfnis, Dogmatismus, Machiavellismus, Misstrauen und Minderwertigkeitsgefühle mit einer konfliktsuchenden Haltung einhergehen; zudem scheinen Konflikte in Organisationen um so häufiger aufzutreten und einen um so ernsthafteren Verlauf zu nehmen, je neurotischer und introvertierter die Konfliktpartner bzw. je geringer ihre Ambiguitätstoleranz und je höher ihre Bereitschaft, Risiken einzugehen ist (Van de Vliert, 1998).

Fragen

Unklar ist, in welcher Weise die sogenannte Schlüsselqualifikation Soziale Kompetenz im Vergleich zu nicht-leistungsorientierten Persönlichkeitsvariablen Einfluss auf den Umgang mit Konflikten und deren Verlauf nimmt. Fragen in diesem Zusammenhang sind z. B.:

- Erleben sozial kompetente Personen weniger Konflikte am Arbeitsplatz?

- Sind die Konflikte, die sozial kompetente Personen am Arbeitsplatz erleben, objektiv weniger belastend?
- Welche Konfliktmanagement-Strategien wenden sozial kompetente Personen an?

Diese bislang aufgeworfenen Fragen beziehen sich auf beobachtbare Auswirkungen Sozialer Kompetenz; in der bisherigen Forschung ebenso unbeachtet geblieben ist die Bedeutung Sozialer Kompetenz für die intrapsychische Konfliktbewältigung, d. h. die Frage danach, mit welchen Kognitionen und Emotionen Konfliktverhalten einhergeht, das von außen als sozial kompetent beurteilt wird. Konkrete Fragen in diesem Zusammenhang sind z. B.:

- Lösen Auseinandersetzungen am Arbeitsplatz bei sozial kompetenten Personen weniger negative Emotionen aus?
- Mit welchen Strategien bewältigen sozial kompetente Personen durch Konflikte ausgelöste negative Emotionen?
- Geht die Fähigkeit zu sozial kompetentem Verhalten in Konflikten mit der Kompetenz zur intrapsychischen Bewältigung negativer Emotionen einher?

Mit diesen Fragen sowohl zu beobachtbaren Merkmalen von Konflikten sozial kompetenter Personen, den Konfliktverhaltensweisen sozial kompetenter Personen als auch ihren intrapsychischen Bewältigungskompetenzen wird sich die vorliegende Arbeit auseinandersetzen.

Historie des Begriffs Schlüsselqualifikation

Im Gegensatz zur bislang wenig erforschten tatsächlichen Bedeutung Sozialer Kompetenz lässt sich der Diskurs über berufliche Schlüsselqualifikationen bereits zu wirtschafts- und arbeitsmarktpolitischen Diskussionen der 70er Jahre zurückverfolgen. Geprägt wurde dieser Begriff 1974 vom damaligen Direktor des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) der Bundesanstalt für Arbeit, Dieter Mertens, der in seinen „Thesen zur Schulung für eine moderne Gesellschaft“ für eine Reform der Bildungsziele im Arbeitsbereich plädierte, da berufliche Qualifizierung angesichts des Wandels der Arbeit immer weniger durch fachliche Spezialisierung erfolgen könne. Er prognostizierte eine fortschreitende Dynamisierung der Arbeitsprozesse, gekoppelt an eine sinkende Halbwertszeit fachlicher Expertise. Wenn jedoch berufliches Fachwissen im Zuge immer kürzer werdender Veränderungszyklen an Bedeutung verlöre und die Prognose, über welche Fachkompetenz ein Mitarbeiter in einigen Jahren verfügen müsse, zunehmend schwieriger werde, stelle sich, so Mertens damals, die Frage nach übergeordneten Qualifikationen, die in diesem unübersichtlichen Prozess Orientierung vermitteln. Eine Antwort darauf

seien Schlüsselqualifikationen; zum einen seien sie universal, d. h. berufsübergreifend wirksam, zum anderen befähigten sie Arbeitnehmer, auf künftige Anforderungen adäquat zu reagieren und veralteten nicht so schnell wie einzelne fachspezifische Fertigkeiten.

Insgesamt definierte Mertens vier Kategorien, auf deren Vermittlung sich die zukünftige Bildungspolitik konzentrieren sollte: Basisqualifikationen, Horizontqualifikationen, Breiterelemente und Vintage-Faktoren. Darunter sind im einzelnen zu verstehen (Zedler, 2002):

Basisqualifikationen sind Qualifikationen höherer Ordnung oder „gemeinsame Dritte“ von Einzelfähigkeiten. Hierzu zählt Mertens logisches Denken, analytisches Vorgehen, kritisches Denken und kooperatives Vorgehen.

Horizontqualifikationen sollen dem einzelnen die effiziente Nutzung gesellschaftlicher Informationsquellen ermöglichen. Dabei geht es um die Gewinnung, das Verstehen und die Verarbeitung von Informationen.

Breiterelemente sind spezielle Kenntnisse und Fertigkeiten, die über breite Berufsfelder hinweg als praktische Anforderung am Arbeitsplatz auftreten. Als Beispiele werden Kenntnisse in der Messtechnik, im Arbeitsschutz oder in der Maschinenwartung erwähnt, wie sie etwa in Metall-, Elektro- oder Bauberufen gefordert werden.

Vintage-Faktoren dienen der Beseitigung solcher Unterschiede, die im Bildungsstand zwischen jüngeren und älteren Arbeitnehmern aus der Weiterentwicklung der Schullehrpläne in der Zeit zwischen verschiedenen Absolventen-Generationen entstehen. Beispiele zur Verringerung der Differenz zwischen den verschiedenen Generationen wären Weiterbildungskurse in Fremdsprachen oder Programmiertechniken.

Ordnet man die von Mertens vorgeschlagenen vier Kategorien von Schlüsselqualifikationen unter lerntheoretischem Aspekt, so repräsentieren Breiterelemente und Vintage-Faktoren materiale Lerninhalte, Basisqualifikationen und Horizontqualifikationen hingegen formale Lerninhalte. Materiale Lerninhalte umfassen u. a. konkrete Kenntnisse und Fertigkeiten. Formale Lerninhalte hingegen methodische Fähigkeiten. Dass es sich bei der Definition der vier Klassen um keine erschöpfende Zusammenstellung aller denkbaren Schlüsselqualifikationen handelte, wurde von Mertens selbst Ende der 80er Jahre festgestellt. Zu diesem Zeitpunkt erweiterte er seinen Entwurf um die Lerninhalte Ökologie, Ressourcennutzung, Zeitökonomie, Dritte-Welt-Problematik sowie Verhalten bei Katastrophen (Mertens, 1989). Die Art der ausgewählten Kategorien zeigt, dass auch als zeitlos gedachte Schlüsselqualifikationen keineswegs losgelöst vom historischen und gesellschaftspolitischen Kontext definiert werden können und ihre Aktualität entsprechenden Schwankungen unterliegt. Auffällig ist, dass im ersten Entwurf der 70er Jahre persönlichkeitsbezogene

Lerninhalte, wie z. B. Motivation und Volition, gar nicht und soziale Verhaltenskompetenzen nur randständig erwähnt werden („kooperatives Vorgehen“ als Unterpunkt der Basisqualifikationen). In der Ergänzung Ende der 80er Jahre werden beide Kategorien überhaupt nicht thematisiert.

Die Diskussion um Schlüsselkompetenzen ist zudem kein deutsches Phänomen, vielmehr werden ähnliche Versuche, situationsübergreifende und möglichst zeitlose Kompetenzen zu definieren („Score Skills“, „Basic Qualifications“) auch auf internationaler Ebene unternommen (Gonon, 1999). Unter der Annahme, dass es sich bei Schlüsselqualifikationen tatsächlich um fachübergreifende und erfolgskritische Kompetenzen im Berufsleben handelt, stellt sich unmittelbar die Frage, auf welche Weise diese Kompetenzen vermittelt werden können. Gerade aus berufspädagogischer Sicht wird auf die Schwierigkeit hingewiesen, fachübergreifende Kompetenzen losgelöst von fachspezifischem Wissen zu vermitteln (Schelten, 2000). Wenn Schlüsselqualifikationen jedoch nicht abstrakt erworben werden können, besteht die Herausforderung darin, sie nicht zu situationspezifisch und damit zu enggefasst zu definieren, um dem Anspruch gerecht zu werden, berufsübergreifende Qualifikationen zu vermitteln. Eine zu globale Definition hingegen würde den Transfer und die Anwendung dieser Qualifikationen in konkreten Situationen erschweren. Angesichts dieses Dilemmas und der empirisch ungeklärten Relevanz, haben Schlüsselqualifikationen für Pädagogen deshalb teilweise nicht mehr als den Status einer „semantischen Leerstelle“ (Zedler, 2002) inne.

Dem steht die subjektive Einschätzung der Bedeutung Sozialer Kompetenzen auf Arbeitnehmerseite entgegen. 54% der von der Akademie für Führungskräfte (2001) befragten Personen meldeten „Bedarf“ bzw. sogar „sehr hohen Bedarf“ (29%) an internem Beziehungsmanagement vor allem auf Mitarbeiterebene an. 37% beurteilten das Beziehungsmanagement in ihrem Unternehmen in der bisherigen Form als lediglich mittelmäßig, 25% äußerten sich unzufrieden, 8% sehr unzufrieden. Den Hauptgrund für ihre Unzufriedenheit sahen die Befragten in der mangelhaften Umsetzung des Beziehungsmanagements im Arbeitsalltag. Auch wenn die Unternehmenskultur beispielsweise den offenen Umgang mit Konflikten befürworte, werde dieser Anspruch in der Praxis nicht eingelöst. Nur ein Bruchteil der Personen suchte die Gründe für das ihrer Auffassung nach mangelhafte Beziehungsmanagement in persönlichen Defiziten: Lediglich 3% machten fehlende Soziale Kompetenzen dafür verantwortlich. Statt dessen attribuierte der größte Anteil der Befragten (38%) die Ursache auf fehlende Zeit, gefolgt von wachsendem Arbeitsdruck (29.1%). Dies galt vor allem für Vertreter der unteren Managementhierarchien, während Angehörige des Top-Managements wesentlich seltener Zeitdruck als Hinderungsgrund für engagiertes Beziehungsmanagement angaben; 23% der

Befragten in dieser Gruppe bekannten, dass es keinen triftigen Hinderungsgrund gebe.

Ausblick

Fehlende Soziale Kompetenzen sind somit nach Aussage der befragten Arbeitnehmer in der Studie der Akademie für Führungskräfte nicht der Grund für Defizite in der interpersonellen Beziehungsgestaltung am Arbeitsplatz; fraglich ist jedoch, inwieweit Personen in der Lage sind, die Höhe ihrer Sozialen Kompetenzen und deren Auswirkungen auf ihr Verhalten selbst einzuschätzen. Auch mit dieser Fragestellung wird sich die Arbeit im Folgenden auseinandersetzen.

Das Ziel der vorliegenden Arbeit ist, wie bereits dargestellt, die Bedeutung Sozialer Kompetenzen im Hinblick auf den Umgang mit sozialen Stressoren am Arbeitsplatz zu untersuchen. Neben den Auswirkungen Sozialer Kompetenzen auf beobachtbares Verhalten in interpersonellen Konflikten wird sich die Arbeit darauf konzentrieren, die intrapsychischen Bewältigungskompetenzen sozial kompetenter Personen, d. h. ihre Fähigkeit zur Regulation negativer Emotionen, zu analysieren. Die Relevanz von Emotionsregulation im Umgang mit Konflikten wird empirisch an den dysfunktionalen Konsequenzen fehlender Kompetenzen in diesem Bereich verdeutlicht.

Dafür werden im theoretischen Teil der Arbeit in Kapitel 2 zunächst Konflikte definiert und in Kapitel 3 Konfliktbewältigungskonzepte vorgestellt. Kapitel 4 widmet sich den dysfunktionalen Auswirkungen erfolgloser intrapsychischer Konfliktbewältigung am Beispiel des Phänomens Rumination. Soziale Kompetenz ist das Thema von Kapitel 5. Kapitel 6 fasst die im Theorieteil entwickelten Hypothesen zusammen. Der methodische Teil der Arbeit beginnt in Kapitel 7 mit einer Voruntersuchung zur Konfliktwahrnehmung, die als Grundlage für die Konstruktion eines Tests zu Sozialer Wahrnehmungsfähigkeit für Konflikte am Arbeitsplatz diene. Kapitel 8 umfasst Methode und Ergebnisse der Hauptuntersuchung. Diese werden zusammenfassend in Kapitel 9 diskutiert.

2 Konflikte

2.1 Konfliktdefinitionen

Da sich die vorliegende Arbeit mit Konflikten am Arbeitsplatz beschäftigt, wird zunächst ein Überblick über verschiedene Konfliktklassifikationen gegeben. Dabei fokussiert die Darstellung auf soziale Konflikte; andere konzeptuelle Konfliktansätze wie spieltheoretische (Rapoport, 1974) oder rollentheoretische (Katz & Kahn, 1978) bleiben unberücksichtigt.

Das dieser Arbeit zugrunde liegende Verständnis von sozialen Konflikten orientiert sich an Glasl (1999, S.14/15), der u. a. in Anlehnung an Thomas (1976) einen sozialen Konflikt folgendermaßen definiert:

Ein sozialer Konflikt ist eine Interaktion
zwischen Aktoren (Individuen, Gruppen, Organisationen)
wobei wenigstens ein Akteur
Unvereinbarkeiten im Denken, Vorstellen, Wahrnehmen
und/oder Fühlen
und/oder Wollen
mit dem anderen Akteur in der Art erlebt,
dass im Realisieren eine Beeinträchtigung
durch einen anderen Akteur erfolgt.

Ein sozialer Konflikt setzt demzufolge die Interaktion zwischen den Parteien voraus, in deren Verlauf es genügt, dass lediglich eine der beteiligten Parteien die Unvereinbarkeit ihrer Interessen mit denjenigen der anderen Konfliktpartei empfindet und dementsprechend handelt – unabhängig von der objektiven Richtigkeit dieser Auffassung. Das Handlungselement ist in diesem Zusammenhang von zentraler Bedeutung, denn die alleinige Perzeption einer irgendwie gearteten Unvereinbarkeit definiert keinen Konflikt, so lange keine subjektive Beeinträchtigung empfunden wird und aus diesem Gegensatz keine entsprechenden Aktionen resultieren. Andernfalls wäre nahezu jede menschliche Interaktion konfliktbehaftet, denn dass zwei Personen identisch denken, fühlen und wollen, dürfte nur exklusiven Momenten intimer Interaktionen vorbehalten sein und sich vor allem niemals exakt feststellen lassen. Die Wahrnehmung persönlicher Unterschiedlichkeit kann dagegen von stimulierender Wirkung für den persönlichen Kontakt sein und als Bereicherung erlebt werden – unter der Voraussetzung, dass sich keine der Interaktionsparteien in ihrer persönlichen Handlungsfreiheit eingeschränkt fühlt. Die Betonung der subjektiven Wahrnehmung und Bewertung blockierter Handlungsfreiheit trägt dem Umstand Rechnung, dass sich nach objektiven Maßstäben ohnehin nur schwer feststellen ließe, in welchem Ausmaß wahrgenommene Gegensätze tatsächlich existieren.

Dabei ist für Glasl unerheblich, ob die andere Partei diese Blockade willentlich, unabsichtlich oder unbewusst verursacht.

Glasls Auffassung, dass für die Definition eines sozialen Konfliktes die entsprechende Wahrnehmung nur auf Seiten einer der beteiligten Parteien vorliegen müsse, wird nicht von allen Theoretikern geteilt. So definieren Rüttinger und Sauer (2000, S. 7) einen sozialen Konflikt folgendermaßen:

Soziale Konflikte sind Spannungssituationen,
in denen zwei oder mehr Parteien,
die voneinander abhängig sind,
mit Nachdruck versuchen,
scheinbare oder tatsächlich unvereinbare Handlungspläne zu verwirklichen
und sich dabei ihrer Gegnerschaft bewusst sind.

Dieser Definition zufolge ist somit das Bewusstsein eines Gegensatzes bei beiden Konfliktparteien notwendig, um von einem sozialen Konflikt sprechen zu können. In Anbetracht der bereits dargestellten Überlegungen, dass sich Personen in ihren Kognitionen, Motivationen und Handlungsabsichten häufiger unterscheiden dürften als überein zu stimmen, entspricht diese Forderung einem sehr enggefassten Konfliktverständnis. Beizupflichten ist jedoch insofern, als zwei Parteien, die sich zufällig und unbeabsichtigt behindern, wesentliche Merkmale von Konfliktkontra-henten entbehren: Die andere Partei wird nicht als Gegner wahrgenommen, es werden keine feindseligen Gegenreaktionen des Partners antizipiert und keine streitbaren Emotionen der anderen Partei gegenüber empfunden.

Im Gegensatz zu Rüttinger und Sauers (2000) engem Verständnis von einem sozialen Konflikt finden sich auch sehr viel breitere Definitionsvorschläge, wie z. B. die Auffassung, bei Konflikten handele es sich schlicht um zwischenmenschliche Uneinigkeit (Berlew, 1977, zitiert nach Glasl, 1999) bzw. jede Form objektiver oder subjektiver Gegensätzlichkeit: „Der Begriff des Konfliktes soll zunächst jede Beziehung von Elementen bezeichnen, die sich durch objektive (,latente') oder subjektive (,manifeste') Gegensätzlichkeiten kennzeichnen lässt“ (Dahrendorf, 1961, S. 201). Diese Definitionen entbehren einer konkreten inhaltlichen Aussage, da, wie bereits erwähnt, selbst nahestehende Beziehungspartner in ihren Einstellungen und Werten nicht vollkommen kongruent sind und sich demzufolge alle Personen miteinander im Konflikt befänden.

Rosenstiel (1980, S. 165) macht die äußerliche Beobachtbarkeit des Konflikt-geschehens zum zentralen Merkmal: „Ein ... sozialer Konflikt liegt dann vor, wenn zwischen Konfliktparteien, die jeweils aus zumindest einer Person bestehen, unvereinbare Handlungstendenzen beobachtet werden.“ Abgesehen von der Tatsache, dass konträre Handlungstendenzen nicht unbedingt für Außenstehende

beobachtbar sein müssen (z. B. weil einer Person die Freiheitsgrade fehlen, sich ihren Intentionen gemäß zu verhalten), macht dieser Definitionsvorschlag auch keine Aussage darüber, ob sich die Konfliktparteien durch das Vorliegen dieser gegensätzlichen Handlungstendenzen beeinträchtigt fühlen; das Empfinden persönlicher Einschränkung ist jedoch das zentrale Element eines Konflikts.

2.2 Konfliktkategorisierungen

Unabhängig von der Weite des zugrundeliegenden Verständnisses von sozialen Konflikten lassen sich existierende Definitionsvorschläge nach unterschiedlichen, mehr oder minder willkürlichen, Kriterien klassifizieren. Glasl (1999) schlägt folgende Dreiteilung vor:

- (1) „Konflikte nach Streitgegenständen“,
- (2) „Konflikte nach Erscheinungsformen“ und
- (3) „Konflikte nach Eigenschaften der Konfliktparteien“.

In Gruppe 1 (*Konflikte nach Streitgegenständen*) wird unterschieden zwischen realistischen versus unrealistischen (Cosser, 1956; Kerr, 1954; Simmel, 1983) bzw. echten versus unechten (Krysmanski, 1971) und substantiellen versus affektiven Konflikten (Guetzkow & Gyr, 1954; alle zitiert nach Glasl, 1999). Realistische, echte bzw. substantielle Konflikte thematisieren objektivierbare Streitgegenstände, in unrealistischen, unechten bzw. affektiven Konflikten hingegen wird die gegnerische Konfliktpartei persönlich angegriffen. Beispiel für einen realistischen bzw. echten oder substantiellen Konflikt wäre in der Terminologie von Rüttinger und Sauer (2000, S. 24) ein Verteilungskonflikt, Beispiel für einen unrealistischen, unechten oder affektiven ein Beziehungskonflikt. Während Verteilungskonflikte Streitigkeiten um knappe Ressourcen thematisieren, sind Beziehungskonflikte Auseinandersetzungen zwischen persönlich verletzten Konfliktparteien. „Streitgegenstände“ dieser Konflikte sind durch den Partner zugefügte emotionale Verletzungen.

In Gruppe 2 (*Konflikte nach Erscheinungsformen*) wird dem Umstand Rechnung getragen, dass Konflikte trotz identischer Streitursache einen unterschiedlichen Verlauf nehmen können. Kategorisiert wird jedoch nicht der Verlauf, sondern die Erscheinungsform des Konflikts. Eine dabei zu treffende Unterscheidung ist diejenige zwischen latenten und manifesten Konflikten (Dahrendorf, 1958, zitiert nach Glasl, 1999; Pondy, 1967). Latente Konflikte umfassen Situationen, in denen zwar objektivierbare Gegensätze in Bezug auf intendierte Handlungstendenzen zwischen den Parteien bestehen, diese jedoch noch nicht zu offener Auseinandersetzung geführt haben. Mack und Snyder (1957; zitiert nach Glasl, 1999) gruppieren Konflikte in „institutionalisierte“ und „nicht-institutionalisierte“. Institutionalisierte Konflikte

werden dabei durch organisationsinterne Strukturen mitverursacht⁴. Für Auseinandersetzungen dieser Art stehen innerhalb von Organisationen oftmals Verfahrensrichtlinien bzw. Rechtswege zur Verfügung, nicht so bei nicht-institutionalisierten Konflikten. Diese können zu jedem Zeitpunkt aus persönlichen Differenzen im sozialen Kontakt entstehen; ihr Verlauf ist daher unberechenbar und bedarf einer auf den Einzelfall zugeschnittenen Lösungsstrategie.

Die von Rüttinger (1977; Rüttinger & Sauer, 2000) vorgenommene und im deutschen Sprachraum bekannt gewordene Unterteilung in Beurteilungs- und Bewertungskonflikte ließe sich ebenfalls der Kategorie „Konflikte nach Erscheinungsformen“ zuordnen. Um einen Bewertungskonflikt handelt es sich, wenn die Handlungspläne zweier Parteien unvereinbar sind, weil den Ergebnissen oder Konsequenzen der Handlungspläne ein unterschiedlicher Wert beigemessen wird (Beispiel: Tarifverhandlungen zwischen Arbeitgebern und Gewerkschaften). Die Ursachen eines solchen Konflikts sieht Rüttinger in unterschiedlichen Interessen der Parteien. Ein Beurteilungskonflikt hingegen liegt vor, wenn Handlungspläne unvereinbar erscheinen, weil die Auftretenswahrscheinlichkeit gleich bewerteter Ereignisse unterschiedlich beurteilt wird (z. B. Auseinandersetzung zwischen Geschäftsführung und Betriebsrat über Möglichkeiten, die Produktivität zu erhöhen; die Geschäftsführung sieht in der Einführung eines Zeiterfassungssystems eine entsprechende Möglichkeit, der Betriebsrat befürchtet das Gegenteil). Mit dieser Typologie soll prinzipiell die Verbindung zwischen Konflikt determinanten und Konflikttypen gezogen werden. Unterschieden wird dabei zwischen allgemeinen Voraussetzungen für organisatorische Konflikte (z. B. interindividuelle Abhängigkeit), speziellen Ursachen (z. B. personenspezifische Erfahrungen oder Informationen) und sonstigen konfliktfördernden Bedingungen (z. B. Gruppengröße).

Ein weiteres naheliegendes Differenzierungskriterium für Konflikte orientiert sich an den *beteiligten Personen und ihren Merkmalen* (Gruppe 3). So kann ebenso nach der Rolle und dem Status der Konfliktparteien (Konflikt mit Vorgesetzten, Kollegen, Mitarbeitern) als auch nach der Anzahl beteiligter Personen unterschieden werden. Im Falle nur einer beteiligten Person, die mit der Entscheidung zwischen

⁴ Beispiele hierfür könnten z. B. Koordinationszwang sein (d. h. verschiedene Parteien sind aus unterschiedlichen Gründen gezwungen, bei ihren Handlungen die anderen Parteien zu berücksichtigen), Überbetonung des Rationalitätsprinzips (d. h. die Handlungstendenzen von Organisationsmitgliedern werden so extrem beschnitten, dass sie dadurch in Konflikt zu den Verfechtern des „Prinzips“ wie höheren Ebenen oder Verwaltungsabteilungen geraten), gleiche oder unklare Machtverhältnisse (d. h. keine der voneinander abhängigen Parteien ist in der Lage, der anderen Wege und Ziele des Verhaltens verbindlich vorzuschreiben, oder Heterogenität der Parteien, d. h. die potenziellen Konfliktparteien unterschieden sich in relevanten Aspekten wie Wertauffassungen oder Informationsstand (zitiert nach Rosenstiel, 1980, S. 167f.).

verschiedenen unvereinbaren Handlungstendenzen kämpft, wird von einem intraindividuellen Konflikt gesprochen. Auf Lewin (1935, 1936; zitiert nach Herkner, 1991) geht die Unterscheidung dreier Formen intraindividuelle Konflikte zurück. Ein Appetenzkonflikt (Annäherungskonflikt) liegt vor, wenn sich die Person vor die Wahl zwischen mindestens zwei positiven Alternativen gestellt sieht. Umgekehrt liegt ein Aversionskonflikt (Vermeidungskonflikt) vor, wenn die Person nicht mit positiven, sondern negativen Alternativen konfrontiert wird. Die Kombination beider Alternativen mündet in einen Appetenz-Aversions-Konflikt: In diesem Falle ist die Person zwischen Annäherungs- und Vermeidungstendenzen hin- und hergerissen, da dasselbe Objekt bzw. dieselbe Handlungstendenz sowohl positive als auch negative Aspekte beinhaltet (z. B. eine Beförderung, die mehr Geld, aber auch mehr Arbeit in Aussicht stellt).

Eine weitere Differenzierung intrapsychischer Konflikte resultiert aus den Rollenerwartungen, mit denen sich eine Person konfrontiert sieht. Die Zugehörigkeit zu einer sozialen Gruppe und die in ihr eingenommene Rolle bedingen gleichzeitig Art und Bandbreite des von einer Person erwarteten Verhaltens. Konfliktieren die aus einer einzigen Rolle resultierenden Erwartungen, spricht man von einem Intra-Rollenkonflikt (Dahrendorf, 1961, S. 204): Beispiel hierfür wäre die Position eines Arztes, der sowohl den Ansprüchen seiner Patienten nach optimaler Behandlung und den Kostensenkungsansprüchen der Krankenkassen gerecht werden möchte. Da jede Person Mitglied diverser sozialer Gruppen ist, kann die Erfüllung der Verhaltensanforderungen einer Rolle mit den in einer anderen Rolle gestellten Erwartungen in Konflikt geraten; in diesem Falle handelt es sich um einen Inter-Rollenkonflikt (ebd., S. 204): Typisches Beispiel hierfür wäre der Konflikt, sowohl der Rolle innerhalb der Familie als auch der im Beruf gerecht zu werden. Zwar gehören intraindividuelle Konflikte per definitionem nicht zu den sozialen, d. h. interpersonellen Konflikten, sind aber häufig nicht unabhängig von ihnen. So kann etwa eine unter starken intrapsychischen Spannungen stehende Person im Sinne einer Entlastungsreaktion diese Spannungen im Konflikt mit anderen Personen ausagieren und auf diese Weise einen sozialen Konflikt verursachen (Rosenstiel, 1980). Eine auf der Unterscheidung zwischen intra- und interindividueller Ebene aufbauende Klassifikation nimmt Galtung (1965) vor. Er erweitert den Ansatz einer Konflikttypologie zwischen Individuen um die Gruppenebene und nimmt eine systemorientierte Position ein. Wie Tabelle 1 zu entnehmen, unterscheidet er dabei zwischen Konflikten auf der individuellen und kollektiven Ebene. Konflikte können jeweils innerhalb einer Gruppe oder zwischen den Gruppen stattfinden.

Tabelle 1: Systemische Konfliktklassifikation von Galtung (zitiert nach Adolph, 2000)

	Intra-System-Konflikt	Inter-System-Konflikt
Individuelle Ebene	Intrapsychischer Konflikt (z. B. Bedürfnis, zur Gruppe zu gehören vs. Streben nach Unabhängigkeit)	Konflikt zwischen gruppenexternem Vorgesetzten und Gruppenmitglied
Kollektive Ebene	Intra-Gruppenkonflikt (z. B. Arbeitsverteilungskonflikt)	Inter-Gruppenkonflikt

Dahrendorf (1961) unterscheidet aus soziologischer Sicht zwischen den gesellschaftlichen Rangunterschieden der Konfliktparteien, die zu bestimmten Herrschafts- und Machtverhältnissen im Konflikt führen. Auch organisationale Konflikte wie Auseinandersetzungen zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern werden von ihm unter dem Machtaspekt analysiert.

Die Gemeinsamkeit der bislang vorgestellten drei Gruppen von Konfliktkategorisierungen besteht in ihrer strukturellen Perspektive. Die wissenschaftliche Auseinandersetzung mit Konflikten hat im Wesentlichen zwei Strömungen verfolgt: die erwähnte strukturelle sowie eine prozessorientierte (Van de Vliert, 1998). Während die strukturellen Kategorisierungen primär auf die inhaltlichen Themen der Auseinandersetzung und die Eigenschaften der beteiligten Personen fokussieren, beziehen prozessorientierte Kategorisierungen vor allem den dynamischen Verlauf eines Konfliktes ein, in dessen Verlauf es zu Aktionen, Reaktionen und gegenseitigen Frustrationen kommt.

2.2.1 Prozessuale Konfliktkonzepte

Das Ziel, die Prozesshaftigkeit des Konfliktgeschehens abzubilden, war Ausgangspunkt für weitere Konfliktkonzepte, die im Folgenden skizziert werden sollen. Das Verständnis eines Konfliktes als prozesshaftes Geschehen geht auch aus den beiden zitierten Definitionsvorschlägen von Glasl (1999) und Rüttinger und Sauer (2000) hervor. Ein bereits älteres und auf Konflikte in Organisationen anwendbares Konzept stammt von Pondy (1967), der von der Annahme ausgeht, dass die Ursachen eines Konfliktes häufig in den Nachwirkungen eines vorausgegangenen Konfliktes zu suchen sind. Aus dem Zusammentreffen situationaler und/oder psychischer Konfliktfolgen mit aktuellen situationalen Umständen kann ein latenter Konflikt, d. h. Konfliktpotenzial, entstehen, dessen sich die Konfliktparteien zunächst noch nicht bewusst sein müssen, auch wenn ihr Verhalten bereits dadurch bestimmt wird (z. B. Wettbewerb um knappe Ressourcen, Streben nach Handlungsspielraum, unterschiedliche Zielauffassungen). Ob dieses Konfliktpotenzial in einen manifesten, d. h. offen beobachtbaren Konflikt mündet, ist Ergebnis der Interaktion aus

organisationalen Rahmenbedingungen, individuellen Verarbeitungsstrategien (z. B. Ablenkung, Verdrängung), persönlicher Erfahrung im Umgang mit Konflikten und der subjektiven Bedeutsamkeit des wahrgenommenen Interessengegensatzes. Sollte es zu einer offenen Austragung des Konfliktes kommen, werden die Nachwirkungen dieser Konfrontation im günstigen Fall die ursächlichen Faktoren verändern, die zum Ausbruch des Konflikts geführt haben, oder aber den Nährboden für weitere Konflikte bereiten. Im Falle komplexer Konflikte können sich auf diese Weise mehrere Konfliktepisoden aneinanderreihen, bevor es zu einem – nur vorläufigen – Abschluss der Auseinandersetzung kommt.

Ein auf dyadische Beziehungen ausgerichtetes Prozessmodell wurde von Thomas (1976) entwickelt. Im Gegensatz zu Pondys Konzept ist es eher zyklischer Natur und beschreibt einen Konflikt als kreislaufförmige Abfolge individueller Aktionen und Reaktionen. Der Ausgangspunkt eines Konfliktes entspringt dabei der Frustration einer der beiden Konfliktparteien, d. h. der von ihr empfundenen Vereitelung persönlicher Handlungsabsichten durch die andere Partei. Der Konfliktzyklus entfaltet sich daraufhin als Kette von Reaktionen der beteiligten Parteien. Die Interpretation des Verhaltens der anderen Konfliktpartei bedingt die Fortsetzung bzw. Beilegung des Konfliktes.

Die Gemeinsamkeit der beiden Prozessmodelle besteht darin, dass sie Konflikte als Aneinanderreihung gleichartiger Interaktionen beschreiben, ohne zwischen verschiedenen Intensitätsstufen der Auseinandersetzung zu differenzieren. Tatsache jedoch ist, dass zu jedem Zeitpunkt während eines Konfliktes eine Vielzahl unterschiedlicher Handlungsalternativen zur Verfügung stehen und die qualitative Gleichförmigkeit der ablaufenden Prozesse keineswegs gegeben sein muss. Vielmehr bergen Konflikte in sich das Potenzial zur Eskalation, wie verschiedene Theoretiker (Rapoport, 1972; Richardson, 1953; Wright, 1965; zitiert nach Glasl, 1999) am Beispiel internationaler kriegerischer Auseinandersetzungen zu belegen versuchten. Demnach ist Konflikten eine Dynamik inhärent, die oftmals ungewollt zu einer Verschärfung der Spannungen führt, sobald der Eskalationsprozess in Gang gesetzt worden ist. Die Konfliktverschärfung wird demnach einem epidemiologischen und pathologischen Geschehen gleichgesetzt, das nur zum Teil bewusst gesteuert werden kann. Grund dafür sei bilaterale Feindseligkeit zwischen den Konfliktparteien, die daraus resultierende Art und Weise, wie sich die Kontrahenten gegenseitig wahrnehmen sowie ein allgemeines politisches Klima, das eine Eskalation des Konflikts durch kriegerische Auseinandersetzung begünstige.

Glasl (1999) kommt das Verdienst zu, diese auf internationaler Ebene analysierte Konfliktodynamik auf den meso- bzw. mikrosozialen Bereich zwischenmenschlicher Beziehungen übertragen zu haben. Seiner Auffassung nach sind es auch auf dieser

Ebene die Wahrnehmungen der Konfliktparteien voneinander, die zur Verschärfung der Auseinandersetzung führen; statt rüstungsbezogener Drohgebärden kommen dabei unmittelbarere Formen von Aggression wie (non-)verbale Gewalt zum Einsatz. In seinem Eskalationsmodell differenziert Glasl neun Stufen, die drei Hauptphasen zugeordnet werden können. Abgrenzungsmerkmal zwischen den einzelnen Stufen sind bestimmte „Schwellen“, die die Veränderung von Einstellungen, Intentionen und Verhalten im Konflikt beinhalten. Glasl selbst spricht von einer Abwärtsspirale der Gewalt, in deren Verlauf der Konflikt „mit einer zwingenden Kraft in Regionen führt, die große, ‚untermenschliche Energien‘ aufrufen“ (Glasl, 1999, S. 215), d. h. in denen das Verhalten beider Parteien auf zunehmend unreifere Konfliktbewältigungsstrategien regrediert. In der ersten Phase bemühen sich die Parteien trotz auftretender Spannungen um gegenseitiges Verständnis und Kooperation; das Verhalten der Parteien zielt auf die Herstellung einer „Win-win“-Situation, d. h. auf eine gütliche Beilegung des Konflikts. Dennoch polarisieren sich im weiteren Verlauf durch fortdauernde Unstimmigkeiten die Positionen. Dies begründet den Übergang in die zweite Phase, in der das eigentliche Konfliktthema aus dem Zentrum der Aufmerksamkeit gerät und durch die Sorge um persönliche Reputation ersetzt wird. Die Parteien „verlieren ihr Gesicht“ und setzen Drohstrategien ein. Das Verhalten der Parteien wird zunehmend von einer „Win-lose“-Haltung geprägt, d. h. es wird versucht, die eigene Position gegen die Interessen der anderen Partei durchzusetzen. Die Fronten verhärten sich zusehends. Falls der Konflikt in die dritte und letzte Phase mündet, gilt das Hauptaugenmerk nur noch der angestrebten Vernichtung der anderen Partei, auch um den Preis des persönlichen Untergangs („Lose-lose“-Haltung). Die einzelnen Konflikteskalationsstufen sind Tabelle 2 zu entnehmen.

Tabelle 2: Konflikteskalationsstufen nach Glasl (1999)

Orientierung der Konfliktparteien	Stufe
I Win-win	1 Verhärtung; noch keine starren Parteien oder Lager; Überzeugung: Spannungen durch Gespräch lösbar
	2 Debatte; Polarisierung im Denken, Fühlen und Wollen; Einsatz verbaler Gewalt
	3 Taten statt Worte; kein verbaler Austausch mehr, Verlust von Empathie; Strategie der „vollendeten Tatsachen“
II Win-lose	4 Images & Koalitionen; Überhöhung des Selbstbildes, Abwertung der Gegenpartei durch Streuen von Gerüchten; Werben um Anhänger; Sorge um Reputation und Koalition
	5 Gesichtsverlust; öffentliche Angriffe auf die Reputation der Gegenseite
	6 Drohung und Gegendrohung; Wachsendes Mißtrauen und Furcht; Stellen von Ultimaten
III Lose-lose	7 Begrenzte Vernichtungsschläge; Verkehrung von Bewertungskriterien: persönlich kleiner Schaden bei größerem Schaden der Gegenpartei = Gewinn
	8 Zersplitterung; Zerstörung „vitaler System-Faktoren“, um die Gegenpartei handlungsunfähig zu machen
	9 Gemeinsam in den Abgrund; totale Zerstörung um den Preis der Selbstvernichtung

Der praxisbezogene Nutzen dieser empirisch nicht überprüften Stufendefinitionen soll darin bestehen, Hinweise für notwendige Interventionsmaßnahmen zu liefern. Je nach erreichtem Eskalationsgrad sind zunehmend direktivere Maßnahmen durch Einschreiten dritter Parteien nötig, um den Konflikt beizulegen, weil die Parteien selbst dazu nicht mehr in der Lage sind. Wie das Modell verdeutlicht, verändert sich das Konfliktbewältigungsverhalten der Parteien in Abhängigkeit vom erreichten Stadium; gleichzeitig verändert das Verhalten der Parteien die Situation, und zwar in diesem Modell kontinuierlich aggravierend.

3 Konfliktbewältigung

Das im Modell von Glasl angesprochene Zusammenspiel aus Situation und Person in der Entwicklung interpersoneller Konfliktverläufe zeigt, dass das Verständnis der ablaufenden Prozesse eines Konzepts bedarf, das sowohl die Personen- als auch die Situationskomponente berücksichtigt. Dazu wird das transaktionale Stressmodell von Lazarus (1966, 1999; für einen Überblick siehe Lazarus & Launier, 1981) herangezogen. Die in diesem Modell vertretene Definition von Stress erlaubt sowohl die Anwendung dieses Begriffs auf individuelle als auch soziale Spannungssituationen, denn Stress wird global definiert als „jedes Ereignis ..., in dem äußere oder innere Anforderungen (oder beide) die Anpassungsfähigkeit eines Individuums, eines sozialen Systems oder eines organischen Systems beanspruchen oder übersteigen“ (Lazarus & Launier, 1981, S. 226). Das Modell selbst postuliert, dass die Reaktion eines Individuums auf eine umweltbezogene Anforderung im Wesentlichen durch dessen subjektive Bewertung der Situation beeinflusst wird. Anforderungen können sowohl aus externen Ereignissen als auch aus internen Zielen oder Werten eines Individuums resultieren, deren Nichterfüllung oder Aufschub negative Konsequenzen nach sich ziehen würde. Die Anpassungsfähigkeit umfasst sämtliche Merkmale und Fertigkeiten, mit Hilfe derer das Individuum die Anforderungen zu bewältigen imstande ist. Die in der Stress-Definition angesprochene Beanspruchung bzw. Überforderung der Anpassungsfähigkeit setzt in psychologischer Hinsicht voraus, dass die Beziehung zwischen Person und Situation eine Bedrohung, eine Schädigung/einen Verlust oder die Herausforderung beinhaltet, das Problem mit Anstrengung zu überwinden und auf diese Weise die eigenen Kompetenzen sogar zu erweitern. Während „Schädigung“ Stress durch einen bereits erlittenen Verlust umschreibt, beziehen sich „Bedrohung“ und „Herausforderung“ auf bevorstehende Situationen. Um welche der beiden Alternativen es sich handelt, ist abhängig davon, wie das Individuum das Verhältnis zwischen situationalen Anforderungen und seinen persönlichen Ressourcen beurteilt. Stress basiert somit auf der Konstatierung bzw. Antizipation eines persönlich relevanten Schadens; die Situationseinschätzung „Herausforderung“ wird deshalb nicht als genuine Stresskognition gewertet, da sie im Gegensatz zu den Alternativen Bedrohung und Schädigung positive Bewertungen und Emotionen einschließt. Zudem kann die Neudefinition einer bedrohlichen Situation als Herausforderung einen subjektiven Stresszustand mildern bzw. gänzlich beenden (Semmer, 1996).

Dem Modell entsprechend hat der beschriebene primäre Bewertungsprozess der Situation entscheidenden Einfluss darauf, mit welchen Maßnahmen die Person der Situation begegnen wird. Im sogenannten sekundären Bewertungsprozess entscheidet sie darüber, ob und wenn ja, welche Bewältigungsstrategien (Coping-

Strategien) zur Verfügung stehen, um der Situation zu begegnen. Lazarus und Folkman (1984) definieren Coping als “constantly changing cognitive and behavioral efforts to manage specific actions (covert or overt) taken in specific situations that are intended to reduce a given problem or stress“ (S. 141). Coping umfasst somit sämtliche verhaltensorientierten und intrapsychischen Anstrengungen, sowohl umweltbedingte als auch interne Anforderungen sowie mögliche zwischen ihnen bestehende Konflikte zu meistern, die die Fähigkeiten einer Person unter Umständen übersteigen, in jedem Falle aber außergewöhnlich beanspruchen. Die Definition trifft jedoch keine Aussage über den Erfolg entsprechender Coping-Versuche. Tatsache ist, dass Coping vor allem den Versuch einer Problemlösung, nicht deren garantiertes Gelingen impliziert: “Coping ... refers to all attempts (regardless of their success) to manage a stressful transaction, to make it less stressful“ (Semmer, 1996, S. 70). Erfolgreiches Coping muss zudem nicht notwendigerweise Erleichterung in der akut belastenden Situation bewirken: Unter Umständen kann sich die Person sogar für Bewältigungsmaßnahmen entscheiden, die ihren unmittelbaren Stress erhöhen, um die Chancen auf Erreichen langfristiger Ziele zu wahren: “... the general function of the coping response is the alleviation of the subject’s discomfort and the re-establishing of homeostasis... [But] subjects might choose high discomfort if this increases the chances of obtaining long term goals“ (Perrez & Reicherts, 1992, S. 28).

„Stress“ nach Lazarus impliziert somit einen dreigliedrigen Prozess aus primärer Bewertung, sekundärer Bewertung und Coping. Die ordinale Kategorisierung in primäre und sekundäre Bewertung definiert dabei keine temporäre Abfolge, d. h. der gesamte Prozess wird nicht als linear konzeptualisiert. Sekundäre Bewertungen können auch bereits vor einer primären Bedrohungseinschätzung vorgenommen werden; so kann das Bewusstsein über verfügbare Bewältigungsmöglichkeiten bereits Einfluss auf die primäre Bewertung eines potenziellen Stressors nehmen. Umgekehrt kann Feedback über Erfolg oder Misserfolg der vom Individuum ergriffenen Coping-Maßnahmen zu einer Revision der primären und sekundären Bewertung beitragen; aus dem Zusammenspiel von Person und Situation entsteht somit ein interaktionales Modell mit zeitlicher Veränderungsdynamik (Transaktion).

3.1 Coping und Persönlichkeit

Ein strittiger Punkt in der Coping-Diskussion bezieht sich darauf, inwieweit Personen über Zeit und Situationen hinweg bevorzugt die gleichen Bewältigungsmaßnahmen ergreifen und inwieweit eine solche Stabilität von Persönlichkeitsdispositionen beeinflusst sein könnte. Lazarus und Launier (1981) rechnen in nur sehr begrenztem Maße mit zeitlicher Stabilität im Coping-Verhalten. Gründe hierfür seien, dass (1) Anpassung nur dann gelingen könne, wenn die Person auf notwendige Verhaltensveränderungen vorbereitet sei, dass (2) stabile Bewältigungsreaktionen unflexibel machten, während Variabilität in den Bewältigungsreaktionen persönliche Entwicklung ermögliche, dass (3) selbst zu einer bewährten Bewältigungsreaktion noch bessere Alternativen denkbar seien, so dass sowohl aus ontogenetischer wie phylogenetischer Sicht die kontinuierliche Erprobung neuer Bewältigungsreaktionen wünschenswert sei und dass (4) rigide Stabilität der Bewältigungsreaktionen eher Ausdruck psychopathologischer Störungen als psychischer Gesundheit sei.

Dem stehen empirische Befunde gegenüber, die für die zeitliche und trans-situationale Stabilität des Coping-Verhaltens sprechen: Carver, Scheier und Weintraub (1989) berichten von der Entwicklung ihres Coping-Fragebogens („COPE“), dass bei $N = 117$ Studierenden die Korrelation zwischen der Vorgabe des Inventars mit dispositioneller Instruktion („Wie verhalten Sie sich gewöhnlich, wenn Sie stark unter Stress stehen?“) mit den Ergebnissen einer spezifischen Instruktion („Wie haben Sie sich in dieser konkreten Situation verhalten?“) über 14 Coping-Kategorien hinweg zwischen $r = .07$ („Zurückhaltung üben“) und $r = .76$ („Beten“) schwankte. Nur drei der 14 Korrelationen waren nicht signifikant und kleiner als $r = .20$, sieben der 14 Korrelationen waren größer als $r = .30$. Diese Zusammenhänge widersprechen den Ergebnissen früherer Untersuchungen (Cohen & Lazarus, 1973; Lazarus & Launier, 1981), die Stabilität im Coping-Verhalten völlig in Abrede gestellt hatten.

Darüber hinaus existieren Belege, die für den Einfluss von Persönlichkeitsvariablen auf den Stress-Prozess insgesamt und die Bevorzugung bestimmter Coping-Strategien im Besonderen sprechen: Personen mit hoher Selbstwirksamkeit (Jerusalem & Schwarzer, 1992), hoher Selbstachtung (Brockner, 1988), interner Kontrollüberzeugung (Jackson, 1989; Payne, 1988) und ausgeprägter Hardiness (Orr & Westman, 1990)⁵ bewerten beispielsweise negative Ereignisse als weniger

⁵ Hardiness wird als drei Komponenten umfassendes Konstrukt definiert und gilt als Indikator psychischer Gesundheit. Die Einzelkomponenten sind Engagement, Kontrolle und Herausforderung (Kobasa, 1988; Orr & Westman, 1990). „Commitment is the ability to believe in the truth, importance, and interest value of who one is and what one is doing; and thereby, the tendency to involve oneself fully in the many situations of life ... Control refers to the tendency to believe and act as if one can

belastend. Eine der am häufigsten untersuchten Dispositionen im Stressprozess, Negative Affektivität, gilt sowohl als Risikofaktor dafür, Stressoren aversiver wahrzunehmen, als auch dafür, in einem beruflichen Umfeld mit höherer Stressorendichte arbeiten zu müssen bzw. selbst zur Generierung von sozialen Stressoren beizutragen (Hammen, 1991; Segrin & Abramson, 1994; Semmer, 1996; Spector, Chen & O'Connell, 2000; Spector, Zapf, Chen & Frese, 2000). Auch Carver et al. (1989) berichten, dass die Ausprägung in diversen Persönlichkeitsdispositionen mit der Präferenz für bestimmte Coping-Strategien einhergeht. So korrelierten die problemorientierten Coping-Klassen „aktives Handeln“ („Ich konzentriere meine Anstrengungen darauf, etwas zu tun“) und „Planen“ („Ich versuche, eine Strategie für mein Vorgehen zu entwickeln“) signifikant positiv mit Optimismus, internaler Kontrolle, Selbstachtung, Hardiness und Typ-A-Verhalten (Amelang, Schmidt-Rathjens & Matthews, 1996; Friedman & Rosenman, 1974; Grossarth-Maticek & Eysenck, 1990; Matthews, 1988). Aktives Handeln korrelierte zudem negativ mit Trait-Angst. Das gleiche Korrelationsmuster ergab sich für die Coping-Klasse „Positive Umstrukturierung & Wachstum“ („Ich versuche, das Gute in dem zu sehen, was geschieht“), mit Ausnahme des Typ-A-Verhaltens – ein Befund, der der theoretischen Konzeption dieses Persönlichkeitstyps als aktiv, aber auch gereizt und feindselig entspricht. Umgekehrt waren die Coping-Strategien „Leugnen“ („Ich weigere mich zu glauben, dass das passiert ist“) und „behaviorales Disengagement“ („Ich gebe auf zu versuchen, das zu bekommen, was ich mir wünsche“) positiv korreliert mit Trait-Angst und negativ mit Optimismus, internaler Kontrolle, Selbstachtung und Hardiness; behaviorales Disengagement stand zudem in negativem Zusammenhang mit Typ-A-Verhalten. Die Skala „Fokussieren auf und Ausagieren von Gefühlen“ („Ich werde wütend und lasse meine Emotionen heraus“) korrelierte signifikant negativ mit Optimismus, internaler Kontrolle und positiv mit Typ-A-Verhalten sowie Trait-Angst. Keine der erwähnten Einzelkorrelationen erreichte dabei ein höheres Maß als $r = .41$ (Positive Umstrukturierung & Wachstum mit Optimismus); im Sinne Cohens (1992) entspricht dies einer mittleren Effektgröße. Demzufolge stehen Persönlichkeitsdispositionen in Zusammenhang mit einer Präferenz für bestimmte Coping-Strategien. Positiv konnotierte Coping-Kategorien wie „aktives Handeln“ und „Planen“, so Carver et al. (1989), korrelieren positiv mit ebenfalls positiv konnotierten Persönlichkeitseigenschaften, unter normativen Aspekten negativ bewertete Strategien hingegen (Leugnen, behaviorales Disengagement) stehen mit den gleichen Dispositionen in negativem Zusammenhang. Die Differenzierung in „positive“ und „negative“ Strategien bezieht sich dabei auf die Adäquatheit dieser

influence the course of events ... Challenge is based on the belief that change, rather than stability, is the normative mode of life" (Kobasa, 1988, S. 101).

Strategien im Hinblick auf die Bewältigung eines Stressors. Die wissenschaftliche Auffassung darüber, was unter „adäquatem“ Coping zu verstehen sei, hat sich in den vergangenen Jahrzehnten differenziert: Frühe Konzeptualisierungen bis in die 70er Jahre des vorigen Jahrhunderts, d. h. vor Aufkommen transaktionaler Stressbewältigungs-Konzepte, standen vor allem in psychoanalytischer Tradition und betrachteten Coping als reine Persönlichkeitsvariable; unterschieden wurden im Wesentlichen nur die beiden Kategorien Repression und Sensitization (Lazarus, 1992). Da jedoch die wenigsten Personen zur ausschließlichen Anwendung einer der beiden Strategien neigen, handelte es sich bei tatsächlichen Repressern oder Sensitizern um Personen mit äußerst rigiden und nahezu pathologisch anmutenden Verhaltensgewohnheiten. Nicht nur Rigidität im Verhalten, sondern auch bestimmte Bewältigungsstrategien, wie z. B. Leugnung, wurden darüber hinaus per se als dysfunktional, neurotisch oder psychopathologisch bezeichnet. Vaillant (1976) und Andrews, Tennant, Hewson und Schonell (1978) nahmen eine Kategorisierung von Coping-Strategien nach dem durch sie zum Ausdruck kommenden „Reifegrad“ vor. Als unreif bezeichneten sie Strategien wie Leugnen und das Ausagieren negativer Emotionen; im Verlauf der ontogenetischen Entwicklung würden diese durch reifere Strategien, wie z. B. Sublimation, Altruismus oder die Fähigkeit zum Belohnungsaufschub, abgelöst. Antonovsky (1979) definierte drei Kriterien reifen Coping-Verhaltens: Rationalität, Flexibilität und Voraussicht. Aktuelle Coping-Taxonomien berücksichtigen im Gegensatz dazu auch die Merkmale der jeweiligen Situation, bevor sie eine Strategie auf ihre Angemessenheit hin beurteilen.

3.2 Coping-Taxonomien

Heutige Taxonomien von Coping-Maßnahmen (z. B. Perrez & Reicherts, 1992) im Hinblick auf deren Adäquatheit vermeiden die einseitige Fokussierung auf Person bzw. Strategie. Als objektiv funktionales Coping bezeichnen Perrez und Reicherts (1992) solches Verhalten, das die gegebenen Parameter der Situation, z. B. deren Kontrollierbarkeit, berücksichtigt⁶. Je höher beispielsweise die Kontrollierbarkeit der Situation, um so angemessener wäre das Bestreben, das Problem durch Veränderung der objektiven Situationsparameter zu bewältigen. Subjektiv funktionales Coping ist solches, das nachvollziehbar mit der Situationseinschätzung des

⁶ Insgesamt unterscheiden Perrez und Reicherts (1992) fünf objektive Situationsmerkmale: (1) Valenz, d. h. die emotionale Bewertung der Situation als positiv oder negativ, (2) Kontrollierbarkeit, d. h. Einflussmöglichkeiten auf die Situationsentwicklung, (3) Veränderlichkeit, d. h. die Wahrscheinlichkeit, dass sich die Situation ohne persönliche Initiative verändern bzw. beheben wird, (4) Ambiguität, d. h. das Vorliegen mehrdeutiger bzw. ungenügender Informationen, die eine eindeutige Bewertung der Situation verhindern und (5) die Wiederauftretenswahrscheinlichkeit der Situation.

Individuums korrespondiert. Schätzt es die Situation fälschlicherweise als unkontrollierbar ein, wäre Rückzug zwar ein objektiv unangemessenes, subjektiv aber funktionales Verhalten. Optimales Coping, so Reicherts und Perrez (1992), sei deshalb von der möglichst objektiven Wahrnehmung der Situation abhängig; je nach Ausprägung der tatsächlichen Situationsparameter empfehlen sie deshalb unterschiedliche Verhaltensregeln, die in Tabelle 3 aufgeführt sind.

Tabelle 3: Verhaltensregeln in belastenden Situationen (zitiert nach Reicherts & Perrez, 1992).

Fokus der Coping-Strategie	Verhaltensregel
situationsbezogen	(A) Je größer die Kontrollierbarkeit der Situation, um so aktiver sollte das Bewältigungsverhalten sein. (B) Je größer die Kontrollierbarkeit der Situation, um so weniger Rückzugs- und Vermeidungsverhalten sollte gezeigt werden.
selbstbezogen	(C) Je größer die negative Valenz der Situation, um so mehr palliative, d. h. emotional beruhigende Maßnahmen sollten ergriffen werden. (D) Je höher die Wiederauftretenswahrscheinlichkeit der Situation, um so stärker sollten bisherige Einstellungen und Bewertungsmaßstäbe verändert werden.

In einer fünfwöchigen Untersuchung mit $N = 60$ Studierenden (jeweils 30 Frauen und Männern von durchschnittlich 26 Jahren) wurde die Funktionalität dieser Verhaltensregeln sowohl im Hinblick auf deren Effizienz, d. h. ihre tatsächliche Problemlöswirkung, als auch auf ihren Zusammenhang mit psychischer Gesundheit untersucht. In einem ereignisbezogenen Untersuchungsdesign dokumentierten die von den Verhaltensregeln in Kenntnis gesetzten Teilnehmer, wie sie mit belastenden Ereignissen des Alltags umgegangen waren. Sich an die Empfehlungen des situationsbezogenen Coping-Clusters zu halten korrelierte dabei zu $r = .37$ mit der Lösung des Problems, nicht hingegen mit psychischer Gesundheit⁷. Die Verhaltensregeln des selbstbezogenen Coping-Clusters zu befolgen korrelierte zu $r = .33$ mit der Lösung des Problems und zu $r = .36$ mit psychischer Gesundheit. Konformität mit beiden Coping-Clustern korrelierte zu $r = .47$ mit der Problemlösung und zu $r = .34$ mit psychischer Gesundheit. Ein Extremgruppenvergleich zwischen depressiven und nicht-depressiven Untersuchungsteilnehmern zeigte, dass sich depressive Personen signifikant weniger an die empfohlenen Verhaltensvorschriften hielten.

Perrez und Reicherts (1992) schlagen in Anlehnung an die bereits erwähnten Verhaltensregeln eine theoretisch orientierte Taxonomie von Coping-Reaktionen vor:

⁷ Psychische Gesundheit wurde erhoben als kombinierter Indikator aus Depressivität (Beck Depression Inventory, BDI; Beck, Rush, Shaw & Emery, 1986) Trait-Angst (State-Trait-Angst-Inventar, STAI; Laux, Glanzmann, Schaffner & Spielberger, 1981) Indikatoren seelischer Gesundheit (Becker, 1989) und Wachstum (Purpose in Life Test, PIL; Crumbaugh & Maholic, 1981).

Unabhängig davon, ob es sich um einen Stressor externen (situationalen) oder internen (personalen) Ursprungs handelt, können Coping-Reaktionen darauf ausgerichtet sein, (1) die Situation selbst, (2) die kognitive Repräsentation der Situation oder (3) die volitionale Orientierung in der Situation bzw. ihre Bewertung zu verändern. Der erste Bewältigungstyp umfasst dabei in der Terminologie von Lazarus (z. B. Lazarus & Folkman, 1987; Lazarus & Launier, 1981) sowohl instrumentelle als auch palliative Strategien; dies resultiert aus der Tatsache, dass Perrez und Reicherts (1992) negative Emotionen und Kognitionen nicht ausschließlich als Reaktion auf externe Stressoren, sondern ihrerseits als interne Stressoren begreifen. Eine Beruhigungstablette zu nehmen oder sich zu entspannen wären demzufolge Beispiele für instrumentelle Strategien im Umgang mit internen Stressoren, einen wütenden Gesprächspartner zu beruhigen hingegen instrumenteller Umgang mit einem externen Stressor. Insgesamt rechnen Perrez und Reicherts (1992) folgende Strategien zur Gruppe der instrumentellen Taktiken: aktive Einflussnahme auf die Situation, Vermeidung/Rückzug und Passivität. Die kognitive Repräsentation einer Situation zu verändern, gelingt nach Auffassung von Perrez und Reicherts (1992) entweder durch die Suche nach zusätzlicher Information oder deren Unterdrückung. Volitions- bzw. bewertungsorientierte Maßnahmen sind kognitive Strategien, die zu einer Revidierung ursprünglicher Ziele und Absichten führen. Dieses Vorgehen halten Perrez und Reicherts (1992) vor allem in unkontrollierbaren Situationen für empfehlenswert. Darüber hinaus kann die Person auch die Bewertung der Situation durch Veränderung ihrer Einstellungen und Beurteilungsmaßstäbe positiv beeinflussen.

Aus der Gruppe um Lazarus (z. B. Lazarus & Folkman, 1987; Lazarus & Launier, 1981) wurde keine Klassifikation von Coping-Maßnahmen im Hinblick auf deren Effektivität, sondern eine Kategorisierung bezüglich der intendierten Coping-Funktionen vorgenommen. Die beiden unterschiedenen Funktionen sind Instrumentalität und Palliation. Instrumentelle Strategien sind problemorientiert und zielen auf eine Veränderung der Situation, idealerweise auf die Beseitigung des Stressors. Palliative Strategien hingegen sind egozentriert und fokussieren auf die Bewältigung der durch den Stressor ausgelösten negativen Emotionen. Emotionsregulierung stellt für Lazarus einen „äußerst wichtigen Aspekt der Bewältigung“ (Lazarus & Launier, 1981, S. 249) dar und wird den instrumentellen Strategien als funktionell gleichrangig beigeordnet, da die Kontrolle negativer Gefühle wie Angst, Ärger oder Traurigkeit die Voraussetzung für problemorientiertes Handeln schaffe. Die von Carver et al. (1989) als funktional gewerteten Strategien beziehen sich sowohl auf instrumentelle (aktives Handeln, Planen) als auch auf palliative (positive Reinterpretation und Wachstum). Dem stehen jedoch empirische Ergebnisse gegenüber, die die Funktionalität von emotionszentriertem Coping mehr in Frage stellen als stützen. So berichtet Frese

(1986) von einer Untersuchung an $n_1 = 206$ bzw. $n_2 = 841$ Arbeitern, dass Coping-Strategien wie Ablenkung, Repression, Vermeidung, aber auch kognitive Umstrukturierung und das Nachsuchen sozialer Unterstützung zwar gering, jedoch signifikant positiv mit psychosomatischen Beschwerden korrelierten ($r = .07$ bis $r = .23$). Diese Beziehungen bestätigten sich auch im Längsschnitt: Bei denjenigen, die in hohem Maße zu diesen Coping-Strategien („High Copers“) griffen, korrelierte „psychologischer Stress“ (Kombination aus den späteren ISTA-Skalen Unsicherheit, Arbeitsorganisatorische Probleme, Umweltbelastungen, Unfallgefahr, Zeitdruck; Semmer, Zapf & Dunckel, 1998) mit psychosomatischen Beschwerden 16 Monate später zwischen $r = .51$ bis $r = .58$. Diese Korrelationen waren um mindestens $r \geq .20$ größer als bei denjenigen Arbeitern, die solche Coping-Strategien seltener anwandten („Low Copers“); die Einteilung in High und Low Copers wurde per Mediansplit vorgenommen.

Dem entgegengesetzt belegen Ergebnisse einer Untersuchung an Nicht-Studierenden im Alter zwischen 18 und 45 Jahren, dass die subjektive Effektivität emotionsorientierter Coping-Strategien teilweise sehr hoch eingeschätzt wird (Weber, 1993). Auf die Frage, welche Ärgerbewältigungsstrategien sie bei familiären Konflikten anwendeten und für wie wirksam sie sie hielten, machten die Untersuchungsteilnehmer folgende Angaben:

Tabelle 4: Konfliktbewältigungsformen von $N = 82$ Nicht-Studierenden (18-45 Jahre)
(zitiert nach Weber, 1993, S. 263).

Bewältigungsform	Häufigkeit (%) ^a	Subjektive Effektivität ^b	
		M	SD
Gespräche mit Dritten, soziale Unterstützung	10	3.80	.40
Sport, körperliche Bewegung	24	3.45	.74
Nachdenken, „stille“ Auseinandersetzung mit der Situation	28	3.43	.65
Offenes Gespräch, Aussprache mit der/dem Betroffenen	40	3.27	1.02
Rückzug, alleine sein wollen; Flucht/Ortswechsel	26	3.09	.68
Bemühen um ablenkende Aktivitäten	32	3.07	.73
Rauchen, Alkohol, Kaffee, Essen	15	2.67	1.10
Passiv verharren, abwarten, verstummen	18	2.33	.94
Ärger „rauslassen“, schreien, toben, schimpfen, Türe knallen	43	2.08	.90

^aAnteil der Personen, die die jeweilige Kategorie nennen; Mehrfachnennungen waren möglich;

^bEinschätzung auf vierstufiger Skala 1 = „nicht hilfreich“ bis 4 = „sehr hilfreich“.

Die Ergebnisse in Tabelle 4 zeigen zweierlei: Sowohl das reine Ausagieren von Ärger als auch Passivität, d. h. intrapsychische Nicht-Bearbeitung negativer Gefühle, werden als die beiden ineffektivsten Bewältigungsstrategien beurteilt. Die Parallelen dieser beiden Kategorien zu den beiden bekannten Ärgerverarbeitungsformen

„Anger Out“ und „Anger In“ (Schwenkmezger, Hodapp & Spielberger, 1992) sind offensichtlich. Als effektiv hingegen gelten Strategien wie Gespräche mit Dritten und Gespräche mit den Betroffenen, aber auch Sport, Nachdenken, Rückzug und Ablenkung.

Dass Rückzug aus der Situation ebenfalls als wirksames Mittel der Wahl betrachtet wird, widerspricht der in der Literatur vertretenen Auffassung, wonach Flucht ein resignatives Verhalten im Umgang mit aversiven Reizen darstelle (Weber, 1993) und den Weg zu einer, aus normativer Sicht gewünschten, aktiven Problemlösung eher blockiere als bereite: „Avoidance oriented coping is often found to be beneficial in the short run but detrimental in the long run“ (Semmer, 1996, S. 71). „Kognitiver Rückzug“, d. h. Ablenkung, genießt ein positiveres Ansehen, z. B. in der Aggressionsforschung, in der belegt werden konnte, dass andauerndes „Brüten“ über die Situation sogar Aggressionen steigert (z. B. Zillmann, 1988a), oder in der rational-emotiven Therapie (Ellis, 1991), in der Ablenkung neben Konfrontation als flankierende Maßnahme bei der Ärgerbewältigung eingesetzt wird. Der Vorteil vermeidender Formen der Konfliktbewältigung im Gegensatz zu aktionsorientierten liegt zumindest kurzfristig in der höheren Verhaltensökonomie – ein Begriff, den Schönplig (1986) für die Bewältigungsforschung formuliert hat. Vermeidung wäre demnach in all jenen Fällen Mittel der Wahl, in denen die Mühen der Konfrontation den potenziellen Gewinn einer Situationsklärung übersteigen würden. Langfristig stellt sich jedoch die Frage, ob die psychischen „Kosten“ permanenter Ablenkung die Kosten einer aktiven Problemlösung tatsächlich übertreffen.

Als einzig problemorientierte Bewältigungsstrategie wird in Tabelle 4 die Gesprächsführung mit den Betroffenen genannt, alle anderen Maßnahmen sind palliativer Natur, da sie nicht auf eine direkte Beeinflussung der Konfliktursache, sondern auf Regulation der negativen Emotionen zielen. Offensichtlich ist es nicht die Differenzierung zwischen „problemorientiert“ und „palliativ“, die für die Befragten über Wirksamkeit einer Strategie entscheidet. Laux und Weber (1991) vermuten, dass es sich bei Problembewältigung und Emotionsregulierung ohnehin nicht um die einzig denkbaren Funktionen von Bewältigungsstrategien handelt. Dies belegen sie mit Aussagen von Teilnehmern einer Studie zum Umgang mit Emotionen in intimen Beziehungen (Burda & Viering, 1989; zitiert nach Laux und Weber, 1991). Diese bestätigten zwar, dass Problemlösung und die Regulation negativer Emotionen wesentliche Ziele ihrer Coping-Maßnahmen ausmachten, darüber hinaus aber auch der Wahrung des eigenen Selbstwerts zentrale Bedeutung zukomme. Die Tatsache, dass soziale Stress-Situationen intensive Emotionen wie Ärger oder Angst auslösen, geht nach Auffassung von Laux und Weber (1991) mit einer Bedrohung des Selbstwerts einher. Sämtliche Coping-Versuche, seien sie behavioraler oder kognitiver Natur, können demzufolge nicht nur unter dem Aspekt beurteilt werden, ob sie einer

direkten Problemlösung oder Emotionsregulierung dienen, sondern auch im Hinblick darauf, inwieweit sie der Person behilflich sind, ihren persönlichen Selbstwert aufrechtzuerhalten. Dieser ist oftmals daran gebunden, in sozialen Interaktionen ein bestimmtes Selbstbild zu präsentieren, indem nur bestimmte, d. h. selbstwertstützende, Informationen preisgegeben werden. Die Motivation, ein selbstwertdienliches Image von sich zu vermitteln, ist unter dem Begriff Impression Management untersucht worden (z. B. Leary & Kowalski, 1990); „Selbstpräsentation“ erscheint Laux und Weber (1991) in diesem Zusammenhang als der neutralere Begriff, da er weniger als „Impression Management“ suggeriere, die Person versuche einen Eindruck von sich nach außen zu projizieren, der nicht ihrem tatsächlichen Selbstbild entspreche. Das Ziel der Selbstpräsentation im Umgang mit sozialen Stressoren sehen Laux und Weber (1991) gerade in dem Versuch, das im Konflikt bedrohte Selbstbild und Selbstwertgefühl aufrechtzuerhalten. Vor allem kognitive und als defensiv beurteilte Strategien wie Ablenkung oder das Unterdrücken negativer Gefühle werden als Prototypen selbstwerterhaltender Bewältigungsmaßnahmen verstanden. So kann z. B. die Suppression einer aversiven Emotion wie Angst oder Ärger dem Zweck dienen, Unverletzlichkeit zu demonstrieren. Gelingt dies, ist das Ergebnis dieses Verhaltens selbstwertstützend. Gleichzeitig kann das Unterdrücken negativer Gefühle das Ziel verfolgen, einer Eskalation der Situation vorzubeugen und auf diese Weise die Lösung des Problems zu ermöglichen; in diesem Falle wäre das Verhalten instrumenteller Natur. Daneben kann es aber auch darauf abzielen, die Beziehung zu der Person, mit der die Auseinandersetzung ausgetragen wird, zu verbessern; in diesem Falle wäre Beziehungsmanagement, die vierte von Laux und Weber (1991) definierte Coping-Funktion (neben Problembewältigung, Emotionsregulation und Selbstwerterhaltung) eigentliche Intention der gewählten Verhaltensstrategie. Wie diese Auflistung verdeutlicht, kann eine Person mit jedem Coping-Verhalten eine unterschiedliche Intention, unter Umständen sogar mehrere gleichzeitig, verfolgen. Ohne Kenntnis der zugrundeliegenden Absicht der handelnden Person verbietet sich strenggenommen eine Zuordnung von Bewältigungsstrategien aufgrund augenscheinlicher Plausibilität zu bestimmten Funktionsklassen; diese Tatsache wird auch von Lazarus und Folkman (1987) konstatiert.

Für die Bewertung einer Strategie mindestens ebenso relevant wie die damit verbundene Intention sind ihre Konsequenzen. Ist die Person der Meinung, die Stress-Situation erfolgreich bewältigt zu haben und befindet sie sich nach Beendigung der Situation in einer emotional ausgeglichenen Verfassung, lässt sich die gewählte Bewältigungsstrategie aus ihrer Sicht als effektiv bezeichnen. Wie aus Tabelle 4 zu ersehen, werden Strategien wie passives Abwarten und Verbergen von Ärger (Anger In) genauso wie das explosive Entladen der Emotionen (Anger Out) von den Betroffenen selbst als unwirksam beurteilt. Zu den effektiv empfundenen

Maßnahmen gehören, wie erwähnt, so unterschiedliche Strategien wie Gespräche mit den Konfliktgegnern, Gespräche mit Dritten, Sport, Nachdenken, Rückzug und Ablenkung. Auffällig ist, dass sich diese als hilfreich beurteilten Strategien von Anger In und Anger Out nicht in der generellen Struktur des Ausdrucks unterscheiden: Gespräche mit den Betroffenen zu führen ist eine expressive Bewältigungsstrategie wie Anger Out, sich zurückzuziehen und nachzudenken eine intrapsychische Strategie wie Anger In. Gespräche zu führen statt lediglich Wut herauszulassen steht jedoch für den effektiven Ausdruck, in Ruhe nachzudenken, sich abzulenken und zurückzuziehen statt passiv abzuwarten für den effektiven Nicht-Ausdruck. Der Unterschied zwischen effektiven und ineffektiven Maßnahmen scheint wie bei den bereits diskutierten Intentionen von Coping-Maßnahmen in der Zielrichtung der Strategien zu bestehen.

3.3 Antagonismus als Merkmal erfolglosen Copings

Eine im Zusammenhang mit der Diskussion über die Effektivität von Coping-Maßnahmen relevante Variable ist „Antagonismus“ (Weber, 1993). Antagonistische Formen der Bewältigung zielen „gegen etwas, ... sei es gegen den ärgerauslösenden Menschen ..., gegen die eigene Person ..., gegen Dritte, Objekte, Sachverhalte“ (S. 255). Im Unterschied zur Aggression müssen sie jedoch nicht notwendigerweise (physischen) Schaden zufügen, sondern können neben offenem Verhalten lediglich Kognitionen und Gefühle umfassen. Auf nicht-antagonistische Coping-Strategien treffen alle diese Merkmale nicht zu. Daneben differenziert Weber (1993), inwieweit die jeweilige Coping-Strategie mit der Bereitschaft einhergeht, sich mit dem Konfliktgegner zu konfrontieren. Insgesamt unterscheidet sie vier Offenheits-Grade, angefangen bei „offen-direkter“ über „offen-verschobene“ und „internalisierter“ zu „vermiedener“ Konfrontation. Wie Tabelle 5 zu entnehmen, führt die Kombination beider Dimensionen zu einer insgesamt acht Kategorien umfassenden Taxonomie von Bewältigungsformen:

Tabelle 5: Taxonomie von Bewältigungsstrategien nach Weber (1993).

Konfrontation		Zielrichtung
	antagonistisch	nicht-antagonistisch
offen-direkt	physischer Angriff; verbaler Angriff	offen-beherrschter Emotionsausdruck; klärungsorientiertes Gespräch mit dem Konfliktpartner
offen-verschoben	Angriff gegen Dritte; Gewalt gegen Sachen; indirekte Angriffe gegen den Konfliktpartner; indirekte Bestrafung des Konfliktpartners	Gespräch mit Dritten; sachbezogene Inangriffnahme des Problems; Investitionen in produktive Arbeiten
internalisiert	Rachedgedanken/-pläne; den Konfliktpartner in Gedanken abwerten; Grübeln; Selbstvorwürfe	Problemreflexion; die Perspektive des Konfliktpartners einnehmen; akzeptieren; verzeihen; Selbstmitleid; Tagträume
vermeidend	Depression; Selbstaggression; Selbstgefährdung	Abwarten/passiv bleiben; Ablenkung; Unterdrücken; positive Umdeutung; Humor; Bagatellisierung

Offen-direkte Konfrontation in antagonistischer Form umfasst verbale und körperliche Angriffe, in nicht-antagonistischer Form hingegen die emotional beherrschte und offene Aussprache mit dem Konfliktpartner, die nicht darauf zielt, den Partner zu verletzen, sondern den Konflikt zu klären. Dieses Verhalten entspricht typischerweise einer sozial erwünschten Form der Konfliktlösung: „Die Umschreibung ‚offen-beherrschter Ausdruck‘ bezieht sich auf die als sozial-kompetent vielfach gelobte Offenheit, bei der der ärgerauslösende ‚Tatbestand‘ zwar offen, aber sachbezogen und moderat in Ton und Stil ausgesprochen wird“ (Weber, 1993, S. 256). In der offen-verschobenen Konfrontation wird grundsätzlich die Auseinandersetzung mit dem eigentlichen Konfliktpartner vermieden, statt dessen sucht die Person nach indirekten Wegen, um den Konflikt zu lösen. Zum antagonistischen Modus gehören dabei indirekte Bestrafungen des Konfliktgegners, z. B. durch üble Nachrede oder Aggressionen gegen Objekte bzw. Menschen, die dem Konfliktgegner wichtig sind. Oder der Ärger wird generell auf Dritte projiziert und die Aggression an ihnen ausgelassen. In der nicht-antagonistischen Weise verschiebt sich die Auseinandersetzung mit dem Konfliktgegner auf das Gespräch mit Dritten, entweder mit dem Ziel, emotionale Zuwendung oder direkte Hilfe zu erhalten. Als produktivste Form der nicht-antagonistischen offenen Verschiebung wird die Umleitung der mit dem Ärger verbundenen Energie in Arbeit betrachtet. Im Falle, dass die Ärgeremotionen nicht als Ursache dieses veränderten Arbeitsverhaltens bewusst wären, könnte man im psychoanalytischen Sinne von Sublimierung als Abwehrreaktion sprechen; allerdings dürfte den meisten Personen bewusst sein, worin die Ursprünge ihres plötzlich verstärkten Arbeitsengagements zu suchen sind.

Bei der internalisierten Konfrontation setzt sich die Person allein mit sich auseinander, ohne dass der Bewältigungsprozess von außen wahrnehmbar wäre. Im antagonistischen Modus richtet sich die internalisierte Wut entweder gegen den Konfliktgegner, z. B. indem Rachepläne entworfen werden, oder gegen die eigene Person. Auch fortdauerndes Grübeln über das Geschehene zählt zu dieser insgesamt Hilflosigkeit dokumentierenden Form der Bewältigung. Die nicht-antagonistische Form hingegen umfasst verschiedene Formen intraindividuelle Auseinandersetzungen, wie z. B. die Reflexion der Situation, ihrer Ursachen und möglicher Handlungsoptionen, das Bemühen darum, die Perspektive des Konfliktgegners einzunehmen oder auch nur, die Situation als solche zu akzeptieren. Gemeint ist dabei eine Form der Akzeptanz, die eine tatsächliche Auseinandersetzung mit der Situation voraussetzt und nicht von ihrer Verdrängung ausgeht. In besonderem Maße dürfte dies auf Verzeihen zutreffen, dem zumeist eine besonders intensive Konfrontation mit dem Geschehenen vorausgeht. Diese Formen internalisierter, nicht-antagonistischer Konfrontation haben letztlich alle die tatsächliche psychische Bewältigung der Situation zu Folge und sind vor allem in unkontrollierbaren Situationen, zu denen auch soziale Konflikte gehören, als ebenso kompetent zu beurteilen wie die Formen offener, nicht-antagonistischer Konfrontation. Unreifere Formen der internalisierten, nicht-antagonistischen Konfrontation sind dieser Klassifikation zufolge Selbstmitleid und Tagträumerei – zwei Reaktionsformen, die eine Bewältigung der tatsächlichen Gegebenheiten verhindern statt befördern.

Für die Kategorie der Ärgervermeidung auch eine antagonistische Form zu definieren, impliziert die Akzeptanz psychoanalytischer Annahmen, die postulieren, verdrängter Ärger könne sich auch gegen die eigene Person wenden. Unter diesem Aspekt werden Depression, Selbstaggression und Selbstgefährdung, z. B. durch Alkoholkonsum, als antagonistisch-vermeidende Reaktionsformen beurteilt. Die nicht-antagonistische Form umfasst drei verschiedene Varianten: (1) den Versuch, die Konfrontation durch Abwarten und Ablenkung zu umgehen; (2) den Versuch, nicht nur die Konfrontation, sondern jegliches Ärgergefühl durch Unterdrückung zu umgehen, oder aber (3) den Versuch, die Situation durch Humor, Bagatellisierung oder Umstrukturierung derart positiv umzudeuten, dass sich eine Auseinandersetzung mit Ärgergefühlen erübrigt. Letzteres als vermeidend einzustufen erscheint zumindest fragwürdig, weil die gelungene kognitive Umdeutung einer Situation notwendigerweise die kognitive Konfrontation mit ihr voraussetzt. Auch die Tatsache, dass Flucht, Sport und Entspannungstechniken von Weber in die nicht aufgeführte Kategorie „Sonstige“ eingeteilt werden, verwundert. Sich einer Situation durch Flucht zu entziehen, entspricht einer prototypisch nicht-antagonistischen Vermeidungsreaktion, während Sport der nicht-antagonistischen Verschiebung zuzurechnen wäre

und Entspannungstechniken Bezüge zur nicht-antagonistischen Internalisierung aufweisen.

In einer Studie mit $N = 112$ Erwachsenen zur Bewältigung paarbezogener Ärgerepisoden, die neben der subjektiv empfundenen Effektivität von Coping-Maßnahmen („Probleminangriffnahme“) auch das subjektive Wohlbefinden und den Schutz des persönlichen Selbstwertes als abhängige Variablen untersuchte, erwies sich in allen drei abhängigen Variablen die Kombination aus offener, nicht-antagonistischer Konfrontation und positiver Umdeutung als effektiv (Weber, 1993); signifikant negative Auswirkungen hatten Ärgerunterdrückung, Selbstvorwürfe und der in Tabelle 4 positiv bewertete Rückzug.

Unter Berücksichtigung der Tatsache, dass sich diese Ergebnisse jeweils auf den Umgang mit Ärger im privaten Kontext beziehen und nicht notwendigerweise auch auf den Arbeitsplatz übertragen werden können, lassen sich folgende Ergebnisse aus beiden Studien festhalten: Antagonistische Ärgerreaktionen erwiesen sich in beiden Studien als ineffektiv. Dies ist insofern relevant, als sich zumindest für die offen-direkten und offen-verschobenen antagonistischen Reaktionsformen aus psychoanalytischem („Katharsis“; Breuer & Freud, 1895/1991) oder triebtheoretischem Blickwinkel (Weiner, 1994) eine positive Wirkung hätte vermuten lassen können. Dies ist jedoch nicht der Fall und stützt Warnungen vor ungebremsst antagonistischem Ärgerausdruck (z. B. Tavis, 1989; Vögele & Steptoe, 1993). Die internalisierten antagonistischen Bewältigungsformen wie Abwertung des Konfliktgegners und Selbstvorwürfe zeichneten sich ebenfalls durch Ineffektivität aus. Dies ist wenig überraschend, da Selbstvorwürfe weniger eine bewusst intendierte Bewältigungsform als vielmehr selbst eine zu bewältigende Reaktion auf aversive Erfahrungen darstellen dürften (vgl. Semmer, 1996; siehe auch Abschnitt 4.5). Ebenso ist bekannt, dass die fortdauernde kognitive Abwertung des Konfliktgegners keine Bewältigungsstrategie, sondern eher einen aufrechterhaltenden Mechanismus ärgerauslösender Impulse darstellt (z. B. Bandura, 1973; Novaco, 1986).

Dass nicht allein das Merkmal Antagonismus über die subjektiv empfundene Erfolglosigkeit von Coping-Maßnahmen entscheidet, zeigt sich daran, dass auch eine Reihe nicht-antagonistischer Strategien als ineffektiv empfunden werden, wie z. B. den Ärger zu unterdrücken, abzuwarten, sich passiv zu verhalten und sich selbst zu bemitleiden. Ärgergefühle zu unterdrücken erhält diese möglicherweise ebenso aufrecht wie Selbstvorwürfe oder die gedankliche Abwertung des Konfliktgegners; Gleiches gilt für untätiges Ausharren.

Die effektiven Formen der Ärgerbewältigung sind allesamt nicht-antagonistisch, aber gleichmäßig über alle Konfrontationskategorien verteilt. Als förderlich für das subjektive Wohlbefinden erweisen sich sowohl die offen-direkte (emotional

beherrschte und klärungsorientierte Auseinandersetzung mit dem Konfliktgegner), die offen-verschobene (Gespräche mit Dritten) als auch die internalisierte Konfrontation (Problemreflexion). Insbesondere die Effektivität der offen-direkten Konfrontation war unter theoretischem Gesichtspunkt zu erwarten, da ein emotional ausgeglichener, klärungsorientierter Konfliktmanagement-Stil als Prototyp sozial kompetenten Verhaltens angesehen wird (z. B. Runde et al., 1999). Festzuhalten bleibt jedoch, dass von den Betroffenen selbst nicht nur die offen-direkte Form der Konfrontation, sondern alle Konfrontationsvarianten als wirksam identifiziert wurden, denn auch die verschobene und internalisierte Konfrontation, in denen die direkte Auseinandersetzung mit dem Gegner jeweils vermieden wird, hatten eine förderliche Wirkung auf das subjektive Wohlbefinden. Dass unter Umständen die Passung zwischen bevorzugter Coping-Strategie und ereignisbezogenen Rahmenbedingungen von entscheidenderer Bedeutung für die Effektivität der Problembewältigung ist als die Eigenart der Coping-Strategie selbst, wurde von Miller (1990) diskutiert. In ihrer Coping-Konzeption unterscheidet sie danach, ob Personen eher dazu tendieren, Informationen über die stressauslösenden Aspekte der Situation einzuholen ("Monitorers") oder diese zu vermeiden ("Blunters"). Besonders schädlich für das individuelle Wohlbefinden seien Situationen, in denen der bevorzugte Verarbeitungsstil der Person in Kontrast zu den situationalen Gegebenheiten stünde, entweder indem Monitorers relevante Informationen über die Situation vorenthalten würden oder aber indem Blunters mit mehr Informationen konfrontiert würden als von ihnen gewünscht.

3.4 Dual Concern Theory

Ein zur Stress-Forschung paralleler Zweig beschäftigt sich mit Konfliktmanagement (z. B. Rahim & Magner, 1995). Unter anderer Terminologie werden dabei die gleichen Phänomene – die Bewältigung interpersoneller Stressoren – untersucht. Den theoretischen Hintergrund der meisten praxisorientierten Ansätze zum Umgang mit sozialen Konflikten bildet die sogenannte Dual Concern Theory (Pruitt & Rubin, 1986). Diese wiederum nimmt Bezug auf frühere Ansätze von Blake und Mouton (1964) und Deutsch (1973). Im Gegensatz zur psychologischen Stress-Forschung beschäftigt sich die Konfliktmanagement-Forschung eher mit beobachtbaren Verhaltensstrategien statt mit intrapsychischen Maßnahmen. Zentrale Aussage der Dual Concern Theory ist, dass Konfliktmanagement auf der Berücksichtigung zweier Interessenslagen beruht: dem persönlichen Anliegen und den Interessen der Gegenpartei. Je nach Dominanz einer der beiden Positionen lassen sich insgesamt fünf Stile des Konfliktmanagements differenzieren; diese sind in Abbildung 1 dargestellt.

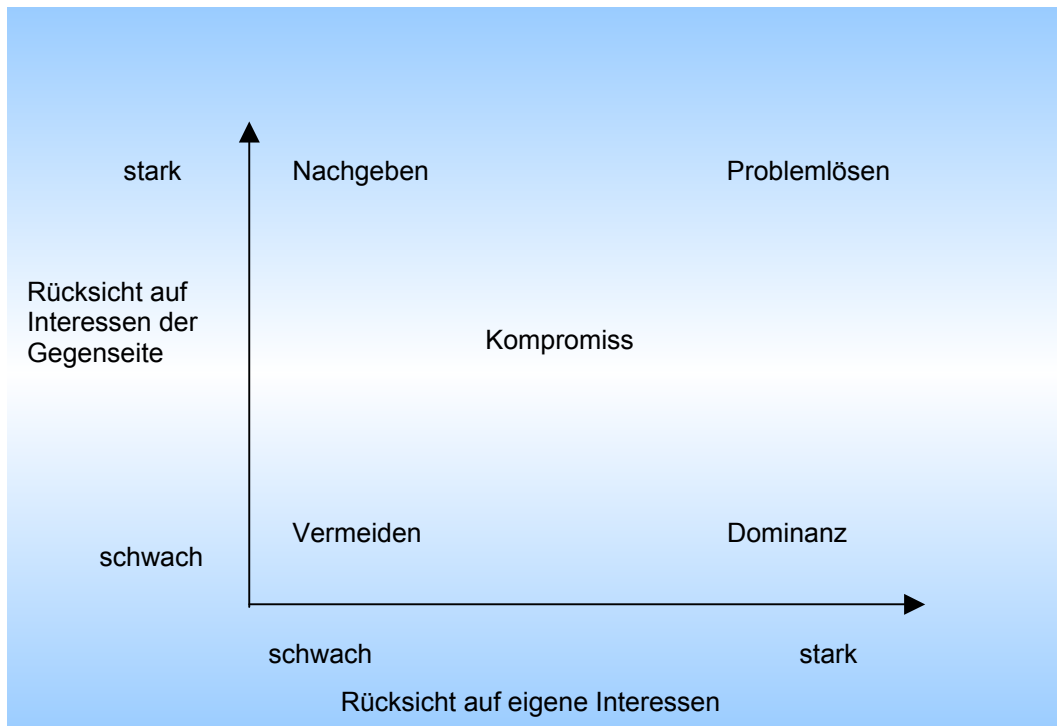


Abbildung 1: Theoretische Repräsentation der aus der Dual Concern Theory (Pruitt & Rubin, 1986) ableitbaren fünf Konfliktmanagementstrategien (zitiert nach De Dreu et al., 2001).

Als optimale Strategie für eine gelungene Konfliktlösung wird typischerweise die Kombination aus Rücksicht auf die Interessen des Gegners bei gleichzeitigem Eintreten für die persönlichen Interessen beurteilt. Diese Haltung führt zu einem als „Problemlösen“ oder „Integration“ bezeichneten Stil, der auf eine Verständigung zwischen beiden Parteien und einen größtmöglichen Interessensausgleich zielt. Dies setzt den offenen Austausch von Informationen zwischen beiden Parteien und egalitären Umgang miteinander voraus. In der wissenschaftlichen Literatur herrscht Konsens darüber, dass integrativem Konfliktmanagement prinzipiell der Vorzug gegenüber anderen Strategien zu geben sei, da es mit höherem psychischen, z. T. auch physischem Wohlbefinden einhergeht (z. B. Aldwin & Revenson, 1987; Billings & Moos, 1984; Koeske, Kirk & Koeske, 1993; McCrae & Costa, 1986) und sich vor allem als die effektivste Verhaltensstrategie erwiesen hat: Sowohl die Konfliktgegner als auch die integrativ agierenden Personen selbst erleben problemlösungsorientiertes Vorgehen als die effektivste und zudem angenehmste Verhandlungsstrategie (Gross & Guerrero, 2000).

Tatsache jedoch ist, dass diese positiven Effekte vor allem auf für die integrativ handelnde Person kontrollierbare Situationen beschränkt sind. Handelt es sich um unbeeinflussbare Situationen, erweist sich palliatives Verhalten, wie z. B. Vermeidung, als vorteilhafter. Neben der Kontrollierbarkeit der Situation sind auch die Rollen der Konfliktgegner sowie die mit diesen Rollen einhergehenden Hierarchie-Unter-

schiede zu berücksichtigen, bevor pauschalisierte Empfehlungen für einen offenen Problemlösungsstil ausgesprochen werden können. Je größer die hierarchische Distanz zwischen den beteiligten Konfliktpartnern, um so geringer die Wahrscheinlichkeit, dass die hierarchisch niedriger stehende Person ihren Konfliktgegner offen konfrontieren wird. Deutlich zeigt sich das am Unterschied zwischen dem bevorzugten Vorgehen bei Partnerschaftskonflikten und im Arbeitsleben: Während Ehepartner im Konfliktfall in der Tat zu offener Aussprache neigen, um ihre persönlichen Gefühle mitzuteilen und ihren Partnern Gelegenheit zu geben, deren Fehlverhalten wiedergutzumachen (Fitness & Fletcher, 1993), besteht in Auseinandersetzungen mit disziplinarisch Unterstellten eine deutlich höhere Präferenz für das Demonstrieren von Macht statt Interesse an einer einvernehmlichen Problemlösung (Drory & Ritov, 1997). Dementsprechend gab die Mehrheit von $n = 80$ Mitarbeitern (55%) in einer Untersuchung über Konflikte mit Vorgesetzten an, in der konkreten Situation eine offene Aussprache vermieden zu haben, und zwar aus Angst vor den Konsequenzen, die daraus hätten resultieren können, dass sie der disziplinarisch mächtigeren Person gegenüber ihre Gefühle zum Ausdruck gebracht hätten (Fitness, 2000). Umgekehrt berichteten 71% der befragten Vorgesetzten ($n = 38$), dass sie ihre Mitarbeiter im jeweiligen Konfliktfall sofort konfrontiert hatten, sowohl um das Problem zu klären, aber in einigen Fällen auch, um die Mitarbeiter einzuschüchtern und Macht zu demonstrieren. Konflikte mit Kollegen nahmen eine Zwischenposition ein. Dennoch gab die Mehrheit (58%) von $n = 57$ Befragten an, ihre Kollegen direkt zur Rede gestellt zu haben. Auch im Anschluss an die Situation bemühten sich nur 9% der Mitarbeiter, die einen Konflikt mit ihren Vorgesetzten erlebt hatten, und 9% derjenigen, die mit ihren Kollegen in Konflikt geraten waren, um eine konstruktive Problemlösung, im Vergleich zu 33% der Vorgesetzten, die mit ihren Mitarbeitern eine Auseinandersetzung geführt hatten; statt dessen zogen sich 39% der Mitarbeiter und 45% der Kollegen zurück, im Vergleich zu lediglich 15% der Vorgesetzten.

Die zweite aus den beiden Dimensionen der Dual Concern Theory ableitbare Vorgehensweise im Konfliktfall resultiert aus der einseitig hohen Gewichtung der eigenen Interessen; dies führt zu dominantem Verhalten. Ziel ist es, der gegnerischen Partei die eigene Position aufzuzwingen, sei es durch Überredungskunst oder offene Drohungen. Schwache Bindungen an eigene Interessen, kombiniert mit ebenso gering ausgeprägter Rücksicht auf die Position der Gegenpartei, führt hingegen zu einer Vermeidungshaltung, die darin besteht, die Wichtigkeit des Konfliktgegenstandes zu negieren und Gedanken daran möglichst zu unterdrücken. Wird statt dessen die Dominanz gegnerischer Ansprüche über persönliche Interessen zugelassen, resultiert ein nachgiebiger Verhandlungsstil, der in die uneingeschränkte Akzeptanz oppositioneller Forderungen mündet. Die dosierte

Bindung an eigene Positionen bei gleichzeitig mittelmäßig ausgeprägter Rücksichtnahme auf die Interessen der Gegenpartei kennzeichnet den kompromissbereiten Verhandlungsstil. Teilweise wurde Kompromissbereitschaft eher als unüberzeugende Form der Problemlösung denn als eigenständiger Konfliktlösungsstil betrachtet (z. B. Pruitt & Rubin, 1986). Dieser Auffassung stehen andere gegenüber (z. B. Van de Vliert, 1998), die die für eine kompromissbereite Haltung angeblich typische bedingte Bereitschaft zu Zugeständnissen, kombiniert mit kontrolliertem Drohverhalten und aktiver Suche nach vertretbaren Positionen, als Beleg für die Distinktheit dieser Verhandlungsstrategie begreifen. Ergebnisse einer multidimensionalen Skalierung mit Daten von $N = 2182$ Personen (De Dreu et al., 2001) stützen die in Abbildung 1 veranschaulichte Annahme einer fünfgliedrigen Struktur im zweidimensionalen Raum, mit der Einschränkung, dass die Differenzierung zwischen Nachgeben und Kompromissbereitschaft weniger klar ausfällt als erwartet.

Die Annahme der Dual Concern Theory, dass sich das Verhalten in Konfliktsituationen aus den beiden Positionen „Rücksicht auf die eigenen Interessen“ und „Rücksicht auf die Interessen der Gegenseite“ zusammensetzt, lässt Spekulationen über die bereits angesprochene Frage zu, inwieweit Personen über die Zeit hinweg zu den gleichen Bewältigungsstrategien tendieren. Lazarus selbst (Lazarus & Folkman, 1987; Lazarus & Launier, 1981) negiert eine derartige Konstanz des Verhaltens, die Annahmen der Dual Concern Theory lassen jedoch gegenteilige Annahmen zu: Sowohl eine egozentrierte als auch eine prosoziale Orientierung im Konfliktfall werden durch Personen- und Situationsvariablen beeinflusst (z. B. De Dreu, Weingart & Kwon, 2000). Personen mit individualistischer bzw. wettbewerbsorientierter Haltung nehmen weniger Rücksicht auf die Interessen der Gegenseite als Personen mit hoher sozialer Wertorientierung und Verträglichkeit. Diese dispositionelle Ausrichtung wird durch Merkmale der Situation entweder unterstützt oder konterkariert. Belegen lässt sich, dass z. B. die Erwartung, auch in Zukunft zusammenarbeiten zu müssen, die Existenz äußerer Anreizstrukturen oder auch die Induktion positiver Stimmung das Ausmaß sozialer Orientierung im Konfliktfall erhöhen (De Dreu et al., 2000). Das Verhalten im Konfliktfall sollte demnach von um so höherer zeitlicher Stabilität sein, je höher die Stabilität der beteiligten Person- und Situationsvariablen ist. Da Persönlichkeitsdispositionen per definitionem zeitlich stabil sind, kommt vor allem den Situationsvariablen entscheidende Bedeutung für die Variabilität des Verhaltens zu. Situationale Rahmenbedingungen am Arbeitsplatz zeichnen sich im Allgemeinen aber ebenfalls durch Stabilität aus, denn trotz Personalfuktuation interagiert man am Arbeitsplatz zumeist mit den gleichen Personen, äußere Anreizstrukturen (z. B. gruppenbezogene Entlohnung) ändern sich nicht plötzlich, und da Personen typischerweise über längere Zeit hinweg der gleichen Arbeit nachgehen, sind die in diesem Zusammen-

hang auftretenden interpersonellen Probleme mit hoher Wahrscheinlichkeit rekurrerender Art. Überdies üben die Mitglieder eines Teams, einer Arbeitsgruppe oder Abteilung auch gegenseitigen Einfluss aufeinander aus (z. B. Salancik & Pfeffer, 1977), so dass eine gemeinsame Umwelt mit geteilten Werten und Normen kreiert wird, die relativ gleich bleibende Vorgaben für den Umgang mit Konflikten impliziert. Das heißt aufgrund anzunehmender Stabilität persönlicher Dispositionen in Kombination mit relativ stabilen Umweltbedingungen am Arbeitsplatz ist im Gegensatz zu Lazarus (Lazarus & Folkman, 1987; Lazarus & Launier, 1981) davon auszugehen, dass Personen im Umgang mit Konflikten am Arbeitsplatz über die Zeit hinweg bestimmte Strategien präferieren werden.

3.5 Diskussion

Zur Diskussion um Coping-Strategien im Umgang mit interpersonellen Stressoren bleibt Folgendes festzuhalten: Aus wissenschaftlicher Sicht wird generell integrativem Vorgehen der Vorzug gegeben, da es sich sowohl als effektivste Verhaltensstrategie erwiesen hat (Gross & Guerrero, 2000) als auch seine Förderlichkeit für psychisches und physisches Wohlbefinden wiederholt belegt werden konnte (z. B. Aldwin & Revenson, 1987; Billings & Moos, 1984; Koeske, Kirk & Koeske, 1993; McCrae & Costa, 1986). Tatsache jedoch ist, dass die Effektivität dieses Vorgehens unmittelbar an die Kontrollierbarkeit der Situation geknüpft ist. Gerade bei interpersonellen Konflikten ist diese nicht gegeben: „... der Erfolg offener Kommunikation [setzt] häufig voraus, dass alter mitspielt und willens ist, auf egos Begehren einzugehen. Kein noch so konstruktiver Ausdruck sichert aber die Kooperation und die von ego häufig gewünschte Veränderungsbereitschaft von alter“ (Weber, 1993, S. 269).

Deswegen überrascht nicht, dass bei Befragungen auch palliative Bewältigungsformen wie Nachdenken, Rückzug und Ablenkung als effektiv beurteilt werden (siehe Tabelle 4, S. 25). Neben der Kontrollierbarkeit der Situation sind noch weitere Parameter definiert worden, in denen die Anwendung palliativer Strategien sogar von Vorteil sein kann: Vor allem in Situationen, die als besonders belastend („negativ valent“) empfunden werden, empfehlen Perrez und Reicherts (1992; Reicherts & Perrez, 1992) palliative Coping-Maßnahmen, wie z. B. die Situation zu vermeiden oder die Situation kognitiv umzustrukturieren, wenn mit hoher Wahrscheinlichkeit von einer Wiederholung der Situation ausgegangen werden muss. Personen, die sich an diese Vorgaben hielten, gaben eher an, die Situation ihrer Meinung nach erfolgreich bewältigt zu haben als Personen, die dieser Empfehlung nicht nachkamen. „Regelkonformes“ Verhalten korrelierte zudem mit Indikatoren psychischer Gesundheit.

Dass nicht ohne weiteres über den palliativen oder instrumentellen Charakter einer Coping-Strategie entschieden werden kann, gilt auch für die von Perrez und Reicherts (1992; Reicherts & Perrez, 1992) empfohlene und als palliativ klassifizierte Maßnahme der kognitiven Umstrukturierung einer Situation: Da es sich um eine rein internalisierte Form der Auseinandersetzung handelt, ist sie insofern den palliativen Strategien zuzuordnen, als sie die objektiven Umstände der Situation unverändert lässt. Im Idealfall jedoch ermöglicht sie die Einnahme einer neuen Perspektive und auf diese Weise eine veränderte Bewertung der Situation. Diese aus der Psychotherapie geläufige Technik (Beck et al. 1986; Ellis, 1991) kann zu der Erkenntnis führen, dass sich die objektiven Umstände der Situation anders darstellen als gedacht und dass das Problem als solches nicht (mehr) existiert. Somit kann aber auch kognitiven Strategien der Konfliktbewältigung durchaus problemlösender Charakter zugeschrieben werden. Auch das Einholen sozialer Unterstützung, das als sehr effektive Form der Konfliktbewältigung gilt (siehe Tabelle 4, S. 25), nimmt insofern eine Zwitterstellung zwischen den beiden klassischen Coping-Kategorien Instrumentalität und Palliation ein, als Gespräche mit Dritten beiden Funktionen dienen können: negative Gefühle zu lindern (Palliation), aber auch, das Problem mit Unterstützung aktiv zu bewältigen (Instrumentalität). Dabei scheint dem Ziel, emotionalen Beistand zu erhalten, größere Bedeutung zuzukommen als der instrumentellen Hilfestellung: So berichteten 83% von insgesamt $N = 175$ Vorgesetzten und Mitarbeitern, unabhängig von ihrem hierarchischen Status, dass sie im Konfliktfall mit anderen über dieses Ereignis sprächen; die Mehrheit gab an, sich davon vor allem emotionale Unterstützung und eine Bestätigung der eigenen Sichtweise zu erhoffen (Fitness, 2000). Wie Perrez und Reicherts (1992; siehe Tabelle 3, S. 23) in ihren Verhaltensregeln formulieren, belegen auch die Ergebnisse der Forschung zur Sozialen Unterstützung, dass instrumentelle Unterstützung vor allem in kontrollierbaren Situationen effektiv ist, emotionale Unterstützung hingegen in unkontrollierbaren (Zapf & Semmer, in Druck). Unabhängig von situationalen Parametern hat jedoch von anderen entgegengebrachte Wertschätzung und das Gefühl sozialer Eingebundenheit eine generell positive Wirkung auf das psychische Wohlbefinden. Insbesondere die Sicherheit, bei Bedarf mit sozialer Unterstützung rechnen zu können, d. h. die potenzielle Verfügbarkeit sozialer Unterstützung, scheint von größerer Relevanz zu sein als die konkrete Hilfestellung selbst. Letztere kann sowohl ein Indikator für eine tatsächlich hohe Belastung sein als auch von der hilfeempfangenden Person als Hinweis darauf interpretiert werden, dass ihr die alleinige Bewältigung der Situation nicht zugetraut wird; beide Alternativen stehen ihrerseits mit negativen Wirkungen auf das psychische Wohlbefinden in Zusammenhang (Zapf & Semmer, in Druck).

Die theoretische Dichotomie zwischen emotions- und problemorientierten Coping-Maßnahmen lässt sich jedoch nicht nur unter konzeptuellen Gesichtspunkten hinterfragen, sondern auch in Bezug auf deren Operationalisierung; dies gilt insbesondere für die palliativen Strategien. Wenn Coping, wie erwähnt, den Versuch darstellt, eine problematische Situation auf kognitive oder konative Weise zu bewältigen, d. h. entweder Gefühle und Einstellungen der Situation gegenüber oder die Situation selbst zu verändern, so kann zumindest für einige der in emotionsorientierten Coping-Skalen enthaltenen Items in Frage gestellt werden, ob sie tatsächlich Coping-Versuche beschreiben (Semmer, 1996). Beispiel hierfür ist unter anderem die bereits erwähnte Skala „Fokussieren auf und Ausagieren von Emotionen“ des COPE-Fragebogens (Carver et al., 1989) mit Items wie „Ich werde wütend und lasse meine Emotionen heraus“ oder „Ich werde wütend und bin mir dessen bewusst“; inhaltlich lassen diese Formulierungen nicht einmal das Bemühen um tatsächliches Coping erkennen, sondern genau genommen nur emotionale Reaktivität bei Konfrontation mit Stressoren. Wie bereits dargestellt, korrelieren die Werte dieser Skala zudem signifikant negativ mit Optimismus und internaler Kontrolle, aber positiv mit Trait-Angst und Typ-A-Verhalten. Weitere Beispiele sind Skalen zur Selbstbeschuldigung, wie sie Folkman und Lazarus (1985), McCrae und Costa (1986) oder Endler und Parker (1990) konstruiert haben, die ausnahmslos mit Angst, Depressivität und Neurotizismus korrelieren. Semmer (1996) zieht daraus den Schluss, dass emotionsorientierte Skalen dieser Art das Gegenteil von Bewältigung, nämlich das Scheitern erfolgreichen Copings umschreiben: “When neuroticism is regarded as a chronic condition of irritability and distress-proneness which is relatively independent of objective conditions, coping measures of this type may well be regarded as distress-proneness *vis-à-vis* potentially stressful conditions“ (Semmer, 1996, S. 74; Hervorhebung im Original). Statt Situationsbewältigung thematisieren diese Skalen die Tatsache, sich durch die Konfrontation mit potenziell Stress auslösenden Situationen emotional beansprucht zu fühlen, ohne eine Aussage darüber zu treffen, ob und wie man sich von diesem Zustand zu lösen imstande ist. Welche Strategien dabei tatsächlich hilfreich sein könnten, hat Weber (1993) in ihrem Konzept der antagonistischen und nicht-antagonistischen Bewältigungsformen unterschieden: Die Gemeinsamkeit der sich als hilfreich erwiesenen problemorientierten als auch emotionsorientierten Strategien wie Führen eines klärungsorientierten Gespräches, Problemreflexion oder Ablenkung (siehe Tabelle 4, S. 25) liegt offensichtlich darin, dass sie das Abklingen des Ärgers bewirken, sei es durch Klärung, sei es durch Ablenkung. Den ineffektiven antagonistischen Strategien hingegen scheint gemeinsam, dass sie zu einer Perpetuierung der ärgerauslösenden Situation und/oder des Ärgerzustandes führen,

sei es durch offenen Angriff, gedankliche Abwertung des Konfliktgegners oder Selbstvorwürfe.

Die Idee, den Nutzen einer Bewältigungsstrategie davon abhängig zu machen, inwieweit sie aversiven Gefühlszuständen ein Ende bereitet und psychisches Gleichgewicht wiederherstellt, ist kein neuer Gedanke, sondern bereits in der ursprünglichen psychoanalytischen Konzeption von Katharsis (Breuer & Freud, 1895/1991) enthalten. In der empirischen Forschung wurden kathartische Effekte vor allem im Bereich der Aggression untersucht, jedoch weniger über Gefühlsqualitäten als über den Abbau physiologischer Erregungsprozesse oder die Verminderung aggressiver Handlungen definiert (z. B. Hokanson, 1970) – auf Kosten eines subjektiven, stärker erlebnisbezogenen Verständnisses von Katharsis. Wie relevant jedoch die Beendigung emotional und/oder kognitiv nicht abgeschlossener Angelegenheiten für die Wiedererlangung psychischer Ausgeglichenheit ist, wurde nicht nur in der Psychoanalyse vermutet, sondern auch in der experimentellen motivationspsychologischen Forschung aus der Gruppe um Lewin dokumentiert. So konnte Zeigarnik (1927) belegen, dass subjektiv als unerledigt empfundene Aufgaben länger erinnert werden als erfolgreich abgeschlossene und dass Personen danach streben, Unerledigtes zu einem erfolgreichen Ende zu bringen.

Sämtliche Konfliktmanagementstrategien, die zu einer Aufrechterhaltung von Ärgergefühlen beitragen, sind deshalb im ursprünglichen Sinne wenig kathartisch – trotz möglicherweise sehr expressiver Formen des Ärgerausdrucks (Anger Out), die die triebtheoretische Vorstellung nahelegen, das Ausagieren von Ärger führe zu einer Befreiung von aversiven Gefühlen. Ebenso plausibel erscheint aber die Behauptung, dass gerade der unkontrollierte Ausdruck von Ärger zu einer Verstärkung des Ärgers führt, indem er die Aufmerksamkeit auf den Ärger und die ihn auslösende Situation lenkt und auf diese Weise zum Wiedererleben der Situation beiträgt (Baumeister, Heatherton & Tice, 1994); noch dazu besteht die Möglichkeit, dass antagonistischer Ärgerausdruck negative emotionale Reaktionen in der sozialen Umwelt hervorruft und auf diese Weise zusätzlich zum Erleben dysphorischer Interaktionen beiträgt.

Dass der Ausdruck negativer Emotionen zu deren Aufrechterhaltung beiträgt, ist in der Tat eine kontrovers diskutierte Behauptung, denn insbesondere physiologische Untersuchungen haben wiederholt auf den Zusammenhang zwischen dem *Nicht-*Ausdruck von Ärger und Hypertonie bzw. koronarer Herzerkrankungen als physiologische Manifestation virulenter Ärgergefühle hingewiesen (z. B. Dembroski & Costa, 1987; Engbretson, Matthews & Scheier, 1989; Vögele & Steptoe, 1993). Cottington, Matthews, Talbert und Kuller (1986) konnten in einer Feldstudie zeigen, dass die Prävalenz von Hypertonie am größten war, wenn Unzufriedenheit am Arbeitsplatz mit einer Hemmung des Ärgerausdrucks einherging. Vögele und Steptoe

(1993) stellen fest, dass epidemiologische Studien Ärgerunterdrückung mit essentieller Hypertonie in Verbindung bringen, während Ärgerausdruck als pathogen für koronare Herzerkrankungen betrachtet wird. Insgesamt könne der Schluss gezogen werden, dass sowohl Anger In als auch Anger Out kardiovaskuläre Hyperreaktivität hervorrufen und nach jahrelanger Wiederholung zur Manifestation kardiovaskulärer Krankheiten führen können. Daneben scheint auch die Passung zwischen aktuellem und bevorzugtem Ärgerausdruck über die Pathogenität einer Ärgerreaktion zu entscheiden (Engbretson et al., 1989). Bongard, al'Absi und Lovallo (1998) berichten von dysfunktionalen Wechselwirkungen zwischen traitbezogener Feindseligkeit und Anger Out: In experimentell induzierten Belastungssituationen (arithmetische Aufgaben lösen und öffentliches Sprechen) zeigten in einer rein männlichen Stichprobe diejenigen Personen mit hohen Werten in Anger Out, aber niedrigen Feindseligkeits-Scores den höchsten Anstieg in Herzrate und Blutdruck, diejenigen mit hohen Anger Out- und hohen Feindseligkeits-Werten den niedrigsten. Die Autoren schließen daraus, dass auch eine fehlende Korrespondenz zwischen bevorzugtem Ärgerausdruck und feindseligen Kognitionen zu erhöhter Anfälligkeit für kardiovaskuläre Erkrankungen beitragen könne.

Die aber letztlich entscheidende Frage in der Diskussion über Ärgerverarbeitung, so Baumeister et al. (1994), sei "whether the person stays angry or not" (S. 108). Um sie zu beantworten, sollte stärker als bislang in der Coping-Forschung den subjektiven Emotionen Aufmerksamkeit gewidmet werden, besonders im organisationspsychologischen Kontext: "Understanding the causes, characteristics, and consequences of emotions in the workplace is one of the most important, though neglected, areas of organizational psychology" (Fitness, 2000, S. 147).

Fragestellung

Ein thematischer Schwerpunkt dieser Arbeit wird deshalb insbesondere der Umgang mit aversiven Emotionen am Arbeitsplatz sein. Konkret wird sich die Arbeit am Beispiel sozialer Konflikte mit den Implikationen Sozialer Kompetenz sowohl für beobachtbares Konfliktmanagement als auch für die intrapsychische Konfliktbewältigung auseinandersetzen. Dabei interessiert, ob sozial kompetente Personen bei Konflikten am Arbeitsplatz tatsächlich integrative Strategien bevorzugen – Maßnahmen, die in der Literatur als prototypische Operationalisierung Sozialer Kompetenz definiert werden. Zusätzlich wird untersucht, mit welchen Emotionen das Konfliktverhalten sozial kompetenter Personen einhergeht. Analysiert wird dabei, ob Soziale Kompetenz – eine „außenorientierte“ Variable, die sich in Interaktionen beobachten lässt – mit intrapsychischer Kompetenz zur funktionalen Regulation negativer Emotionen, die in sozialen Interaktionen entstehen können, einhergeht.

4 Rumination

Wie bedeutend die Kompetenz zur Regulation negativer Emotionen für die intrapsychische Konfliktbewältigung ist, zeigt sich an den dysfunktionalen Auswirkungen einer gescheiterten Emotionsregulation. Diese sollen im Folgenden am Beispiel des Phänomens Rumination dargestellt werden.

Da der Ausgang eines sozialen Konfliktes vom Verhalten beider Parteien beeinflusst wird, birgt eine interpersonelle Auseinandersetzung potenziell immer die Gefahr einer für eine Partei weniger zufriedenstellenden Lösung. Dies gilt insbesondere für Unstimmigkeiten am Arbeitsplatz, bei denen die Konfliktparteien aufgrund ihrer unterschiedlichen Rollenfunktionen oftmals genuin unterschiedliche Interessen verfolgen, die einer kooperativen Verhandlungsstrategie entgegenstehen. Die Wahrscheinlichkeit einer kooperativen Lösungsfindung wird weiterhin eingeschränkt, wenn die Konfliktbeteiligten unterschiedlichen Hierarchieebenen angehören, so dass die höher gestellte Person der anderen gegenüber Weisungsbefugnisse innehat. Muss sich die niedriger stehende Person den Anweisungen der Gegenpartei beugen, ohne ihre Interessen durchsetzen zu können, wird sie, psychologisch betrachtet, frustriert. Die Frage, welche Konsequenzen Frustration, d. h. die Blockierung zielerreichenden Verhaltens, nach sich zieht, ist in der klassischen Arbeit von Dollard, Doob, Miller, Mowrer und Sears (1939) mit der Frustrations-Aggressions-Theorie beantwortet worden. Demnach erhöht bzw. erzeugt Frustration zwangsläufig den Trieb zu aggressivem Verhalten. Empirische Studien (z. B. Berkowitz, 1969; Zillmann, 1979; zitiert nach Martinko & Zellars, 1998) haben belegt, dass der Zusammenhang zwischen Frustration und Aggression keineswegs so zwingend ist, wie von Dollard et al. (1939) postuliert: "Frustration does not always lead to aggression, but can result in aggression when people learn to respond to aversive stimuli (frustration) by behaving aggressively" (Martinko & Zellars, 1998, S. 8). Eine erhöhte Prävalenz frustrierender Veränderungen am Arbeitsplatz, wie z. B. systematischer Personalabbau, geht nachweislich mit einer ebenfalls erhöhten Rate aggressiven Verhaltens der Mitarbeiter einher (Baron & Neumann, 1996). Fakt ist jedoch, dass aggressives Verhalten gelernt wird (Bandura, 1973) und dass Personen nur dann auf Frustration mit offen aggressivem Verhalten reagieren, wenn sie über ein entsprechendes Verhaltensrepertoire verfügen. Bandura (1978) geht in seiner sozialen Lerntheorie weiterhin davon aus, dass Personen die Konsequenzen ihres Verhaltens antizipieren und ihr Verhalten an diesen Antizipationen orientieren. Mit aggressivem Verhalten ist demnach zu rechnen, wenn die situationalen Umstände nach Meinung der Person aggressives Verhalten zulassen, d. h. wenn die zu erwartenden Folgen nicht aversiver sind als das akute Erleben von Frustration. Sollte die

Person kein offen sichtbar aggressives Verhalten demonstrieren, bleiben dennoch die intrapsychischen Konsequenzen von Frustration zu bewältigen.

Martin und Tesser (1996) gehen davon aus, dass sich das Nichterreichen von Zielen vor allem kognitiv in Form von wiederkehrenden Gedanken an diesen Misserfolg äußert; diese repetitiven Kognitionen drängten sich der Person ebenso unwillkürlich wie zeitlich andauernd auf und neigten dazu, die gesamten Denkprozesse der Person zu dominieren. Das Phänomen andauernden Grübelns wird als Rumination bezeichnet: "... people may experience some ruminative thoughts for years despite their best attempts to rid themselves of these thoughts" (Martin & Tesser, 1996, S. 1). Merkmal ruminativer Denkprozesse sei ihr „unlogischer“ Charakter, da sie zumeist dann aufträten, wenn an der Situation, auf die sich die Gedanken beziehen, akut nichts verändert werden könne bzw. wenn der günstigste Zeitpunkt dafür verpasst worden sei: "... it is only after we graduate from college that we begin to ruminate about how we should have studied much harder in school" (ebd., S. 2). Konzeptuell definieren Martin und Tesser (1996) Rumination gleichsam als Gegenteil von Flow-Erleben (Csikzentmihalyi, 1975, Csikzentmihalyi & LeFevre, 1989): Eine Person, die mit hohem Commitment ein bestimmtes Ziel verfolgt, wird so lange keinen oder nur wenigen bewussten Gedanken über das Ziel nachhängen, so lange der Prozess der Zielannäherung unproblematisch verläuft. Gerät die Synchronität zwischen Person und Umwelt außer Balance, d. h. befindet sich die Person nicht mehr im Flow, entsteht Raum für spontane und wiederkehrende Gedanken über die möglicherweise bedrohte Zielannäherung. Dies kann aus zu hohen oder niedrigen situationalen Anforderungen resultieren: Im ersten Fall hat die Person objektive Schwierigkeiten, das Ziel zu erreichen, im zweiten Fall empfindet sie Langeweile. Jede unerwartete Veränderung im Annäherungsprozess an das Ziel ist laut Martin und Tesser (1996) potenzieller Auslöser für Rumination. Folgerichtig müssen die Ereignisse, die Personen aus dem Flow-Erleben reißen, nicht notwendigerweise aversiv sein, auch eine unerwartet progressive Annäherung an das gesteckte Ziel ist in der Lage, zielbezogene Kognitionen auszulösen.

Die Massivität des Ruminierens ist Martin und Tesser (1996) zufolge eine Funktion der Wichtigkeit des angestrebten Ziels. Je höher dessen Bedeutung, um so höher die Frustration im Falle eines Misserfolgs und um so höher auch die Wahrscheinlichkeit anhaltenden Grübelns, unabhängig von der Existenz externer Stimuli, die Gedanken an die Situation provozieren können. Zusammengefasst definieren Martin und Tesser (1996, S. 7) Rumination folgendermaßen:

Rumination is a class of conscious thoughts that revolve around a common instrumental theme and that recur in the absence of immediate environmental demands requiring the thoughts. Although the occurrence of these thoughts does not depend on direct cueing by the external environment, indirect cueing by the

environment is likely given the high accessibility of goal-related concepts. Although the external environment may maintain any thought through repeated cueing, the maintenance of ruminative thoughts is not dependent upon such cueing.

Der von Martin und Tesser (1996) diskutierte Frustrationsmechanismus im Sinne einer blockierten oder erschwerten Zielannäherung sind jedoch nicht die einzig denkbaren Argumente, um das Phänomen ruminativer Gedanken zu erklären. Hinzu kommen negative Verstärkung und Suppressions-Effekte:

Grübeln in Form von sich Sorgen machen ist beispielsweise auch diagnostisches Merkmal von Angststörungen wie Leistungsangst (Rost & Schermer, 1997) oder generalisierter Angststörungen (Comer, 1995). Grübeln in diesem Zusammenhang wird unter anderem über negative Verstärkung erklärt (Roemer & Borkovec, 1993): Sich schon im Vorfeld mit den vermeintlich drohenden Katastrophen auseinanderzusetzen, heißt, vorbereitet zu sein. Das an sich aversive Grübeln vermittelt auf diese Weise den illusionären Eindruck von Kontrolle über die bevorstehenden Ereignisse und wirkt negativ verstärkend. Zusätzlich wird häufig versucht, sorgenvolle Gedanken zu unterdrücken. Gerade die absichtlich initiierte Suppression von Gedanken kann jedoch in Form eines Rebound-Effektes zu einer Verstärkung dieser Gedanken führen (Wegner, Schneider, Carter & White, 1987). Erklärt wird dieser Rebound-Effekt über die assoziative Koppelung des zu unterdrückenden Gedankens mit ablenkenden Gedanken: Der Entschluss, über eine bestimmte Angelegenheit nicht nachzudenken, geht gewöhnlich mit dem Versuch einher, sich mit Gedanken an andere Dinge abzulenken. Da die Ablenkung meist nicht vollständig gelingt, kommt es zu unerwünschten Assoziationen wie „Denke ich noch darüber nach, worüber ich nicht nachdenken wollte?“ Dadurch werden ablenkende und zu supprimierende Gedanken gekoppelt und die als Distraktoren gedachten Kognitionen zu Auslösern für die zu unterdrückenden Gedanken.

4.1 Intrusionen

Weiterhin sind ruminative Kognitionsprozesse unter der Bezeichnung „Intrusionen“ untersucht worden (Rachman, 1981; Rachman & DeSilva, 1978). Gedanken gelten dann als intrusiv, wenn ihr Entstehen intern attribuiert wird, sie schwer zu kontrollieren sind und sie zur Unterbrechung aktueller Tätigkeiten führen; prototypisches Beispiel hierfür sind die obsessiven Gedankengänge Zwangsgestörter, die sich durch genau diese Merkmale auszeichnen. Rachman konzediert, dass Intrusionen nicht notwendigerweise aversiv erlebt werden müssen, sondern dass auch positiv besetzte Gedankenprozesse, wie z. B. Inspirationen, den Definitionskriterien von Intrusionen entsprechen. Allerdings werden im wissenschaftlichen Diskurs unter Intrusionen fast ausschließlich negative und von der Person unerwünschte Kognitionen verstanden. Obwohl Intrusionen per definitionem internalen Ursprungs sind, können externe Stimuli als Trigger fungieren; allerdings bietet ihr Vorhandensein allein keine suffiziente Erklärung für den repetitiven und unkontrollierbar scheinenden Charakter von Intrusionen. Primärer Auslöser für intrusive Gedankengänge ist Rachman zufolge das Erleben von Stress. Insbesondere die Forschung zum Umgang mit massivem Stress, d. h. Traumata und anderen lebensverändernden Ereignissen, hat zum Verständnis von Rumination beigetragen (z. B. Horowitz, 1986). Einschneidende Lebensveränderungen stellen oftmals fundamentale Überzeugungen über die eigene Unverletzlichkeit, die prinzipielle Gerechtigkeit und Kontrollierbarkeit des Lebens in Frage. Anders formuliert: Traumatische Erfahrungen sind so verstörend, dass sie nicht in existierende kognitive Schemata assimiliert werden können, sondern dass die Schemata einer Akkomodation unterzogen werden müssen (Piaget & Inhelder, 1966). Stressauslösende Ereignisse solchen Ausmaßes zu bewältigen heißt somit, die Bedeutung dieser Ereignisse für das eigene Leben zu reflektieren sowie persönliche Werte und Ziele zu hinterfragen. Dieser Integrationsprozess des Geschehenen in die eigene Biografie ist typischerweise langwierig und von immer wiederkehrenden, unwillkürlichen Gedanken – Intrusionen – an das Geschehene geprägt. Kommt es in diesem kognitiven und emotionalen Bewältigungsprozess zu Komplikationen, d. h. war die Traumatisierung zu groß, um sie als biografisches Ereignis ins episodische Gedächtnis zu integrieren, sind die Voraussetzungen für die Genese einer posttraumatischen Belastungsstörung (PTB; vgl. Maercker, 1997) geschaffen. Unkontrollierbare Intrusionen und Flashbacks gehören laut DSM IV (American Psychiatric Association, 1994) zu den notwendigen Indikatoren dieser Störung. Merkmal erfolgreicher Therapie der PTB ist insbesondere das Verschwinden der Intrusionen und Flashbacks. Die Erinnerungen drängen sich der Person zunehmend weniger auf, d. h. der als solcher empfundene „Erinnerungsdruck“ wird in dem Maße schwächer, je mehr das traumatische Erlebnis als abgeschlossenes Ereignis bewertet werden kann.

Aus diesen Befunden lässt sich eindeutig ableiten, dass die fortwährende, durch Intrusionen ausgelöste kognitive Beschäftigung mit stressauslösenden Ereignissen keine Bewältigung darstellt, sondern vielmehr ihr Scheitern. Per definitionem kann es sich bei Intrusionen nicht um eine Coping-Strategie handeln, da der Begriff „Strategie“ die Vorstellung einer zielgerichteten, bewusst initiierten Taktik impliziert, Intrusionen jedoch unwillkürliche, sich der Person aufdrängende kognitive Phänomene sind. Dies bestätigen auch Martin und Tesser (1996), die, wie bereits dargestellt, von Rumination statt Intrusionen sprechen: „The tendency to experience ruminative thoughts is a function of an automatic rather than a controlled process. In other words, people do not have ruminative thoughts on purpose. The thoughts are automatically cued by relevant stimuli“ (ebd., S. 32).

Trotz der Unwillkürlichkeit ruminativer bzw. intrusiver Prozesse konnotieren Martin und Tesser (1996) Rumination eindeutig positiv: Ihrer Auffassung nach ist Rumination nur der Oberbegriff für eine Reihe kognitiver Prozesse instrumentellen Charakters, deren gemeinsamer Auslöser ein problematischer Zielerreichungsprozess ist. Demzufolge gilt „Problemlösen“ ebenso als Unterform von Rumination wie „Bedeutungsanalyse“ (ebd., S. 21), „Durcharbeiten“ (ebd., S. 10), „sich Sorgen machen“ (ebd., S. 9), „Bedauern“, (ebd., S. 9), „Erinnern“ (ebd., S. 9), „Schwelgen“ (ebd., S. 9), „kognitives Simulieren“ oder „Tagträumen“ (ebd., S. 5). Abgesehen davon, dass die Begriffe kognitive Prozesse unterschiedlicher Valenz und zeitlicher Orientierung umfassen – „sich Sorgen machen“ ist negativ, „Schwelgen“ eindeutig positiv besetzt, „Durcharbeiten“ bezieht sich auf vergangene, „kognitives Simulieren“ eher auf zukünftige Ereignisse – handelt es sich bei diesen Prozessen zumindest teilweise um bewusst initiierte Vorgänge. Eine weitere theoretische Unklarheit resultiert aus der Frage, wie z. B. ein kognitiver Prozess wie „Schwelgen“ als Rumination bezeichnet werden kann, wenn Auslöser ruminativer Gedankenprozesse generell ein blockierter Zielerreichungsprozess sein soll; eine Person, die in Gedanken „schwelgt“, dürfte kaum über problematische Angelegenheiten wie gefährdete Ziele nachdenken. Martin und Tesser (1996) lösen das Problem, indem sie behaupten, Ruminieren diene in diesem Falle nicht der Zielerreichung, sondern um sich vor Augen zu führen, dass das Ziel schon erreicht worden sei.

Die einzig erfolversprechende Art und Weise, ruminative Gedankengänge zu beenden, besteht für sie folgerichtig darin, das zugrundeliegende Problem zu lösen und das intendierte Ziel zu erreichen: „... rumination ... involves a problem the person is trying to come to terms with, and thinking about this problem continues until the person arrives at a resolution“ (Martin & Tesser, S. 10). In Anbetracht dessen stellt sich die Frage, worin der qualitative Unterschied zwischen Rumination und Problemlösen bestehen soll. Probleme zu lösen stellt jedoch einen bewusst gesteuerten Prozess dar, bestehend aus der Definition des Problems, Generierung

möglichst vieler unterschiedlicher Lösungsvorschläge, der bewussten Entscheidung für eine Alternative und deren anschließende Umsetzung. Mit dem automatisch ablaufenden, sich der Person quasi aufdrängenden Vorgang, als den Martin und Tesser (1996) Rumination beschreiben, hat dies nichts gemeinsam. Die beschriebenen theoretischen Unklarheiten resultieren aus der Tatsache, dass Martin und Tesser (1996) Rumination nur als Oberbegriff für Gedankengänge unterschiedlicher Valenz, zeitlicher Orientierung und Zielausrichtung – d. h. Fokussierung auf noch zu erreichende oder bereits erreichte Ziele – verstehen.

Es existieren jedoch auch engere Definitionen von Rumination, wie z. B. diejenige von Nolen-Hoeksema, die Rumination auf folgende Weise umschreibt: „... engaging in thoughts and behaviors that maintain one's focus on one's negative emotions and on the possible causes and consequences of those emotions“ (Nolen-Hoeksema, 2001, S. 546). Nolen-Hoeksema (2000, 2001) zufolge

- grübeln ruminierende Personen über sich selbst (z. B. „Warum reagiere ich so?“),
- sind symptomfokussiert (z. B. „Ich kann mich einfach nicht konzentrieren“) und
- hängen Gedanken an mögliche Konsequenzen ihrer emotionalen Verfassung nach (z. B. „Werde ich jemals darüber hinwegkommen?“)

Das Bezeichnende an diesen Gedankengängen sei, dass sie keinen erkennbaren Fortschritt in Richtung auf eine Lösung des Problems erkennen ließen. Damit engt Nolen-Hoeksema die Interpretation von Rumination stärker auf die wörtliche Bedeutung des Begriffs ein (*ruminare lat.* = wiederkäuen). Im Gegensatz zu Martin und Tessers (1996) Verständnis ist Rumination somit nicht instrumenteller Natur und eindeutig von Problemlösen zu unterscheiden. In Korrelationsstudien, in denen Rumination nach Nolen-Hoeksema operationalisiert wurde, ergaben sich folgerichtig negative Zusammenhänge zwischen Rumination und Problemlösen (z. B. Nolen-Hoeksema & Morrow, 1991). Dieser Befund ließ sich auch experimentell replizieren: Personen wurden zunächst angehalten zu ruminieren, d. h. über Aspekte ihrer Persönlichkeit und ihres Lebens nachzudenken, z. B. über ihre momentane affektive und physische Verfassung sowie persönliche Ziele. Es gab keine Anweisung, speziell über negative Aspekte nachzudenken. Mitglieder der Kontrollgruppe hatten sich mit belanglosen, d. h. persönlich irrelevanten, Gedanken zu beschäftigen, wie z. B. der Form der Freiheitsstatue, der Architektur des lokalen Einkaufszentrums oder an einer Fensterscheibe entlanggleitenden Regentropfen (Nolen-Hoeksema, 1996, S. 139). Nach Beendigung der Ruminations- bzw. Ablenkungsaufgabe wurden die Personen schließlich mit einer Denk- bzw. Problemlöseaufgabe konfrontiert. Tatsache ist, dass die Personen in der Ruminations-Bedingung, die im Anschluss mit der Aufgabe konfrontiert wurden, Lösungen für alltägliche interpersonelle Probleme zu generieren, nach Einschätzung unabhängiger Rater schlechtere Alternativen

entwickelten als die Personen der Kontrollgruppe – dieser Effekt zeigte sich allerdings nur bei depressiv gestimmten Personen.

Bemerkenswert in diesem Zusammenhang ist, dass Personen, die im Alltag bei Konfrontation mit Problemen zu Rumination neigen, häufig angeben, sich zum Zwecke der Problemlösung ganz bewusst für Rumination zu entscheiden, sich sogar eigens dafür sozial zu isolieren, da sie glauben, ihre Probleme besonders effektiv durch Introspektion und Konzentration auf ihre Emotionen lösen zu können. Das heißt ruminierende Personen glauben oftmals, sich der Lösung des Problems anzunähern, indem sie ausgiebig über sich und ihre emotionale Verfassung nachdenken. Wie jedoch durch die oben beschriebenen experimentellen Befunde veranschaulicht, verhindert Rumination de facto das Finden effektiver Lösungen.

4.2 Lageorientierung

Der Zustand des Ruminierens weist deutliche Parallelen zum volitionalen Konstrukt der Lageorientierung (Kuhl, 1984, 1985) auf. Im Zustand der Lageorientierung ist die Person nicht damit beschäftigt, eine gefasste Intention zu realisieren (Handlungsorientierung), sondern perseverierenden Kognitionen über die gegenwärtige, vergangene oder zukünftige Lage nachzuhängen. Anders formuliert: Lageorientierte Personen haben bei auftauchenden Komplikationen während des Zielannäherungsprozesses Mühe, sich von dem ins Auge gefassten Ziel zu lösen und den Komplikationen handlungsorientiert zu begegnen. Statt dessen fokussieren sie auf die Entfernung vom Ziel und ihren damit verbundenen negativen Affekt. Dieses Verhalten ist auch nach dem Verständnis von Martin und Tesser (1996) wenig instrumentell, entspricht aber ebenfalls ihrer Ruminations-Definition und erst recht der von Nolen-Hoeksema (1996) vertretenen.

Kuhl (1984, 1985) macht sowohl situative als auch dispositionelle Effekte als Auslöser einer lageorientierten Haltung verantwortlich. Zu den situativen Auslösern gehören beispielsweise inkongruente Informationen – kurz: Überraschungen – die aufgeklärt werden müssen, bevor gehandelt werden kann; dies kann gewöhnlich relativ kurzfristig erfolgen. Von entscheidenderer Bedeutung ist nach Auffassung von Kuhl der Zustand der zielbezogenen und auf Realisierung ausgerichteten Handlungsintentionen. Handlungsintentionen sind das vermittelnde Element zwischen prädezisionalen Motivationstendenzen und volitionaler Handlungsrealisierung. Kuhl geht davon aus, dass Intentionen aus propositionalen Netzwerken bestehen; „degenerierte“ Intentionen zeichneten sich durch fehlende bzw. unterrepräsentierte Elemente innerhalb dieser Netzwerke aus, die sich deshalb nicht in konkrete Handlungen übersetzen ließen. Kuhl unterscheidet insgesamt drei Formen der Lageorientierung, die durch unterschiedliche fehlende Elemente innerhalb dieser

propositionalen Netzwerke zustande kommen können: *Misserfolgsorientierte Lageorientierung* sei das Ergebnis einer Reihe vergeblicher Handlungsversuche. Der Gedanke an den Misserfolg dominiere, so dass alle anderen Aufgabentätigkeiten, die mit hohen Aufmerksamkeitsanforderungen verbunden seien, ebenfalls beeinträchtigt würden (Beispiel: „Wenn einmal sehr viele Dinge am selben Tag misslingen, dann (1) weiß ich manchmal nichts mit mir anzufangen, (2) bleibe ich fast genauso tatkräftig, als wäre nichts passiert“).

Entscheidungsbezogene Lageorientierung resultiere aus einem degenerierten Zielbindungs-Element der Intention, d. h. die „Ich will“-Komponente (Heckhausen, 1989, S. 200) sei zu schwach ausgebildet, so dass die in Betracht gezogene Handlung weder ausgeführt noch aufgegeben werde (Beispiel: „Wenn ich vorhabe, eine umfassende Arbeit zu erledigen, dann (1) denke ich manchmal zu lange nach, womit ich anfangen soll, (2) habe ich keine Probleme loszulegen).

Ausführungsbezogene Lageorientierung sei auf die Überrepräsentation eines einzelnen Elementes, insbesondere des erwünschten Zielzustandes, zurückzuführen. Die Konzentration darauf könne zu einer degenerierten Tätigkeitsausführung beitragen (Beispiel: „Wenn ich etwas Interessantes lese, dann (1) beschäftige ich mich zwischendurch auch mit anderen Dingen, (2) bleibe ich sehr lange dabei). Problematisch ist, dass die theoretischen Annahmen Kuhls bezüglich der auslösenden Bedingungen für Lageorientierung, wie wahrgenommene Inkongruenzen in Bezug auf eingehende Informationen oder degenerierte Intentionen, nicht unmittelbar erfasst werden können. Aus diesem Grunde hat Kuhl (1981) unter anderem versucht, Handlungs- und Lageorientierung experimentell zu induzieren. In der Lageorientierungs-Bedingung wurden die Personen beispielsweise zunächst mit einer „Trainingsaufgabe“ und fingierten inkontingenten Rückmeldungen konfrontiert, so dass die Personen die Aufgabe als unkontrollierbar erlebten. Nach diesen Misserfolgserlebnissen sollten die Personen über ihre gegenwärtige Situation, ihre Gefühle und die vermuteten Ursachen ihrer Misserfolge nachdenken. Diese Vorgabe entspricht im Wesentlichen den Merkmalskriterien, die Nolen-Hoeksema (1996, s.o.) als konstituierend für Rumination bezeichnet. Wie wenig instrumentell die Induzierung von Lageorientierung für weiteres Problemlösen ist, zeigte sich darin, dass die lageorientierungsinduzierte Gruppe im Anschluss einen stärkeren Leistungsabfall in der Trainingsaufgabe zeigte als die Kontrollgruppe, der die gleichen Misserfolge zurückgemeldet wurden, die aber nicht der Lageorientierungs-Induktion unterzogen worden war. Der gleiche Effekt ließ sich replizieren, wenn Handlungs- und Lageorientierung nicht experimentell erzeugt, sondern ihre dispositionelle Ausprägung mit Hilfe des Handlungskontrollfragebogens (Kuhl, 1985) untersucht und als Gruppeneinteilungskriterium verwendet wurde. Wenn jedoch bei dispositionell lageorientierten Personen experimentell Handlungsorientierung

induziert wurde – indem die Personen angewiesen wurden, beim Lösen der Aufgabe jeden ihrer Schritte explizit zu verbalisieren, so dass keine kognitiven Ressourcen mehr für lageorientierte Gedanken zur Verfügung standen – dann erzielten sogar dispositionell lageorientierte Personen bessere Ergebnisse in der Trainingsaufgabe als die Kontrollgruppe. Dieses Ergebnis hat zur Aufklärung des Phänomens der Gelernten Hilflosigkeit (Seligman, 1975) beigetragen, da es belegt, dass der Leistungsabfall lageorientierter Personen nach wiederholter Misserfolgsmeldung eben nicht, wie üblicherweise argumentiert, auf Motivationsmangel, sondern auf die Unfähigkeit zurückzuführen ist, lageorientierte Gedanken, die den aktuellen Tätigkeitsvollzug behindern, zu unterdrücken.

Ebenso wie Rumination führt auch Lageorientierung zu einer Einschränkung funktionaler Problemlösefähigkeit und ist von dieser Kompetenz eindeutig unterscheidbar. Und ebenso wie angenommen wird, dass Handlungs- und Lageorientierung dispositionellen Tendenzen entsprechen, ist auch Rumination nach Auffassung von Nolen-Hoeksema (2001) ein stabiles Persönlichkeitsmerkmal. In einer Studie mit $N = 455$ Personen, die einen nahen Angehörigen durch eine unheilbare Krankheit verloren hatten und die im Abstand von 18 Monaten fünfmal interviewt wurden, betrug die Intraclass-Korrelation für ruminatives Coping $\rho = .75$ (Nolen-Hoeksema & Larson, 1999). Bezeichnenderweise gehörten am Ende des 18-monatigen Untersuchungszeitraums signifikant weniger Personen mit der Tendenz zu ruminieren zu denjenigen, die den Verlust nach eigenem Empfinden verarbeitet hatten und möglicherweise sogar einen „Sinn“ darin hatten entdecken können. Zusätzlich wiesen die „Grübler“ im Verlauf der 18 Monate mehr depressive Symptome auf als die nicht-ruminierenden Personen, und zwar nach Kontrolle ihrer anfänglichen Depressions-Werte. Ebenso zeigten College-Studenten, die 1989 vor, unmittelbar sowie sieben Wochen nach dem Erdbeben in der Region San Francisco im Hinblick auf psychische Auffälligkeiten untersucht wurden, mehr depressive Symptome, wenn sie zum ersten Messzeitpunkt vor dem Erdbeben angegeben hatten, dispositionell zu ruminativem Coping zu neigen – wiederum nach Kontrolle ihrer vor dem Erdbeben erhobenen Depressivitäts-Werte (Nolen-Hoeksema & Morrow, 1991).

4.3 Rumination und Stimmung

Die Nähe des Konstrukts der Rumination zur Lageorientierung und die dargestellten Befunde weisen insgesamt eher auf eine fehlende Problemlösekompetenz gewohnheitsmäßig ruminierender Personen hin, statt die These von Martin und Tesser (1996) zu stützen, bei Rumination handele es sich um eine Form von Problemlösung. Darüberhinaus legen die Ergebnisse die Frage nahe, ob die

Disposition zu ruminieren nicht als Indikator eines breiteren Persönlichkeitskonstrukts, wie z. B. Neurotizismus (z. B. Costa & McCrae, 1985), verstanden werden sollte. In der Tat bestehen positive Zusammenhänge zu Neurotizismus, jedoch nur in „moderatem“ Ausmaß (Nolen-Hoeksema, 2001, S. 547). So erwies sich beispielsweise innerhalb eines 30tägigen Untersuchungszeitraums Rumination als signifikanter Prädiktor für die Verschlechterung einer depressiven Grundstimmung, und das nach Kontrolle des anfänglichen Neurotizismus-Levels; umgekehrt jedoch war Neurotizismus kein signifikanter Prädiktor nach Auspartialisieren der dispositionellen Ruminationsneigung (Nolen-Hoeksema, Morrow & Frederickson, 1993). Nolen-Hoeksema interpretiert Rumination demzufolge als Mechanismus, der die Verbindung zwischen Neurotizismus und Depression erklären könnte.

Der stimmungsverschlechternde Einfluss von Rumination hat sich in einer Reihe experimenteller Untersuchungen bestätigen lassen. Tatsache ist, dass depressiv gestimmte Personen, die zum Ruminieren angehalten werden, sich anschließend in einer schlechteren Stimmung befinden, während das Ruminieren auf die Stimmung nicht-depressiver Personen keinen stimmungsverändernden Einfluss ausübt (Lyubomirsky & Nolen-Hoeksema, 1993, 1995; Morrow & Nolen-Hoeksema, 1990; Nolen-Hoeksema & Morrow, 1993). Ablenkung hingegen verbessert die Stimmung der Depressiven, ist jedoch bedeutungslos für die Stimmung Nicht-Depressiver. Martin und Tesser (1996) erklären diesen Befund damit, dass depressiv gestimmte Personen kognitiv mehr Zieldiskrepanzen repräsentieren als Nicht-Depressive. Durch die Ruminationsinduktion mit der Anweisung, über sich und persönliche Ziele nachzudenken, würden diese Diskrepanzen verstärkt ins Bewusstsein gerückt und auf diese Weise die Stimmung verschlechtert. Auslöser für die Stimmungsverschlechterung wäre demnach die Aufforderung zur Selbstevaluation und der Erkenntnis, den eigenen Ansprüchen nicht zu genügen. Tatsache jedoch ist, dass die Stimmungsverschlechterung depressiver Personen nicht an eine Ruminations-Anweisung mit Selbstevaluations-Charakter geknüpft ist. Dies lässt sich durch unterschiedliche Ruminations-Instruktionen belegen. Werden die Personen aufgefordert, nicht über persönliche Ziele und deren (Nicht-)Erreichung nachzudenken, sondern sich auf ihre physische und emotionale Verfassung zu konzentrieren, provoziert dies sogar eine noch deutlichere Stimmungsverschlechterung. Auch die Kombination beider Instruktionen erzielt nicht den gleichen stimmungsverschlechternden Effekt wie die alleinige Anweisung, sich auf die physische und emotionale Verfassung zu konzentrieren (Nolen-Hoeksema, 1996). Diese Ergebnisse widersprechen der Zieldiskrepanz-Theorie von Martin und Tesser (1996): Entscheidend für die Stimmungsverschlechterung ruminierender Personen mit depressiver Ausgangsstimmung scheinen weniger ins Bewusstsein gerückte Zieldiskrepanzen zu sein als vielmehr die Auseinandersetzung mit sich selbst; allerdings besteht die Möglichkeit,

dass Fokussierung auf die eigene negative Befindlichkeit ebenfalls Zieldiskrepanzen bewusst werden lässt, in diesem Falle diejenigen zum persönlichen Ideal-Selbst. Eine weitere Erklärung für den Stimmungseffekt könnte darin bestehen, dass durch die Ruminations-Anweisung assoziative Netzwerke angeregt werden, die bereits durch die negative Ausgangsstimmung voraktiviert wurden.

Die Annahmen assoziativer Netzwerk-Theorien (z. B. Bower, 1981; 1991; Clark & Isen, 1981; Ingram, 1984) gehen davon aus, dass Erinnerungen mit Emotionen verbunden sind und durch Emotionen organisiert werden. Emotionen werden in diesen Modellen als zentrale „Knotenpunkte“ konzeptualisiert, die mit speziellen Erinnerungen und Wissensinhalten in Verbindung stehen und Zusammenhänge zwischen diesen Kognitionen herstellen. Die Aktivierung eines solchen Stimmungsknotens führt deshalb zu einer gleichzeitigen Aktivierung dieser Erinnerungen und Wissensinhalte. Rumination, d. h. die Hinwendung der Aufmerksamkeit auf die eigenen, in diesem Falle dysphorischen Emotionen bewirkt diesen Annahmen zufolge eine Intensivierung der Kognitionsaktivierung innerhalb des semantischen Netzwerkes und auf diese Weise die weitere Stimmungsverschlechterung.

Folgerichtig sollte Ablenkung statt dessen den Aktivationsprozess unterbrechen und auf diese Weise zum Abklingen negativer Emotionen beitragen. Dies lässt sich bestätigen: Tatsächlich erinnern depressiv gestimmte Personen, die zum Ruminieren angehalten werden, mehr negative Ereignisse aus ihrer Vergangenheit, interpretieren Situationen in einer negativeren Weise und machen pessimistischere Vorhersagen über die Zukunft als depressiv Gestimmte, die sich ablenken (Lyubomirsky & Nolen-Hoeksema, 1993, 1995).

Ein Erklärungsansatz, der sich speziell mit der Verstärkung angstgetönter Stimmungen beschäftigt, bezieht sich auf die Thematik typischer ruminativer Gedankenprozesse. Inhaltsanalysen zeigen, dass viele dieser Kognitionen Unsicherheit darüber ausdrücken, ob wichtige Situationen bewältigt werden können („Was passiert, wenn ich mich nicht zusammenreißen kann?“, „Was sollte dieser Kommentar von ihm bedeuten?“; Nolen-Hoeksema, 2000, S. 504). Das Gefühl von Verunsicherung ist es unter Umständen, das grübelnde Personen dazu anhält, immer und immer wieder über bestimmte Ereignisse nachdenken zu müssen. Verunsicherung darüber, ob man in der Lage sein wird, seine Umwelt zu kontrollieren, gilt wiederum als wesentliche Determinante für die Genese von Angststörungen (z. B. Beck & Emery, 1985).

Insgesamt kann der negative Einfluss von Rumination auf depressive und angstgetönte Stimmungen als belegt gelten (Rusting & Nolen-Hoeksema, 1998); längsschnittlich konnte zudem gezeigt werden, dass Rumination auch mit der Entwicklung psychosomatischer Beschwerden in Verbindung steht (Frese, 1986). Nach

dem Erleben von Konflikten am Arbeitsplatz zu ruminieren sollte deshalb eindeutig zu einer Intensivierung depressiver bzw. ängstlicher Stimmungsanteile beitragen, die Ablenkung davon zu einer zumindest kurzfristigen Stimmungsverbesserung; dies entspricht den Annahmen assoziativer Netzwerk-Theorien. Tatsache jedoch ist, dass die Konfrontation mit Konflikten vor allem auch den Umgang mit Ärger verlangt und fraglich ist, ob die Auswirkungen von Rumination und Ablenkung im Umgang mit Ärger die gleichen Effekte nach sich ziehen wie im Falle von Angst und Depression. Grund für diese Überlegung ist, dass Circumplex-Modelle von Emotionen (Larsen & Diener, 1992; Russell, 1980) Ärger zwar genauso wie Angst oder Depression als eine Emotion negativer Valenz, aber im Gegensatz zu den beiden letztgenannten als Emotion höherer Aktivierung beschreiben. Aufgrund der hohen Aktivierung und dadurch aufmerksamkeitsbindender Potenz sind Ablenkungsstrategien unter Umständen weniger wirksam als im Falle gering aktivierender Emotionen.

Außerdem geht Ärger stark mit dem persönlichen Erleben von Unrecht und der Neigung zur Beschuldigung von anderen einher. Dem Erleben von Ärger ist damit sowohl eine stärkere Aktivierung als auch ein stärkeres Element von Selbstgerechtigkeit zueigen als dem Empfinden von Angst oder Depression: Man fühlt sich „berechtigt“, wütend zu sein. Wenn beispielsweise Entscheidungen des Arbeitgebers oder Maßnahmen des Managements als ungerecht erlebt werden, provoziert dies nachweislich Wut, Ärger und das Bedürfnis nach Vergeltung auf Seiten der betroffenen Angestellten (Bies & Tripp, 1996). Das Empfinden von Ungerechtigkeit im interpersonellen Umgang, sei sie prozeduraler, distributiver oder interaktionaler Art, ist somit zentrale Determinante für das Erleben von Ärger und Aggression (z. B. Greenberg & Alge, 1998). Je nachdem, wie bedeutsam dieses erfahrene Unrecht empfunden wird, sind Ablenkungsstrategien deshalb unter Umständen weniger wirksam. Dieser Vermutung entspricht, dass es sich bei Ärger um diejenige negative Emotion handelt, von der Personen am wenigsten erfolgreich Abstand gewinnen (Tice & Baumeister, 1993), d. h. zu deren Bewältigung offenbar weniger erfolgreiche Strategien zur Verfügung stehen als zum Umgang mit anderen negativen Emotionen. Allerdings existieren Belege dafür, dass mit Ablenkung in Form von sehr unterhaltenden und auf diese Weise aufmerksamkeitsbindenden Aktivitäten Ärger auf durchaus effektive Weise reduziert werden kann (z. B. Zillmann, 1988b; Zillmann, Hezel & Medoff, 1980).

Rumination sollte deshalb im Hinblick auf den Umgang mit Ärger, ebenso wie bei Angst und Depression, zu einer Intensivierung der Gefühle beitragen. Diese Vermutung hat sich experimentell bestätigen lassen (Rusting & Nolen-Hoeksema, 1998): $N = 41$ Studierende machten anfänglich Angaben zu ihrer Stimmung und wurden daraufhin mit einer ärgerinduzierenden Geschichte konfrontiert, in der ein Student von einem Dozenten eine ungerechte Benotung erhält und vor dem gesamten Kurs

bloßgestellt wird. Aufgabe war, sich so lebhaft wie möglich in diese Situation hineinzuversetzen. Unmittelbar danach machten die Untersuchungsteilnehmer wiederholte Stimmungsangaben, unter anderem zur Stärke ihres momentanen Ärgers und ihrer Feindseligkeit. Im direkten Anschluss daran erhielten die Teilnehmer entweder eine Ablenkungs- oder Ruminations-Instruktion. In der Ruminations-Bedingung hatten die Personen über Items nachzudenken wie „Warum wirst Du auf diese Weise behandelt?“ oder „Warum reagierst Du in dieser Weise?“. In der Ablenkungs-Bedingung statt dessen sollten sich die Personen mit nicht-emotionalen und nicht-selbstbezogenen Gedankeninhalten beschäftigen, wie z. B. dem Aussehen des lokalen Postgebäudes oder eines vorbeifahrenden Busses. Abschließend hatten die Untersuchungsteilnehmer eine kurze Geschichte zum Thema „Eine ältere Person spricht mit einer jüngeren Person“ zu erfinden. Die Ergebnisse belegten, dass die Ruminations-Anweisung zu einer signifikanten Verstärkung der Ärger- und Feindseligkeitsgefühle der Untersuchungsteilnehmer geführt, während die Ablenkungsbedingung zu keiner signifikanten Ärger-Reduktion beigetragen hatte. Darüber hinaus war der Inhalt der Geschichten von Personen aus der Ruminations-Bedingung nach Einschätzung unabhängiger Rater signifikant negativer getönt als derjenige von Personen aus der Ablenkungs-Bedingung. Dieser differentielle Effekt von Rumination und Ablenkung auf Ärgeremotionen ließ sich auch in einer stärker idiographisch orientierten Abwandlung des Experiments bestätigen: Sollten sich die Personen an tatsächliche ärgerauslösende Ereignisse ihres Alltags erinnern statt über vorgegebene ärgerinduzierende hypothetische Begebenheiten nachzudenken, ließ sich der gleiche ärgerintensivierende Einfluss von Rumination feststellen.

Zusammenfassend bleibt aus den zitierten Untersuchungen festzuhalten, dass Rumination nach aversiv erlebten Interaktionen zu einer Intensivierung negativer State-Emotionen beiträgt; dieser Effekt ist sowohl für Angst, depressive Verstimmung als auch für Ärger belegt. Die daraus resultierende Frage ist, inwieweit Rumination nicht nur die akute Stimmung intensiviert, sondern auch Verhalten beeinflusst. Im Anschluss an eine nicht zufriedenstellend gelöste Konfliktsituation, beispielsweise mit dem Vorgesetzten, zu ruminieren, d. h. die Aufmerksamkeit auf den persönlichen Ärger und das Gefühl erlittener Ungerechtigkeit zu fokussieren, das dem Erleben von Ärger oftmals inhärent ist (s.o.), beeinflusst möglicherweise auch Entscheidungen über zukünftiges Verhalten gegenüber dem Vorgesetzten: Da ausschließlich das persönlich erfahrene Unrecht Thema der kognitiven Auseinandersetzung ist, das es aus einer unterlegenen Position wieder „gut“ zu machen gilt, liegt die Vermutung nahe, dass Rumination zu dysfunktionalen Verhaltenstendenzen, wie z. B. Rachemaßnahmen, prädisponiert. Der Bezug zwischen Rumination und Rache ist Thema des folgenden Abschnittes.

4.4 Rumination und Rache

In der Tat scheint Rumination nach dem Erleben einer ungerechten Behandlung das Bedürfnis nach „Rache“ zu verstärken; dies ist das Ergebnis einer Befragung von $N = 90$ MBA-Studierenden mit durchschnittlich $M = 3.2$ Jahren Berufserfahrung (Bies & Tripp, 1996). Die Untersuchungsteilnehmer wurden gebeten, sich an eine Konfliktsituation ihres Berufsalltags zu erinnern, in der sie das Bedürfnis nach Wiedergutmachung für persönlich erfahrenes Unrecht verspürt hatten. Aufgabe war, sowohl die Situation detailliert zu beschreiben, die das Rache-Bedürfnis geschürt hatte, als auch ihre Motivation, sich zu rächen und die Art und Weise, auf welche Weise sie für sich persönlich Gerechtigkeit wiederhergestellt hatten. Als Ergebnis dieser Befragung berichten Bies und Tripp (1996) im Wesentlichen von zwei potenziell Rachege-danken auslösenden Konfliktsituationen: (1) Situationen, in denen gegen ethische Normen („Civic Order“) verstoßen wurde sowie (2) Situationen, die die eigene soziale Identität beschädigten.

Zur ersten Kategorie gehören Begebenheiten, in denen z. B. der Arbeitgeber gegen selbst propagierte Normen, Regeln oder Versprechen verstößt. Beispiel dafür war eine Firma, die einem Angestellten unvermittelt die in Aussicht gestellte Übernahme der MBA-Ausbildungskosten mit Verweis auf geänderte formale Bestimmungen verweigerte, nachdem der Bewerber in ein Abend-MBA-Programm aufgenommen worden war, sowie der Arbeitgeber, der ein gegebenes Versprechen bezüglich Gehaltserhöhung und Beförderung nicht einlöste. Auch informelle Regelverletzungen waren Auslöser für Rache-Impulse, wie generell jegliche Form von Ungerechtigkeit: z. B. der Kollege, der versprochen hatte, bei einer wichtigen Präsentation zu assistieren, aber zur Präsentation selbst nicht erschien, Kollegen oder Vorgesetzte, die sich weigerten, ihrer beruflichen Verantwortung nachzukommen, die unberechtigterweise den Erfolg ihrer Kollegen bzw. ihres Teams für sich beanspruchten oder Konzepte ihrer Mitarbeiter bzw. Kollegen als eigene Ideen präsentierten.

Die zweite Kategorie umfasst Situationen, in denen die soziale Identität, d. h. das öffentliche Ansehen der Person bedroht wurde. Beispiele hierfür waren Vorgesetzte, die ihre Mitarbeiter auf autoritäre und herabsetzende Weise behandelten, die ihre Mitarbeiter öffentlich lächerlich machten oder Kollegen und Vorgesetzte, die auf destruktive Weise Kritik übten bzw. fälschliche Anschuldigungen vorbrachten. Vorfälle dieser Art stellen eine Bedrohung für den persönlichen Selbstwert dar, indem sie die Person in einer selbstwertrelevanten Rolle – als Arbeitnehmer – demütigen. Dass das Erleben interpersoneller Ungerechtigkeit und struktureller Macht einen massiven Stressor darstellt, der nicht nur Rache-Impulse auslöst, sondern langfristig sogar gesundheitliche Schäden nach sich ziehen kann, hat Siegrist (1996) mit Hilfe des Effort-Reward-Imbalance-Modell belegt. Demnach erhöht das Vorenthalten „ver-

dienter“ Belohnung in Form interpersoneller Verstärkung, positionellen Aufstiegs, materieller Vergütung und beruflicher Sicherheit – Siegrist spricht von „Status-Kontrolle“ – langfristig sogar das Risiko von Herz-Kreislauf-Erkrankungen⁸:

The notion of status control evolved from my interest in those aspects of occupational life that threaten a person's self-regulatory functions, his or her sense of mastery, efficacy, and esteem by evoking strong recurrent negative emotions of fear, anger, or irritation. According to sociological theories of self and identity ... such threats are likely to occur if the continuity of crucial social roles is interrupted or lost. Under these circumstances, control over basic interpersonal rewards is restricted, and as a consequence, self-esteem and emotional well-being are impaired. (Siegrist, 1996, S. 30)

Sofern die Untersuchungsteilnehmer in der Befragung von Bies und Tripp (1996) berichteten, im Anschluss an Konfliktsituationen dieser Art ruminieren zu haben, d. h. sich ausschließlich auf den Verlauf des Ereignisses und ihre negativen Emotionen konzentriert zu haben, erwies sich dieser kognitive Prozess als unmittelbarer Verstärker von Rache-Impulsen. Das Bedürfnis nach Vergeltung stieg, „the more aggrieved avengers reported that they ruminated about the harm they had experienced“ (Bies & Tripp, 1998, S. 55). Bemerkenswerterweise wurde auch von „öffentlichem“ Ruminieren im Zusammensein mit Kollegen berichtet: Die Beteiligung an sogenannten „Bitch Sessions“, „Lästerrunden“, in denen die Personen freimütig über das Erlebte berichten konnten und emotionale Unterstützung von ihren Kollegen erhielten, verstärkte nach Aussage der Untersuchungsteilnehmer ihr Rachebedürfnis noch zusätzlich. Die dysfunktionalen Auswirkungen langfristigen Ruminierens wurden ebenfalls angesprochen: So berichteten einige Teilnehmer, bereits seit Jahren nahezu zwanghaft immer wieder über ein bestimmtes Erlebnis zu grübeln; diese Personen waren der Auffassung, emotional mittlerweile erschöpft und durch das Erlebte deutlich zynischer geworden zu sein. Das Gefühl, im Anschluss an erlebtes Unrecht für sich persönlich keine Gerechtigkeit wiederhergestellt zu haben, erwies als besonders schädlich für das eigene Selbstwertgefühl: „The failure to engage in revenge may heighten self-blame. Some respondents reported that doing nothing in response to a harm resulted in ... self-hatred: 'I could have done something, but never did, so I only have myself to blame'“ (Bies & Tripp, 1998, S. 60).

⁸ Beispielsweise war in der Whitehall II-Längsschnitt-Studie mit $n_1 = 6895$ Männern und $n_2 = 3414$ Frauen im Alter zwischen 35 und 55 Jahren das Ungleichgewicht zwischen hohem persönlichem Arbeitseinsatz und niedriger Belohnung durch den Arbeitgeber (z. B. fehlende Aufstiegsmöglichkeiten) im Verlauf von 5.3 Jahren mit einem 2.15-fach höheren Risiko für koronare Herzerkrankungen verbunden (Bosma, Siegrist & Marmot, 1998).

Diejenigen, die für sich persönlich Gerechtigkeit wiederhergestellt hatten, berichteten von einer großen Vielfalt an Rache-Maßnahmen, mit denen sie teilweise sogar konstruktive Ziele verfolgten, die im Kern aber alle darauf ausgerichtet waren, den Konfliktgegner in eine mehr oder minder unangenehme Situation zu bringen. Die gewählten Maßnahmen verfolgten dieses letztgenannte Ziel in unterschiedlicher Intensität. Beispiel für eine eher harmlose Rache-Maßnahme an einem Vorgesetzten, der den Betroffenen vor Kollegen gedemütigt hatte, war verstärkter Arbeitseinsatz, um dem Vorgesetzten die Unangemessenheit seiner Kritik vor Augen zu führen. Als Beispiele für Rache-Maßnahmen, die in stärkerem Maße auf eine Schädigung des Konfliktgegners ausgerichtet waren, wurden Rückzug vom Konfliktgegner, verminderter Arbeitseinsatz und Abteilungswechsel bzw. Kündigung, möglichst zu einem für den Konfliktgegner unpassenden Zeitpunkt, genannt. Beispiele für Rache-Maßnahmen, die eine maximale Schädigung des Gegners intendierten, waren öffentliche Beschuldigungen des Konfliktgegners, öffentliche Forderung nach Entschuldigung mit dem Ziel, den Konfliktgegner in eine peinliche Situation zu bringen, Rufmord durch das Verbreiten von Gerüchten bzw. Einbeziehung der Presse, das Einleiten rechtlicher Schritte und in einem Falle auch körperliche Gewalt. Die Intensivierung der Schädigungs-Abschicht zeigt deutliche Parallelen zum Konflikteskalations-Modell von Glasl (siehe Tabelle 2, S. 17); die drei darin postulierten Phasen "Win-win", "Win-lose" und "Lose-lose" lassen sich auch in den beschriebenen Kategorien von Rache-Maßnahmen wiederfinden: Die Strategie des verstärkten Arbeitseinsatzes ist deutlich win-win-orientiert, indem sie die Integrität des Konfliktgegners wahrt und gleichzeitig die Restauration des eigenen Ansehens verfolgt. Den Arbeitseinsatz zu verringern, Kontakt zu meiden oder zu kündigen, um dem Konfliktgegner zu schaden, sind win-lose-orientierte Strategien, ausgerichtet auf größtmögliche Schädigung des Gegners unter Wahrung persönlicher Integrität. Mit der öffentlich inszenierten Blamage des Gegners oder gar Anwendung körperlicher Gewalt nehmen die Täter für die Rache am Gegner auch persönliche Nachteile in Kauf, denn die Wahrscheinlichkeit, nach solchen Maßnahmen, z. B. gegen den eigenen Vorgesetzten, noch reelle Karrierechancen im Unternehmen zu besitzen oder den Arbeitsplatz überhaupt zu behalten, dürfte geringer geworden sein. Damit sind diese Strategien lose-lose-orientiert, denn für die Rache am Gegner werden persönliche Nachteile – im Extremfall, nach Glasl (1999), die Selbstzerstörung – in Kauf genommen.

Diejenigen, die sich gegen Rache-Maßnahmen entscheiden, sind nicht bereit, für Rache-Maßnahmen persönliche Nachteile in Kauf zu nehmen: Sie benennen insbesondere die Angst vor Gegenmaßnahmen des Konfliktgegners als Argumentation für ihre Tatenlosigkeit. Ein weiterer Grund besteht darin, keine „angemessene“ Reaktion auf das Verhalten des Gegners zu finden bzw. keine

passende Gelegenheit, diese Reaktion zu zeigen. Ein im Zusammenhang mit Angst vor Gegenmaßnahmen diskutiertes Phänomen ist "Displaced Aggression" (Folger & Skarlicki, 1998, S. 77), d. h. das Abreagieren persönlicher Ärgergefühle an unschuldigen Dritten, die über weniger potenzielle Vergeltungsmacht verfügen als die eigentlichen Konfliktgegner: "The displacement of aggression onto someone other than the source of the unfairness may occur because the perpetrator is unavailable or might retaliate, or another person seems to be a safer target" (ebd., S. 77). Eine andere Sichtweise auf das Phänomen der Displaced Aggression geht davon aus, dass die unschuldigen Dritten von den sich rächenden Tätern als einem unfair erlebten Management zugehörig und somit als mitschuldig betrachtet werden (Fox & Levin, 1994).

4.4.1 Gewalt am Arbeitsplatz

Körperliche Aggression als Rache-Maßnahme, zu der sich in der Studie von Bies und Tripp (1996) zumindest eine von insgesamt 90 Personen bekannte, hat sich mittlerweile in den USA zu einem Problem größeren Ausmaßes entwickelt (Mack, Shannon, Quick & Quick, 1998). So ist der Arbeitsplatz in den 90er Jahren zum Tatort jedes sechsten Gewaltverbrechens in den USA avanciert (Kennish, 1995), und diese Statistik berücksichtigt nur die zur Anzeige gebrachten Gewaltakte.

Schätzungen gehen davon aus, dass die Hälfte aller Nicht-Kapitalverbrechen wie Vergewaltigung und körperlicher Angriff nicht zur Anzeige gebracht werden, so dass ihre tatsächliche Inzidenz durch offizielle Statistiken wahrscheinlich deutlich unterschätzt wird. Die Anzahl der Mordfälle am Arbeitsplatz ist in den 90er Jahren ebenfalls kontinuierlich gestiegen (Greenberg & Alge, 1998); so rangierte Mord in den Jahren 1993 und 1994 nach Fahrzeugunfällen an zweiter Stelle der Todesfall-Statistik an US-Arbeitsplätzen (Bureau of Labor Statistics, 1995; zitiert nach Greenberg & Alge, 1998). Die Kosten von Gewaltverbrechen am Arbeitsplatz beliefen sich Mitte der 90er Jahre nach Schätzungen des National Safe Workplace-Institutes für US-Firmen auf \$ 4.2 Milliarden, zurückzuführen auf verringerte Produktivität, Personalfuktuation, Gehaltszahlungen, Prozesskosten und medizinische Ausgaben. Die ökonomische Tragweite dieser Entwicklung bemisst sich zudem an der Tatsache, dass Lebensversicherungs-Gesellschaften (z. B. Northwestern Mutual Life Insurance Company) bereits Mitte der 90er Jahre Hochrechnungen darüber anstellten, wieviele Personen innerhalb eines Jahres in den USA Opfer von Gewalttaten am Arbeitsplatz werden; die angestellten Schätzungen beliefen sich auf rund zwei Millionen Arbeitnehmer pro Jahr (O'Leary-Kelly, Griffin & Glew, 1996). Dementsprechend wandte sich das National Institute for Occupational Health and Safety mit der offiziellen Bitte an das FBI, die Unterschiedlichkeit der

Gewaltdelikte am Arbeitsplatz auch statistisch zu dokumentieren (Johnson, Lewis & Gardener, 1995). Das sich herauskristallisierende Täterprofil besagt, dass Gewaltdelikte am Arbeitsplatz vor allem von weißen Männern mit geringer oder nicht vorhandener sozialer Unterstützung begangen werden. Oftmals haben sie längere Erfahrung im Umgang mit Waffen und neigen zu Alkohol- und Drogen-Missbrauch (Mack et al., 1998). Auslöser ihrer Gewaltakte sind typischerweise interpersonelle Konflikte am Arbeitsplatz: Angegriffen werden Kollegen oder Vorgesetzte, mit denen sie in einen sozialen Konflikt verwickelt waren oder sind. Offensichtlich verfügen die Täter über ein erhebliches Kompetenzdefizit im sozialen Umgang und neigen dazu, die Ursachen ihrer Frustration zu externalisieren, d. h. auf andere Personen zu projizieren. Frauen sind dabei im Vergleich zu ihren männlichen Kollegen einem erhöhten Ermordungsrisiko ausgesetzt: 40% aller Todesfälle von Frauen bei der Arbeit gehen auf Mord zurück (Mack et al., 1998). Dies wird einerseits darauf zurückgeführt, dass Frauen in unfallgefährlichen Berufen mit erhöhter Prävalenz nicht-gewaltsamer Todesfälle (Bau, Bergbau) weniger bzw. nicht beschäftigt werden, andererseits darauf, dass Frauen überproportional häufig in Dienstleistungsberufen (z. B. Verkauf) an Orten beschäftigt sind, zu denen Gewalttäter ungehinderten Zugang haben (Philson, 1994). Dies ist insofern relevant, als Frauen häufig Opfer sogenannter Spill-Over-Effekte häuslicher Gewalt werden, d. h. Frauen werden am Arbeitsplatz von den eigenen Lebensgefährten angegriffen (Johnson et al., 1995).

Gewaltdelikte der beschriebenen Art gehören zu den denkbar extremsten Formen aggressiven Verhaltens am Arbeitsplatz. Tatsache jedoch ist, dass die meisten Arbeitnehmer nicht zu körperlicher Gewalt greifen, sondern wesentlich weniger offene Strategien bevorzugen, um Rache für erlittenes Unrecht zu nehmen: "... overt violence may be merely a surface indicator – like the 'tip of the iceberg' - of many other covert and less visible forms of retaliation or hostility that have been occurring all along" (Folger & Skarlicki, 1998, S. 48). Neben Rückzug, passivem Widerstand und Kündigung kann auch Diebstahl am Arbeitsplatz eine mögliche Form der Rache sein: "... employee theft may occur as an act of vengeance against a company for 'abusive' management practices, such as surveillance of employees" (Bies & Tripp, 1998, S. 63). Dass Arbeitnehmer mit delinquentem Verhalten bewusst das Ziel verfolgen, den Arbeitgeber zu schädigen, bleibt dem Firmenmanagement jedoch zumeist verborgen. Statt dessen wird die Motivation zu stehlen von Seiten des Managements typischerweise personal attribuiert: Delinquenz gilt als Ausdruck der Persönlichkeit der Täter.

Insgesamt bleibt festzuhalten, dass Rumination nach ungelösten interpersonellen Konflikten nicht nur die Intensität dysphorischer State-Emotionen, sondern auch das Bedürfnis nach Vergeltung intensiviert. Die Bandbreite von Rache-Maßnahmen, zu denen verärgerte und frustrierte Arbeitnehmer greifen, reicht von verstärktem

Arbeitseinsatz – eine Strategie mit konstruktiven Auswirkungen für beide Konfliktparteien – bis hin zur Tötung des Konfliktgegners. Doch obwohl Rumination dysphorische Stimmungen intensiviert, führt es weniger zu unüberlegten Emotionsausbrüchen als zur Bündelung kognitiver Kapazitäten:

A passionate desire to act in a certain way does not automatically translate an impulse into action. Just as "revenge is a dish best served cold", rumination or brooding can continue for a long time without a person's manifesting any outwardly visible signs of reproach. (Folger & Skarlicki, 1998, S. 51)

Im Hinblick auf die emotionale Verfassung der grübelnden Person hat Rumination negative Auswirkungen, indem es die Erinnerung an das aversive auslösende Erlebnis wachhält. Dies ist sowohl aus Sicht der Person als auch aus Sicht des sozialen Umfeldes der Person, z. B. am Arbeitsplatz, eine dysfunktionale Konsequenz. Dass Rumination auch das Bedürfnis nach Rache verstärkt und die Wahrscheinlichkeit der Realisierung von Rache-Plänen erhöht, kann sowohl für die grübelnde Person als auch für das Arbeitsumfeld ausgesprochen negative Konsequenzen nach sich ziehen, muss es jedoch nicht. Unbestritten kann der sich rächende Arbeitnehmer sich selbst durch sein Verhalten massiven Schaden zufügen, sowohl in *ökonomischer* als auch *psychologischer* Hinsicht: Rachemaßnahmen können sein Ansehen in der Öffentlichkeit beschädigen, und das Bedürfnis nach Rache und deren Umsetzung kann nahezu besessene Ausmaße annehmen, indem es die gesamte Aufmerksamkeit des sich rächen wollenden Arbeitnehmers in Anspruch nimmt und sein Handeln bestimmt. Zusätzlich kann Racheverhalten disziplinarische Gegenmaßnahmen provozieren, die im Extremfall zum Verlust des Arbeitsplatzes führen. Im Nachhinein können zusätzlich Schuldgefühle über das eigene, mittlerweile als unangemessen empfundene Verhalten entstehen. Bies und Tripp (1998) berichten, dass eine Managerin die Funktionalität von Vergeltungsmaßnahmen im Nachhinein folgendermaßen bewertete: "Revenge has no more quenching effect on injustice than saltwater on thirst" (S. 62).

Weiterhin können die Vergeltungsmaßnahmen dem Opfer größeren Schaden zufügen als beabsichtigt, z. B. emotionale Zusammenbrüche oder andere psychische Beschwerden provozieren. Und darüberhinaus können auch unschuldige Dritte Opfer in dem Schlagabtausch der Kontrahenten werden: Die Arbeit eines Kollegen zu sabotieren, schadet nicht nur dem Kollegen, sondern allen mit ihm zusammenarbeitenden oder von ihm abhängigen Kollegen und Kunden und damit der gesamten Organisation. Verdeckte Vergeltungsmaßnahmen, die das Opfer über die Täterschaft im unklaren lassen, können zudem Gegenmaßnahmen provozieren, die sich fälschlicherweise gegen Unbeteiligte rächen, d. h. Unschuldige bestrafen. Rachemaßnahmen können jedoch auch positive Effekte nach sich ziehen, und zwar sowohl für die sich rächende Person, ihr Opfer als auch unbeteiligte Dritte.

Psychologische Vorteile für die *sich rächende Person* können darin bestehen, subjektiv für Gerechtigkeit zu sorgen und dadurch das Gefühl von Selbstwirksamkeit zu erleben bzw. den persönlichen Selbstwert zu stärken. Beispiel dafür ist die Arbeitnehmerin, die feststellt, von ihrem Vorgesetzten über die notwendigen Voraussetzungen für eine Beförderung belogen worden zu sein, da dieser die Meinung vertritt, Frauen seien für diese Arbeit nicht qualifiziert genug. Eine Arbeitnehmerin, die diese Situation tatsächlich erlebt hatte, ihren Vorgesetzten mit seinem Verhalten konfrontiert und um so konsequenter an ihrer letztlich erfolgreichen Beförderung weitergearbeitet hatte, gab an, diese Form der „Rache“ habe ihr das Gefühl vermittelt, ihr Leben meistern zu können (Bies & Tripp, 1998). Daneben können auch unmittelbar *materielle Vorteile* aus Rache-Verhalten resultieren; Beispiel dafür ist der Arbeitnehmer, der sich an seinem Kollegen rächt, indem er dessen PC-Speicher in seinen eigenen Computer einbaut.

Positive Effekte für das *Opfer* der Vergeltungsmaßnahmen können darin bestehen, mit deutlichem Feedback über die Unangemessenheit des eigenen Verhaltens konfrontiert zu werden: Oftmals sind sich Vorgesetzte und Kollegen der Verletzungen nicht bewusst, die sie Mitarbeitern und Kollegen zufügen oder nehmen verbale Rückmeldungen der Betroffenen nicht ernst. Die Motivation, sich an ihnen zu rächen, besteht in diesem Falle vor allem darin, „eine Lektion“ zu erteilen (Bies & Tripp, 1998). Rachemaßnahmen können in diesem Falle eine „Tit-for-tat“-Kultur etablieren (Axelrod, 1991), die nachgewiesenermaßen effektivste Strategie, um den Gegner zu kooperativem Verhalten zu motivieren. Sie besteht darin, im ersten Zug kooperatives Verhalten an den Tag zu legen und sich anschließend am Verhalten der anderen Partei zu orientieren: Kooperation wird mit Kooperation beantwortet, aggressives Verhalten mit aggressiven Reaktionen. Dem Gegner präsentiert man sich damit als „fair but firm“, d. h. an konstruktiver Zusammenarbeit interessiert, aber nicht bereit, sich ausbeuten zu lassen. Bies und Tripp (1998) argumentieren, dass sofortige Gegenmaßnahmen von Mitarbeitern und Kollegen gegen machtmisbrauchendes Verhalten von Vorgesetzten oder Kollegen diesen sogar einen langfristig machterhaltenden Dienst erweisen könnten: Machtmisbrauch zerstöre das Ansehen und die Glaubwürdigkeit eines Positionsinhabers; Vergeltungsmaßnahmen, die dieses Verhalten unmittelbar unterbinden, könnten sich deshalb langfristig als autoritätserhaltend erweisen. Voraussetzung dafür jedoch ist, dass die Rache-Maßnahmen verhaltenskontingent erfolgen, d. h. eine unmittelbare Reaktion auf das Verhalten der Zielperson darstellen und für diese als Vergeltungsmaßnahmen klar erkennbar sind. Nach längerer Zeit des Ruminierens schließlich die Kündigung einzureichen wäre beispielsweise keine Strategie, die der Vorgesetzte als Vergeltungsmaßnahme begreifen könnte, sofern ihm keine näheren Begründungen für die Kündigung gegeben würden.

Für *unbeteiligte Dritte* können sich Vergeltungsmaßnahmen insofern positiv auswirken, als diese unter Umständen zu positiven Verhaltensänderungen der Zielperson beitragen. Gleichzeitig kann es andere im Unternehmen motivieren, eigene Rechte durchzusetzen. Teilweise sind Vergeltungsmaßnahmen vor allem prosozial motiviert, indem Arbeitnehmer Rache für Kollegen nehmen, die dazu selbst nicht in der Lage sind. Rache-Maßnahmen können zudem per se die Aufmerksamkeit von Verantwortungsträgern des Unternehmens auf sich ziehen und auf die Umstände, die dieses Rache-Bedürfnis schürten. Durch das Ergreifen disziplinarischer Maßnahmen kann auf diese Weise ein bedeutender Beitrag zur Verbesserung des Arbeitsklimas im Unternehmen geleistet werden, von dem auch Konfliktunbeteiligte profitieren.

4.5 Diskussion

Ruminieren nach ungelösten sozialen Konflikten verstärkt das Bedürfnis nach Vergeltung. Wie die vorangegangenen Abschnitte zeigen, kann Vergeltung per se, abhängig von Intention und Dosierung, durchaus funktionaler Natur sein; Voraussetzung dafür ist Kontingenz – die Rache-Maßnahmen müssen in zeitlichem Zusammenhang mit dem Vorfall stehen, der das Bedürfnis nach Vergeltung geweckt hat – und offen erfolgen, d. h. für die Zielperson als Rache-Maßnahme erkennbar sein. Das Ziel konstruktiver Rache-Maßnahmen besteht nicht darin, den Gegner zu vernichten, sondern eher, ihm Feedback über die Unangemessenheit seines Verhalten zu geben, ihm „eine Lektion“ zu erteilen. Verdeckte (z. B. Kündigung) oder indirekte Rache-Maßnahmen (z. B. Displaced Aggression) besitzen weniger verhaltenskorrigierendes Potenzial als offene Vergeltungsmaßnahmen, bergen jedoch ein deutlich geringeres Risiko für die sich rächende Person. Statt dessen dokumentieren sie in stärkerem Maße ihre Hilflosigkeit, sich auf konstruktive Weise mit dem Gegner auseinanderzusetzen. Diese Hilflosigkeit ist Indikator einer defizitären Handlungskompetenz im interpersonellen Umgang. Personen, die über soziale Handlungskompetenz verfügen, sollten weniger dazu neigen, sich in Konflikten auf verdeckte und indirekte Weise zur Wehr zu setzen. Tatsache ist, dass Rache-Maßnahmen mit Rumination in Verbindung stehen, einem mit Lageorientierung verwandten Konstrukt, das unter anderem die Unfähigkeit zur Selbstregulation negativer Emotionen umfasst.

Ob sozial kompetente Personen nach sozialen Konflikten weniger ruminieren, ist theoretisch nicht eindeutig zu beantworten: Soziale Kompetenz gilt im Wesentlichen als Überbegriff für Wahrnehmungs- und Handlungsfähigkeit im sozialen Kontakt. Somit sollte es sozial kompetenten Personen häufiger gelingen, interpersonelle Konflikte zu lösen. Rumination seinerseits resultiert vor allem aus dem Erleben von

Frustration, d. h. blockierter Zielerreichung. Eine plausible Annahme wäre somit, dass sozial kompetente Personen in Konflikten weniger Frustration erleben, da sie die Situationen erfolgreich lösen; dementsprechend sollten sie weniger Anlass zu Rumination haben.

Speziell der Ausgang eines Konflikts ist jedoch nicht allein von der Handlungskompetenz einer Person abhängig, sondern wird auch vom Verhalten und, speziell im beruflichen Kontext, von der Positionsmacht des Konfliktgegners beeinflusst. Unter Umständen muss sich die sozial handlungskompetente Person mit Entscheidungen abfinden, die ihren Zielvorstellungen entsprechend nur suboptimale Lösungen darstellen. Mit Martin und Tesser (1996) ließe sich argumentieren, dass dieser nicht erreichte Zielzustand Ursache für ruminierende Gedankenprozesse sein könnte. Mit Nolen-Hoeksema (1996, 2001) ließe sich argumentieren, dass eine dispositionelle Neigung zu Rumination nach aversiv erlebten Ereignissen durch unbefriedigende Konfliktlösungen aktiviert werden könnte.

Fragestellung

Die daraus resultierende und bereits in Abschnitt 3.5 aufgeworfene Frage ist, ob die Fähigkeit, im interpersonellen Kontakt sozial kompetent zu agieren, gleichzeitig auch die Fähigkeit umfasst, aversive Emotionen wie Ärger und Frustration, die im interpersonellen Kontakt aus vielfältigen Gründen erlebt werden, auf funktionale Weise zu regulieren, so dass das Bedürfnis zu ruminieren ebenso wie Vergeltung zu üben minimiert wird – oder ob statt Sozialer Kompetenz vielmehr Indikatoren einer stabilen Persönlichkeit wie Selbstwirksamkeit und Selbstwertgefühl ausschlaggebend sind für das Selbst-Management negativer Emotionen. In der vorliegenden Arbeit wird angenommen, dass Personen mit niedriger Negativer Affektivität und positivem Selbstkonzept nach aversiven Erlebnissen weniger zu Rumination, Rachegeanken und Displaced Aggression neigen, während über Soziale Kompetenz in diesem Zusammenhang keine Hypothese formuliert wird. Dies ist vor dem Hintergrund zu sehen, dass die Definition Sozialer Kompetenz im Sinne Thorndikes (1920) nur Aussagen über verhaltensbezogene Kompetenzen im Konflikt, nicht über intrapsychische Bewältigungskompetenzen zulässt. Vor der empirischen Bearbeitung dieser Fragestellung wird zunächst ein Überblick über den theoretischen Stand der Forschung zu Sozialer Kompetenz gegeben.

5 Soziale Kompetenz

5.1 Historischer Überblick

Die psychometrische Forschung zur Erfassung Sozialer Kompetenz wird im Allgemeinen auf Thorndike (1920) und die von ihm vorgenommene Differenzierung dreier Formen von Intelligenz zurückgeführt: Thorndike unterschied zwischen der Fähigkeit, abstrakte Ideen zu verstehen (abstrakte Intelligenz), mit konkreten Objekten zu hantieren (mechanische Intelligenz) und mit Menschen umzugehen (soziale Intelligenz): "By social intelligence is meant the ability to understand and manage men and women, boys and girls – to act wisely in human relations" (Thorndike, 1920, S. 228). Zwischen den Begriffen Soziale Intelligenz und Soziale Kompetenz nahm er dabei keine konzeptuelle Unterscheidung vor (Schneider, Ackerman & Kanfer, 1996). Nach Thorndike umfasst Soziale Kompetenz somit zwei wesentliche Komponenten: die Fähigkeit, andere Personen hinsichtlich ihrer Bedürfnisse und ihres Verhaltens richtig einzuschätzen (Wahrnehmungsfähigkeit) und sich daraufhin „weise“, d. h. mit Rücksicht auf die Interessen der anderen, aber dennoch effektiv zu verhalten (Handlungskompetenz). Neben Thorndike betonten bereits Binet und Simon (1916/1973), allgemein als Begründer der psychometrischen Intelligenz-Diagnostik geltend, die Wichtigkeit Sozialer Kompetenzen, insbesondere sozialer Urteilsfähigkeit: "A person may be a moron or an imbecile if he is lacking judgment, but with good judgment he can never be either. Indeed, the rest of the intellectual faculties seem of little importance in comparison with judgment" (ebd., S. 43; zitiert nach Greenspan & Granfield, 1992). Die Auffassung, dass Defizite im sozialen Umgang bezeichnend für das Merkmal mentaler Retardierung seien, wird bis heute geteilt. So schlagen Greenspan und Granfield (1992) vor, fehlende Wahrnehmungs- und Handlungskompetenz im sozialen Kontakt als zentrales Kriterium für die Diagnostik geistiger Behinderung heranzuziehen. Vor Beginn der psychometrischen Intelligenzforschung, als weder flächendeckende Schulpflicht bestand und die Analphabetismus-Rate in der Bevölkerung entsprechend hoch war, noch entsprechende Intelligenz-Tests zur Verfügung standen, habe das Verhalten einer Person im alltäglichen sozialen Umgang, d. h. ihre Fähigkeit zu sozialer Rollenübernahme, als intuitives Beurteilungskriterium mentaler Minderbegabung gedient: "'Idiocy' throughout the ages was based on ... deficient social behavior, not (in a largely illiterate populace) on literacy or academic performance ... the study of mental retardation is the study of social stupidity" (Greenspan & Granfield, 1992, S. 445).

Der wissenschaftliche Diskurs zum Phänomen Sozialer Kompetenz war in den Jahrzehnten nach Thorndike von divergenten Auffassungen geprägt und einer eindeutigen Begriffsklärung des Konstrukts eher abträglich. Definitionen Sozialer Intelligenz umfassten unterschiedliche Begriffe wie „Fähigkeit, mit anderen Menschen umzu-

gehen“ (Hunt, 1928; Wechsler, 1958), „interpersonelles Wissen“ (Strang, 1930), „Verständnis der States und Traits anderer Personen“ (Vernon, 1933), „Fähigkeit, Gefühle, Stimmungen und Motivationen anderer zu beurteilen“ (Wedek, 1947), „effektives soziales Funktionieren“ (Ford & Tisak, 1983; Keating, 1978), „Fertigkeit, nichtverbale Hinweise zu decodieren“ (Barnes & Sternberg, 1989; Sternberg & Smith, 1985) und „Empathie“ (Marlowe, 1986). Meichenbaum, Butler und Gruson (1981) fassen die Heterogenität der wissenschaftlichen Rezeption dieses Konstrukts folgendermaßen zusammen:

Each perspective seems to identify one aspect of social competence to the exclusion of other aspects. One would readily compare attempts to define social competence to the proverbial tale about the blind men who study the elephant, each only having one piece of the elephant's anatomy in hand, but none stepping back to grasp a perspective of the entire pachyderm. (S. 37)

Aus den diversen Definitionen Sozialer Kompetenz resultierten eine Reihe unterschiedlicher Operationalisierungen, deren gemeinsames Merkmal häufig darin bestand, keine divergente Validität zu abstrakter, insbesondere verbaler Intelligenz zu besitzen. Im Folgenden soll ein kurzer Überblick über die historische Entwicklung gegeben werden.

5.2 Frühe Messinstrumente Sozialer Kompetenz

Einer der ältesten psychometrischen Tests Sozialer Kompetenz ist der *George Washington Social Intelligence Test* (GWSIT; Moss, Hunt, Omwake & Ronning, 1927; Moss, Hunt, Omwake & Woodward, 1955). Seine Untertests messen u. a. soziale Urteilsfähigkeit, das Erkennen der psychischen Verfassung aus verbalen Botschaften und Gesichtsausdrücken, Gedächtnis für Namen und Gesichter und Sinn für Humor. Die Untertests werden, wie in konventionellen Intelligenztests, zu einem aggregierten Gesamtwert zusammengefasst. Korrelationen von $r = .54$ mit dem Gesamtwert im George Washington University Mental Alertness Test (GWMAT), einem Intelligenztest, stellten seine Validität jedoch von Anfang an in Frage. Faktorenanalysen ergaben darüber hinaus, dass die Untertests des GWSIT auf dem gleichen Faktor luden wie die Untertests des GWMAT (Thorndike & Stein, 1937), Thorndike und Stein (1937) zogen daraus den Schluss, dass die messtechnischen Voraussetzungen zur Untersuchung Sozialer Kompetenz noch nicht ausgereift seien, so dass über die Existenz eines eigenständigen Konstrukts Sozialer Kompetenz vom wissenschaftlichen Standpunkt noch keine endgültigen Aussagen getroffen werden könnten: “Whether there is any unitary trait corresponding to social intelligence remains to be demonstrated“ (ebd., S. 284; zitiert nach Mayer & Salovey, 1993). Ihr

Vorschlag war, sich in Zukunft auf die Entwicklung von Messverfahren mit geringem Verbalanteil zu konzentrieren.

Ein weiterer früher Sozialer Kompetenz-Test ist die *Vineland Social Maturity Scale* (Doll, 1935, 1965). Ihr Ziel war es, in Analogie zum IQ, der einen externen Standard zur Beurteilung intellektueller Minderbegabung zur Verfügung stellt, einen Maßstab für die Diagnostik eingeschränkter sozialer Leistungsfähigkeit – d. h. eingeschränkter Sozialer Kompetenz – zu schaffen. Dies erfolgte mit Hilfe des Dritturteils von Eltern bzw. Lehrern, die die Soziale Kompetenz einer Person in Bereichen wie Kommunikation und Sozialisation bewerteten. In Analogie zum Stanford-Binet-Intelligenztest wird ein „soziales Alter“ (statt mentalem Alter) berechnet sowie ein „Sozialquotient“ (statt Intelligenzquotient), definiert als Quotient aus sozialem Alter und chronologischem Alter. In den 80er Jahren wurde die Skala einer Revision unterzogen (Sparrow, Balla & Cicchetti, 1984). Als Messinstrument Sozialer Kompetenz steht sie jedoch aufgrund der Konfundierung mit sprachlichen und motorischen Kriterien zur Diagnostik geistiger Behinderung ebenso in der Kritik: „Its adequacy as a measure of social intelligence is compromised because linguistic functions, motor skills, occupational skills, and self-care and self-direction are assessed as well as social relations“ (Kihlstrom & Cantor, 2000, S. 373f.).

Im gleichen Zeitraum wie Doll entwickelte Chapin (1942, 1967) den *Social Insight Test*. Dieser gibt kurze Beschreibungen sozialer Situationen vor und verlangt, aus einer Multiple Choice-Vorgabe von vier Antwortalternativen diejenige Aussage auszuwählen, die die Situation am zutreffendsten charakterisiert. Die berichteten Korrelationen mit verbaler Intelligenz sind niedriger als die des GWSIT, liegen jedoch ebenfalls zwischen $r = .24$ und $r = .40$ (Gough, 1965) und stellen keinen befriedigenden Beitrag zum Nachweis der Eigenständigkeit Sozialer Kompetenz dar.

Das Unvermögen, zwischen Sozialer Kompetenz und abstraktem IQ zu differenzieren, zusätzlich kombiniert mit der ungeklärten Frage, anhand welcher Kriterien Soziale Intelligenz-Tests validiert werden sollten, führte nach anfänglich großem wissenschaftlichen Interesse zu einem vorläufigen Niedergang der Sozialen Intelligenz-Forschung – nicht zuletzt auch deshalb, da die damals aktuellen Intelligenz-Modelle Spearman's (1927) und Thurstones (1938) der Sozialen Intelligenz keine Aufmerksamkeit widmeten.

Nach fast zwanzig Jahren ohne bedeutsame Neuentwicklungen im Bereich der Sozialen Intelligenz-Diagnostik stellte Guilford schließlich 1967 sein Structure of Intellect Model vor. Guilford postulierte darin 120 separate intellektuelle Fähigkeiten, die sich aus den multiplikativen Verbindungen von fünf Operationen (Erkennen, Erinnern, divergentes Produzieren, konvergentes Produzieren, Beurteilen), vier Inhaltskategorien (figural, symbolisch, semantisch, behavioral) und sechs Produkten

(Einheiten, Klassen, Beziehungen, Systeme, Transformationen und Implikationen) zusammensetzte. Guilford selbst verstand sein Modell als Erweiterung der von Thorndike (1920) postulierten Dreiteilung intellektueller Fähigkeiten: Die symbolische und semantische Inhaltskategorie setzte er abstrakter Intelligenz gleich, die figurale Kategorie der praktischen und die behaviorale der sozialen Intelligenz. Soziale Intelligenz wird in Guilfords Modell durch insgesamt 30 unterschiedliche Fähigkeiten (5 Operationen x 6 Produkte) innerhalb der behavioralen Inhaltskategorie definiert. De facto wurden von der Forschergruppe um Guilford nur Tests für zwei Operationsklassen sozialer Intelligenz entwickelt: der *Six Factor Test of Social Intelligence* (O'Sullivan, Guilford & de Mille, 1965) für die kognitiven Fähigkeiten sowie ein Test für die Fähigkeiten zum divergenten Produzieren (*Creative Social Intelligence*; Hendricks, Guilford & Hoepfner, 1969). Der Six Factor Test of Social Intelligence umfasst die folgenden sechs Untertests (zitiert nach Kihlstrom & Cantor, 2000):

- (1) Erkennen behavioraler Einheiten: die Fähigkeit, die mentale Verfassung von Personen zu erkennen;
- (2) Erkennen behavioraler Klassen: die Fähigkeit, die mentale Verfassung von Personen nach Ähnlichkeit zu gruppieren;
- (3) Erkennen behavioraler Relationen: die Fähigkeit, bedeutsame Zusammenhänge zwischen einzelnen Verhaltenseinheiten zu interpretieren;
- (4) Erkennen behavioraler Systeme: die Fähigkeit, Verhaltenssequenzen zu interpretieren;
- (5) Erkennen behavioraler Transformationen: die Fähigkeit, flexibel Veränderungen im sozialen Verhaltens zu erkennen;
- (6) Erkennen behavioraler Implikationen: die Fähigkeit vorherzusagen, was in einer sozialen Situation geschehen wird.

Fünf der insgesamt sechs Untertests bestehen aus nonverbalem Stimulusmaterial. Beispielsweise soll der Proband Gesichtsausdrücke erkennen oder wird mit einem unvollständigen Cartoon konfrontiert; aus der Vorgabe von vier Bild-Alternativen soll er dasjenige auswählen, das die Geschichte vervollständigt. Trotz des nonverbalen Aufgabenmaterials wurden Korrelationen mit verbaler Intelligenz um $r = .34$ berichtet (Hoepfner & O'Sullivan, 1968). In faktoriellen Untersuchungen konnte der Six Factor Test of Social Intelligence zwar teilweise von abstrakter Intelligenz separiert werden (Wong, Day, Maxwell & Meara, 1995), in der Mehrheit der Fälle jedoch nicht (z. B. Jones & Day, 1997; Riggio, Messamer & Throckmorton, 1991). Probst (1982) berichtet, dass sich in einer faktorenanalytischen Untersuchung zur konvergenten und diskriminanten Validität Sozialer Intelligenz-Maße nicht einmal ansatzweise Hinweise auf die postulierte sechsfaktorielle Struktur des Tests finden ließen. Statt der inhaltlichen Differenzierung ergab sich lediglich ein homogener Materialfaktor, der in Abgrenzung von den verwendeten verbal orientierten, filmischen oder interaktiven Tests Sozialer Intelligenz sämtliche ausgewählten Bild-Untertests des Six Factor Test of Social Intelligence vereinte.

Bessere Ergebnisse im Hinblick auf diskriminante Validitäten erzielte die Gruppe um Guilford mit der Konstruktion des Tests, der sich nicht auf das Verständnis von Per-

sonen konzentrierte (Wahrnehmungskompetenz), sondern ihre Coping-Kompetenz in sozialen Interaktionen untersuchte. Coping-Kompetenz definierten die Testautoren (Hendricks et al., 1969) als sozial orientierte Problemlösefähigkeit (“basic solution-finding skills in interpersonal relations“; ebd., S. 3; zitiert nach Kihlstrom & Cantor, 2000).

Dass Soziale Kompetenz in direktem Zusammenhang mit Coping-Kompetenz steht, wurde auch in einem anderen Bereich als der Intelligenz-Diagnostik, in der psychologischen Stress-Forschung, postuliert (Wrubel, Benner & Lazarus, 1981): Soziale Kompetenz wird hier als Sammelbegriff für die „soziale Wirksamkeit“ einer Person verstanden, d. h. als Bezeichnung dafür, wie effektiv sie die Anforderungen diverser sozialer Settings bewältigt. Während Coping-Kompetenz die generellen Fähigkeiten einer Person zur Stressbewältigung in unterschiedlichsten, auch nicht-interpersonellen Kontexten, umfasst, wird Soziale Kompetenz als Synonym für Coping-Kompetenz in sozialen Interaktionen verstanden. Da die belastendsten Erfahrungen menschlicher Existenz oftmals sozialer Natur seien, gebe es weitreichende Überschneidungen zwischen genereller Coping- und Sozialer Kompetenz:

Social competence ... refers to the management of any social encounter, whether stressful or not. However, since the most important, persistent, and troubling encounters in human existence are often social in nature there is a large area of overlap between the two concepts. (Wrubel et al., 1981, S. 70f.)

Da Coping-Kompetenz in sozialen Interaktionen nach Auffassung von Hendricks et al. (1969) Kreativität im Hinblick auf die Generierung ebenso neuer wie angemessener Verhaltensalternativen verlangt, entwickelten sie einen Test, der die Fähigkeit zu divergentem Produzieren im sozialen Bereich untersucht. Die Testautoren sprechen von “Creative Social Intelligence“, für die sechs Unterklassen postuliert werden:

- (1) Divergentes Produzieren behavioraler Einheiten: die Fähigkeit, Verhalten an den Tag zu legen, das die mentale Verfassung kommuniziert;
- (2) Divergentes Produzieren behavioraler Klassen: die Fähigkeit, wiedererkennbares Verhalten zu zeigen;
- (3) Divergentes Produzieren behavioraler Relationen: die Fähigkeit, das Verhalten einer anderen Person zu beeinflussen;
- (4) Divergentes Produzieren behavioraler Systeme: die Fähigkeit, Interaktionen mit einer anderen Person aufrechtzuerhalten;
- (5) Divergentes Produzieren behavioraler Transformationen: die Fähigkeit, eine Äußerung oder eine Sequenz von Äußerungen zu ändern;
- (6) Divergentes Produzieren behavioraler Konsequenzen: die Fähigkeit, mehrere mögliche Folgen einer Situation vorherzusehen.

Idealerweise sollten diese Verhaltenskompetenzen in realen Interaktionen beobachtet werden; um sie im Rahmen einer Testsituation erheben zu können, bedürfen sie jedoch der Standardisierung und Ökonomisierung. Die von den Testautoren selbst berichteten Validierungsergebnisse an nur $N = 252$ High School-Schülern sprechen für die Annahme einer sechsfaktoriellen Struktur kreativer sozialer Intelligenz. Diese Annahmen konnten auch in späteren Reanalysen repliziert werden (Chen & Michael,

1993). Zudem erwiesen sich die Faktoren sozialer Wahrnehmungskompetenz (Six Factor Test of Social Competence) als unabhängig von denjenigen kreativer sozialer Intelligenz, ebenso wie von Testergebnissen abstrakter Intelligenz. Der Forschergruppe um Guilford ist es damit gelungen, Messinstrumente für zwei von ihnen postulierte unterschiedliche Domänen Sozialer Kompetenz zu konstruieren: Wahrnehmungskompetenz im Sinne des Verstehens von Verhalten (Erkennen behavioralen Inhalts) und Handlungskompetenz im Sinne von interpersonellem Coping (divergentes Produzieren behavioralen Inhalts).

Für die verbliebenen drei intellektuellen Inhaltskategorien Erinnern, konvergentes Produzieren und Beurteilen wurden keine Tests entwickelt; inhaltlich würde (1) behaviorales konvergentes Produzieren die Fähigkeit prüfen, „zur richtigen Zeit das Richtige zu tun“ (Kihlstrom & Cantor, 2000, S. 363; Testmöglichkeit: Wissen um soziale Regeln), (2) behaviorales Erinnern die Fähigkeit, die Eigenschaften von Personen zu behalten (z. B. Gesichter, Namen und Persönlichkeitseigenschaften) und (3) behaviorales Beurteilen die Fähigkeit, die Angemessenheit von Verhalten einzuschätzen.

Trotz der Belege für die Konstruktvalidität der beiden Tests aus der Forschergruppe um Guilford (O'Sullivan et al., 1965; Hendricks et al., 1969) ist es beiden nicht gelungen, das Konstrukt der Sozialen Intelligenz wissenschaftlich zu etablieren. Dies dürfte mit den enttäuschenden prädiktiven Validitätsuntersuchungen in Zusammenhang stehen: Keiner der beiden Tests vermochte, externe Kriterien Sozialer Intelligenz, wie z. B. Beurteilungen durch Vorgesetzte oder Kollegen, zufriedenstellend vorherzusagen (Probst, 1982, S. 221).

Die insgesamt eher unbefriedigende Befundlage zur Konstruktvalidität Sozialer Kompetenz veranlasste Cronbach 1960 zu einem skeptischen Resumee: "50 years of intermittent investigation ... social intelligence remains undefined and unmeasured ... (E)nough attempts were made ... to indicate that this line of approach is fruitless" (S. 319).

Grundlage dieser Aussage waren nur die frühen Untersuchungen von Thorndike und Stein (1937). Cronbachs Haltung wurde allerdings auch von Wechsler (1958) gestützt, der dem Konzept der Sozialen Intelligenz ebenfalls wenig Aufmerksamkeit schenkte, mit dem Argument, "social intelligence is just general intelligence applied to social situations" (S. 75; zitiert nach Kihlstrom & Cantor, 2000, S. 359).

5.3 Soziale Kompetenz im Alltagsverständnis

Im Gegensatz zu Wissenschaftlern, die dem Konstrukt mit Skepsis begegnen, betrachten Laien Soziale Kompetenz als bedeutsamen Aspekt von „Intelligenz“. Dies ist das Ergebnis einer Studie von Sternberg, Conway, Ketron und Bernstein (1981), die $N=186$ Laien aufforderten, Verhaltensbeispiele für (1) intelligentes, (2) akademisch

intelligentes, (3) „alltagsintelligentes“ (everyday intelligence) und (4) unintelligentes Verhalten zu generieren. Die auf diese Weise erhaltenen 170 Beispiele intelligenten Verhaltens (ausschließlich der 80 Beispiele nicht-intelligenten Verhaltens) wurden anschließend von $N = 122$ anderen Laien und $N = 140$ Experten⁹ unter anderem daraufhin beurteilt, wie wichtig und wie charakteristisch jede dieser Verhaltensweisen für eine ihrer Vorstellung nach (1) intelligente, (2) akademisch intelligente und (3) alltagsintelligente Person wäre. Faktorenanalysen der Laien-Ratings typisch intelligenter Verhaltensweisen ergaben drei eindeutig interpretierbare Faktoren: praktische Problemlösefähigkeit, verbale Fähigkeiten und Soziale Kompetenz. Sozial kompetente Personen legen nach Auffassung der befragten Laien folgende prototypische Verhaltensweisen an den Tag:

- andere akzeptieren, wie sie sind;
- Fehler zugeben;
- sich für die Welt insgesamt interessieren;
- rechtzeitig zu Verabredungen erscheinen;
- ein soziales Gewissen haben;
- denken, bevor man spricht und handelt;
- neugierig sein;
- keine voreiligen Schlüsse ziehen;
- faire Urteile fällen;
- für die Lösung eines Problems die Wichtigkeit gegebener Informationen richtig einschätzen;
- sensibel sein für die Bedürfnisse und Wünsche anderer;
- offen und ehrlich sein im Umgang mit sich selbst und anderen;
- Interesse an der unmittelbaren Umgebung zeigen.

Darüber hinaus wurden auch Faktorenanalysen über die Laien-Ratings typisch akademisch intelligenten und alltagsintelligenten Verhaltens durchgeführt. Bezüglich des akademisch intelligenten Verhaltens ergaben sich drei Faktoren: verbale Fähigkeiten, Problemlösefähigkeit und Soziale Kompetenz. Explorative Faktorenanalysen der Ratings typisch alltagsintelligenten Verhaltens ergaben vier interpretierbare Faktoren: praktische Problemlösefähigkeit, Soziale Kompetenz, „Charakter“ sowie „Interesse an neuen Lernerfahrungen und Kultur“.

Die Gemeinsamkeit aller drei Faktorenanalysen auf der Grundlage von Laien-Ratings besteht somit in zweierlei: (1) Aus jeder der drei Analysen ging ein Faktor praktischer Problemlösefähigkeit hervor; die Tatsache, dass zum Stichwort „Intelligenz“ die Fähigkeit zum Lösen von Problemen assoziiert wird, ist allerdings wenig überraschend. (2) In jeder der drei Analysen wurde ein Faktor Soziale Kompetenz extrahiert. Das heißt unabhängig davon, ob Sozialer Intelligenz bzw. Kompetenz in expliziten Intelligenz-Theorien relevante Bedeutung zugestanden wird, nimmt sie in

⁹ promovierte und in der Intelligenz-Forschung tätige Psychologen

impliziten Intelligenztheorien von Nicht-Experten offensichtlich eine zentrale Position ein.

Dieser Gegensatz zwischen alltäglichem und akademischem Intelligenz-Verständnis wird auch von den faktorenanalytischen Ergebnissen der Experten-Ratings gespiegelt: Aus den für intelligentes Verhalten ihrer Meinung nach charakteristischen Verhaltensweisen konnte im Gegensatz zu den Laien-Ratings kein eigenständiger Faktor Sozialer Kompetenz extrahiert werden. Die drei sich abzeichnenden Faktoren waren verbale Fähigkeiten, Problemlösekompetenz und praktische Intelligenz; letzterer bezog sich dabei vor allem auf die Kompetenz zur Lösung praktischer Alltagsprobleme. Auch die Faktorenanalyse über typisch akademisches Verhalten ergab keinen Faktor Sozialer Kompetenz, statt dessen, neben verbalen Fähigkeiten und Problemlösekompetenz, eine Dimension „Motivation“¹⁰. Lediglich aus den Ratings typisch alltagsintelligenter Verhaltensweisen ließ sich, neben praktischer Problemlösefähigkeit und praktisch adaptivem Verhalten, ein Faktor Soziale Kompetenz extrahieren.

Insgesamt sind die Vorstellungen von Experten über die Bedeutung des Begriffs „Intelligenz“ deutlich weniger sozial orientiert als die von Laien. Dass sich die Vorstellungen von Laien über die prototypischen Komponenten sozial kompetenten Verhaltens jedoch im Wesentlichen gleichen, zeigt in Ergänzung zu Sternberg et al. (1981) die Untersuchung von Kosmitzki und John (1993). Auf Grundlage bereits vorhandener Sammlungen sozial intelligenter Verhaltensweisen (Orlik, 1978), konfrontierten sie ihre Versuchspersonen mit 18 unterschiedlichen Verhaltensmustern. Aufgabe der Personen war es, jede dieser Verhaltensweisen daraufhin einzuschätzen, wie zentral diese für ihr persönliches Verständnis Sozialer Kompetenz war. Dabei stellten sich die folgenden Verhaltensbeispiele als besonders wichtig heraus:

- versteht anderer Personen Gedanken, Gefühle und Absichten;
- ist gut im Umgang mit anderen Menschen;
- hat ein ausgeprägtes Wissen um Regeln und Normen in menschlichen Beziehungen;
- kann sich gut in andere Menschen hineinversetzen;
- passt sich sozialen Situationen gut an;
- ist warm und fürsorglich;
- ist offen für neue Erfahrungen, Ideen und Wertvorstellungen.

Auch wenn es sich vom wissenschaftlichen Standpunkt aus bei Sozialer Kompetenz um ein diffuses Konstrukt handelt, ist das Konstrukt für Nicht-Wissenschaftler trotz seiner Komplexität offensichtlich klar definierbar und von lebenspraktischer Bedeutung. Thorndike selbst (1920) hatte dieses Dilemma bereits antizipiert. Soziale Intelli-

¹⁰ Diese Skala umfasste Items wie „displays dedication and motivation in chosen pursuits“, „gets involved in what he or she is doing“, „studies hard“ und „is persistent“.

genz zu definieren sei insbesondere in Abgrenzung von abstrakter Intelligenz relativ einfach, sie zu messen jedoch ein deutlich schwierigeres Anliegen:

Convenient tests of social intelligence are hard to devise ... Social intelligence shows itself abundantly in the nursery, on the playground, in barracks and factories and salesrooms, but it eludes the formal standardized conditions of the testing laboratory. It requires human beings to respond to, time to adapt its responses, and face, voice, gesture, and mien as tools. (S. 231).

5.4 Diskriminante Validität Sozialer Kompetenz

In den Jahrzehnten nach Guilford wurden mit Hilfe von Multitrait-Multimethod-Untersuchungen (Campbell & Fiske, 1959) weitere Versuche unternommen, die konvergente und diskriminante Validität diverser Maße Sozialer Kompetenz zu klären. Die Ergebnisse waren wiederum heterogen. Keating (1978) erhob Soziale Kompetenz mit Hilfe dreier Tests: Defining Issues Test (Rest, 1975), basierend auf Kohlbergs (1963) Stufenmodell der Moral-Entwicklung, Social Insight Test (Chapin 1942, 1967) und Social Maturity Index (Gough, 1966), eine Selbstbeurteilungs-Skala sozialer Wirksamkeit. Dazu wurden drei Tests abstrakter Intelligenz vorgegeben. Wiederum ergaben dimensionsanalytische Untersuchungen keine klare Separierung zwischen sozialer und abstrakter Intelligenz; allerdings muss der hohe Verbalanteil der drei Instrumente zu Sozialer Kompetenz in Rechnung gestellt werden. Zusätzlich erwiesen sich die drei Tests abstrakter Intelligenz zur Vorhersage des Social Maturity Index als die besseren Prädiktoren im Vergleich zu den beiden übrigen Maßen Sozialer Kompetenz.

Ein anderes Bild ergab sich in einer Untersuchung von Ford und Tisak (1983) an mehr als 600 High School-Schülern. Die Einschätzung Sozialer Kompetenz nahmen sie über Selbst-, Peer- und Lehrer-Ratings vor, zudem mit Hilfe eines persönlichen Interviews sowie der Empathie-Skala von Hogan (1969). Als Maße verbaler und mathematischer Intelligenz dienten sowohl Schulnoten als auch standardisierte Test-Werte. Im Gegensatz zur Untersuchung Keatings (1978) ließen sich abstrakte und soziale Intelligenz-Maße faktoriell voneinander trennen, vor allem jedoch waren die drei unterschiedlichen Rating-Urteile sowie die Empathie-Skala bessere Prädiktoren zur Varianzaufklärung des Interview-Ratings als die akademischen Intelligenzmaße. Als Erklärung ziehen die Autoren die Merkmale ihrer Soziale-Intelligenz-Maße heran: Die Ratings erfassten vor allem das effektive soziale Verhalten (Handlungskompetenz) der Personen, weniger ihre soziale Wahrnehmungsfähigkeit, wie sie z. B. durch Vorgabe von Situationsbeschreibungen untersucht wird. Verhaltensbezogene Maße Sozialer Kompetenz seien von konventionellen IQ-Maßen, insbesondere verbaler Intelligenz, eindeutiger separierbar. Dieser Auffassung ist in den folgenden Jahren

Zustimmung widerfahren: Schneider et al. (1996) kommen zu dem Schluss, dass die Vielzahl früherer Untersuchungen zu Sozialer Kompetenz auf ebenso einseitigen wie unvollständigen Operationalisierungen dieses Konstrukts basierten. Während Thorndike (1920) explizit von Wahrnehmungs- *und* Handlungskompetenz als definierenden Merkmalen Sozialer Kompetenz gesprochen hatte, beschränkten sich viele der in den folgenden Jahren entwickelten Tests auf die Erfassung Sozialer Wahrnehmungsfähigkeit (mit Teilaspekten wie “Social Insight“, “Social Memory“ oder “Social Knowledge“; Schneider et al., 1996, S. 469).

Die Untersuchungen, die substantielle Bezüge zwischen Sozialer Intelligenz und abstrakter Intelligenz feststellten, hätten vor allem diese Tests zu Sozialer Wahrnehmungsfähigkeit eingesetzt. Neuere Untersuchungen, in denen bei der Erfassung Sozialer Kompetenz die Handlungskomponente im Vordergrund gestanden habe, seien zu konstruktstützenderen Ergebnissen gekommen.

Die Unklarheit der Befundlage wird durch Studien ergänzt, in denen Soziale Wahrnehmungsfähigkeit durchaus von abstrakter Intelligenz separiert werden konnte: Wong et al. (1995) konstruierten drei unterschiedliche Maße sozialer Wahrnehmungsfähigkeit (1. *Soziale Wahrnehmung*: Genauigkeit in der Decodierung verbalen und nonverbalen Verhaltens; 2. *Soziales Verständnis*: Genauigkeit in der Interpretation sozialen Verhaltens; 3. *Soziales Wissen*: Bewusstheit über Regeln im sozialen Umgang). Die Ergebnisse zeigten, dass Soziale Wahrnehmung im Zusammenhang stand mit Sozialem Verständnis, aber keine der beiden Skalen mit Sozialem Wissen korrelierte. Alle drei jedoch waren in faktorenanalytischen Untersuchungen von akademischer Intelligenz separierbar.

Speziell den Zusammenhang mit akademischer Intelligenz untersuchten Jones und Day (1997). In Anlehnung an das Intelligenzmodell von Cattell (1971) unterschieden sie zwischen fluider und kristallisierter Sozialer Intelligenz: Kristallisierte Soziale Intelligenz beziehe sich auf das angesammelte Wissen einer Person über die soziale Umwelt, einschließlich ihrer verbalen Repräsentation. Fluide soziale Intelligenz umfasse im Gegensatz dazu die Fähigkeit, flexibel und kompetent auf neue soziale Situationen zu reagieren. Die beiden Komponenten wurden sowohl über verbale und nonverbale Leistungsmaße als auch über Fremdratings erhoben, zuzüglich zu Maßen abstrakter Intelligenz. Konfirmatorische Faktorenanalysen favorisierten schließlich ein Modell, in dem kristallisierte soziale Intelligenz von fluider sozialer Intelligenz, aber im Gegensatz zu fluider sozialer Intelligenz nicht von abstrakter Intelligenz unterschieden werden konnte.

5.5 Soziale Kompetenz als Disposition

Die Gemeinsamkeit der bislang referierten Untersuchungen besteht im Wesentlichen darin, Soziale Kompetenz als leistungsbezogenes Konstrukt erfasst zu haben. Dem stehen Ansätze gegenüber, die Soziale Kompetenz über Selbstaussagen erheben. Marlowe (1986) beispielsweise stellte acht unterschiedliche Persönlichkeitstests zusammen, die alle sozial kompetentes Verhalten operationalisierten. Insgesamt wurden daraus fünf Faktoren extrahiert, die Marlowe als (1) prosoziale Einstellung, (2) soziale Fertigkeiten, (3) Empathie, (4) emotionale Expressivität und (5) Sensitivität bezeichnete. Alle fünf Faktoren erwiesen sich als unabhängig von den ebenfalls erhobenen Maßen abstrakter Intelligenz. Die Aussagekraft dieses Ergebnisses wird allerdings durch den impliziten Methoden-Effekt – Selbstaussagen versus Leistungsmaße – in Frage gestellt.

Ausschließlich auf Selbstaussagen basiert auch der Ansatz von Riggio (1986), der Soziale Kompetenz als Fähigkeit zum Senden und Empfangen von Informationen definiert. Diese werden im Social Skills Inventory (SSI) über sieben theoretisch definierte Skalen operationalisiert:

- (1) Emotionale Expressivität ("Quite often I tend to be the 'life of the party'"),
- (2) Emotionale Sensitivität ("People often tell me that I am a sensitive and understanding person"),
- (3) Emotionale Kontrolle ("I am very good at maintaining a calm exterior, even when upset"),
- (4) Soziale Expressivität ("At parties I enjoy speaking to a great number of different people"),
- (5) Soziale Sensitivität ("I often worry that people will misinterpret something that I have said to them"),
- (6) Soziale Kontrolle ("I can fit in with all types of people, young and old, rich and poor") sowie
- (7) Soziale Manipulation ("If I really have to, I can 'use' other people to get what I want"; Riggio, 1986, S. 652).

Die Item-Formulierungen stellen eindeutige Bezüge zu klassischen Persönlichkeitsvariablen her, die empirisch auch belegt wurden. Beispielsweise sind Personen mit hoher Sozialer Expressivität in Kategorien des 16 Personality Factor Test (Cattell, Eber & Tatsuoka, 1970) gesellig, sorglos, risikofreudig und gruppenabhängig; damit stellt sich die Frage, welchen diagnostischen Zusatzgewinn Soziale Expressivität über die Messung von Extraversion hinaus liefert.

Riggio (1986) hingegen wertet die für alle Skalen des SSI nachweisbaren Zusammenhänge mit Persönlichkeitsvariablen als Beleg konvergenter Validität. Dieser Auffassung kann nur teilweise zugestimmt werden: De facto stellt der Ansatz, Soziale Kompetenz über Selbstaussagen zu erfassen, die Abkehr vom traditionell fähigkeitsorientierten Verständnis dieses Konstrukts dar. Wenn Soziale Kompetenz jedoch, wie der Begriff „Kompetenz“ suggeriert und wie bereits Thorndike (1920) das Konstrukt definierte, bestimmte Fähigkeiten umfasst, muss dieser leistungsbezogene

Aspekt auch in die Diagnostik einfließen. Um die Aussagekraft von Selbsteinschätzungen Sozialer Kompetenz tatsächlich beurteilen zu können, müssten sie an objektiven Performanz-Kriterien validiert werden, wie z. B. Verhaltensbeobachtungen, Rollenspielen, situationalen Interviews oder anderen leistungsorientierten Tests zu Sozialer Kompetenz. Sich in der Diagnostik von Kompetenzen allein auf Selbstaussagen zu beschränken, erscheint hingegen aus zwei Gründen wenig sinnvoll:

(1) Personen sind nur in sehr eingeschränktem Maße in der Lage, ihre Fähigkeiten realistisch zu beurteilen. Korrelationen zwischen selbsteingeschätzter Intelligenz und tatsächlichen Intelligenztest-Werten liegen z. B. bei maximal $r = .30$ (Paulhus, Lysy & Yik, 1998). Fragebögen zu Sozialer Kompetenz erfassen demnach vor allem die Selbsteinschätzung der Person ihrer Sozialer Kompetenz. Wird Soziale Kompetenz explizit als Fähigkeit verstanden, geben Befunde wie die von Paulhus et al. (1998) zumindest Anlass zur Skepsis gegenüber der Validität von Selbstauskunftsinventaren zu Sozialer Kompetenz.

(2) Sozial kompetentes Verhalten stellt, seiner Definition entsprechend, sozial erwünschtes Verhalten dar. Diese Eigenschaft ist aus den Item-Formulierungen klar ersichtlich, so dass mit Verzerrungseffekten im Antwortverhalten gerechnet werden muss. Diese können durch entsprechende Item-Formulierungen zwar abgemildert¹¹, aber nicht beseitigt werden. Genau dieser Verzerrungseffekt lässt sich für den SSI (Riggio, 1986) auch nachweisen: So korreliert die Skala Soziale Kontrolle zu $r = .48$ mit Sozialer Erwünschtheit (Marlowe-Crowne Social Desirability Scale; Crowne & Marlowe, 1964); die Skala Soziale Sensitivität hingegen, deren Item-Inhalte auch Aspekte sozialer Ängstlichkeit thematisieren, sowie die Skala Soziale Manipulation, die Berechnung und machtpolitisches Bewusstsein im sozialen Umgang anspricht, korrelieren mit Sozialer Erwünschtheit negativ zu $r = -.31$ bzw. $r = -.50$. Dass diese Selbsteinschätzungen Sozialer Kompetenz nicht substantiell mit abstrakter Intelligenz korrelieren (Schneider et al., 1996), ist weniger Hinweis für die diskriminante Validität beider Konstrukte als Ausdruck von Methodengegensätzlichkeit.

Dies gilt auch für die Studie von Ferris et al. (2001): Bei $N = 106$ Programmierern fanden sich im Rahmen einer Querschnittsuntersuchung Interaktionseffekte zwischen Sozialer Kompetenz und abstrakter Intelligenz im Hinblick auf den beruflichen Erfolg: Je intelligenter die Programmierer, um so stärkere Effekte hatte Soziale Kompetenz – sowohl auf die Leistungsbeurteilung durch Vorgesetzte als auch auf die Höhe des Gehalts. Als Validitätshinweis ihres Maßes für Soziale Kompetenz nennen die Autoren eine Korrelation von $r = -.07$ mit abstrakter Intelligenz. Tatsache ist

¹¹ z. B. durch das Erfassen von Tatsachen statt reiner Selbstbeurteilungen: „Ich bekomme häufig zu hören, ich sei eine sensible und verständnisvolle Person“ statt „Ich bin sensibel und verständnisvoll“.

jedoch, dass es sich bei dem Test Sozialer Kompetenz lediglich um sieben Items handelte, die nach der Selbsteinschätzung der Untersuchungsteilnehmer fragten. Die Nullkorrelation von sieben Fragebogen-Items mit einem Leistungstest als Beleg für die diskriminante Validität Sozialer Kompetenz zu werten, ist wenig stichhaltig. Die euphorische Sichtweise von Schneider et al. (1996), "... it is time to lay to rest any residual notions that social competence is ... just general intelligence applied to social situations" (S. 479), wird durch die einseitige Fokussierung auf Fragebogen-Befunde zwar erklärlich, aber nicht überzeugender.

In einem neueren Fragebogen, dem Social Competence Questionnaire (SCQ; Schneider et al., 1996) werden nicht-leistungsbezogene Persönlichkeitsdispositionen Sozialen Kompetenzen sogar gleich gesetzt. Im Gegensatz zum SSI erfolgte die Konstruktion nicht auf rationale, sondern induktive Weise: Ähnlich wie bei Sternberg et al. (1981) wurden Personen gebeten, Beispiele für sozial kompetentes Verhalten zu generieren. Bei den Personen handelte es sich um Psychologie-Studierende und Angestellte einer Unternehmensberatung. Aus dem Item-Pool wurden auf explorativem Wege sieben Faktoren extrahiert, die zum Teil klassische nicht-leistungsbezogene Persönlichkeitsdimensionen umfassen:

- (1) Extraversion ("I have a difficult time making friends"),
- (2) Wärme ("I am genuinely interested in and concerned about others"),
- (3) Sozialer Einfluss ("I seldom emerge as a leader"),
- (4) Soziales Verständnis ("I 'read' groups well"),
- (5) Soziale Offenheit ("I enjoy interacting with people from 'all walks of life'"),
- (6) Soziale Angemessenheit ("I smile and laugh at appropriate times")
- (7) Soziales Unangepasstsein ("I spend my share of time complaining about my problems").

Skalen eines Inventars zur Messung Sozialer Kompetenz mit „Extraversion“ und „Wärme“ zu bezeichnen, wie im SCQ der Fall, ist einem eindeutigen Verständnis dieses Konstrukts eher abträglich. Soziale Kompetenz umfasst unter anderem Fähigkeiten im Bereich der sozialen Wahrnehmung, und kognitive Fähigkeiten werden unter dem Begriff Intelligenz subsumiert. Trotz unterschiedlicher Definitionen von Intelligenz herrscht sowohl unter Laien als auch Experten (Sternberg et al., 1981) Einigkeit darüber, dass eine wesentliche Bedeutung von Intelligenz die Fähigkeit zum Lösen von Problemen umfasst; dass sich eine Persönlichkeitseigenschaft wie Extraversion im sozialen Kontakt auch in der Art der Verarbeitung sozialer Informationen, d. h. in kognitiven Prozessen, bemerkbar macht, ist sicherlich unbestritten. Jede Disposition integriert letztlich ein Zusammenspiel aus Motivationen, Emotionen und Kognitionen. Tatsache jedoch ist, dass Extraversion per se die Neigung zu sozialem *Kontakt* beschreibt, keine Befähigung zu sozialem *Problemlösen*. Genau dies wird jedoch für Soziale Kompetenz postuliert: Diese soll explizit interpersonelle Problemlösefähigkeiten umfassen, z. B. die Fähigkeit, Konflikte zu klären, andere zu motivieren und zu führen. Dies geht über die Konnotation von Extraversion hinaus.

Die Unterschiedlichkeit zwischen einer nicht-leistungsbezogenen Disposition wie Extraversion und Sozialer Kompetenz lässt sich vermutlich damit beschreiben, dass Soziale Kompetenz Einfluss auf die „Gewandtheit“ des extravertierten Verhaltens einer Person nehmen sollte.

Während Extraversion die Affinität zu sozialem Kontakt beschreibt, trifft Soziale Kompetenz eine Aussage über die „Güte“ des Verhaltens. Es ist anzunehmen, dass extravertierte Personen als Funktion der Häufigkeit, mit der sie soziale Interaktionen aufsuchen, auch ihre Soziale Kompetenz erweitern, so dass beide Konstrukte in positivem Zusammenhang miteinander stehen könnten. Gerade der Aspekt der Modifizierbarkeit Sozialer Kompetenz durch Erfahrung spricht aber auch eher gegen die Gleichsetzung mit nicht-leistungsbezogenen Dispositionen: „... personality is relatively stable and enduring whereas social skills are relatively trainable“ (Hogan & Shelton, 1998, S. 135).

5.6 Multidimensionalität Sozialer Kompetenz

Worauf rational und induktiv entwickelte Instrumente zu Sozialer Kompetenz, Fragebögen ebenso wie Performanztests, gemeinsam hinweisen, ist die Multidimensionalität des Konstrukts. Thorndike (1920) hatte implizit bereits eine Dichotomisierung in zwei Komponenten vorgenommen, indem er von Wahrnehmungs- und Handlungskompetenz als definierenden Merkmalen sprach. Die in den folgenden Jahrzehnten entwickelten Tests postulierten ebenso unterschiedliche wie unterschiedlich viele Subkomponenten Sozialer Kompetenz. Die differierende Anzahl lässt sich u. a. auf die Tatsache zurückführen, dass Subkomponenten auf unterschiedlich komplexem Niveau erfasst werden können: Sozial intelligentes Verhalten auf basalem Level umfasst grundlegende Kommunikationsfertigkeiten in alltäglichen Situationen (z. B. soziale Umgangsformen bei der Begrüßung und Verabschiedung; Greenspan und Granfield, 1992), auf höherer Ebene hingegen komplexe Fertigkeiten wie z. B. Verhandlungsgeschick in Konfliktsituationen. Für heuristische Zwecke schlagen Schneider et al. (1996) eine Unterteilung Sozialer Kompetenz in vier Komponenten vor, die im Folgenden erläutert und diskutiert werden:

- (1) Soziale Intelligenz,
- (2) Interpersonelle Persönlichkeitsdispositionen,
- (3) Soziale Fertigkeiten,
- (4) Soziale Selbstregulation.

Soziale Intelligenz

Zu Sozialer Intelligenz zählen sie v.a. die wahrnehmungsorientierten und kognitiven Komponenten Sozialer Kompetenz, d. h. Soziales Verständnis (Chapin, 1942, 1967; O'Sullivan et al., 1965; Wong et al., 1995), Soziales Gedächtnis (Hunt, 1928) und Soziales Wissen (Wong et al., 1995). Auch wenn Thorndike (1920) die beiden Begriffe synonym verwendete, wird in dieser Arbeit zwischen beiden Komponenten unterschieden: Soziale Intelligenz umfasst einen Ausschnitt innerhalb des Konstrukts Sozialer Kompetenz, indem es sich ausschließlich auf den kognitiven Aspekt beschränkt. Sozial intelligente Personen können soziale Situationen demnach schneller und angemessener analysieren und beurteilen. Urteilsfähigkeit ist eine klassische Operationalisierung von Intelligenz (Faktor „Reasoning“ der Primary Mental Abilities; Thurstone, 1938), daher erscheint die Bezeichnung dieser Fähigkeiten als Soziale Intelligenz angemessen.

Soziale Kompetenz hingegen ist der weitere Begriff, der im Gegensatz zu Sozialer Intelligenz auch Handlungskompetenz umfasst. Unter „Kompetenz“ wird generell eine auf eine bestimmte Tätigkeit bezogene besondere Befähigung verstanden. Merkmal des Konstrukts „Kompetenz“ ist nach Frei, Duell und Baitsch (1984) seine Extensionalität, d. h. der nicht genau benennbare inhaltliche Umfang einer Kompetenz. Zudem besitzt eine Kompetenz tätigkeitsregulierende Funktion, d. h. ihr Umfang erstreckt sich auf Tätigkeiten, nicht allein auf Operationen oder Handlungen. Aus diesem Grunde könne nicht von „der“ Kompetenz einer Person gesprochen werden, sondern nur von ihrer Kompetenz im Hinblick auf eine bestimmte Tätigkeit. Grundsätzlich seien ebenso viele Kompetenzen denkbar wie Tätigkeitsbereiche. Die Soziale Kompetenz einer Person zeigt sich generell im Umgang mit anderen Personen, im Arbeits-, wie auch im Privatleben. Beobachtbar wird diese Kompetenz in der Interaktion mit anderen; verhält sich eine Person sozial kompetent, hat sie die Situation offensichtlich angemessen – sozial intelligent – eingeschätzt. Sozial kompetentes Verhalten setzt somit Soziale Intelligenz voraus. Die Frage, welche konkreten Verhaltensweisen Soziale Kompetenz umfasst, kann inhaltlich nicht erschöpfend beantwortet werden: Die Vielzahl unterschiedlicher Situationsbedingungen, die die Interaktionen selbst innerhalb eines Lebensbereiches, wie z. B. am Arbeitsplatz, prägen, verhindern eine umfassende Auflistung sozial kompetenter Verhaltensweisen. Beispielsweise stellt ein geschäftlicher Empfang andere Anforderungen an sozial kompetentes Kommunikationsverhalten als das Führen eines Kritikgesprächs mit einem unzuverlässigen Mitarbeiter. Die Situationsspezifität ist somit ein weiteres Merkmal Sozialer Kompetenz:

[Social competence] is the ability to interact with others in a given social context in specific ways that are socially acceptable according to societal norms, and that are

not harmful to others ... this definition makes reference to criteria in relation to which the social outcomes are valued (locally prevailing social norms).

(Coombs & Slaby, 1977; zitiert nach Topping, Bremner & Holmes, 2000, S. 31)

Auch Greif (1987, S. 312) definiert Soziale Kompetenz als die Fähigkeit, in sozialen Situationen unter Berücksichtigung situationsspezifischer Anforderungen Ziele zu erreichen und Pläne zweckrational zu realisieren. Beide Definitionen machen keine explizite Aussage darüber, mit welchen Mitteln diese Ziele erreicht werden sollten, um als sozial kompetent zu gelten. Coombs und Slaby (1977; zitiert nach Topping et al., 2000) betonen die ethische Komponente sozial kompetenten Verhaltens: Sozial kompetentes Verhalten orientiere sich an sozialen Normen und Wertvorstellungen. Diese Auffassung wird auch von anderen vertreten: Blaschke (1987) postuliert, sozial kompetentes Verhalten sei nicht darauf ausgerichtet, eigene Ziele auf Kosten anderer Personen zu erreichen, sondern vielmehr die Interessen der Interaktionspartner in einer Weise zu berücksichtigen, „dass möglichst keiner unterliegt“ (S. 148). Auch Riemann und Allgöwer (1993) argumentieren:

Soziale Kompetenz wird Personen zugesprochen, die in der Lage sind, so mit anderen Personen zu interagieren, dass dieses Verhalten ein Maximum an positiven und Minimum an negativen Konsequenzen für alle an der Interaktion beteiligten Personen mit sich bringt. Darüber hinaus muss das Interaktionsverhalten mindestens als sozial akzeptabel gelten. (S. 153)

„Durchsetzungsfähigkeit“, eine im arbeitsorganisationalen Kontext häufig verlangte Kompetenz, wäre demnach strenggenommen kein Ausdruck Sozialer Kompetenz, da sie per definitionem eigenen Ansprüchen Priorität über die Interessen anderer einräumt. Die Zurückhaltung der zitierten Definitionen Sozialer Kompetenz, die postulieren, Soziale Kompetenz äußere sich darin, dass „möglichst“ niemand unterliege und negative Konsequenzen für die Interaktionsbeteiligten „minimiert“ würden, macht jedoch das Fehlen eines objektiven Beurteilungsmaßstabes deutlich: Es bleibt unklar, wie viele negative Konsequenzen für die Interaktionsbeteiligten ein Verhalten nach sich ziehen darf, um es noch als sozial kompetent beurteilen zu können, ebenso wie die Forderung, dass „möglichst“ kein Interaktionsbeteiligter unterliegen solle, eher einem vagen Anspruch als einem konkreten Urteilkriterium entspricht.

Interpersonelle Persönlichkeitsdispositionen

Wie die Ergebnisse von Riggio (1986) und Schneider et al. (1996) zeigen, stehen Selbstauskünfte zu Sozialer Kompetenz in substantiellem Zusammenhang zu nicht-leistungsorientierten Persönlichkeitsdimensionen. Eine Eingrenzung derjenigen Traits, die im interpersonellen Kontakt relevant erscheinen, nehmen Schneider et al. (1996) über Circumplex-Modelle vor (z. B. Wiggins, Phillips & Trapnell, 1989). Sie

argumentieren, dass die für den interpersonellen Umgang relevanten Traits in einer Circumplex-Struktur um zwei orthogonale Kerndimensionen gruppiert werden können. Die Bezeichnung dieser Dimensionen in der Literatur variiert und umfasst die Bezeichnungen „Kontrolle“ und „Verbundenheit“ (Kiesler, 1983), „Macht“ und „Liebe“ (Wiggins, 1979) sowie „selbstsicher-dominant“ und „warm-angenehm“ (Wiggins, Trapnell & Philipps, 1988); allen Dimensionen steht jeweils ein negativ konnotierter Gegenpol gegenüber, der sich im interpersonellen Umgang eher dysfunktional und als indikativ für fehlende Soziale Kompetenz bemerkbar macht. Wie bereits dargestellt, wird der Ansatz, nicht-leistungsbezogene Persönlichkeitsdispositionen mit Sozialer Kompetenz gleichzusetzen, kritisch gesehen (siehe Abschnitt 5.5). In der Literatur existiert dazu keine eindeutige Haltung.

Wie erwähnt, wird zudem von mehreren Autoren auf die Situationsspezifität sozial kompetenten Verhaltens hingewiesen. Diese Annahme zu treffen, heißt implizit, einen dispositionellen Ansatz Sozialer Kompetenz ebenfalls zu verneinen, denn Dispositionen machen sich per definitionem in konstantem Verhalten über Zeit und Situationen hinweg bemerkbar.

Amelang, Schwarz und Wegemund (1989) behaupten, dass sich soziale Fähigkeiten nicht situationsspezifisch, sondern auch in verschiedenen Kontexten sehr wohl auf ähnliche Weise manifestieren. Folgerichtig gehen sie von einem dispositionellen Ansatz aus und legten der Konstruktion ihres Fragebogens zu Sozialer Intelligenz den Act Frequency Approach zugrunde. Dabei verlangen sie von der Person Auskunft darüber, wie häufig sie in der Vergangenheit bestimmte Verhaltensweisen gezeigt hat (Beispiel: „Ich verhandelte mit meinem Vorgesetzten bestimmt, aber dennoch vorsichtig taktierend“). Positiv zu bewerten ist, dass die Autoren keine globale Selbstbeurteilung verlangen, sondern nach konkretem Verhalten in der Vergangenheit fragen. Als Validitätskriterium werden Korrelationen von $r = .40$ mit der Fremdeinschätzung durch drei nahestehende Personen genannt. Gerade die Tatsache, dass es sich bei den Ratern um Freunde oder Verwandte der Personen handelte, stellt jedoch die Aussagekraft dieser Korrelation im Hinblick auf Objektivität und Reliabilität in Frage.

Soziale Fertigkeiten

Die Kategorie der Sozialen Fertigkeiten umfasst im Wesentlichen die Handlungskomponenten Sozialer Kompetenz. Eine erschöpfende Auflistung relevanter Fertigkeiten ist unmöglich, da, wie bereits erwähnt, je nach Komplexitätsgrad entweder basale Verhaltenskomponenten wie das (non)verbale Senden und Empfangen von Informationen (Riggio, 1986) oder aber komplexe Techniken, wie z. B. Konfliktmanagement, Coaching oder Verhandlungsgeschick, dazu gezählt werden können.

Merkmal der Elemente dieser Kategorie im Vergleich zu Sozialer Intelligenz und Interpersonellen Persönlichkeitsdimensionen sei jedoch, so Schneider et al. (1996), dass sie für Training und psychotherapeutische Interventionen zugänglicher und dadurch modifizierbarer seien.

Soziale Selbstregulation

Die Kategorie Soziale Selbstregulation soll sowohl interpersonelle Traits als auch Soziale Fertigkeiten umfassen, die der Person erlauben, ihr Verhalten zielorientiert zu kontrollieren. Als Beispiel nennen Schneider et al. (1996) Konstrukte wie Self-Monitoring (Snyder, 1974), Impression Management (Leary & Kowalski, 1990) und Emotionskontrolle (Riggio, 1986). Auch wenn diese Kategorie somit hybriden Charakter annimmt, indem sie Elemente der Kategorien Interpersonelle Traits und Soziale Fertigkeiten integriert, argumentieren Schneider et al. (1996), dass es sich bei der Fähigkeit zur Selbstregulation um ein eigenständiges, aber integrales Element Sozialer Kompetenz handele. Mit dieser Haltung stützen sie die Auffassung von Meichenbaum et al. (1981), die ebenfalls argumentieren, dass sich die Definition Sozialer Kompetenz nicht allein auf die Definition beobachtbaren Verhaltens beschränken dürfe. Eine vollständige Definition setze die Berücksichtigung interner Prozesse, d. h. der Gedanken des Individuums voraus: "... a focus on overt behaviors per se is necessary, but not sufficient, defining characteristic of social competence. We must also take into account the role of the individual's thoughts and cognitions in any definition of social competence" (ebd., S. 39). Die Kognitionen des Individuums seien letztlich entscheidend dafür, ob sozial kompetentes Verhalten demonstriert werde – sofern die Person die notwendigen Verhaltenskompetenzen besitze.

Dies lässt sich am Beispiel von Personen demonstrieren, die über kein soziales Verhaltensdefizit verfügen, aber ihr Verhalten durch interne Dialoge dysfunktional beeinflussen. Schwartz und Gottman (1976) führten dazu eine Studie mit $N = 103$ Studierenden durch, die aufgrund ihrer Aussagen in einem Konfliktmanagement-Test bezogen auf Durchsetzungsstärke in Konfliktsituationen in drei Gruppen (niedrig, mittelmäßig und hoch durchsetzungsstark) eingeteilt wurden. Daraufhin mussten sich die Personen in verschiedenen Bedingungen mit der Zurückweisung einer unverhältnismäßigen Forderung auseinandersetzen. Dazu sollten sie sowohl Verhaltensvorschläge machen als auch Rollenspiele durchführen. Ergebnis war, dass die durchsetzungsschwachen Personen über ebenso kompetentes Wissen verfügten, welches Verhalten in einer solchen Situation am angemessensten wäre. Auch in einem Rollenspiel, in dem sie einem Freund zeigen sollten, wie mit einer solchen Situation umzugehen wäre, wurde ihr Verhalten als den mittelmäßig und hoch durch-

setzungsstarken Personen ebenbürtig eingeschätzt. Defizite zeigten sich jedoch in der Rollenspiel-Bedingung, in der die durchsetzungsschwachen Personen eine Situation gleicher Thematik – eine unverhältnismäßige Forderung abzulehnen – aus ihrem realen Alltag nachstellen sollten. In dieser Situation verhielten sich die durchsetzungsschwachen Personen deutlich weniger kompetent.

Um diese Verhaltensdiskrepanz erklären zu können, analysierten die Autoren, welche Gedanken den Personen während des Rollenspiels durch den Kopf gegangen waren. Als positive Selbstinstruktionen wurden all jene Kognitionen bezeichnet, die dem Ziel der Situation – die Bitte zurückzuweisen – dienlich waren, als negative Selbstinstruktionen diejenigen, die das Gegenteil bewirkten. Tatsache war, dass die mittelmäßig und hoch durchsetzungsstarken Personen in der Situation signifikant mehr positive als negative Gedanken hatten; den durchsetzungsschwachen Personen hingegen gingen ebenso viele negative wie positive Gedanken durch den Kopf. Merkmal durchsetzungsstarker Personen ist somit, dass sie in einer durchsetzungsrelevanten Situation handlungsorientiert denken und agieren, während durchsetzungsschwache Personen ihre kognitive Handlungsorientierung durch lageorientierte Gedanken (Kuhl, 1984, 1985) sabotieren und damit ihr Verhalten negativ beeinflussen. Dass diesen negativen Selbstinstruktionen tatsächlich eine zentrale Bedeutung beikommt, konnte dadurch bestätigt werden, dass sich die kognitive Umstrukturierung dieser negativen inneren Monologe als wirksamste Methode erwies, um durchsetzungsschwaches Verhalten zu verändern.

Neben dysfunktionalen internen Dialogen *in* Situationen können auch Erwartungen über die potenziellen Folgen von Verhalten *im Vorfeld* einer Situation das Verhalten in der Situation behindern. Fiedler und Beach (1978) gingen der Frage nach, warum Personen, unabhängig von ihrer dispositionellen Durchsetzungsstärke, nicht in jeder sozialen Konfliktsituation durchsetzungsstark sind. Die Befragung von $N = 111$ Studierenden ergab, dass der Unterschied zwischen denjenigen, die in einer konkreten Situation durchsetzungsstark auftraten (d. h. eine unverhältnismäßige Forderung zurückwiesen) und denjenigen, die es nicht taten, bei gleicher dispositioneller Durchsetzungsstärke dadurch bedingt wurde, ob die Personen mit negativen Folgen ihres Verhaltens rechneten. Die Autoren folgern daraus, dass Trainingsprogramme zur Förderung durchsetzungsstarken Verhaltens sich in diesen Fällen nicht auf die Erweiterung des Verhaltensrepertoires konzentrieren, sondern an der Veränderung dieser Erwartungen arbeiten sollten.

Fragestellung

Die Tatsache, dass Kognitionen vor und während sozialer Interaktionen sozial kompetentes Verhalten beeinträchtigen können (siehe oben), legt die Vermutung nahe,

dass sozial kompetente Personen in Konfliktsituationen ihre Kognitionen funktional kontrollieren. Fraglich ist, wie sie mit ihren Emotionen umgehen. Konflikte stellen aversive Ereignisse dar, die negative Emotionen wie Ärger und Frustration auslösen. Die Nicht-Bewältigung von Frustration steht in Zusammenhang mit dysfunktionalen intrapsychischen Phänomenen wie Rumination und Rachedgedanken sowie sozial inkompetenten Verhaltensweisen wie Displaced Aggression (siehe Kapitel 4) – Reaktionen, die von sozial kompetenten Personen nicht gezeigt werden sollten. Bislang wurde jedoch empirisch nicht überprüft, ob sozial kompetente Personen tatsächlich kompetent in der Bewältigung aversiver Emotionen sind. Mit dieser Fragestellung wird sich der empirische Teil der Arbeit befassen.

5.7 Taxonomie der Testansätze zur Erfassung Sozialer Kompetenz

Die diversen Testinstrumente zur Erfassung Sozialer Kompetenz lassen sich unter anderem nach der Art des Testmaterials kategorisieren. Im Wesentlichen können vier Ansätze unterschieden werden: (1) verbal orientierte Verfahren, (2) Bilder-, (3) Film- und (4) interaktive Verfahren.

Verbale Verfahren sind Tests, die das Stimulusmaterial verbal präsentieren und als Response-Möglichkeit zumeist Multiple-Choice-Alternativen zur Auswahl stellen. Wie bereits dargestellt, ergeben sich für diese Instrumente substantielle Korrelationen mit verbaler Intelligenz (siehe Abschnitt 5.4).

Bilder-Verfahren, zu denen beispielsweise der Six Factor Test of Social Intelligence (O'Sullivan et al., 1965; siehe Abschnitt 5.2) gehört, präsentieren nonverbale, bildhafte Stimuli wie Gesichtsausdrücke, Gesten, Körperhaltungen oder Cartoons. Aufgabe ist entweder, die Ausdrucksqualität der dargestellten Zeichnungen bzw. Fotos zu erkennen oder, im Falle unvollständiger Cartoon-Geschichten, den Inhalt zu erfassen und mit Hilfe einer Bilder-Auswahl fortzusetzen.

Filmbasierte Verfahren werden seit Mitte der 60er Jahre eingesetzt (z. B. Cline, 1964) und verlangen, aus dem Verhalten einer im Film gezeigten Person auf deren Persönlichkeit rückzuschließen.

Die interaktiven Verfahren zur Erfassung Sozialer Kompetenz umfassen sowohl Rollenspiele als auch „Realsituations-Interaktionen“: Personen erhalten Gelegenheit zur Interaktion und müssen anschließend sich selbst und ihre Interaktionspartner im Hinblick auf bestimmte Dimensionen beurteilen. Zusätzlich sollen sie einschätzen, welches Urteil die anderen über sie abgeben werden (z. B. Bronfenbrenner, Harding & Gallwey, 1958).

Probst (1982) untersuchte an $N = 283$ Beamtenanwärtern die konvergente und diskriminante Validität aller vier Testarten Sozialer Kompetenz. Die Ergebnisse waren unbefriedigend: Es ergaben sich keine Hinweise für die konvergente Validität

der eingesetzten Verfahren, d. h. es fanden sich keine korrelativen Zusammenhänge zwischen den einzelnen Tests. In der explorativen Faktorenanalyse ließ sich folgerichtig auch kein homogener Faktor „Soziale Kompetenz“ extrahieren; statt dessen bildeten sich sogenannte „Materialfaktoren“, z. B. ein Bilder-Faktor mit Untertests des Six Factor Tests of Intelligence (O’Sullivan et al., 1965), ein Verbalfaktor und ein Faktor „Gesichtsausdrücke“¹².

Mögliche Gründe sieht Probst (1982) in konstruktionstechnischen Mängeln der einzelnen Testverfahren. An den Bildverfahren kritisiert er, dass es oftmals nicht möglich sei, Gesichtsausdrücke ohne Kenntnis des situationalen Kontextes eindeutig zu interpretieren. Dieser werde jedoch von den Testaufgaben typischerweise nicht zur Verfügung gestellt. Sich hingegen nur auf die Interpretation stereotyper Gesichtsausdrücke zu beschränken, d. h. „leichte“ Items zu konstruieren, hätte eine fehlende Differenzierungsfähigkeit des Tests im Hinblick auf das intendierte Merkmal zur Folge und damit negative Konsequenzen für die kriteriumsorientierte Validität. Ähnliche Kritik übt er am Film-Ansatz: Unter Umständen zeigten die Personen, die beurteilt werden sollen, das Zielverhalten nur in eingeschränktem oder schwachem Ausmaß, oder aber die Beurteilungskategorien würden von den Testpersonen verschieden interpretiert.

Insgesamt sei die fehlende konzeptuelle Verbindung zwischen dem Konstrukt Sozialer Kompetenz und seinen Operationalisierungen zu kritisieren. Beispielsweise sei die Fähigkeit, andere Menschen zu verstehen, ein typisches Definitionselement Sozialer Kompetenz. Dieses werde jedoch in den diversen Tests auf so heterogene Weise operationalisiert – über die Analyse von Gesichtsausdrücken, die Beurteilung von Filmszenen, die schriftliche Präsentation sozialer Situationen etc. – dass „Verstehen“ in jedem Falle etwas anderes bedeute und von Homogenität der Anforderungen über die Tests hinweg nicht gesprochen werden könne. Das Phänomen der Methodenfaktoren wurde später auch von Schneider und Schmitt (1992) dokumentiert. In ihren Untersuchungen zur Evaluation der Dimensionen, die in Assessment Centern erfasst werden sollen, unterschieden sie zwischen Aufgabenform (z. B. Gruppendiskussion versus Rollenspiel) und Aufgabeninhalt (z. B.

¹² Speziell das Ergebnis eines eigenständigen Faktors „Gesichtsausdrücke“ korrespondiert mit aktuelleren Befunden (Schubinski, 2002), die zeigen, dass Kompetenz in der Interpretation nonverbaler Kommunikationssignale basaler Bestandteil Sozialer Kompetenz ist. Im Rahmen der Konstruktion eines mehrdimensionalen Fragebogens zu Sozialer Kompetenz kristallisierte sich in explorativen Faktorenanalysen ein Faktor „Nonverbale Sensitivität“ heraus, dessen Items vor allem Feingefühl für Mimik und Gestik der Interaktionspartner umschreiben, z. B.: „Im Gespräch achte ich auf den Gesichtsausdruck des anderen“ oder „Ich achte genau auf die Haltung einer Person, um herauszufinden, in welcher Stimmung sie sich befindet“.

Kooperation versus Kompetitivität). Die Aufgabenform erwies sich dabei für die Varianzaufklärung ebenfalls entscheidender als der Aufgabeninhalt.

5.8 Computergestützte Verfahren zur Diagnostik Sozialer Kompetenz

Trotz der von Probst (1982) geäußerten Bedenken im Hinblick auf den Einsatz des Mediums Film im Rahmen der Diagnostik Sozialer Kompetenzen spricht eine Reihe von Argumenten explizit für dessen Verwendung: Prinzipiell sollte die Methode der Diagnostik eines psychologischen Konstrukts der Ausdrucksqualität des Merkmals selbst entsprechen (Drasgow, Olson-Buchanan & Moberg, 1999). Papier- und Bleistift-Verfahren eignen sich demzufolge für die Erfassung intellektueller Fähigkeiten, die primär über Schrift und Sprache erworben werden. Soziale Fertigkeiten, im Gegensatz dazu, entwickeln und zeigen sich im zwischenmenschlichen Kontakt – insofern sollte ein Testverfahren idealerweise soziale Interaktion verlangen, entweder real oder in simulierter Form. Auch Hornke, Schiff und Hausen (1991) vertreten die Auffassung, dass sich soziale Interaktionen und damit der gesamte Anforderungsbereich Sozialer Kompetenzen nur unzureichend mittels Papier- und Bleistift-Verfahren untersuchen lassen. Soziale Fertigkeiten in realen Interaktionen, typischerweise in Rollenspielen, zu testen, erweist sich jedoch als ebenso unökonomisch (es kann meist nur eine Person beurteilt werden) wie kostspielig (Mitspieler müssen rekrutiert, Beobachter geschult werden), wenn, wie in der Eignungsdiagnostik üblich, mehrere Personen untersucht werden sollen. Videogestützte Testverfahren bilden hier insofern eine Alternative, als sie die Ökonomie von Fragebögen mit der größeren Realitätsnähe von Rollenspielen verbinden.

Auch Thorndike hatte bereits 1949 (zitiert nach Smiderle, Perry & Cronshaw, 1994) in filmgestützter Diagnostik potenzielle Vorteile gesehen: Sie erlaube Gruppen-Testungen und sei somit ökonomisch wie Fragebögen; sie ermögliche, komplexe und damit realistische Ereignissequenzen zu präsentieren statt sich auf statische Bilder beschränken zu müssen; und sie erlaube Kontrolle sowohl über die zeitliche Dauer der Stimulus-Präsentation als auch über die zur Verfügung stehenden Antwortzeiten, so dass realistische Arbeitsbedingungen des Arbeitsplatzes simuliert werden könnten. Auch dass Videos weniger stark auf kognitive Fähigkeiten wie Lese- und Schreibfähigkeit abzielen, wird als Argument für deren Einsatz angeführt (Smiderle et al., 1994), dies gilt jedoch zumeist nur für die in Form von Videos dargebotenen Stimuli, während die zugehörigen Fragen genauso wie die Antwortalternativen gewöhnlich in schriftlicher Form präsentiert werden.

Neben der Einsparung von Beobachter-Trainings und zweitaufwendigen Assessment Centern wird ein weiterer kostenreduzierender Effekt darin gesehen, den Videos den Charakter einer realistischen Tätigkeitsvorschau (realistic job preview) zu verleihen.

Manchen Bewerbern könne auf diese Weise schon im Vorfeld bewusst werden, dass der Job nicht ihren Vorstellungen entspreche; indem sie ihre Bewerbung zurückzögen, würden den Arbeitgebern spätere Kosten durch Kündigung von Seiten dieser Personen und Zwang zur Wiederbesetzung des Arbeitsplatzes erspart (Smiderle et al., 1994). Den langfristig kostensparenden Effekten stehen jedoch sehr hohe Produktionskosten zu Beginn gegenüber¹³, die für wissenschaftliche Testentwickler nur mit Hilfe von Firmen-Sponsoren finanziert werden können. Auf diesen Umstand führen Drasgow et al. (1999) auch die relative Begrenztheit publizierter Evaluationsergebnisse zu videogestützten Tests zurück: "... it appears that the bulk of this research is considered to be proprietary by its organizational sponsors. Thus, the research has been presented at conferences but relatively few published accounts are available" (S. 178).

Ein bereits älteres und wissenschaftlich evaluiertes Instrument wurde von Jones und DeCotiis (1986) vorgestellt: Ziel war es, mit Hilfe eines videogestützten Tests Hotelangestellte für Positionen mit Kundenkontakt auszuwählen. Den Bewerbern wurden kurze Sequenzen von Hotelangestellten im Umgang mit Gästen vorgespielt; danach mussten sie aus vier Multiple-Choice-Antworten die ihrer Meinung nach passendste Verhaltensalternative auswählen. Konkurrente Validitätsuntersuchungen mit $N = 362$ Hotelangestellten ergaben eine signifikante Korrelation von $r = .38$ zwischen den Testergebnissen und der Leistungsbeurteilung durch die Vorgesetzten.

Von IBM wurde die Entwicklung des Workplace Situations-Tests in Auftrag gegeben (z. B. Desmarais et al., 1992; Desmarais, Masi, Olson, Barbera & Dyer, 1994; zitiert nach Drasgow et al., 1999). Er präsentiert 30 kurze Filmszenen von weniger als jeweils 1 Minute Dauer. Dargestellt werden interpersonelle (Konflikt-)Situationen, die sich in einer fiktionalen Organisation namens Quintronics bei der Herstellung elektronischer Produkte namens "Quintelles" und "Alpha Pinhole Boards" ergeben. Nach jeder Szene werden fünf Antwortalternativen zur Auswahl gestellt. Offizielle Daten über die teststatistischen Kennwerte des Tests existieren jedoch nicht (Drasgow et al., 1999).

Das Gleiche gilt für den Allstate Multimedia In-Basket (Ashworth & Joyce, 1994; Ashworth & McHenry, 1993; zitiert nach Drasgow et al., 1999): Auch für diesen Test sind keine teststatistischen Kennwerte verfügbar. Das inhaltliche Szenario spielt im Kundenservice einer Fluggesellschaft. Die Testkandidaten müssen im Wesentlichen

¹³ Weekley und Jones (1997) beziffern die Produktionskosten auf ca. \$ 1500 pro Minute, Dalessio (1994) auf \$ 2000-3000. Hohe Kosten entstehen vor allem dann, wenn professionelle Schauspieler für die einzelnen Szenen engagiert werden.

Flugpläne zusammenstellen bzw. revidieren und darüber mit den Kunden verhandeln.

Dalessio (1994) berichtet positive Ergebnisse vom Einsatz eines videogestützten Eignungstests für Versicherungsvertreter. $N = 677$ neu eingestellte Versicherungsvertreter mehrerer Gesellschaften bearbeiteten 14 Videosequenzen, in denen ein Vertreter im Gespräch mit einem potenziellen Kunden auf dessen Einwände reagieren muss. Aus finanziellen Gründen war es Dalessio (1994) nicht möglich, eigene Filmsequenzen zu produzieren, deswegen wurde auf bereits existierende Verkaufstrainings-Videos der Versicherungsgesellschaften zurückgegriffen. Zu jeder Szene wurde eine Multiple-Choice-Frage konstruiert; die fünf Antwortalternativen kamen durch Experten-Befragungen zustande. Validiert wurden die Testergebnisse an der Fluktuationsrate der Versicherungsvertreter nach einem Jahr. Dieses Vorgehen ist insofern ungewöhnlich, als es sich um ein prädiktives Design handelt, das zudem ein objektives Kriterium (angestellt/gekündigt) verwendet statt der für subjektive Verzerrungen anfälligeren Leistungsratings durch Vorgesetzte. Die Ergebnisse zeigen einen schwachen, aber signifikanten Zusammenhang ($r = .13$) zwischen den Testscores und der Tatsache, nach einem Jahr nicht gekündigt zu haben. Während von den Kandidaten des unteren Testscore-Quartils nach einem Jahr 41% die Stelle aufgegeben hatten, waren es von denjenigen im oberen Quartil nur 22%.

Smiderle et al. (1994) überprüften einen bereits seit Mitte der 80er Jahre in Kanada und den USA im Einsatz befindlichen Test für Angestellte des öffentlichen Nahverkehrs (Metropolitan Seattle Transit Operator Applicant Human Relations Skills Test, MSVT; Municipality of Metropolitan Seattle, 1983; zitiert nach Smiderle et al., 1994), der speziell die sozialen Kompetenzen im Umgang mit Kunden überprüfen soll. Den Ergebnissen der konkurrierenden Validitätsuntersuchung an $N = 368$ kanadischen Fahrern zufolge muss der Einsatz dieses Verfahrens als fragwürdig bezeichnet werden: Zwar schätzten zwei unabhängige Rater die Inhaltsvalidität der insgesamt 65 Szenen mit vier Antwortalternativen als sehr hoch ein (lediglich 3 Items wurden für kanadische Fahrer als unpassend beurteilt), dafür waren die übrigen Resultate unzufriedenstellend: Die Homogenität des Tests war niedriger als von den Testentwicklern angegeben ($\alpha = .47$ statt $\alpha = .60$), und zu den herangezogenen Validitätskriterien bestand nahezu kein Zusammenhang. Beispielsweise betrug die Korrelation zwischen Testergebnis und durchschnittlich pro Jahr in der Personalakte vermerkten Belobigungen durch Vorgesetzte oder Fahrgäste $r = .03$. Die Korrelation mit einem zusammengesetzten Leistungsmaß aus Anzahl von Passagier-Beschwerden, Abwesenheitstagen und vermeidbarer Unfälle pro Jahr lag bei $r = -.06$. Die einzig signifikante Korrelation in wie erwartet negativer Richtung ergab sich mit der Anzahl der Passagier-Beschwerden ($r = -.12$). Ebenfalls unbefriedigende Befunde ergaben sich im Hinblick auf die Konstruktvalidität: Im Gegensatz zu den Behauptungen

tungen der Testautoren erwies sich die faktorielle Struktur des MSVT nicht als eindimensional. Smiderle et al. (1994) berichten, nach orthogonaler Rotation 27 undefinierbare Faktoren extrahiert zu haben: "... no conceptual rationale was apparent as to why the grouping variables occurred as it did" (S. 16). Zudem ergab sich eine unerwartet hohe Korrelation zu abstrakter Intelligenz ($r = .37$ zu einem Gesamtwert aus genereller Lernfähigkeit, verbaler und numerischer Intelligenz). Smiderle et al. (1994) ziehen daraus den Schluss, dass der MSVT eher Urteilsfähigkeit als interpersonelle Fertigkeiten per se messe. Seine Kennwerte sprechen eindeutig gegen seine Verwendung als Auswahlinstrument in der Eignungsdiagnostik.

Zusammenhänge mit abstrakter Intelligenz in ähnlicher Höhe berichten Schuler, Diemand und Moser (1993) von der Entwicklung ihres Verfahrens „Filmszenen“. Dieser speziell für den Einsatz im Bankgewerbe entwickelte Test erhebt den Anspruch, Kundenorientierung und Teamfähigkeit zu messen. Die Filmszenen wurden bereits existierenden und zumeist als Trainingsinstrumenten eingesetzten Videos entnommen. Insgesamt wurden elf Szenen ausgewählt, zu denen jeweils ein bis zwei Aufgaben entwickelt wurden. Das Prinzip der Aufgabenstellung richtet sich sowohl auf die Erfassung sozialer Wahrnehmungskompetenz („Beschreiben Sie das Verhalten der Person“) als auch sozialer Handlungskompetenz („Wie könnte sich die Person besser verhalten?“). Im Gegensatz zu den anderen vorgestellten Verfahren müssen die Testpersonen ihre Antworten frei formulieren. Die Korrelationen mit Intelligenztestaufgaben betragen bei $N = 94$ Mitarbeitern einer Bank für die Filmszenen zur Kundenorientierung $r = .33$, für Teamorientierung $r = .32$, die Korrelation der beiden Dimensionen untereinander ebenfalls $r = .32$. Zur Untersuchung der konvergenten und diskriminanten Validität des Verfahrens wurden zusätzlich Interviews zur Erfassung der Kundenorientierung und Teamfähigkeit, eine Gruppendiskussion, ein Kundengespräch, ein Intelligenztest, ein Konzentrationstest und eine Postkorbübung durchgeführt. In einer anschließend durchgeführten Hauptkomponentenanalyse ergaben sich insgesamt vier Faktoren, von denen ein Faktor allein durch die Filmszenen und Intelligenztestaufgaben gebildet wurde. Die Interviews, die explizit das gleiche Ziel wie die Filmszenen verfolgten, d. h. Kundenorientierung und Teamfähigkeit erfassen sollten, luden gemeinsam mit der Gruppendiskussion auf einem eigenen Faktor. Damit bestätigte sich auch in diesem Falle die fehlende konvergente Validität von Anforderungsdimensionen über verschiedene Verfahren hinweg (Probst, 1982; Schneider & Schmitt, 1992): Es zeigen sich keine substantiellen Zusammenhänge zwischen den Filmszenen und den theoretisch konvergenten Dimensionen der interaktiven Verfahren (Interview, Gruppendiskussion).

Dass kognitive Fähigkeiten an der Varianzaufklärung videogestützter Tests zur Messung Sozialer Kompetenzen beteiligt sind, ist auch das Ergebnis einer Untersuchung von Weekley und Jones (1997) an $N = 1471$ Warenhausangestellten. Durch

situationale Interviews mit Managern und Angestellten wurden kritische Ereignisse gesammelt, in denen sich Merkmale wie Freundlichkeit, Teamorientierung, Diplomatie, aber auch Arbeitsverhalten manifestieren. Zu den daraus entwickelten und verfilmten Scripts wurden jeweils fünf Multiple-Choice-Antworten konstruiert. Die Entwicklung des Tests erfolgte mit $n_1 = 787$ Angestellten, die Kreuzvalidierung am Rest der Stichprobe von $n_2 = 684$ Angestellten. Die Endfassung des Tests umfasste 20 Szenen, deren Bearbeitung ca. 30 Minuten in Anspruch nahm. Die Resultate belegten wiederum einen signifikanten Zusammenhang zwischen abstrakter Intelligenz und Testergebnissen ($r = .33$ in der Urstichprobe, $r = .29$ in der Kreuzvalidierungsstichprobe). Zudem war das Abschneiden im Test positiv mit beruflicher Erfahrung korreliert ($r = .16$ bzw. $r = .13$). Als Validierungskriterium diente die Leistungsbeurteilung des Vorgesetzten. Auch mit diesem standen die Testscores in signifikantem Zusammenhang ($r = .33$ bzw. $r = .22$). Um zu klären, ob der Video-Test über Intelligenztest und Berufserfahrung hinaus signifikant zur Varianzaufklärung der Leistungsbeurteilung beiträgt, wurde er als letzter Prädiktor in eine hierarchische Regressionsanalyse aufgenommen. In der Tat klärte der Video-Test, über die 4.6% der kognitiven Fähigkeiten und 0.8% der Berufserfahrung hinaus, weitere 2.5% Varianz der Leistungsbeurteilung durch Vorgesetzte auf. Das Ergebnis ließ sich in einer weiteren Untersuchung mit Angestellten eines Heimpflegedienstes replizieren. Die Besonderheit dieses mit $N = 412$ Pflegedienstangestellten konstruierten und an $N = 148$ neu eingestellten Mitarbeitern validierten Tests bestand darin, dass der Bewertungsschlüssel für die Antwortalternativen jeder einzelnen der insgesamt 49 Szenen nicht von Berufsexperten, sondern von Angehörigen der zu Pflegenden, d. h. quasi aus „Kundensicht“ erstellt wurde. Das heißt $N = 100$ Familienangehörige¹⁴ wählten aus den vorgegebenen Antworten jeweils die ihrer Meinung nach kompetenteste Alternative aus; die am häufigsten gewählte Antwort wurde mit einem Punkt bewertet, alle anderen mit null Punkten. Die nach diesem Auswertungsschlüssel zustande gekommenen Testscores korrelierten signifikant mit der Leistungsbeurteilung durch die unmittelbaren Vorgesetzten der Pflegedienstangestellten: $r = .35$ in der Konstruktionsstichprobe, $r = .24$ in der Validierungsstichprobe. In der Validierungsstichprobe handelte es sich zudem um ein prädiktives Untersuchungsdesign: Während die Probanden den Test bereits zum Zeitpunkt ihrer Auswahlgespräche, d. h. vor ihrer Festanstellung, bearbeiteten, wurden die Leistungsbeurteilungen erst drei Monate später eingeholt. Die Testergebnisse waren nicht in den Entscheidungsprozess über Anstellung dieser Probanden einbezogen worden. Nach

¹⁴ Es wurden die Familienangehörigen statt der zu Pflegenden befragt, da sich unter letzteren ein hoher Prozentsatz Demenzkranker befand.

Minderungskorrektur des Kriteriums beziffern Weekley und Jones (1997) die Korrelation zwischen Testscore und Leistungsbeurteilung in der Validierungsstichprobe sogar auf $r = .38$.

Zusammenfassend lässt sich aus den zitierten Untersuchungen ableiten, dass für videogestützte Situationsbeurteilungstests bislang moderate, aber keine unbedeutenden kriteriumsorientierten Validitäten nachweisbar sind. Darüber hinaus steht das Abschneiden in diesen Tests in positivem Zusammenhang mit abstrakter Intelligenz, in geringerem Ausmaß auch mit Berufserfahrung. Insgesamt existieren jedoch nur wenige Befunde, aus denen sich kein kohärentes Urteil über die Güte videogestützter Tests zur Messung Sozialer Kompetenzen ableiten lässt. Im Vergleich zu Fragebögen erscheinen sie als lohnenswerte diagnostische Weiterentwicklung, die durch verstärkten Einsatz in wissenschaftlichen Untersuchungen systematisch evaluiert werden sollte. Soziale Kompetenzen am Arbeitsplatz werden demzufolge in der vorliegenden Arbeit mit Hilfe eines videogestützten Instrumentes erhoben (siehe Abschnitt 8.1.3, S. 126).

5.9 Persönlichkeitsdispositionen versus Soziale Kompetenz im interpersonellen Stress-Prozess

Wie bereits in der Einführung dargestellt, gilt Soziale Kompetenz zwar als Schlüsselqualifikation für den Umgang mit interpersonellen Stressoren im Berufsalltag, empirische Befunde über die Auswirkungen dieses Merkmals im Hinblick auf dieses Kriterium sind jedoch selten. Belegt ist, dass sozial kompetente Personen über ein größeres und stützenderes soziales Netz verfügen (Cohen, Sherrod & Clark, 1986; Sarason, Sarason, Hacker & Basham, 1985), während Defizite in Sozialer Kompetenz mit depressiven Symptomen einhergehen, und zwar gruppenübergreifend bei psychisch gesunden Studenten (Nezu & Ronan, 1988), ambulanten Psychiatriepatienten (Gotlib & Lee, 1989) und Kindern (Puig-Antich et al., 1985). Ergebnis psychologischer Stress-Forschung der letzten Jahre ist, dass Personen mit Stressoren nicht nur konfrontiert werden, sondern sie auch aktiv erzeugen (Hammen, 1991; Segrin & Abramson, 1994; Semmer, 1996; Spector, Chen et al., 2000; Spector, Zapf et al., 2000). So wie Negative Affektivität als potenzieller Verursacher stressreicher Lebensbedingungen gilt (Semmer, 1996; Spector, Chen et al., 2000; Spector, Zapf et al., 2000), konnte Hammen (1991) das Gleiche für depressive Störungen belegen: In einer Langzeitstudie mit unipolar und bipolar depressiven Frauen, körperlich erkrankten und physisch gesunden Frauen berichteten unipolar Depressive von signifikant mehr „abhängigen“ belastenden Lebensereignissen. Als „abhängige“ Ereignisse bezeichnet Hammen (1991) solche, die zumindest teilweise von der Person selbst verursacht werden; Beispiel dafür sind insbesondere

interpersonelle Konfliktsituationen. Die Inzidenz „unabhängiger“ Ereignisse hingegen wird nicht von der Person beeinflusst, da hierzu unkontrollierbare Ereignisse wie der Tod eines nahen Angehörigen zählen. Hammen (1991) nimmt an, dass Depressive abhängige aversive Erlebnisse, wie z. B. interpersonelle Konflikte, durch soziale Verhaltensdefizite generieren. Coyne (1976) beschreibt, auf welche Weise sich diese Defizite in Interaktionen bemerkbar machen: Über ihren Ausdruck von Hoffnungslosigkeit und sozialen Rückzug dokumentiert die depressive Person das Bedürfnis nach emotionaler Unterstützung und positivem Feedback. Wenn sie sie erhalte, falle es ihr jedoch schwer, sie anzunehmen und an die Aufrichtigkeit des Feedbacks zu glauben. Dies führe zu Unzufriedenheit mit dem Feedback, so dass die depressive Person ihr Verhaltensmuster intensiviere, um ein „zufriedenstellendes“ Feedback zu erhalten. Dies wiederum vermittele den Interaktionspartnern auf Dauer das Gefühl, sich vergeblich zu bemühen; daraus resultiere bei letzteren häufig Verärgerung und der Impuls, sich von der depressiven Person zurückzuziehen. Auf diese Weise provoziere die depressive Person mit ihrem dysfunktionalen sozialen Verhalten vermehrte soziale Konflikte, u.U. auch das Zerschlagen von Beziehungen. Die Annahme, dass fehlende Soziale Kompetenzen interpersonellen Stress erhöhen, haben Segrin und Abramson (1994) in der „Social Skills Stress Hypothesis“ formuliert: Personen mit niedrigen Sozialen Kompetenzen seien oftmals Empfänger negativer Reaktionen aus ihrem sozialen Umfeld. Demzufolge sollten sozial weniger kompetente Personen über mehr interpersonelle Konflikte berichten als sozial kompetentere Personen.

Verhaltensdefizite dieser Art müssen nicht notwendigerweise Ausdruck einer psychopathologischen Störung sein: Defizite in der sozialen Lerngeschichte des Individuums können dieses Verhalten auch bei Nicht-Depressiven hervorrufen (Herzberg et al., 1998). In einer einjährigen Langzeitstudie mit $N = 137$ Studentinnen erwies sich, dass die selbstberichtete Soziale Kompetenz zum ersten Messzeitpunkt signifikant zur Varianzaufklärung des Ausmaßes an chronischem interpersonellem Stress in privaten Beziehungen ein Jahr später beitrug; das Eingangsniveau an chronischem interpersonellem Stress und psychopathologischer Störungen wie depressive Verstimmung zum ersten Messzeitpunkt wurde mittels hierarchischer Regressionsanalyse kontrolliert. Relativiert wird dieses Ergebnis durch die Tatsache, dass zur Messung Sozialer Kompetenz Selbstauskünfte herangezogen wurden¹⁵.

¹⁵ Eingesetzt wurde der Interpersonal Competence Questionnaire (ICQ; Buhrmester, Furman, Wittenberg & Reis, 1988). Dieser besteht aus den fünf Skalen „Initiierung von Interaktionen und Beziehungen“, „Behauptung persönlicher Rechte und Fähigkeit, andere zu kritisieren“, „Preisgabe persönlicher Informationen“, „Emotionale Unterstützung anderer Personen“ und „Effektive Handhabung interpersoneller Konflikte“. Jedes Item präsentiert eine kurze interpersonelle Situationsbeschreibung; die Testperson muss daraufhin ihre Kompetenz im Umgang mit dieser

Allerdings konnten ähnliche Ergebnisse auch in Studien belegt werden, die performanzorientierte Messungen Sozialer Kompetenz vornahmen: D’Zurilla und Sheedy (1991) erfassten in Anlehnung an Nezu und D’Zurilla (1989) Soziale Kompetenz als soziale Problemlösefähigkeit. In einer prospektiven Studie mit Studierenden ergab sich bei der Follow-Up-Untersuchung nach drei Monaten ein signifikant negativer Zusammenhang zwischen Problemlösefähigkeit und „generellem psychologischem Stress“. Davila, Hammen, Burge, Paley und Daley (1995) verfolgten einen ähnlichen Ansatz und testeten im Rahmen einer einjährigen Langzeitstudie die Problemlösefähigkeit von $N = 140$ High-School-Absolventinnen (Durchschnittsalter: $M = 18.18$ Jahre) mit Hilfe kurzer interpersoneller Szenarios aus privaten Beziehungen und dem Arbeitsleben¹⁶. Die soziale Wahrnehmungsfähigkeit der Probandinnen wurde mit Hilfe der offenen Frage geprüft, was ihrer Meinung nach das zentrale Problem in dieser Situation sei. Handlungskompetenz sollten sie demonstrieren, indem sie in freier Formulierung sowohl Verhaltensvorschläge für die Situationen generierten als auch über die wahrscheinlichen Konsequenzen dieses Verhaltens spekulierten. Auch hier berichteten diejenigen, die in dem Test sozialer Problemlösefähigkeit niedrigere Werte erzielt hatten, im Verlauf des Untersuchungszeitraums über mehr Konflikte in ihren sozialen Beziehungen.

Als Fazit lässt sich aus den vorliegenden Befunden ableiten, dass niedrige Soziale Kompetenzen, sowohl erfasst über Selbstaussagen als auch über leistungsbezogene Tests, an der Erzeugung von interpersonellem Stress beteiligt sind. Coyne (1976) vermutet, dass es sich dabei im Wesentlichen um einen Mediator-Effekt handelt, mittels dessen Depression zu erhöhten interpersonellen Stressoren führt. Davila et al. (1995) konnten für einen solchen Mediator-Effekt in ihren Analysen jedoch keinen Anhalt finden: Der Zusammenhang zwischen der Depressivität zu Beginn der Untersuchung und Sozialer Problemlösefähigkeit tendierte gegen null, dagegen korrelierte die anfängliche Depressivität in mittlerer Höhe signifikant positiv mit interpersonellem Stress ($r = .28$) im Untersuchungszeitraum, soziale Problemlösefähigkeit geringfügig niedriger, aber signifikant negativ ($r = -.22$). Der interpersonelle Stress seinerseits beeinflusste in signifikant positivem Ausmaß die Höhe depressiver Symptome sechs Monate und ein Jahr nach Untersuchungsbeginn; soziale Problemlösefähigkeit stand im Gegensatz dazu in keiner direkten Beziehung. Auch für einen vermuteten Moderator-Effekt von sozialer Problemlösefähigkeit auf den

Situation einschätzen. Beispiel: „Während eines Gesprächs mit jemandem, den Sie gerade erst kennengelernt haben, Persönliches preisgeben“; die Person soll angeben, wie gut es ihr gelingt, dieses Verhalten zu zeigen.

¹⁶ Beispiel: “You have a job at a local restaurant. You want to take Friday night off, but you know your boss doesn’t generally like people taking Friday night off.”

Zusammenhang zwischen interpersonellem Stress und der Intensivierung depressiver Symptome ergab sich kein Hinweis.

Statt psychopathologischer Variablen wie Depression interessiert in der vorliegenden Arbeit der Zusammenhang zwischen klassischen Persönlichkeitsvariablen und Sozialer Kompetenz bei der Bewältigung interpersoneller Stress-Situationen: Soziale Kompetenz sollte per definitionem entscheidenden Einfluss auf das Verhalten in interpersonellen Stress-Situationen nehmen, unklar jedoch ist, welche Bedeutung Sozialer Kompetenz für die intrapsychische Verarbeitung dieser Situationen zukommt. Fühlen sich sozial kompetente Personen von aversiven Interaktionen am Arbeitsplatz tatsächlich weniger belastet? Neigen sie nach ungelösten Konflikten in geringerem Ausmaß zu Ruminieren und verspüren geringere „Rache“-Impulse? Und inwieweit reicht die Erklärungskraft Sozialer Kompetenz über diejenige klassischer Persönlichkeitsvariablen hinaus?

Positives Selbstkonzept

Nicht-leistungsbezogene Variablen, die im Gegensatz zu Sozialer Kompetenz für eine gelungene *intrapsychische* Konfliktbewältigung relevant sein dürften, sind Indikatoren eines positiven und stabilen Selbstkonzepts. Zu denken ist hierbei insbesondere an Variablen mit Schutzfunktion im Stress-Prozess, wie z. B. die Core Self-Evaluations (Judge, Locke & Durham, 1997; Judge, Locke, Durham & Kluger, 1998). Diese umfassen grundlegende Überzeugungen des Individuums über sich selbst, andere Menschen und die Welt: „core evaluations... refer to fundamental subconscious conclusions individuals reach about themselves, other people and the world“ (Judge et al., 1998, S. 18). Sie umfassen Selbstwert, Allgemeine Selbstwirksamkeit, Internale Kontrollüberzeugung und niedrigen Neurotizismus. In konfirmatorischen Faktorenanalysen ließen sich alle vier Konstrukte als definierende Merkmale eines Super-Konstrukts „Core Self-Evaluations“ modellieren. Die höchsten Faktorladungen ergaben sich dabei für Selbstwert und Allgemeine Selbstwirksamkeit. Internale Kontrollüberzeugung war wegen seiner hohen Korrelationen mit Selbstwirksamkeit weniger relevant. Neurotizismus lud auf dem Super-Faktor hoch negativ. Die Core Self-Evaluations haben einen direkten und signifikant positiven Einfluss sowohl auf Arbeits- als auch generelle Lebenszufriedenheit. Darüber hinaus erhöhen sie die Arbeitszufriedenheit auch auf indirekte Weise, indem sie die Wahrnehmung der Arbeitsmerkmale positiv beeinflussen. Eine positive Wahrnehmung wiederum verstärkt auch die Arbeitszufriedenheit (Judge et al., 1998). Das heißt selbstsichere Personen sind nicht nur per se zufriedener, sondern nehmen offenbar auch, im Hinblick auf ihre Arbeit, größere Vielfalt und mehr Herausforderungen wahr – Wahrnehmungen, die ihrerseits Zufriedenheit erhöhen. Judge et

al. (1998) ziehen daraus den Schluss, dass Personen, die sich selbst für wertvoll erachten, auch ihrer Arbeit Bedeutung zumessen: "Thus people who consider themselves worthy and able to cope with life's exigencies bring a 'positive frame' to the events and situations they encounter, whereas people who do not see themselves as worthy and able bring a negative frame to the same situations" (S. 31). Somit lässt sich vermuten, dass Personen mit positivem Selbstkonzept auch auf soziale Konflikte in positiverer Weise reagieren und ihnen die intrapsychische Bewältigung genuin aversiver Erlebnisse somit leichter fällt.

Fraglich in diesem Zusammenhang ist, ob ein solches positives Selbstkonzept auf realistischer Grundlage beruht oder vielmehr Ausdruck illusionärer Selbsttäuschung ist. In der Tat wird in der Literatur (z. B. Taylor & Brown, 1988) auch die Position vertreten, dass positive *Selbstüberschätzungen*, wie die überzogene Wahrnehmung von Kontrolle oder unrealistischer Optimismus, integraler Bestandteil eines hohen Selbstwertgefühls und psychischer Gesundheit sind. Andererseits lässt sich argumentieren, dass fundamentale Selbstüberzeugungen aus introspektiven Selbstanalysen resultieren, in die psychisch Gesunde zu einem erheblichen Anteil realistische Umweltinformationen integrieren. Dies nicht zu tun, hätte auf Dauer dysfunktionale Konsequenzen zur Folge: "We do not believe that cognitive distortions about oneself and one's social surroundings can result in adaptive behavior over long periods of time in a world that provides feedback or reacts back to the individual" (Colvin & Block, 1994, S. 17).

Als weiteres Indiz für die Realitätsverankerung eines hohen Selbstwerts lässt sich die Tatsache interpretieren, dass Selbstwert als evaluativer Bestandteil des Selbstkonzepts auch in Zusammenhang mit einer klaren Struktur des Selbstkonzepts steht (Campbell et al., 1996). Unter dem Begriff des Selbstkonzepts wird in der gegenwärtigen Forschung ein multidimensionales kognitives Schema verstanden, das organisierte Wissensstrukturen über Dispositionen und Werte sowie semantische und episodische Erinnerungen enthält, die die Verarbeitung selbstrelevanter Informationen steuern (z. B. Greenwald & Pratkanis, 1984; Kihlstrom & Cantor, 1984; Kihlstrom et al., 1988). Campbell et al. (1996) schlagen eine Unterscheidung zwischen Inhaltskomponenten und Struktur des Selbstkonzepts vor. Zu den Inhaltskomponenten zählen sowohl Wissensaspekte („Wer bin ich? Welche Eigenschaften habe ich?“) als auch evaluative Aspekte wie globaler Selbstwert („Wie finde ich mich als Person?“). Strukturelle Aspekte des Selbstkonzepts beziehen sich hingegen auf die kognitive Repräsentation dieser Selbstkonzeptanteile: ihre Klarheit, Konsistenz und zeitliche Stabilität. Die Klarheit des Selbstkonzepts macht zwar per se keine Aussagen über die Angemessenheit der durch sie repräsentierten Inhalte (Campbell et al., 1996), jedoch ist wiederum anzunehmen, dass ein klares Selbstkonzept

Selbstreflektion voraussetzt – ein Prozess, in den psychisch gesunde Personen auch realitätsorientierte Außeninformationen über ihre Person einbeziehen.

Obwohl die strukturellen Aspekte des Selbstkonzepts theoretisch unabhängig von den Inhaltskomponenten definiert sind, stehen sie empirisch in positivem Zusammenhang (Campbell et al., 1996): In drei unterschiedlichen Stichproben mit Teilnehmerzahlen zwischen $n = 465$ und $n = 608$ lag die Korrelation zwischen Klarheit des Selbstkonzepts und Selbstwert bei $r = .60 - .67$. Das heißt Personen mit klarem Selbstkonzept zeichnen sich ebenfalls durch ein positives Selbstwertgefühl aus. Die Klarheit des Selbstkonzepts ist zudem ein Merkmal, das zuverlässig Personen mit hohem und niedrigem Selbstwert unterscheidet: Personen mit niedrigem Selbstwert, so Campbell et al. (1996), verfügten weniger über explizit negative, als vielmehr unklare, instabile und inkonsistente Auffassungen über sich selbst. Eine mögliche Erklärung dieses Befundes liegt in der Annahme negativer Verstärkungsprozesse: Über sich selbst nachzudenken ist für Personen mit niedrigem Selbstwert aversiv, deshalb vermeiden sie es und erwerben demzufolge keine stabilen Einstellungen über sich selbst.

Für die nomologische Einordnung des Konzepts der Selbstkonzeptklarheit stellt sich unter anderem die Frage nach seiner Beziehung zu dispositioneller Selbstaufmerksamkeit. Die Theorie der objektiven Selbstaufmerksamkeit beschäftigt sich mit der selbstreflexiven Qualität menschlichen Bewusstseins. So wie Personen ihre Aufmerksamkeit auf Stimuli der Umwelt richten, können sie auch sich selbst in deren Fokus stellen und „Objekt“ ihrer bewussten Kognitionen werden; daher der Begriff „objektive Selbstaufmerksamkeit“ (Duval & Wicklund, 1972; Silvia & Duval, 2001). Der Bezug zur Klarheit des Selbstkonzepts resultiert aus der in der Literatur vertretenen Hypothese, dass ein höheres Ausmaß an Selbstaufmerksamkeit mit einem klarer artikulierbaren Selbst-Schema einhergehen sollte (z. B. Buss, 1980); diese Auffassung ist in verschiedenen Untersuchungen bestätigt worden (Kernis & Grannemann, 1988; Nasby, 1985, 1989). Auch Campbell et al. (1996) postulieren, dass ein klares Selbstkonzept u. a. aus introspektiven, d. h. selbstaufmerksamen, Prozessen resultiert. Zudem konnte gezeigt werden, dass Selbstaufmerksamkeit die negativen Auswirkungen belastender Lebensereignisse abmildern kann (Mullen & Suls, 1982; Suls & Fletcher, 1985).

Daneben existieren jedoch Belege, die für den substantiellen Zusammenhang zwischen Selbstaufmerksamkeit und negativer Stimmung sprechen (Wood, Saltzberg & Goldsamt, 1990). Ingram (1990) weist Selbstaufmerksamkeit sogar den Status eines universellen Psychopathologie-Indikators zu: „... the apparent ubiquitousness of this process in disorders makes it difficult to find anything dysfunctional that is not accompanied by increased self-focused attention“ (S. 156).

Daraus ergibt sich ein gewisses Paradoxon im Hinblick auf Selbstkonzeptklarheit und psychische Gesundheit: Es existieren einerseits Belege dafür, dass selbstaufmerksame Personen unter höherem psychischen Stress stehen, gleichzeitig aber über ein klares Selbstkonzept verfügen. Andererseits existieren Befunde, die explizit den Zusammenhang zwischen klarem Selbstkonzept und hohem Selbstwert belegen (Campbell et al., 1996). Aus den Analysen von Campbell et al. (1996) gehen jedoch eindeutig negative Zusammenhänge zwischen Selbstkonzeptklarheit und Selbstaufmerksamkeit hervor. Dabei differenzierten sie zwischen privater und öffentlicher Selbstaufmerksamkeit (Fenigstein, Scheier & Buss, 1975): Öffentliche Selbstaufmerksamkeit beschäftigt sich mit der Fokussierung auf das Selbst als sozialem Objekt und seiner Außenwirkung, private Selbstaufmerksamkeit hingegen mit der Hinwendung auf persönliche Gedanken, Gefühle und Einstellungen.

Selbstkonzeptklarheit korreliert mit beiden Aspekten negativ zwischen $r = -.20$ bis $r = -.38$ (Private Selbstaufmerksamkeit) und $r = -.24$ bis $r = -.29$ (Öffentliche Selbstaufmerksamkeit). Dazu passend korrelierten in einer Untersuchung mit deutschen Studierenden sowohl private als auch öffentliche Selbstaufmerksamkeit positiv mit den FPI-Merkmalen Depressivität und emotionale Labilität, öffentliche Selbstaufmerksamkeit zudem negativ mit Gelassenheit und positiv mit Erregbarkeit (Merz, 1986). Schwarzer (1981) vertritt die Auffassung, dass vor allem Personen mit Selbstwertproblemen besonders selbstaufmerksam seien. Generell soll das intensive Erleben starker Emotionen das Entstehen dispositioneller Selbstaufmerksamkeit fördern (Heinemann, 1983).

Selbstaufmerksamkeit könnte somit ebenfalls ein relevantes Konstrukt für die emotionale Reaktion und das Verhalten in interpersonellen Konfliktsituationen sein: Vor allem hoch öffentlich selbstaufmerksame Personen, die um ihre Außenwirkung besorgt sind, sollten sich von Kritik und Auseinandersetzungen eher angegriffen fühlen und daraufhin defensiv verhalten. Daneben sollten Personen mit hoher privater Selbstaufmerksamkeit in interpersonellen Konfliktsituationen besonders sensitiv für die Wahrnehmung negativer Emotionen sein.

Fragestellung

Aus den dargestellten Befunden der Selbstkonzeptforschung wird für die vorliegende Arbeit abgeleitet, dass sich Personen mit grundlegend positiver Einstellung zu sich selbst und niedriger öffentlicher Selbstaufmerksamkeit von interpersonellen Stressoren weniger belastet, da weniger bedroht fühlen. Die zu klärende Frage bezieht sich darauf, ob Gleiches für sozial kompetente Personen gilt bzw. inwieweit das performanzorientierte Persönlichkeitsmerkmal Soziale Kompetenz im Vergleich zu den genannten nicht-leistungsbezogenen Persönlichkeitsvariablen überhaupt eine

relevante Größe im Hinblick auf die emotionale Bewältigung interpersoneller Stressoren darstellt. Bisher existieren darüber keine Erkenntnisse, obwohl Soziale Kompetenz als Ressource im Stress-Prozess gilt. In der vorliegenden Arbeit wird jedoch angenommen, dass die emotionale Reaktion auf Konflikte stärker von nicht-leistungsorientierten Persönlichkeitsvariablen statt Sozialer Kompetenz beeinflusst wird.

6 Hypothesen

Aufgrund der bisherigen Überlegungen wird Folgendes angenommen: Der Umgang mit Konflikten am Arbeitsplatz verlangt das Verarbeiten negativer Emotionen; Soziale Kompetenz, definiert als Wahrnehmungs- und Handlungskompetenz in zwischenmenschlichen Interaktionen, gilt als berufliche Schlüsselqualifikation für das Verhalten in Konfliktsituationen, macht jedoch keine Aussagen über damit einhergehende Kognitionen und Emotionen. Diese sollen im Mittelpunkt der folgenden Untersuchungen stehen. Insbesondere soll dabei die Bedeutung Sozialer Kompetenz in Relation zu nicht-leistungsbezogenen Persönlichkeitsvariablen, wie Indikatoren positiver Selbstbewertung (Selbstwert, Selbstwirksamkeit) und habitueller Affektivität, analysiert werden.

Die globale Unterscheidung der im Folgenden aufgestellten Hypothesen bezieht sich auf die Differenzierung zwischen beobachtbaren Konfliktmerkmalen und Konfliktverhaltensweisen der Person einerseits sowie ihre intrapsychische Konfliktbewältigung andererseits. Soziale Kompetenz wird als relevante Einflussgröße für alle beobachtbaren Aspekte im Konfliktbewältigungsprozess verstanden, nicht-leistungsbezogene Persönlichkeitsvariablen, wie habituelle Negative Affektivität und positive Selbstbewertung, als entscheidend für die intrapsychischen Verarbeitungsprozesse im Konfliktverlauf.

Die Fähigkeiten sozial kompetenter Personen sollten sich insbesondere in beobachtbaren Konsequenzen bemerkbar machen: Vermutet wird, dass sozial kompetente Personen weniger Konflikte am Arbeitsplatz erleben (siehe Abschnitt 5.9) und dass sie den Verlauf der Konflikte, die sie führen, mit ihrem Verhalten positiv, d. h. deeskalierend beeinflussen. Insofern sollten sozial kompetente Personen von weniger eskalierten und somit weniger belastenden Konflikten berichten als Personen mit niedriger Sozialer Kompetenz. Da Negative Affektivität als Risikofaktor für das Erleben belastender Situationen gilt (Hammen, 1991; Segrin & Abramson, 1994; Semmer, 1996; Spector, Chen et al.; Spector, Zapf et al., 2000), wird angenommen, dass Personen mit Negativer Affektivität mehr und vor allem schwerwiegendere Konflikte erleben. Geprüft werden soll, inwieweit der Einfluss Sozialer Kompetenz über denjenigen Negativer Affektivität hinausreicht.

Weiterhin wird angenommen, dass sozial kompetente Personen in Konflikten eher integrative Strategien bevorzugen, denn antagonistische Strategien sind weniger problemlösungsorientiert und gelten als weniger sozial kompetent (siehe Kapitel 3). Zudem erhalten antagonistische Strategien negative Emotionen aufrecht und sollten auf diese Weise die Auftretenswahrscheinlichkeit dysfunktionaler Bewältigungsstrategien nach Konflikten, wie Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression, erhöhen. Obwohl die Definition Sozialer Kompetenz nach Thorndike

keine expliziten Aussagen über Emotionsregulationsfähigkeiten trifft, setzt sozial kompetentes Verhalten die Fähigkeit zur Kontrolle negativer Gefühle voraus. Zwar sind Situationen denkbar, in denen die bewusste Demonstration von Ärger auch sozial kompetent sein kann (z. B. im Gespräch mit einem unzuverlässigen Mitarbeiter), allerdings nur, wenn die negativen Emotionen kontrolliert zum Ausdruck gebracht werden. Insofern wird vermutet, dass sozial kompetente Personen in Konflikten, in denen sie sich bedroht fühlen, negative Gefühle stärker kontrollieren (Moderator-Hypothese). Es wird nicht angenommen, dass sozial kompetente Personen negative Gefühle *generell* stärker unterdrücken, sondern nur, wenn sie sich bedroht fühlen.

Über die Anwendung kognitiver Palliationsstrategien werden keine differentiell-psychologischen Hypothesen aufgestellt: Sozial kompetente Personen sollten sich in Konfliktsituationen dadurch auszeichnen, dass sie sich konfrontieren statt sich abzulenken – obwohl Ablenkung bzw. Relativierung der Situationsbedeutung in bestimmten, v. a. unkontrollierbaren Situationen mit hoher Wiederauftretenswahrscheinlichkeit, das angemessenste Verhalten sein kann (siehe Abschnitt 3.2). Auch den nicht-leistungsbezogenen Persönlichkeitsvariablen wie Negative Affektivität oder Indikatoren positiver Selbstbewertung (Selbstwert, Allgemeine Selbstwirksamkeit) wird keine konsistente Beziehung zur Anwendung kognitiver Palliationsstrategien unterstellt.

Grundsätzlich wird jedoch angenommen, dass das Konfliktverhalten auch von nicht-leistungsbezogenen Persönlichkeitsvariablen, wie habitueller Negativer Affektivität bzw. Indikatoren einer positiven Selbstbewertung beeinflusst wird. Geprüft werden soll, inwieweit der Einfluss Sozialer Kompetenz über denjenigen dieser Variablen hinausreicht.

Da es sich bei Konflikten um aversive Ereignisse handelt (vgl. De Dreu & Weingart, 2003), wird vermutet, dass sie zu einer state-spezifischen Erhöhung Negativer Affektivität (NA) führen. Im Sinne des transaktionalen Stressmodells von Lazarus (1966, 1999; Lazarus & Launier, 1981) wird diese erhöhte State-NA als Indikator der durch den Konflikt ausgelösten Bedrohung verstanden. Angenommen wird, dass Soziale Kompetenz für die psychische Bewältigung der im Konflikt erlebten Bedrohung nicht von ausschlaggebender Bedeutung ist. Statt dessen wird vermutet, dass vor allem emotionsbezogenen Persönlichkeitsvariablen und Indikatoren positiver Selbstbewertung Relevanz für die Regulation negativer Emotionen zukommt: Je weniger negativ die habituelle Affektivität und je positiver die Selbstbewertung, um so weniger sollte sich die Person von Konflikten bedroht bzw. angegriffen fühlen. Auch niedrige Öffentliche Selbstaufmerksamkeit, so die Vermutung, sollte die Wahrscheinlichkeit senken, sich von Konflikten bedroht zu

fühlen. Umgekehrt sollten Personen mit hoher Privater Selbstaufmerksamkeit besonders sensibel für negative Emotionen sein und deshalb in Konflikten Bedrohung intensiver empfinden.

Rumination, das Bedürfnis nach Rache und Displaced Aggression sind Ausdruck unbewältigter negativer Emotionen (siehe Kapitel 4). Personen mit hoher Negativer Affektivität sind per definitionem anfälliger für das Erleben negativer Gefühle und sollten deshalb bei Konfrontation mit sozialen Konflikten eher zu diesen Reaktionen neigen. Da die Definition Sozialer Kompetenz keine Aussagen über intrapsychische Emotionsregulationskompetenzen trifft, wird kein direkter Zusammenhang zwischen Sozialer Kompetenz und diesen Reaktionen angenommen, die auf eine erfolglose intrapsychische Konfliktbewältigung hinweisen.

Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression werden als Ausdruck einer erfolglosen Regulation negativer Emotionen, die im Konflikt erlebt werden, interpretiert. Personen, die unmittelbar nach Konflikten zu diesen Reaktionen neigen, sollten daher im Vergleich zu denjenigen, die es nicht tun, auch noch Tage nach dem Konflikt in schlechtere Stimmung verfallen, wenn sie aufgefordert werden, sich an den Konflikt zu erinnern.

Die Wahrscheinlichkeit, eine bestimmte Coping-Strategie anzuwenden, sollte dabei nicht nur von Persönlichkeitsvariablen, sondern auch von situationalen Einflüssen abhängig sein: Je schwerwiegender der Konflikt, um so stärker sollte sich die Person bedroht fühlen. Das Gefühl von Bedrohung am Arbeitsplatz sollte seinerseits die Auftretenswahrscheinlichkeit defensiven und emotionskontrollierenden, im Sinne von ärgerunterdrückendem, Verhalten erhöhen. Konflikte, die eher nichtig als bedrohlich bewertet werden, sollten die Anwendung kognitiver Palliationsstrategien wie Ablenkung oder Relativierung der Situationsbedeutung wahrscheinlicher machen.

Defensives Verhalten und das Unterdrücken von Ärgergefühlen in Konflikten sind selbstrepressive Verhaltensweisen, die negative Emotionen aufrechterhalten statt sie zu regulieren. Insofern wird vermutet, dass sie in Zusammenhang mit dysfunktionalen Bewältigungsmaßnahmen wie Rumination, Rache und Displaced Aggression nach dem Konflikt stehen.

Die folgende Tabelle gibt einen schematischen Überblick über die einzelnen aufgestellten Hypothesen.

Tabelle 6: Zusammenfassung der aufgestellten Hypothesen.

Abhängige Variable (Konfliktaspekte)		Unabhängige Variablen			
		Differentielle unabhängige Variable	Hypothese	Situationale unabhängige Variable	Hypothese
Beobachtbare Merkmale	Anzahl der erlebten Konflikte mit Vorgesetzten, Kollegen und Mitarbeitern	Soziale Kompetenz (SK) Kontrollvariable: Negative Affektivität (NA)	H1a, b, c	—	—
	Schwere der Konflikte	SK Kontrollvariable: NA	H2.1	Vorgesetzter	H2.2
	Verhalten im Konflikt: Integration	SK Kontrollvariablen: NA, positive Selbstbewertung	H4.1	Konflikt- wahrnehmung	H4.2
	Verhalten im Konflikt: Emotionskontrolle	SK	H5.2**	Konflikt- wahrnehmung	H5.1
	Verhalten im Konflikt: Defensivität	SK Kontrollvariablen: NA, positive Selbstbewertung	H6.1	Konflikt- wahrnehmung	H6.2
	Verhalten im Konflikt: Kognitive Palliation	—	—	Konflikt- wahrnehmung	H7
Intrapsychische Prozesse der konflikterleben- den Person	Konflikt- wahrnehmung	NA, positive Selbstbewertung, Öffentl. Selbstauf- merksamkeit, Private Selbstauf- merksamkeit	H3.1, H3.2, H3.3, H3.5*	Schwere des Konflikts	H3.4
	Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression nach dem Konflikt (RR)***	NA, positive Selbstbewertung	H8.1, H8.2	Lösung des Konflikts, Defensivität	H8.3, H8.4
	RR	NA, positive Selbstbewertung	H9.1, H9.2	Lösung des Konflikts, Emotions- kontrolle	H9.3, H9.4
	RR	NA, positive Selbstbewertung	H10.1, H10.2	Lösung des Konflikts, Kognitive Palliation	H10.3, H10.4
	Andauernde emotionale Beanspruchung nach dem Konflikt	NA, positive Selbstbewertung	H11.1, H11.2	vergangene Zeit seit dem Konflikt, RR	H11.3, H11.4

*Moderatorhypothese, bezogen auf H3.4; **Moderatorhypothese, bezogen auf H5.1; ***Displaced Aggression ist keine intrapsychische Reaktion, aber geht empirisch einher mit dysfunktionalen kognitiven Prozessen wie Rumination und Rachedgedanken (siehe Kapitel 4).

Die im tabellarischen Überblick dargestellten Hypothesen werden im Folgenden nochmals inhaltlich beschrieben. Dabei wird jeweils zwischen der personalen und situationalen Ebene innerhalb der Hypothese unterschieden.

Anzahl erlebter Konflikte

H1: Sozial kompetente Personen erleben weniger Konflikte mit (a) Vorgesetzten, (b) Kollegen und (c) Mitarbeitern.

Schwere der Konflikte

H2.1 (Differentielle Hypothese): Sozial kompetente Personen wirken in Konflikten einer Verschärfung der Situation entgegen; deshalb berichten sie von weniger eskalierten und somit weniger belastenden Konflikten.

H2.2 (Situationale Hypothese): Aufgrund der hierarchischen Positionsmacht von Vorgesetzten sind den Einflussmöglichkeiten auch sozial kompetenter Arbeitnehmer im Konflikt Grenzen gesetzt. Aus diesem Grunde sind Konflikte mit Vorgesetzten belastend.

Konfliktwahrnehmung

H3.1 (Differentielle Hypothese): Personen mit hoher Negativer Affektivität fühlen sich von Konflikten am Arbeitsplatz stärker bedroht.

H3.2 (Differentielle Hypothese): Sich selbst positiv bewertende Personen fühlen sich von Konflikten weniger bedroht.

H3.3 (Differentielle Hypothese): Personen mit hoher Öffentlicher Selbstaufmerksamkeit fühlen sich von Konflikten stärker bedroht.

H3.4 (Situationale Hypothese): Personen fühlen sich im Konflikt um so bedrohter, je schwerer der Konflikt ist.

H3.5 (Moderatorhypothese): Bei Personen mit hoher Privater Selbstaufmerksamkeit ist der Zusammenhang zwischen der Schwere des Konflikts und dem subjektiven Gefühl von Bedrohung stärker ausgeprägt.

Verhalten im Konflikt

H4.1 (Differentielle Hypothese): Sozial kompetente Personen verhalten sich im Konflikt integrativ.

H4.2 (Situationale Hypothese): Personen verhalten sich im Konflikt um so integrativer, je weniger bedroht sie sich fühlen.

H5.1 (Situationale Hypothese): Je bedrohlicher ein Konflikt am Arbeitsplatz erlebt wird, um so mehr negative Emotionen werden unterdrückt bzw. kontrolliert.

H5.2 (Moderatorhypothese): Sozial kompetentes Verhalten im Konflikt verlangt die Kontrolle negativer Emotionen. Je höher die Soziale Kompetenz, um so stärker ausgeprägt ist diese Kontrolle bei erlebter Bedrohung während eines Konflikts.

H6.1 (Differentielle Hypothese): Sozial kompetente Personen verhalten sich in Konflikten weniger defensiv.

H6.2 (Situationale Hypothese): Personen verhalten sich in Konflikten um so defensiver, je stärker bedroht sie sich fühlen.

H7 (Situationale Hypothese): Personen wenden in Konflikten um so mehr kognitive Palliationsstrategien an, je weniger sie sich bedroht fühlen.

Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression

H8.1 (Differentielle Hypothese): Personen mit hoher Negativer Affektivität neigen zu Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression nach Konflikten.

H8.2 (Differentielle Hypothese): Sich selbst positiv bewertende Personen neigen weniger zu Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression nach Konflikten.

H8.3 (Situationale Hypothese): Gelöste Konflikte vermindern das Ausmaß von Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression nach Konflikten.

H8.4 (Situationale Hypothese): Defensives Verhalten im Konflikt steht in positivem Zusammenhang mit Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression nach Konflikten.

H9.1-9.3: siehe H8.1-8.3

H9.4 (Situational Hypothese): Das Unterdrücken bzw. Kontrollieren negativer Emotionen im Konflikt steht in Zusammenhang mit Rumination, Rachegedanken und Displaced Aggression nach Konflikten.

H10.1-H10.3: siehe H8.1-8.3

H10.4 (Situational Hypothese): Ablenkung und Relativierung der Situationsbedeutung verringern das Ausmaß von Rumination, Rachegedanken und Displaced Aggression nach Konflikten.

Andauernde emotionale Beanspruchung nach dem Konflikt

H11.1 (Differentielle Hypothese): Personen mit hoher Negativer Affektivität geraten auch Tage nach Beendigung eines Konflikts in negative Stimmung, wenn sie sich an den Vorfall erinnern.

H11.2 (Differentielle Hypothese): Sich selbst positiv bewertende Personen geraten in weniger negative Stimmung, wenn sie aufgefordert werden, sich an einen zurückliegenden Konflikt zu erinnern.

H11.3 (Situational Hypothese): Das Ausmaß negativer Stimmung bei Erinnerung an einen zurückliegenden Konflikt ist um so geringer, je mehr Zeit seit dem Vorfall vergangen ist.

H11.4 (Situational Hypothese): Rumination, Rachegedanken und Displaced Aggression nach einem Konflikt sind Indikatoren einer erfolglosen Konfliktbewältigung. Dies macht sich daran bemerkbar, dass Personen, die unmittelbar nach einem Konflikt ruminieren, Rachegedanken nachhängen und Aggressionen an Unbeteiligten auslassen, auch Tage danach in schlechtere Stimmung verfallen, wenn sie aufgefordert werden, sich an den Konflikt zu erinnern.

Abbildung 2 fasst die aufgestellten Hypothesen nochmals schematisch zusammen.

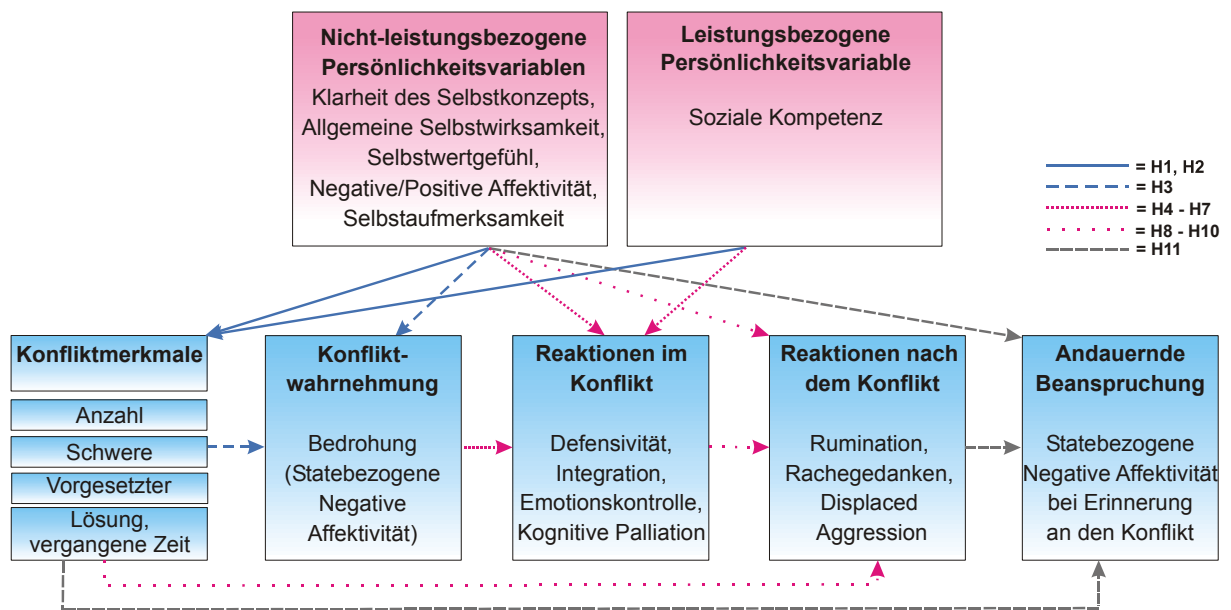


Abbildung 2: Grafische Darstellung der aufgestellten Hypothesen; die blau getönten Variablen befinden sich auf situationaler, die violett getönten auf personaler Ebene. Der Einfluss Sozialer Kompetenz wird jeweils in Relation zu den nicht-leistungsbezogenen Persönlichkeitsvariablen untersucht. Innerhalb der Kategorie „Konfliktmerkmale“ bilden die Anzahl und die Schwere der erlebten Konflikte die abhängigen Variablen von H1 bzw. H2; die Schwere der Konflikte ist ihrerseits Prädiktor für die erlebte Bedrohung im Konflikt. Die übrigen Konfliktmerkmale wie Konflikt mit dem Vorgesetzten („Vorgesetzter“), Lösung des Konflikts („Lösung“) und vergangene Zeit seit dem Konflikt („vergangene Zeit“) gehen nur als unabhängige Variablen in die Auswertungen ein.

Vor Überprüfung der aufgestellten Hypothesen wird zunächst über die Voruntersuchung berichtet, auf deren Grundlage ein Test zur Messung Sozialer Wahrnehmungsfähigkeit für Konflikte am Arbeitsplatz entwickelt wurde. Die in diesem Abschnitt aufgestellten Hypothesen werden bei Darstellung der Ergebnisse nochmals in formaler Form aufgegriffen.

7 Voruntersuchung

Die Vielzahl existierender Konfliktklassifikationen (siehe Abschnitt 2.2) belegt, dass je nach theoretischem Fokus unterschiedliche Aspekte zur Kategorisierung herangezogen werden, z. B. kognitive (Rüttinger, 1977), systemorientierte (Galtung, 1965), strukturelle (Dahrendorf, 1959, 1961; Pondy, 1967) oder prozessorientierte (Glasl, 1999). Speziell im Arbeitskontext¹⁷ differenziert Adolph (2000) aufgrund theoretischer Überlegungen zwischen insgesamt 18 verschiedenen Konflikttypen. Diese bilden die Skalen des „Fragebogens zu arbeitsbezogenen Konflikten im Team“ (FAKT), der im Rahmen eines DFG-Projektes zur Erfassung sozialer Konflikte als Belastungsfaktoren bei Gruppenarbeit konstruiert wurde. Dieser Test wird im Folgenden ausführlicher dargestellt, da er Grundlage für die Durchführung der Voruntersuchung war, die sich mit der Dimensionalität von Konfliktwahrnehmung beschäftigte. Auf den Ergebnissen der Voruntersuchung aufbauend, wurde anschließend ein eigener Test zur Messung Sozialer Wahrnehmungsfähigkeit für Konflikte am Arbeitsplatz entwickelt.

Tabelle 7 gibt eine Übersicht über die Skalen, die anschließend im Text erläutert werden.

Tabelle 7: Konflikttypen des Fragebogens zu arbeitsbezogenen Konflikten im Team (FAKT; Adolph, 2000).

Gruppe	Konflikttypen
Externe Koordinationsprobleme	(1) Abhängigkeits- und Ablösungskonflikt (2) Arbeitsorganisatorischer Konflikt (3) Belastungskonflikt (4) Führungskonflikt (5) Intergruppenkonflikt (6) Ressourcenkonflikt
Interne Regulationsprobleme	(7) Entwicklungskonflikt (8) Interessen-Zielkonflikt (9) Konkurrenz-Macht-Konflikt (10) Kommunikationskonflikt (11) Sekundärer Konflikt (12) Sozialer Vergleichskonflikt (13) Vertrauens- und Unterstützungskonflikt (14) Wert-Leistungsnorm-Konflikt
Soziale Unverträglichkeiten	(15) Distanz-Nähe-Konflikt (16) Koalitionskonflikt (17) Persönlichkeitskonflikt (18) Wahrnehmungskonflikt

¹⁷ insbesondere bei Gruppenarbeitsformen

Abhängigkeitskonflikte stellen nach Adolph (2000) Konflikte dar, die durch Interdependenz zwischen Arbeitsgruppen bzw. Personen zustande kommen. In dem Maße, in dem Personen zur erfolgreichen Aufgabenbearbeitung direkt aufeinander angewiesen bzw. von den Vorarbeiten anderer abhängig sind, entsteht in Anbetracht notwendiger Abstimmungsprozesse Konfliktpotenzial.

Arbeitsorganisatorische Konflikte resultieren nach Adolph (2000) unter Arbeitnehmern aus nicht zufriedenstellend erlebter Arbeitsverteilung, beispielsweise durch Unklarheit darüber, wer für welche Arbeit verantwortlich ist.

Belastungskonflikte sollen nach Adolph (2000) eine heterogene Gruppierung von Konflikten darstellen, deren Gemeinsamkeit angeblich in der vom Arbeitnehmer quantitativ und/oder qualitativ erlebten Überforderung besteht. Konflikte dieser Kategorie sollen nicht als direkte Konsequenz aus erlebter Überforderung persönlicher Leistungsfähigkeit resultieren; letzterer wird statt dessen eine moderierende Funktion zugeschrieben, indem sie bei hoher Ausprägung die Auftretenswahrscheinlichkeit sozialer Konflikte erhöhen soll.

Führungskonflikte umschreiben Probleme mit dem Vorgesetzten. Aufgrund des hierarchischen Machtgefüges beinhaltet die Beziehung zum Vorgesetzten erhebliches Konfliktpotenzial (Regnet, 1992).

Intergruppenkonflikte sollen mehrere Konflikttypen subsumieren und prinzipiell alle Konflikte zwischen formellen Arbeitsgruppen oder Subgruppen innerhalb von Arbeitsgruppen umfassen.

Die Klasse der *Ressourcenkonflikte* umschreibt die Kategorie der Verteilungskonflikte (Rüttinger & Sauer, 2000) und benennt das Rivalisieren um begrenzte Mittel als virulente Quelle sozialer Auseinandersetzungen.

Das gemeinsame Merkmal dieser sechs Konflikttypen soll nach Adolph (2000) darin bestehen, dass sie primär aus organisatorischen Missständen, Koordinationsproblemen und unklaren Verantwortungsbereichen erwachsen, weniger aus persönlichen Verhaltensdefiziten der Gruppenmitglieder. Demzufolge seien sie von einzelnen Personen nahezu unabhängig und kaum steuerbar. Im Gegensatz dazu steht die Gruppe der „internen Regulationsprobleme“, die im Folgenden dargestellt werden. Quelle der Auseinandersetzung sind in diesem Falle keine organisatorischen Rahmenbedingungen, sondern die Personen selbst: Wahrgenommene oder vermutete Unterschiede in Fähigkeiten, Einstellungen oder Interessen und daran gekoppelte soziale Vergleichsprozesse führen zu sozialen Konflikten:

Unterschiedliche Lern- und Entwicklungsgeschwindigkeiten einzelner Mitglieder innerhalb von Arbeitsgruppen können zu Spannungen innerhalb des Teams und damit zu *Entwicklungskonflikten* führen, da die sich permanent vergrößernden

Leistungsdiskrepanzen zwischen den Kollegen die Zusammenarbeit erschweren. Leistungsstärkere Gruppenmitglieder müssen die Arbeit der leistungsschwächeren übernehmen, diese wiederum sich u. U. des Verdachts des „sozialen Faulenzens“ (Latané, Williams & Harkins, 1979) erwehren.

Interessen- und Zielkonflikte umschreiben Spannungen und Auseinandersetzungen, die aufgrund unterschiedlicher Einstellungen und Werte zwischen Kollegen zustande kommen. Indem einzelne ihre persönlichen Interessen ohne Rücksichtnahme auf Kollegen verfolgen (z. B. Profilierung vor Vorgesetzten, beruflicher Aufstieg), können Interessensgegensätze zwischen Kollegen aufbrechen.

Der *Konkurrenz-Macht-Konflikt* weist, so wie Adolph ihn definiert, inhaltliche Bezüge zum Ressourcenkonflikt auf, indem Kollegen zwar nicht um materielle Ressourcen, aber um sozialen Einfluss innerhalb der Arbeitsgruppe konkurrieren. Da das Konkurrieren um sozialen Einfluss von Adolph dem Rivalisieren um Macht gleich gesetzt wird, erhält die Kategorie die Doppelbezeichnung „Konkurrenz- und Machtkonflikt“.

Kommunikationskonflikte werden vor dem Hintergrund des Sender-Empfänger-Modells der Kommunikation (siehe Watzlawick, Beavin & Jackson, 1969; Schulz v. Thun 1981) als gestörte Übertragung von Nachrichten zwischen Individuen definiert. Angesichts der Vielzahl möglicher Störungsquellen beschränkt Adolph Kommunikationskonflikte auf Abstimmungsprobleme oder Missverständnisse (beispielsweise bei der Planung von Arbeitsabläufen oder Personaleinsatz).

Sekundäre Konflikte zeichnen sich dadurch aus, dass sie das eigentliche Konfliktthema umgehen und statt dessen auf sekundäre, irrelevante Themen ausweichen. Der eigentliche und ungeklärte Konfliktpunkt ist Ursache aller weiteren und daraus abgeleiteten Auseinandersetzungen. Von Adolph werden auch Situationen darunter subsumiert, in denen Unbeteiligte als Verantwortliche eines Problems herangezogen und damit als „Sündenböcke“ stigmatisiert werden. Da eine Vielzahl von Konflikten sekundär verlaufen kann, bildet diese Kategorie, wie die vorher benannten Kommunikationskonflikte auch, eine übergeordnete Gruppe.

Soziale Vergleichskonflikte sollen aus einem, sozialpsychologisch betrachtet, basalen Prozess des Erlebens resultieren, wonach sich Personen permanent in Relation zu anderen beurteilen. Fällt die gezogene Bilanz für die sich vergleichende Person im Arbeitskontext ungünstig aus, d. h. hat sie den Eindruck, mehr zu investieren als zu profitieren – zum Beispiel dadurch, dass man nach eigenem Empfinden mehr leistet als andere Mitglieder innerhalb der Arbeitsgruppe, ohne dafür angemessen entlohnt zu werden, oder dass die eigenen Leistungen im Vergleich zu Kollegen keine entsprechende Anerkennung finden – entsteht daraus nach Adolph

ein virulentes Konfliktpotenzial. Bezüge zur Equity-Theorie (Adams, 1965) und zum Effort-Reward-Imbalance-Model (Siegrist, 1996) sind offensichtlich.

Vertrauens- und Unterstützungskonflikte sollen nach Adolph aus gegenseitigem Misstrauen und mangelnder Unterstützung resultieren. Wiederum vereinigt damit eine Kategorie mehrere Aspekte. Gegenseitiges Misstrauen soll sich beispielsweise in der Befürchtung äußern, dass Fehler von Kollegen zu eigenen Ungunsten ausgenutzt werden bzw. in der Wahrnehmung, dass Kollegen „argwöhnisch“ (ebd., S. 108) auf Fehlleistungen warten, um Kritik üben zu können. Des weiteren subsumiert diese Kategorie Probleme, die durch fehlende soziale Unterstützung bei der Lösung von arbeitsbezogenen Problemen zustande kommen. Da Misstrauen und fehlende Unterstützung im Arbeitsalltag oftmals nicht separierbar seien, werden beide Aspekte in einer Gruppe zusammengefasst.

Wert-, Leistungs- und Normkonflikte sollen durch differierende Werthaltungen und Normvorstellungen unter Kollegen im Hinblick auf Leistungsstandards provoziert werden. Insbesondere innerhalb von Arbeitsgruppen können sich unterschiedliche Arbeitseinstellungen einzelner Mitglieder in der Zusammenarbeit störend bemerkbar machen, beispielsweise durch langsames Arbeitstempo, lange Pausen oder häufiges Krankmelden aufgrund unterstellter Lappalien.

Die Gruppe der Sozialen Unverträglichkeiten soll sich von den internen Regulationsproblemen nur durch „quantitative Veränderung auf einem Kontinuum“ (Adolph, 2000, S. 110) auszeichnen. Damit wird postuliert, dass Konflikte der Gruppe Soziale Unverträglichkeiten zwar ebenso wie die der Gruppe Interne Regulationsprobleme aus unterschiedlichen Einstellungen, Interessen oder Wahrnehmungen resultieren, jedoch in noch stärkerem Maße als diese von den Betroffenen als unvereinbar mit eigenen Bedürfnissen wahrgenommen werden. Als Verursacher der Situation werden die Konfliktpartner selbst betrachtet, d. h. die Spannungen werden auf rein persönliche Faktoren attribuiert.

Der *Distanz-Nähe-Konflikt* soll aus einer aktuell wahrgenommenen Dysbalance zwischen dem Wunsch nach Distanz und Nähe zweier Partner resultieren. Der Konflikt kann entweder aus unangenehm empfundener Nähe oder als zu groß erlebter Distanz resultieren, Adolph jedoch beschränkt sich auf den Faktor der zu großen Nähe. Das Verhalten der Kollegen wird als aufdringlich und grenzüberschreitend empfunden.

Koalitionskonflikte subsumieren dem Verständnis Adolphs (2000) zufolge Situationen, in denen der – unter Umständen informelle – Konsens innerhalb einer Gruppe durch einzelne unterlaufen und damit das Vertrauen der Gruppe missbraucht wird. Soziale Normen werden beim Koalitionskonflikt von einzelnen mit dem Ziel persönlicher Vorteilsmaximierung missbraucht, beispielsweise indem sich ein

Gruppenmitglied vorgeblich mit den Kollegen solidarisiert, diese Solidarität aber im Umgang mit dem Vorgesetzten aufgibt.

Die Kategorie der *Persönlichkeitskonflikte* trägt global der Annahme Rechnung, dass bestimmte Personen aufgrund ihrer Persönlichkeitsstruktur Konflikte generieren. Allerdings vermeidet Adolph (2000) jegliche Differenzierung des Begriffs Persönlichkeit in bestimmte Persönlichkeitseigenschaften, die in diesem Zusammenhang relevant sein könnten. Statt „einzelne(r), abgrenzbare(r) Persönlichkeitskomponenten“ stehe lediglich „die Wahrnehmung von .problematischen Aspekten der Gesamtpersönlichkeit“ (S. 111) im Vordergrund.

Die unterschiedliche Wahrnehmung von Sachverhalten aufgrund unterschiedlicher Meinungen, Bewertungen oder Erfahrungen sind Anlass für sogenannte *Wahrnehmungskonflikte*. So wird ein Arbeiter mit dreißigjähriger Berufserfahrung bestimmte Sachverhalte anders beurteilen als ein Kollege, der gerade seine Ausbildung beendet hat.

Die einzelnen Konflikttypen werden im FAKT-Fragebogen über die Beschreibung von Konfliktsituationen als „Statements“ (Adolph, 2000, S. 101) operationalisiert. Tatsächlich werden jedoch weniger *Konfliktsituationen* als potenzielle *Konfliktanlässe* geschildert, z. B. „In meiner Gruppe feiern manche Arbeitskollegen wegen Lappalien krank“ (Wert-Leistungsnorm-Konflikt). Um als Operationalisierung einer Konfliktsituation zu gelten, bedürfte es der Ergänzung des wesentlichen Definitionskriterium eines Konflikts: des Bewusstseins gegensätzlicher Interessen bei mindestens einer der beteiligten Parteien und der Eindruck, in den eigenen Handlungsabsichten blockiert zu werden (z. B. Rüttinger & Sauer, 2000; Glasl, 1999). Erklärtes Ziel des Fragebogens ist die „möglichst erschöpfende Erfassung von Typen sozialer Konflikte“ (Adolph, 2000, S. 102) in Arbeitsgruppen des industriellen Produktionsgewerbes. Bei der Betrachtung der Vielzahl von Kategorien fallen folgende Aspekte auf:

Die theoretische Abgrenzung der Skalen erscheint wenig trennscharf. So könnte ein Abhängigkeitskonflikt („In meiner Gruppe muss man sich ständig aufeinander abstimmen, um eine Arbeit gut zu machen“) ebenso als Arbeitsorganisatorischer Konflikt („In meiner Gruppe ist nicht ganz klar organisiert, wer welche Tätigkeiten übernehmen soll“) bezeichnet werden, da die Notwendigkeit, sich innerhalb einer Gruppe abstimmen zu müssen, vor allem dann zum potenziellen Konfliktherd wird, wenn arbeitsorganisatorische Richtlinien fehlen. Mit der gleichen Begründung ließe sich ein Belastungskonflikt definieren, da unter Umständen nur durch hohe quantitative und/oder qualitative Arbeitsanforderungen die Abstimmungserfordernisse zu Konflikten führen. Ebenso naheliegend wäre die Bezeichnung Kommunikationskonflikt, was auch durch die ähnlichen Formulierungen in beiden Skalen

nahegelegt wird (Skala Abhängigkeitskonflikt: „In meiner Gruppe muss man sich ständig aufeinander abstimmen, um eine Arbeit gut zu machen“; Skala Kommunikationskonflikt: „In meiner Gruppe funktioniert die Abstimmung untereinander nicht gut“). Da möglicherweise unterschiedliche Arbeitseinstellungen Abhängigkeiten unter den Kollegen zum Problem werden lassen, könnte auch von einem Wert-Leistungsnorm-Konflikt gesprochen werden. Unterschiedliche Werte und Leistungsnormen der Kollegen können von den Betroffenen aber auch als Persönlichkeitskonflikte wahrgenommen werden: Eine Person, deren Kollege sich aus ihrer Sicht häufig wegen „Lappalien“ krankmeldet, würde wahrscheinlich auch der Aussage, „Hier gibt es Kollegen, die etwas schwierig sind“, zustimmen.

Ähnliche konzeptuelle Überschneidungen lassen sich sowohl innerhalb als auch zwischen den beiden anderen Gruppen finden. Problematisch erscheint zudem die unterschiedliche inhaltliche Breite der Konfliktdefinitionen: So konzidiert Adolph (2000) selbst, dass die Ursachen für Intergruppenkonflikte auf vielfältige Umstände rekurrieren könnten, beispielsweise auf mangelnde Arbeitsorganisation, fehlende Ressourcen, fehlende Kommunikation oder Konkurrenz (wenn beispielsweise die Leistungen beider Gruppen betriebswirtschaftlich verglichen werden). Die Bezeichnung „Intergruppenkonflikt“ hat somit nur die Funktion eines Oberbegriffs, ebenso wie nach Meinung von Adolph die Kategorie Sekundärer Konflikt. Im Gegensatz zu letzterem macht die Bezeichnung „Intergruppenkonflikt“ aber nicht einmal eine inhaltliche Aussage, sondern beschränkt sich auf die Benennung des strukturellen Aspekts der Konfliktparteien; Gleiches gilt für die Kategorie der Führungskonflikte. Deutlich globaler als andere Kategorien sind auch der Kommunikationskonflikt und die Kategorie Persönlicher Konflikt definiert. Dass es Kollegen gibt, „die etwas schwierig sind“ (Skala Kommunikationskonflikte) werden wohl die meisten derjenigen bejahen, die aktuell bei der Arbeit eine der übrigen 17 FAKT-Konfliktarten ausfechten, genauso wie sich auf einer abstrakten Ebene als Gemeinsamkeit aller vorgestellten 18 Konflikttypen die Kommunikationsprobleme herauskristallisieren.

Fragestellung

Unabhängig vom diagnostischen Ertrag differenzierter Klassifikationen wie im FAKT stellt sich die Frage: Wie differenziert werden Konfliktsituationen am Arbeitsplatz im Arbeitsalltag wahrgenommen? Wie viele Kategorien benötigen Nicht-Experten, um Konfliktsituationen zu klassifizieren? Und welche Parameter in der Beschreibung von Konfliktsituationen determinieren deren Beurteilung?

Im Hinblick auf Befunde der Wahrnehmungs- und Entwicklungspsychologie ist anzunehmen, dass die Wahrnehmung von Konfliktsituationen schematischer abläuft

als in der theoretischen Klassifikation von Adolph. Um den Strom von Umweltreizen zu strukturieren und auf Bedeutungshaltigkeit zu prüfen, entwickeln bereits Kinder im Laufe ihrer Ontogenese kognitive Schemata (Piaget & Inhelder, 1966), die den Umgang mit neuartigen Situationen erleichtern. Dafür stehen zwei Verarbeitungsstrategien, Assimilation und Akkomodation, zur Verfügung:

- Assimilation: Weisen die Stimuli bekannte Merkmale auf, werden sie in bestehende Schemata eingeordnet. Auf diese Weise reduziert sich der kognitive Verarbeitungsaufwand erheblich, da das aktivierte Schema nicht nur Wiedererkennungsmuster, sondern auch prototypische Reaktionsweisen zur Verfügung stellt. Aus Lernerfahrungen der Vergangenheit weiß man, wie man sich gegenüber Stimuli dieser Art verhält.
- Akkomodation: Sollten die eingehenden Stimuli zu komplex oder neuartig sein, um in bestehende Schemata eingeordnet werden zu können, werden die Schemata modifiziert bzw. erweitert.

Es ist anzunehmen, dass sich auch im Umgang mit Konflikten bestimmte Wahrnehmungs- und Handlungsschemata ausbilden. Zentrales Merkmal eines Konflikt-Schemas ist beispielsweise die Auffassung der Beteiligten, unvereinbare Ziele zu verfolgen (Klar, Bar-Tal & Kruglanski, 1987). Für die Entstehung eines interpersonellen Konflikts ist bereits hinreichend, dass bei nur einer der beteiligten Parteien dieses Schema aktiviert wird (Glasl, 1999). Aktivierte Schemata haben, wie erwähnt, handlungsleitende Funktion; beispielsweise konnten Kahnemann und Tversky (1979) zeigen, dass sich das Verhalten in identischen Situationen je nach aktiviertem kognitivem Set – risikosuchend oder risikovermeidend – berechenbar verändert. Übertragen auf Konfliktsituationen heißt das: Die Vermutung, dass der Gewinn der einen Partei nur auf Kosten der anderen Partei erzielt werden kann, führt zu kompetitivem Verhalten, und das Nicht-Erkennen potenziell integrativer Lösungsmöglichkeiten zu suboptimalen Ergebnissen (Pinkley, 1990). In Anbetracht dieser Bedeutung kognitiver Schemata stellt sich die Frage, nach welchen kognitiven Parametern Nicht-Experten Konflikte klassifizieren.

7.1 Methode

Um diese Frage zu beantworten, wurde ein experimentelles Versuchsdesign entworfen. Die Versuchspersonen wurden gebeten, operationalisierte Konfliktsituationen des FAKT nach Ähnlichkeit in Gruppen einzuteilen. Die daraus gewonnenen Ähnlichkeitsurteile wurden anschließend mittels Nonmetrischer Multidimensionaler Skalierung (NMDS) ausgewertet. Die NMDS als induktive Analyseverfahren erlaubt die Identifizierung relevanter kognitiver Parameter – Pinkley (1990) spricht von “Conflict Frames“ –, mittels derer Konfliktsituationen von Nicht-Wissenschaftlern beurteilt werden. Vorteile der NMDS sind zweierlei: Erstens müssen die Kriterien, nach denen die Versuchspersonen über Ähnlichkeit entscheiden, ihnen selbst nicht explizit bewusst sein, zweitens wird ihr Urteilsverhalten nicht durch Vorgaben oder Hypothesen der Versuchsleitung manipuliert.

7.1.1 Untersuchungsteilnehmer

Insgesamt nahmen $N = 32$ Personen an der Untersuchung teil. Dabei handelte es sich um Angehörige des Grundstudiums Diplom-Psychologie an der Johann Wolfgang Goethe-Universität. Das Durchschnittsalter betrug $M = 26.4$ Jahre ($SD = 7.9$ Jahre). 12.5% der Versuchsteilnehmer waren männlich. 56.25% der Stichprobe hatten bereits in einem Ausbildungsberuf gearbeitet bzw. ein Studium abgeschlossen. Die vertretenen Berufsbranchen waren Wirtschaft, Banken, Krankenpflege, Erziehung, Medizin, Tourismus, Kunst und Wissenschaft. 19 weitere Personen (Durchschnittsalter ebenfalls $M = 26.4$ Jahre; 15.8% Männer) gingen nicht in die Auswertung ein, da aufgrund der ersten Auswertungsergebnisse das Stimulusmaterial verändert wurde.

7.1.2 Untersuchungsablauf

Zur Generierung des Stimulusmaterials wurden insgesamt $N = 36$ reale Konfliktsituationen aus dem Arbeitsalltag erhoben. $N = 12$ Personen aus dem Bekanntenkreis der Autorin sowie Kollegen dieser Bekannten gaben schriftliche Beschreibungen von je einer Konfliktsituation mit Kollegen und Vorgesetzten ab. Die bei der Schilderung zu beachtenden verhaltensanalytischen¹⁸ Fragen waren:

- Worum ging es in dem Konflikt?
- Was war Ihrer Meinung nach die Ursache des Konflikts?
- Was haben Sie in der Konfliktsituation gedacht? Was haben Sie gefühlt?
- Wie haben Sie sich in der Konfliktsituation verhalten?

¹⁸ in Anlehnung an das SORCK-Schema (Kanfer & Philips, 1970)

- Welche Konsequenzen hatte der Konflikt?

Zusätzliche Situationsbeschreibungen wurden Eilles-Matthiessen (2000) entnommen bzw. aus eigener Arbeitserfahrung formuliert. Jede der insgesamt $N = 36$ erhobenen Situationen wurde den FAKT-Kategorien zugeordnet. Aufgrund der erwähnten theoretischen Überschneidungen zwischen den 18 Konflikttypen ließ sich eine Situation oftmals mehreren Gruppen zuweisen.

Obwohl nicht erfragt, wurden auch intrapsychische Konfliktsituationen geschildert.

Beispiel:

Mein Chef hat Probleme, einen Mitarbeiter für den Sonntagsdienst zu finden. Alle Kollegen sind im Urlaub, krank oder sonst irgendwie unabkömmlich. Er selbst hat am Wochenende eine Familienfeier. Ich merke, dass er mich fragen will, sich aber nicht recht traut, weil ich erst letzten Sonntag Dienst hatte und momentan ohnehin nur Überstunden kloppe. Ich weiß, er wartet darauf, dass ich von mir aus anbiete, den Dienst zu übernehmen. Ich will auf keinen Fall, bin total kaputt und freue mich schon so auf ein freies Wochenende. Andererseits bekomme ich als seine Büronachbarin alles mit und weiß um sein Dilemma. In mir tobt der Kampf, mich einmal mehr breitschlagen zu lassen, doch diesmal ist das Maß voll, und ich platze heraus: „Also ich kann auf keinen Fall!“

Auch wenn sich FAKT ausschließlich auf interpersonelle Konflikte beschränkt, wurden die Beispiele intrapsychischer Konflikte ins Stimulusmaterial aufgenommen, da sie erstens durch interpersonelle Begegnungen ausgelöst wurden und zweitens aus Sicht der schildernden Person in einen interpersonellen Konflikt münden. Letztendlich stand auf diese Weise für jeden FAKT-Konflikttyp mindestens ein Situationsbeispiel zur Verfügung, zusätzlich ergänzt um die Kategorie intrapsychischer Konflikte.

Jede Situationsbeschreibung wurde in teilweise gekürzter Form auf einer Karteikarte festgehalten. Daraufhin wurden die Untersuchungsteilnehmer, jeweils im Einzelversuch, gebeten, die insgesamt 36 Situationsbeispiele nach Ähnlichkeit zu gruppieren: Sofern zwei Situationen nach Auffassung der Versuchsperson Ähnliches thematisierten, waren sie in eine Gruppe einzuordnen. Nach welchen Kriterien die Versuchspersonen über Ähnlichkeit entschieden, blieb ihnen überlassen – ausgenommen von der Bitte, nicht nach rein formalen Merkmalen (z. B. Status der beteiligten Personen wie Chef-Mitarbeiter oder Kollege-Kollege) zu urteilen. Jeder Proband hatte insgesamt vier Durchgänge zu durchlaufen: Im ersten sollte er die 36 Situationen in insgesamt 13 Gruppen einteilen, im zweiten in 10, im dritten in 7 und im vierten Durchgang in 4 Gruppen. Nach Zwischenauswertung der Urteile der ersten $n = 19$ Versuchspersonen ließ sich erkennen, dass sie die Ähnlichkeit der Situationen vor allem auch nach deren Ausgang – Konflikt wurde gelöst oder nicht gelöst – beurteilten. Untersucht werden sollte aber, welche inhaltlichen Aspekte des

Konflikts wahrnehmungsbestimmend sind. Deshalb wurden die Situationsbeschreibungen nochmals modifiziert, d. h. Hinweise auf den Ausgang der Situation gestrichen. Die der Auswertung zugrundeliegenden Urteile von $n = 32$ Versuchspersonen beziehen sich auf die redigierten Konfliktsituationen. Die Ähnlichkeit zwischen zwei Situationen wurde um so höher eingeschätzt, je häufiger sie von der Versuchsperson in allen vier Durchgängen der gleichen Gruppe zugeordnet wurden. Für die Herleitung eines quantitativen Ähnlichkeitsmaßes wurde zusätzlich gewichtet, wie viele Kategorien im jeweiligen Durchgang, in dem zwei Situationen in die gleiche Kategorie eingeordnet wurden, zur Verfügung standen.

Beispiel: Zwei Situationen, die die Versuchsperson in allen vier Durchgängen in dieselbe Gruppe einordnete, erhielten den maximalen Ähnlichkeitsindex von $13+10+7+4+1=35$. Die ersten vier Summanden entsprechen der jeweiligen Anzahl verfügbarer Kategorien pro Durchgang, während der Wert 1 als additive Konstante verwendet wurde. Ein Wert von 1 wäre dann zustande gekommen, wenn die Versuchspersonen keine Differenzierungen zwischen den Situationen vorgenommen und alle Situationen einer Gruppe zugeordnet hätten. Der Range möglicher Ähnlichkeitsmaße variierte somit von 1 (minimale Ähnlichkeit) bis 35 (maximale Ähnlichkeit).

Im Gegensatz zu anderen experimentellen Vorgehensweisen zur Ähnlichkeitsbestimmung (z. B. Paarvergleich, Ankerpunktmethod), ist die gewählte Sortiermethode zwar weniger differenziert, aber für die Versuchspersonen leicht verständlich und weniger zeitaufwendig. Ihre Aussagekraft entspricht im Wesentlichen derjenigen der Paarvergleichsmethode (Russell, Lewicka & Niit, 1989). Aus den über alle Versuchspersonen und Situationen aggregierten Urteilen wurde eine symmetrische Ähnlichkeitsmatrix als Grundlage zur Durchführung einer klassischen Nonmetrischen Multidimensionalen Skalierung mit ordinalem Messniveau und euklidischen Distanzen (Kruskal, 1964) berechnet.

7.2 Ergebnisse

Die Entscheidung über die Dimensionalität der Ergebnisse, d. h. über die Anzahl der Dimensionen, die notwendig sind, um die Wahrnehmung der Versuchspersonen angemessen zu repräsentieren, wurde mit Hilfe des Stress-1-Index (Kruskal & Carmone 1973, zitiert nach Backhaus, 1996) getroffen. Beim Stress-Index handelt es sich um ein inverses Gütemaß, d. h. angestrebt werden möglichst niedrige Werte. Die grafische Repräsentation der Ergebnisse aus der zwei- bis sechsdimensionalen Lösung ist Abbildung 3 zu entnehmen. Als Anhaltswerte für die Interpretation der Stress-Indices wird vorgeschlagen, einen Stress-1-Wert von $S = 0.2$ als mangelhaft, $S = 0.1$ als zufriedenstellend und $S = 0.05$ als gut zu bewerten (Backhaus, 1996). Bei der Bewertung der absoluten Stress-Werte muss jedoch auch die Zahl der Dimensi-

onen in Rechnung gestellt werden: Für k Objekte lässt sich im $k-1$ -dimensionalen Raum immer eine perfekte Lösung mit $S = 0.0$ modellieren, hingegen steigt der Stress mit abnehmender Zahl der Dimensionen. Bei nur geringfügiger Änderung der Stress-Höhe sollte daher der Lösungsvariante mit geringerer Dimensionsanzahl der Vorzug gegeben werden.

Wie zu erkennen, führt das Hinzufügen einer dritten Dimension zu einer deutlichen Stress-Reduktion von $S = 0.22$ auf $S = 0.14$. Die Erweiterung um eine vierte Dimension lässt in der Abbildung einen angedeuteten „Ellbogen“ sichtbar werden („Elbow-Kriterium“, Backhaus, 1996, S. 458), mit der inhaltlichen Bedeutung, dass ab der dreidimensionalen Lösung durch Hinzufügen einer weiteren Dimension keine deutliche Stress-Verminderung mehr erzielt wird. Darüber hinaus konnte die dreidimensionale Lösung inhaltlich am eindeutigsten interpretiert werden, so dass eine Entscheidung zugunsten dieser Alternative mit dem Stress-Wert von $S = 0.14$ getroffen wurde. Als weiteres Gütemaß wurde der *RSQ*-Index herangezogen, der die quadrierte Korrelation zwischen Disparitäten und Distanzen darstellt und inhaltlich dem quadrierten Korrelationskoeffizienten der Regressionsanalyse entspricht. Wie Abbildung 3 zu entnehmen, konnten mit der dreidimensionalen Lösung 86% ($RSQ = .86$) des Urteilsverhaltens der Untersuchungsteilnehmer aufgeklärt werden.

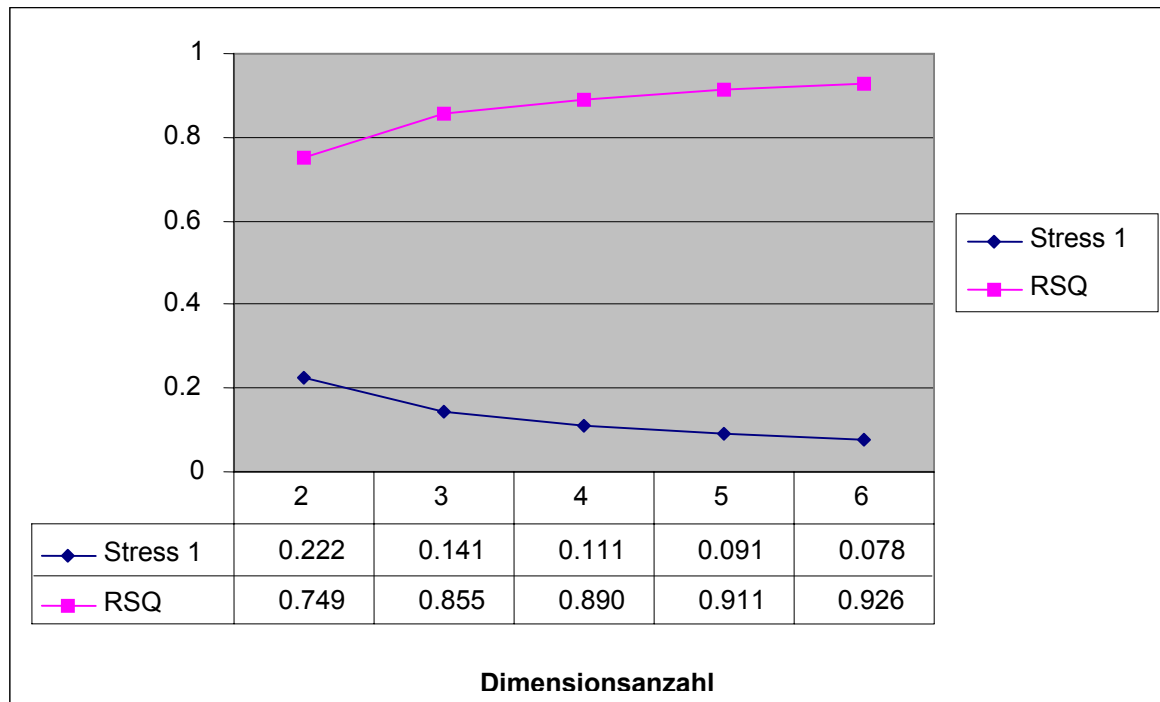


Abbildung 3: Stress- und RSQ-Indices der zwei- bis sechsdimensionalen NMDS-Lösungen.

Die Benennung der Dimensionen erfolgte über die Situationen, die besonders ausgeprägt auf den jeweiligen Dimensionen laden. Vorauszuschicken ist, dass alle Dimensionen einen inhaltlichen und formalen Aspekt beinhalten. Während der formale Aspekt nach den beteiligten Personen differenziert (z. B. Chef versus Kollegen), greift der inhaltliche das Thema der Auseinandersetzung auf.

Dimension 1

Das formale Differenzierungskriterium für Dimension 1 ist „Vorgesetzter“ versus „Kollegen“. Hoch positiv ladende Situationen beschreiben Vorfälle zwischen einer Person und ihrem Vorgesetzten, hoch negativ ladende Situationen Konflikte mit Kollegen. Damit ist implizit auch die inhaltliche Bedeutung der Dimension angesprochen, die Machtauseinandersetzung. Aufgrund seiner hierarchischen Position ist der Vorgesetzte überlegen, der Mitarbeiter hingegen muss sich fügen und fühlt sich ungerecht behandelt. In der Auseinandersetzung mit Kollegen ist der Mitarbeiter zwar nicht aufgrund seiner formalen, aber seiner faktischen Position unterlegen: Mangelnde Kooperationsbereitschaft der Kollegen behindert die Arbeit und ist Quelle deutlicher Verärgerung und Arbeitsbeeinträchtigung. Ursache der Spannungen sind in beiden Fällen Beurteilungs- und Bewertungsdifferenzen, d. h. weitgehend sachorientierte Zielkonflikte. In der Terminologie des FAKT fließen hier zwölf von 18 Konfliktkategorien ein: Führungs-, Vertrauens- und Unterstützungs-, Wert-

Leistungsnorm-, Arbeitsorganisatorischer Konflikt, Interessen-, Kommunikations-, Abhängigkeits- und Ablösungs-, Persönlichkeitskonflikt, Distanz-Nähe-, Ressourcen- und Soziale Vergleichskonflikte. Streitpunkt in den Situationen ist fast immer eine sachliche Differenz, nicht die persönliche Beziehung zwischen den Konfliktpartnern. Dass dennoch die FAKT-Persönlichkeitskonflikte in diese Kategorie fallen, kommt durch die konzeptuell unscharfe Trennung zwischen FAKT-Führungs- und FAKT-Persönlichkeitskonflikten zustande. So könnten einige Beispiele der Führungskonflikte theoretisch auch als Persönlichkeitskonflikte verstanden werden: Die Art und Weise, wie der Vorgesetzte seine formale Macht ge- und teilweise missbraucht, um eine sachliche Differenz nach seinen Vorstellungen zu regeln, ließe auch die Einschätzung „schwierige“ Persönlichkeit (FAKT-Formulierung Item pk12a) zu, so dass die Situationen im Vorfeld sowohl der Kategorie Führungs- als auch Persönlichkeitskonflikt zugeordnet worden waren.

Dimension 2

Dimension 2 differenziert zwischen inter- und intrapersonellen Konflikten, d. h. zwischen Spannungen unter Kollegen einerseits und intrapsychischen Aversions-Aversions- bzw. Appetenz-Aversions-Konflikten einer Person andererseits. Für außenstehende Beobachter handelt es sich inhaltlich v. a. um verschobene, unausgesprochene Konflikte: einerseits unausgesprochene, latente Konkurrenz zwischen Kollegen (oder Abteilungen/Gruppen), die nicht offen thematisiert, sondern über vorgeschobene Beurteilungsdifferenzen ausgetragen wird; andererseits die unausgesprochene Konkurrenz persönlicher Bedürfnisse innerhalb der Person. Beispiel hierfür ist die bereits beschriebene Konfliktsituation: Ein Chef gibt seinem Mitarbeiter zu verstehen, dass er wegen personeller Engpässe wiederholt den Wochenenddienst übernehmen solle. Daraufhin fühlt letzterer sich hin- und hergerissen zwischen dem Bedürfnis, auf seinem verdient freien Wochenende zu bestehen und möglicherweise Kritik des Vorgesetzten in Kauf nehmen zu müssen oder den Wünschen des Chefs nachzukommen und seine persönlichen Bedürfnisse zu übergehen. In der Terminologie des FAKT umschreiben die interpersonellen Spannungen Sekundäre Konflikte, Konkurrenz-Macht-, Wahrnehmungs-, Intergruppen sowie Vertrauens- und Unterstützungskonflikte. Intrapyschische Konflikte werden im FAKT nicht thematisiert, allerdings zielt der Belastungskonflikt in diese Richtung: Aufgrund des hohen Arbeitsdrucks ist es nicht möglich, persönlichen Bedürfnissen Rechnung zu tragen.

Dimension 3

Inhaltlich thematisiert Dimension 3 Beziehungskonflikte. Formal differenziert sie danach, ob letztere zwischen zwei Einzelpersonen oder einer Einzelperson und einer Gruppe von Kollegen ausgetragen werden. In den Konfliktsituationen dieser Dimension fühlen sich die Betroffenen persönlich verletzt. Auch zu große Nähe von Personen, die als Außenseiter in der Gruppe gelten, wird als persönliche Belästigung erlebt, da es die eigene Gruppenintegration gefährdet. In der Terminologie von FAKT umfasst diese Dimension Koalitions-, Vertrauens- und Unterstützungs-, Kommunikations-, Distanz-Nähe- und Persönlichkeitskonflikte.

Zusammengefasst lässt sich Folgendes konstatieren: Dimension 1 beschreibt Sachkonflikte unterschiedlichster Art, Dimension 2 thematisiert nicht offen ausgetragene (Konkurrenz-)Konflikte und Dimension 3 Beziehungskonflikte. Die oben dargestellten Ergebnisse werden stichwortartig nochmals in Tabelle 8 dargestellt:

Tabelle 8: Inhaltliche Interpretation der dreidimensionalen NMDS-Lösung.

Dimension	Formale Differenzierung	Inhalt	Situationen*
1	Vorgesetzter vs. Kollegen	Beurteilungs-/Bewertungs-Differenzen	7,12,13,34
2	intra- vs. interpersonell	Konkurrenz; verschobene Konflikte	6,9,15,29,36
3	einzelner Kollege vs. Gruppe von Kollegen	Beziehungskonflikte	1,4,14,17,21,31

*Hoch positiv bzw. negativ ladende Konfliktsituationen der jeweiligen Dimension.

7.3 Diskussion

Wie differenziert muss ein Modell sein, um „Wahrheit“ abzubilden? Die Position der Psychologie zur Frage nach objektivem Erkenntnisgewinn hat sich in den letzten Jahrzehnten vom einfachen Positivismus zunehmend ab- und dem sozial-konstruktivistischen Ansatz zugewendet (Gergen, 1985). Da jede Form von Erkenntnis auf einem komplexen subjektiven Informationsverarbeitungsprozess beruht, sind objektiven Erkenntnismöglichkeiten zumindest Grenzen gesetzt. Insbesondere in den Sozialwissenschaften erkennen wir keine unabhängig von uns existierende Realität, vielmehr konstruieren wir sie im Moment der Wahrnehmung. Ziel der Untersuchung war es nicht, die „Richtigkeit“ einer theoretischen Konfliktklassifikation zu überprüfen, sondern die Differenziertheit tatsächlicher Wahrnehmungsprozesse „naiver“ Personen zu untersuchen. Dass sich dabei eine dreidimensionale Lösung herauskristallisierte, ist in Anbetracht der auf drei Dimensionen beschränkten menschlichen Wahrnehmungsfähigkeit nicht

überraschend. Im Gegensatz zur ausführlicheren Kategorisierung im FAKT ist sie auch nicht notwendigerweise „richtiger“; im wissenschaftlichen Diskurs erscheint es durchaus sinnvoll, Untersuchungsobjekte nuanciert zu beschreiben. Nicht-wissenschaftliche Wahrnehmungsprozesse im Alltag sind jedoch, wie die Untersuchung zeigt, universaler strukturiert: Ein wichtiges Kriterium ist die Unterscheidung zwischen intra- und interpersonell; handelt es sich um einen interpersonellen Konflikt, wird vor allem nach den Rollen und der Anzahl der beteiligten Personen differenziert.

Einschränkend bleibt festzustellen, dass FAKT speziell für die Erfassung von Konflikten bei Gruppenarbeitsformen im produzierenden Gewerbe entwickelt wurde, die Operationalisierung der einzelnen Kategorien in dieser Untersuchung aber ausschließlich über Beispielsituationen von Angestellten im Dienstleistungsbereich und Sozialwesen erfolgte. Es ist jedoch kaum anzunehmen, dass Konfliktsituationen, aus dem produzierenden Gewerbe psychologisch völlig anders interpretiert würden.

Pinkley (1990), die eine ähnliche Untersuchung mit Konflikten aus allen Lebensbereichen, d. h. nicht nur auf den Arbeitsplatz beschränkten, durchführte, extrahierte die folgenden drei Dimensionen (1) Beziehung versus Aufgabe, (2) Intellekt versus Emotion und (3) Sieg versus Kompromiss. Die erste Dimension unterschied zwischen Konfliktsituationen, in denen vorwiegend die persönliche Beziehung der Kontrahenten thematisiert wurde, von überwiegend sachorientierten Auseinandersetzungen. Die zweite Dimension unterschied Situationen, in denen sich die Personen auf Fakten konzentrierten, von solchen, in denen der Fokus auf Gefühle und die persönliche Betroffenheit gerichtet war. Die dritte Dimension trennte Situationen, die einen Kompromiss beider Parteien erforderten, von denjenigen, in der die Verantwortung für die Entstehung des Konflikts eindeutig einer Partei zugeschrieben werden konnte. Sach- und Beziehungsaspekte sind in der vorliegenden Untersuchung ebenfalls nachweisbar, allerdings als unabhängige Dimensionen. Demnach wäre es in der vorliegenden Untersuchung möglich, einen kombinierten Sach- und Beziehungskonflikt zu haben.

Neben den Fragen, die bereits Pinkley (1990) aufwirft (inwiefern beeinflussen z. B. Wahrnehmungsdimensionen das Verhalten in der Situation? Wählen Personen, die sich auf die sachlichen Aspekte einer Situation konzentrieren, stringent andere Verhaltensstrategien als diejenigen, die auf die emotionalen Aspekte fokussieren?), stellt sich eine weitere: Da Soziale Wahrnehmungsfähigkeit in Definitionsvorschlägen Sozialer Kompetenz (Chapin, 1942, 1967; Hunt, 1928; O'Sullivan et al., 1965; Thorndike, 1920; Wong et al., 1995) eine zentrale Position einnimmt, wird offensichtlich vermutet, dass sich Personen hinsichtlich ihrer analytischen Fähigkeiten für soziale Situationen unterscheiden. Einzelpersonen sollten demnach unterschiedlich kompetent darin sein, die wesentlichen Aspekte einer Konfliktsituation wahr-

zunehmen. Bezogen auf die Ergebnisse der Voruntersuchung heißt das: Personen sollten z. B. unterschiedlich kompetent darin sein, markante Schlüsselsituationen der drei Dimensionen im Hinblick auf ihre wesentlichen Aspekte einzuschätzen.

Eine solche Aufgabe wäre komplementär zum Ablauf der Voruntersuchung: Statt aus den Urteilen der Versuchspersonen Dimensionen zu extrahieren, würde der Versuchsperson eine inhaltliche Beschreibung der gewonnenen Dimensionen sowie hoch ladende Beispielsituationen der jeweiligen Dimensionen vorgestellt. Die Aufgabe zu beurteilen, wie zutreffend die einzelnen Dimensionen das Geschehen der jeweiligen Konfliktsituation thematisieren, könnte damit als Test eines Aspekts ihrer Sozialen Wahrnehmungsfähigkeit angesehen werden. Zwar könnten wesentliche andere Aspekte Sozialer Wahrnehmungsfähigkeit wie Sensitivität für nonverbale Gesten oder akustische Signale (z. B. Tonfall) nicht untersucht werden, durchaus jedoch analytische Kompetenz im Umgang mit verbalen Stimuli.

Auf Grundlage dieser Überlegungen wurden die Ergebnisse der Voruntersuchung als Ausgangspunkt für die Konstruktion eines Tests zur Messung Sozialer Wahrnehmungsfähigkeit für Konflikte am Arbeitsplatz verwendet. Die genaue Beschreibung erfolgt in Abschnitt 8.1.3 (S. 131) bei Vorstellung der Messinstrumente der Hauptuntersuchung

8 Hauptuntersuchung

8.1 Methode

Die folgende Hauptuntersuchung widmet sich der Beantwortung der in Kapitel 6 aufgestellten Hypothesen. Im Methodenteil wird dafür zunächst die Stichprobe beschrieben. Daran schließt sich die Darstellung der verwendeten diagnostischen Instrumente an. Der Methodenteil schließt mit einer Übersicht des Untersuchungsablaufs.

8.1.1 Rekrutierung der Stichprobe

Die Akquise der Untersuchungsteilnehmer erfolgte in einem mehrstufigen Verfahren: Am Beginn stand die telefonische Kontaktaufnahme zur jeweiligen Institution bzw. zum jeweiligen Unternehmen. Stieß eine kurze Skizzierung des geplanten Vorhabens auf Interesse, wurde ein schriftliches Konzept mit detaillierten Informationen zugesandt. Sofern die Firmen bzw. Institutionen danach weiterhin Interesse bekundeten, wurde ein persönliches Treffen vereinbart, um Modalitäten der Teilnehmerrekrutierung und der Untersuchungsdurchführung zu besprechen. Da die Untersuchung von jedem Teilnehmer einen erheblichen Zeitaufwand verlangte – ca. zweieinhalbstündige Diagnostik zu Beginn plus anschließende vierwöchige Wochenprotokoll-Phase – blieb die Teilnahme von Seiten der jeweiligen Institutionsleitung allen Mitarbeitern völlig freigestellt. Die offizielle Unterstützung der Untersuchung von Unternehmensseite äußerte sich darin, dass beispielsweise in zwei Unternehmen (Automobil- und Pharma-Konzern) die mehrstündige Anfangsdiagnostik während der Arbeitszeit durchgeführt werden konnte bzw. dass Dozenten einer Weiterbildungseinrichtung ihre reguläre Unterrichtszeit zur Verfügung stellten.

Um den potenziellen Teilnehmern – Unternehmensangehörigen bzw. Weiterbildungsteilnehmern - eine qualifizierte Entscheidung zu ermöglichen, wurden Präsentationen vor Ort durchgeführt. Dabei hatten die Teilnehmer Gelegenheit, sich über den Hintergrund der Untersuchung zu informieren und Fragen zu stellen. Zu den Präsentationen selbst wurden auf Initiative der Unternehmen hin nicht die gesamte Belegschaft, sondern vorwiegend Führungskräfte eingeladen. Deshalb und aufgrund der Freiwilligkeit der Teilnahme war keine offizielle Genehmigung des Betriebsrates vonnöten. Die Mitarbeiter der beiden Unternehmen, in denen aus terminlichen Gründen keine Präsentation organisiert werden konnte, erhielten ein schriftliches Kurzkonzept ausgehändigt.

Anreiz für die Teilnahme an der Untersuchung war für jeden Teilnehmer ein persönliches Profil seiner Testergebnisse in Sozialer Kompetenz; diese wurde mit Hilfe eines computergestützten Instruments, ISIS 2.0 (Runde et al., 1999; siehe

Abschnitt 8.1.3, S. 126), erfasst. Das persönliche Profil wurde allen Teilnehmern unmittelbar nach Abgabe ihrer vier Wochenprotokolle ausgehändigt.

8.1.2 Untersuchungsteilnehmer

An der Untersuchung nahmen insgesamt $N = 124$ Personen aus sechs verschiedenen Unternehmen und Organisationen teil. Die Geschäftsbereiche der einbezogenen Unternehmen erstreckten sich auf Bankgewerbe und industrielle Produktion im Automobil- und Pharmabereich; zudem waren mit der Deutschen Angestellten Akademie (DAA), dem Zentrum für Weiterbildung (ZfW) und der European Business School ein gewerkschaftlich organisierter, ein gemeinnütziger und ein privater Aus- und Weiterbildungsträger beteiligt, die u. a. berufsbegleitende Fortbildungen im kaufmännischen und Dienstleistungsbereich bzw. wirtschaftsorientierte Studiengänge anbieten.

Bei der DAA handelt es sich um einen Bildungsträger der Deutschen Angestellten Gewerkschaft (DAG). Für die Teilnahme an der vorliegenden Untersuchung konnten die Standorte Wiesbaden und Frankfurt/Main akquiriert werden. Die Teilnehmer der Studie rekrutierten sich ausschließlich aus dem Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung.

Das Zentrum für Weiterbildung (ZfW) wurde 1986 als gemeinnütziger Verein in Frankfurt/Main gegründet und 1996 in eine GmbH umgewandelt. Unternehmensziel ist die Förderung von Chancengleichheit unabhängig von Geschlecht, Kultur, sozialem Status, Alter und Hierarchien sowohl im regionalen, nationalen als auch im internationalen Arbeitsmarkt. Im Falle der ZfW waren nicht die Lehrgangsteilnehmer, sondern die Angestellten selbst Untersuchungsteilnehmer.

Bei der European Business School (EBS) handelt es sich um eine seit 1989 staatlich anerkannte private Wissenschaftliche Hochschule für Betriebswirtschaftslehre. Neben regulären BWL-Studiengängen werden auch zweisemestrige Post Graduate-Studiengänge angeboten, die sich an Berufstätige mit bereits abgeschlossenem Erststudium richten. Teilnehmer der vorliegenden Studie waren Angehörige des „Intensivstudiums Call Center Management“, die sich im Rahmen dieser Weiterbildung zum „Call Center Manager“ qualifizierten.

Neben den Bildungsträgern beteiligten sich drei Unternehmen an der Untersuchung:

- ein international tätiges Pharma-Unternehmen,
- ein internationaler Autokonzern,
- ein regionales Bankinstitut.

Die quantitative Verteilung der Teilnehmer auf die einzelnen Organisationen ist Tabelle 9 zu entnehmen:

Tabelle 9: Verteilung der Untersuchungsteilnehmer pro Organisation.

Unternehmen/Institution	Teilnehmeranzahl	%
DAA Wiesbaden	37	29.8 %
Automobil-Unternehmen	22	17.8 %
European Business School	20	16.1 %
Pharma-Unternehmen	19	15.3 %
Bank	10	8.1 %
DAA Frankfurt	8	6.5 %
Zentrum für Weiterbildung (ZfW)	5	4.0 %
Sonstige*	3	2.4 %

*Bei diesen Personen handelte es sich um berufliche Kontakte zu Einzelpersonen, die aus individuellem Interesse an der Studie teilnahmen.

Das Alter der Teilnehmer erstreckte sich von 22 bis 57 Jahre, bei einem Durchschnittsalter von $M = 36.4$ Jahren ($S = 7.9$). Der Frauenanteil lag bei 53.2%. Die Stichprobe war sowohl in schulischer als auch beruflicher Hinsicht gut ausgebildet: 50 Personen (40.3%) verfügten über einen Fachhochschul- bzw. Universitätsabschluss, weitere 33 Personen (26.6%) über Abitur; bezüglich ihrer beruflichen Ausbildung gaben neben den erwähnten 50 Personen (40.3%) mit akademischem Abschluss (Diplom, Magister) 49 Personen (39.5 %) eine abgeschlossene Lehre an, 16 Personen (12.9%) eine Meisterprüfung bzw. Abschluss einer Fachschule, und nur vier Personen (3.2 %) verfügten über keine abgeschlossene Berufsausbildung. Fünf Personen (4%) machten keine Angaben.

Sämtliche Teilnehmer aus den Weiterbildungseinrichtungen absolvierten ihre Ausbildungsgänge berufsbegleitend. Auf diese Weise waren innerhalb der Stichprobe eine Reihe unterschiedlicher Berufsbranchen vertreten. Der mit 37.9% größte Anteil war in der industriellen Produktion beschäftigt, gefolgt vom öffentlichen Dienst (15.3%), Banken (10.5%) und Sozial-/Erziehungswesen (10.5%). 12 Personen (9.7%) gaben „Sonstiges“ an. Die genaue Auflistung ist Tabelle 10 zu entnehmen.

Tabelle 10: Verteilung der Untersuchungsteilnehmer nach Berufsbranchen.

Berufsbranche	Teilnehmeranzahl	%
Industrielle Produktion	47	37.9
Öffentlicher Dienst	19	15.3
Banken, Versicherungen, Immobilien	13	10.5
Sozial-/Erziehungswesen	13	10.5
EDV-Technik	6	4.8
Beratungswesen	5	4.0
Personen-/Gütertransportwesen	4	3.2
Einzel-/Großhandel	3	2.4
Gesundheitswesen	2	1.6
Sonstiges	12	9.7

Etwas mehr als die Hälfte aller Teilnehmer waren Führungskräfte mit Personalverantwortung für 1 bis mehr als 50 Mitarbeiter. Die genaue Aufschlüsselung ist Tabelle 11 zu entnehmen.

Tabelle 11: Anteil der Untersuchungsteilnehmer mit und ohne Führungsverantwortung.

Personalverantwortung	Teilnehmeranzahl	%
keine	58	46.8
1-5 Mitarbeiter	19	15.3
6-20 Mitarbeiter	17	13.7
21-50 Mitarbeiter	10	8.1
> 50 Mitarbeiter	20	16.1

47.6% der Teilnehmer hatten Sachbearbeiter-Positionen inne; die Verteilung auf höhere Hierarchien ist Tabelle 12 zu entnehmen.

Tabelle 12: Art der von den Untersuchungsteilnehmern bekleideten Positionen.

Position	Teilnehmeranzahl	%
Sachbearbeiter/Fachkraft	59	47.6
Gruppen-/Teamleiter	26	21.0
Abteilungsleiter	20	16.1
Hauptabteilungsleiter/Bereichsleiter	9	7.3
Geschäftsführer	2	1.6
Sonstiges	8	6.5

Die durchschnittliche Dauer der Berufstätigkeit in der Stichprobe belief sich auf zehn bis 15 Jahre, bei einem Range von sechs Monaten bis über 30 Jahre. Einen detaillierten Überblick gibt Tabelle 13.

Tabelle 13: Dauer der Berufstätigkeit der Untersuchungsteilnehmer.

Dauer der Berufstätigkeit	Teilnehmeranzahl	%
> 6 Monate, ≤ 1 Jahr	1	0.8
> 1 Jahr, ≤ 2 Jahre	2	1.6
> 2 Jahre, ≤ 5 Jahre	10	8.1
> 5 Jahre, ≤ 10 Jahre	33	26.6
> 10 Jahre, ≤ 15 Jahre	28	22.6
> 15 Jahre, ≤ 20 Jahre	23	18.5
> 20 Jahre, ≤ 30 Jahre	20	16.1
> 30 Jahre	7	5.6

Im jetzigen Unternehmen waren die Untersuchungsteilnehmer seit durchschnittlich fünf bis zehn Jahren angestellt. Der Range erstreckte sich von unter drei Monaten bis über 30 Jahre. Die genaue Aufschlüsselung ist Tabelle 14 zu entnehmen.

Tabelle 14: Zugehörigkeitsdauer der Untersuchungsteilnehmer zum derzeitigen Unternehmen.

Dauer der Zugehörigkeit zum derzeitigen Unternehmen	Teilnehmeranzahl	%
< 3 Monate,	5	4.0
> 3 Monate, ≤ 6 Monate	1	0.8
> 6 Monate, ≤ 1 Jahr	5	4.0
> 1 Jahr, ≤ 2 Jahre	15	12.1
> 2 Jahre, ≤ 5 Jahre	31	25.0
> 5 Jahre, ≤ 10 Jahre	31	25.0
> 10 Jahre, ≤ 15 Jahre	18	14.5
> 15 Jahre, ≤ 20 Jahre	7	5.6
> 20 Jahre, ≤ 30 Jahre	9	7.3
> 30 Jahre	2	1.6

Ihren derzeitigen Arbeitsplatz bekleideten die Untersuchungsteilnehmer im Durchschnitt noch nicht so lange, wie sie bereits innerhalb des Unternehmens beschäftigt waren. Durchschnittlich hatten sie ihn seit zwei bis fünf Jahren inne. Einen genauen Überblick gibt Tabelle 15.

Tabelle 15: Dauer der Tätigkeit am derzeitigen Arbeitsplatz.

Dauer der Tätigkeit am derzeitigen Arbeitsplatz	Teilnehmeranzahl	%
< 3 Monate,	8	6.5
> 3 Monate, ≤ 6 Monate	7	5.6
> 6 Monate, ≤ 1 Jahr	15	12.1
> 1 Jahr, ≤ 2 Jahre	27	21.8
> 2 Jahre, ≤ 5 Jahre	42	33.9
> 5 Jahre, ≤ 10 Jahre	13	10.5
> 10 Jahre, ≤ 15 Jahre	9	6.5
> 15 Jahre, ≤ 20 Jahre	3	2.4

Die Hälfte der Teilnehmer hatte bis zu sechs direkte Kollegen ($Md = 6$); der Durchschnitt lag bei $M = 8.8$ Kollegen ($SD = 8.0$), mit einem Range von 0 bis 50 Kollegen. 2.4% der Teilnehmer gaben an, mit niemandem direkt zusammenzuarbeiten. Mit ihren Kollegen kommen die Teilnehmer durchschnittlich einmal am Arbeitstag in Kontakt, mehr als zwei Drittel (68.5%) sogar mehrmals täglich.

Fast drei Viertel der Teilnehmer (74.2%) hatten einen Vorgesetzten; die größte Gruppe der Stichprobe (42.7%) gab ebenfalls an, mehrmals pro Arbeitstag Kontakt mit dem Vorgesetzten zu haben, der Durchschnitt lag bei einmal pro Tag. Immerhin 10.5% der Befragten schätzten, mit ihrem Vorgesetzten seltener als einmal im Monat Kontakt zu haben. Die genaue Aufschlüsselung der Kontaktdichte mit Kollegen und Vorgesetzten ist Tabelle 16 zu entnehmen:

Tabelle 16: Kontakthäufigkeit der Untersuchungsteilnehmer mit Kollegen und Vorgesetzten.

Kontaktdichte	mit Kollegen	%*	mit Vorgesetztem	%*
mehrmals täglich	85	68.5	54	43.5
einmal pro Arbeitstag	12	9.7	16	12.9
2-4mal pro Woche	14	11.3	29	23.4
einmal pro Woche	6	4.8	10	8.1
seltener	4	3.2	12	9.7

*wegen fehlender Angaben keine Ergänzung zu 100%.

8.1.3 Instrumente

ISIS 2.0

Bei ISIS 2.0, dem in zweiter Version vorliegenden Interaktiven System zur Identifikation Sozialer Kompetenzen (Runde et al., 1999), handelt es sich um ein

computergestütztes Verfahren, das in Personalauswahlverfahren in der freien Wirtschaft zur Anwendung kommt. In der aktuellen Version werden insgesamt fünf Dimensionen sozial kompetenten Verhaltens am Arbeitsplatz untersucht.

(1) *Soziale Wahrnehmungsfähigkeit*: Soziale Wahrnehmung verstehen die Testautoren als „ersten Schritt“ sozial kompetenten Verhaltens. Soziale Wahrnehmungskompetenz soll die Fähigkeit bezeichnen, Situationen und Personen am Arbeitsplatz angemessen wahrzunehmen und Signale korrekt zu interpretieren. Dies beinhaltet, frühzeitig und sensibel alle relevanten Signale der Situation und der an ihr beteiligten Personen zu erkennen und einzuschätzen.

(2) *Konflikt- und Kritikfähigkeit*: Diese Kategorie soll die Fähigkeit bezeichnen, situationsangemessen mit Konflikten umzugehen, d. h. sowohl Kritik zu äußern als auch anzunehmen. Hierzu zählen die Kompetenzen

- Konflikte wahrzunehmen,
- Konflikte im Hinblick auf eigene Ziele einzuschätzen und anzugehen (als Beispiele nennen die Testautoren die Möglichkeit, den Konflikt anzusprechen, zu lösen, zu ertragen, für nicht bedeutsam zu erklären oder den Konflikt möglicherweise schwelen zu lassen),
- Kritik zu äußern,
- Kritik anzunehmen,
- Fehler einzugestehen und sich gegebenenfalls zu entschuldigen.

(3) *Beziehungsmanagement*: Beziehungsmanagement bezeichnet die Fähigkeit, soziale Kontakte zu anderen aufzunehmen, aufrechtzuerhalten, unter Umständen zu vertiefen bzw. abubrechen. Dies umfasst:

- offen über eigene Gefühle und Interessen/Absichten zu sprechen,
- Gefühle anderer zu bemerken, nachzuempfinden und möglicherweise anzusprechen (Empathie),
- Meinungen und Gefühle anderer zu akzeptieren und zu tolerieren,
- den Standpunkt und Gefühle anderer zu berücksichtigen,
- zu loben und Lob akzeptieren zu können,
- auch unangenehme Themen anzusprechen.

(4) *Teamfähigkeit*: Darunter verstehen die Autoren die Fähigkeit, aufgaben- und zielorientiert mit den Mitgliedern der Gruppe zu kooperieren. Das heißt auch, Prozesse im Team zu steuern und voranzutreiben. Dies umfasst nach Meinung der Autoren:

- den zielorientierten gegenseitigen Austausch von Informationen,
- das Anbieten und Akzeptieren von Hilfe,
- sich selbst und andere in das Team zu integrieren,
- sich bei der Erfüllung einer Aufgabe mit den Teammitgliedern abzustimmen,
- das Ergebnis der Teamarbeit als gemeinschaftlich erbrachte Leistung darzustellen.

(5) *Führungsfähigkeit*: Diese Kategorie soll Fähigkeiten sowohl im Umgang mit einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als auch in der Interaktion mit Gruppen

umfassen. Spezifisches Merkmal dieser Kompetenz, in Abgrenzung zu den bisher erwähnten, ist das formale Hierarchiegefälle zwischen Führungskraft und Mitarbeitern. Um testen zu können, ob eine Person als Führungskraft Mitarbeiter ihren Fähigkeiten und Bedürfnissen entsprechend anzuleiten imstande wäre, müssen die Probanden deshalb im Test in eine Führungssituation versetzt werden. Im einzelnen soll diese Kategorie folgende Komponenten umfassen:

- Verantwortung zu übernehmen, Entscheidungen zu treffen und für diese geradzustehen,
- angemessen Feedback geben zu können,
- klare Absprachen zu treffen,
- Aufgaben zu delegieren,
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihren Fähigkeiten entsprechend zu fordern und zu fördern,
- Informationsprozesse und die Kommunikation im Team zu fördern und eine Kommunikationskultur zu pflegen.

Diese fünf Dimensionen waren das Ergebnis primär theoretischer Überlegungen. Der Konstruktionsprozess der Aufgaben für die fünf Dimensionen umfasste im wesentlichen eine Anforderungsanalyse auf Basis der Methode der kritischen Ereignisse (Critical Incident Technique, CIT; Flanagan, 1954). Dazu wurden vier Wissenschaftler und zwölf Führungskräfte mit Personalverantwortung aus den Branchen Automobil, Chemie und Consulting befragt. Sie wurden gebeten, Situationen am Arbeitsplatz zu schildern, in denen sie selbst sozial kompetentes Verhalten gezeigt oder aber bei anderen beobachtet hatten. Voraussetzung war, dass das in den Situationen beschriebene Verhalten, ebenso wie daraus resultierende Konsequenzen, für Außenstehende beobachtbar war. Im Rahmen einer inhaltsanalytischen Auswertung wurden die erhobenen Situationen den deduktiv abgeleiteten Kategorien zugeordnet. Situationen, die nicht zugeordnet werden konnten, dienten als Grundlage für die Bildung neuer Kategorien. Aus den geschilderten Situationen wurden Items entwickelt, die konkrete Arbeitsaufgaben im Arbeitsalltag eines fiktiven Unternehmens umfassten.

Eine erste Itemanalyse erfolgte an einer Stichprobe von $N = 198$ Studierenden. Für die im Anschluss verbliebenen Situationen wurde daraufhin über die geeignete multimediale Umsetzungsform entschieden. Jedes ISIS-Item besteht nunmehr aus einer Situationsbeschreibung sowie vier Multiple-Choice-Antwortalternativen. Die erste Testversion beinhaltete insgesamt $N = 106$ Situationsbeschreibungen, verteilt auf die fünf oben erwähnten Dimensionen, zuzüglich einer sechsten Dimension „Aktive Rolle“; letztere ist in der revidierten Version 2.0 nicht mehr enthalten. 56 Items der ursprünglichen Fassung wurden in reiner Textform dargeboten, 20 mit Audioelementen unterlegt und 32 mit Videosequenzen präsentiert. Die Antworten wurden bei 80 Aufgaben als reiner Text, bei 26 Aufgaben kombiniert mit Audioelementen dargeboten. In der aktuellen Version ISIS 2.0 sind nur noch 63 Items enthalten. Video- und Audioelemente werden sowohl im Stimulus- als auch

Response-Format nur einmalig präsentiert, d. h. sie können vom Probanden nicht beliebig oft abgespielt werden. Auch die Reihenfolge der Item-Bearbeitung ist nicht variabel, sondern folgt einer festgefügteten Abfolge. Fehlende Werte werden dadurch ausgeschlossen, dass der Proband nur dann zum nächstfolgenden Item weitergeleitet wird, nachdem das aktuelle Item bearbeitet wurde.

Der Proband durchlebt bei der ISIS-Bearbeitung zwei fiktive Arbeitstage als Angestellter eines Software-Unternehmens. Den zweiten Tag erlebt er aus der Perspektive einer Führungskraft, da zwischen beiden Arbeitstagen die ebenfalls fiktive Zeitspanne von einem Jahr liegt, während dessen der Proband laut Szenario zur Führungskraft aufgestiegen ist. Die vier Antwortalternativen pro Item entwickelten die Testautoren auf Grundlage der Situationsbeschreibungen aus den CIT-Interviews. Die Zuordnung von Punktwerten zu den vier Antwortalternativen pro Item erfolgte mit Hilfe von Experten ($N = 32$ Personalleitern bzw. deren Mitarbeitern aus den Branchen Automobil, Chemie, Consulting und Papier). Diese beurteilten, welche der Antwortalternativen in der jeweiligen Situation die angemessenste Reaktion darstellen würde. Die von den Experten als am kompetentesten eingestufte Antwortalternative wird mit der höchsten Punktzahl bewertet (maximal 3 Punkte), die anderen Alternativen erhalten entweder Teilpunkte (1 oder 2 Punkte) oder 0 Punkte. Da pro Item nur vier Antwortalternativen vorgegeben werden, umfassen die Antworten zu einem Item nicht alle Bewertungsabstufungen von 0 bis 3 Punkten.

ISIS selbst weist den Probanden zu Beginn der Bearbeitung darauf hin, dass die voraussichtliche Arbeitszeit bei 90 Minuten liegen wird. Die Auswertung erfolgt über ein integriertes Excel-Makro, das die Antworten des Probanden sowohl dimensionspezifisch analysiert als auch zu einem Gesamtwert zusammenfasst. Die Testautoren dokumentieren für Gruppenuntersuchungen akzeptable Skalen-Reliabilitäten zwischen $\alpha = .58 - .75$ (Eilles-Matthiessen, el Hage, Janssen & Osterholz, 2002). Die Höhe dieser internen Konsistenzen wurde insbesondere deshalb positiv bewertet, da z. B. Funke und Schuler (1998) für einen ähnlich aufgebauten Test wie ISIS – mit Filmszenen zur Messung von Kundenorientierung bzw. Kooperation/Teamfähigkeit und vorgegebenen Antwortalternativen – interne Konsistenzen von $\alpha = .00$ berichten.

Die Kriteriumsvalidität von ISIS wurde im Rahmen von vier eintägigen Assessment Centern (AC) mit $n_1 = 46$ Hochschulabsolventen, im Rahmen einer Fortbildung für $n_2 = 46$ Führungskräfte aus dem höheren Polizeidienst und mit $n_3 = 145$ Versicherungsangestellten getestet. Das ISIS-Testergebnis korreliert demnach um $r \cong .35$ mit dem Gesamtwert im AC, nicht jedoch mit den Werten im IST 70 (Amthauer, 1973); einzige Ausnahme bildet eine signifikante Korrelation zwischen dem ISIS-Gesamtwert und dem Untertest „Zahlen ergänzen“ von $r = .29$. Als Hinweis für die konvergente Validität werden jeweilige Einzelkorrelationen um $r = .30$ zwischen der

Skala Offenheit des NEO-FFI-Persönlichkeitsinventars und Führungsfähigkeit, Konflikt- und Kritikfähigkeit bzw. dem ISIS-Gesamtwert berichtet.

Als potenzielle Zielgruppe definieren die Testautoren weder eine spezifische Berufsbranche noch eine bestimmte Hierarchieebene, sondern global Mitarbeiter und Führungskräfte solcher Unternehmen, die im Rahmen ihrer Personalauswahl auch Soziale Kompetenzen berücksichtigen. Darüber hinaus eignet sich ISIS nach Auffassung der Autoren zur Anwendung in der Personalentwicklung und für Forschungszwecke (Eilles-Matthiessen et al., 2002, S. 159).

Fragebogen

Neben ISIS 2.0 wurden im Fragebogen noch zwei weitere Instrumente zur Erfassung Sozialer Kompetenzen eingesetzt:

- die Skalen Sensitivität und Durchsetzungsstärke aus dem Bochumer Inventar zur berufsbezogenen Persönlichkeitsbeschreibung (BIP; Hossiep & Paschen, 1998);
- ein auf der Voruntersuchung basierender Test zur Erfassung Sozialer Wahrnehmungsfähigkeit für Konflikte am Arbeitsplatz.

Sensitivität und Durchsetzungsstärke

Die Skalen *Sensitivität und Durchsetzungsstärke* gehören im BIP (Hossiep & Paschen, 1998) zum Bereich Sozialer Kompetenzen, den das Inventar mit Hilfe von fünf Selbstbeschreibungsskalen erfasst (außer den beiden erwähnten mit Kontaktfähigkeit, Soziabilität und Teamorientierung). Speziell für den Umgang mit interpersonellen Konfliktsituationen schien Sensitivität als Aspekt der sozialen Wahrnehmungskompetenz und Durchsetzungsvermögen als Operationalisierung der Handlungskompetenz relevant. Mit Sensitivität wird nach Aussage der Autoren das „gute Gespür auch für schwache Signale in sozialen Situationen“ gemessen. Sensitive Personen zeichneten sich durch „großes Einfühlungsvermögen“ sowie eine „sichere Interpretation und Zuordnung der Verhaltensweisen anderer“ aus. Durchsetzungsstärke äußere sich in einer „hohen Konfliktbereitschaft“ und dem „Bestreben, die eigenen Ziele auch gegen Widerstände nachhaltig zu verfolgen“ (alles ebd., S. 18). Aus Gründen der Testökonomie wurden 6 bzw. 7 Items der im Original 12 bzw. 14 Items umfassenden Skalen vorgegeben. Für die Stellungnahme zu den Items stand den Teilnehmern eine sechsstufige Likert-Skala mit Antwortalternativen von *trifft überhaupt nicht zu* bis *trifft völlig zu* zur Verfügung.

Test zur Messung Sozialer Wahrnehmungsfähigkeit

Auf Grundlage der Ergebnisse der Voruntersuchung (siehe Kapitel 7) wurde ein Test zur Messung Sozialer Wahrnehmungsfähigkeit für Konflikte am Arbeitsplatz konstruiert. Die Voruntersuchung hatte insgesamt eine dreidimensionale Lösung nahegelegt, um den Wahrnehmungsraum für $N = 36$ unterschiedliche Konfliktsituationen am Arbeitsplatz abzubilden. Jede Situation war durch ein spezifisches Ladungsmuster auf allen drei Dimensionen gekennzeichnet. Einige Situationen wiesen auf einer der drei Dimensionen besonders ausgeprägte Ladungen auf. Aufgrund ihrer Markierfunktion für die jeweilige Dimension waren sie es, die die inhaltliche Interpretation der Dimensionen prägten. Überlegung für die Konstruktion des Messinstruments war folgende: Personen unterscheiden sich hinsichtlich ihrer Fähigkeit, soziale Sachverhalte zu analysieren. Demnach sollte es Personen unterschiedlich leicht fallen, die zentralen Inhalte einer Konfliktsituation zu erkennen. Die NMDS hatte ergeben, dass eine Vielzahl theoretischer Dimensionen in der Wahrnehmung von Nicht-Experten hinreichend durch drei inhaltliche bzw. strukturelle Parameter erklärt werden können. Die Fähigkeit, diese Parameter zu erkennen, könnte somit als eine mögliche Form der Operationalisierung sozialer Wahrnehmungsfähigkeit interpretiert werden. Die Aufgabenstellung beinhaltet somit die Umkehrung der experimentellen Voruntersuchung: Per NMDS waren drei Dimensionen extrahiert worden, auf denen bestimmte Situationen besonders ausgeprägte Ladungen aufwiesen. Diese wurden nun – jeweils eine hoch positiv und eine hoch negativ ladende Situation pro Dimension, d. h. sechs Situationen insgesamt – gemeinsam mit der inhaltlichen Umschreibung der beiden Pole jeder Dimension vorgegeben. Die Beschreibung der Dimensionspole umfasste sowohl den strukturellen Aspekt des Konflikts (*Dimension 1*: Chef – Kollegen; *Dimension 2*: interindividuell – intraindividuell; *Dimension 3*: Gruppe – Einzelperson) als auch die inhaltliche Thematik (*Dimension 1*: Beurteilungs-/Bewertungsdifferenzen; *Dimension 2*: Konkurrenz; verschobene Konflikte; *Dimension 3*: Beziehungskonflikte; siehe auch Tabelle 8, S. 118). Für jede der sechs Situationen wurden spezifische Umschreibungen aller drei Dimensionen formuliert. Die Umschreibungen wurden von drei Experten (Diplom-Psychologen) im Hinblick auf Sprache und Inhalt bewertet und aufgrund ihrer Anregungen redigiert.

Aufgabe der Untersuchungsteilnehmer war es, auf Grundlage der sprachlich vorgegebenen Dimensionspole die „Koordinaten“ jeder Situation auf allen drei Dimensionen einzuschätzen. Dafür stand eine siebenstufige Rating-Skala zur Verfügung. Um die Einschätzungen der Untersuchungsteilnehmer mit den tatsächlichen Ladungen der Situation auf den drei Dimensionen vergleichen zu können, wurde der Maßstab der NMDS-Dimensionen ebenfalls auf sieben Stufen transformiert. Somit konnten Differenzen zwischen den Ratings der Teilnehmer und

tatsächlicher Ladung gebildet werden. Je geringer die Differenzen, um so genauer war der Versuchsperson die Zuordnung gelungen, d. h. um so genauer hatte sie den wesentlichen Inhalt der Konfliktsituation erfasst.

Beispiel:

Situation 1:

Mein Chef verlangt von mir, einen Kunden anzurufen und Informationen über eine unserer Konkurrenz-Firmen zu erfragen. Meine Skrupel, dass der Kunde auf diese indiskrete Anfrage sicherlich befremdet reagieren würde, tut er einfach ab. Statt dessen hält er mir einen Vortrag und besteht auf dem Anruf. Wie erwartet wird es ein sehr peinliches Gespräch für meinen Kunden und mich. Nach einigem Hin und Her faxt dieser mir die Informationen aber zu. Im Nachhinein stellen sich diese Informationen als völlig unwichtig heraus. Als ich später die Situation mit meinem Chef noch einmal besprechen will, zeigt er wie so häufig keinerlei Verständnis: „Das gehört nun mal zu den Aufgaben einer Kundenmanagerin.“

Fragen zu Situation 1:

Wie zentral sind Ihrer Meinung nach in dieser Situation die folgenden Themen?

Bitte machen Sie **pro Zeile ein Kreuz**, und zwar in Richtung der Alternative, die Ihnen zutreffender erscheint. Sollte Ihrer Meinung nach keine Alternative zutreffen, kreuzen Sie „weder-noch“ an.

	sehr	ziemlich	eher	weder/ noch	eher	ziemlich	sehr	
Sie hat eine andere Arbeitsauffassung als ihr Chef, muss sich aber seiner Machtposition beugen.	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	Sie hat eine andere Arbeitsauffassung als ihre Kollegen, muss aber eine Einigung herbeiführen.
Zwischen ihr und dem Chef besteht ein unterschwelliges Konkurrenz-Verhältnis.	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	Es fällt ihr schwer, dem Chef gegenüber ihre Interessen zu vertreten.
Sie fühlt sich von den Kollegen ausgegrenzt.	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	Sie wird durch das Verhalten des Chefs vor den Kollegen bloßgestellt.

Ziel dieser Aufgabe war es, Soziale Wahrnehmungsfähigkeit zu messen. Damit reiht sich dieser Versuch in die Historie der Sozialen Intelligenz-Forschung ein (siehe Abschnitt 5.7), d. h. in einen Teilbereich der Sozialen Kompetenz-Forschung. Da ISIS ebenfalls einen starken Fokus auf die kognitiven Anteile Sozialer Kompetenz richtet, indem es nicht wirkliche *Handlungskompetenz*, d. h. tatsächliches Verhalten in sozialen Situationen, sondern nur *Handlungswissen* untersucht, lässt sich dieser Untersuchungsansatz als Beitrag zur konvergenten Validierung verstehen. Vorteil dieses Vorgehens ist, dass mit den Ergebnissen der NMDS für die Bewertung der Probanden-Antworten ein empirisch ermittelter, externer Maßstab zur Verfügung steht.

Gegen dieses Vorgehen lassen sich Einwände vorbringen: So lässt sich in Frage stellen, ob die Umschreibungen der Dimensionspole tatsächlich korrekte Interpretationen der NMDS-Ergebnisse darstellen. Zudem können sich die Versuchspersonen bei diesem Test nur mit Textinformationen auseinandersetzen, soziale Wahrnehmungsfähigkeit beinhaltet jedoch auch die Sensitivität für Mimik, Gestik und Tonfall. Relativierend lässt sich jedoch argumentieren, dass auch die Interpretation sinnlich aufgenommener Informationen schlussfolgerndes Denken und Urteilsbildung verlangt – Komponenten, die sich ebenfalls an verbalem Stimulusmaterial untersuchen lassen.

Zudem wurden die Personen gebeten, sich in jede der sechs Situationen hineinzuversetzen und ihre emotionale Reaktion auf den jeweiligen Konflikt sowie ihr wahrscheinliches Verhalten *in* einer solchen Situation und *im Anschluss* an eine solche Situation zu beschreiben. Zur Erhebung dieser Daten dienten folgende Instrumente:

Konfliktwahrnehmung

Um die emotionale Reaktion auf die im Fragebogen präsentierten Konfliktsituationen zu erfassen („Wie fühlen Sie sich in einer solchen Situation?“), wurde mit Hilfe des Positive and Negative Affectivity Schedule (PANAS; Watson, Clark, & Tellegen, 1988) in der deutschen Übersetzung von Krohne, Egloff, Kohlmann und Tausch (1996) die statebezogene Affektivität im Konflikt erhoben. Da die PANAS-Skalen auch die habituelle Positive und Negative Affektivität der Untersuchungsteilnehmer erfassten, erfolgt ihre ausführliche Darstellung im Zusammenhang mit den weiteren im Fragebogen enthaltenen Persönlichkeitsvariablen.

Reaktionen im Konflikt

Für die Analyse des Verhaltens in Konfliktsituationen wie den im Fragebogen beschriebenen wurde der *Fragebogen zum Umgang mit Belastungen im Verlauf* herangezogen (UBV; Reicherts & Perrez, 1991). Der UBV ist ein „mehrdimensionaler Situations-Reaktions-Prozessfragebogen (S-R-S-R-Fragebogen)“ (ebd., S. 7), der sich am transaktionalen Stressmodell von Lazarus (1966, 1999) orientiert und Stressbewältigung als Prozess begreift. Er untersucht folgende Stadien des Stressverlaufs: Situationseinschätzung, Bewältigungsintentionen, Bewältigungsverhalten und Bewältigungsattributionen. Besonderes Merkmal des UBV ist sein modularer Charakter: Er enthält 18 verschiedene, in sich geschlossene zwischenmenschliche Konfliktepisoden aus dem Privat- bzw. Arbeitsleben, die selbst wiederum in jeweils drei hypothetisch aus einander resultierende Phasen unter-

gliedert werden. Die Person wird nach ihren Kognitionen und ihrem Verhalten im jeweiligen Situationsstadium befragt. Dabei werden „selbstbezogene“ und „umweltbezogene“ Coping-Reaktionen unterschieden, diese umfassen wiederum diverse Kategorien. Jede der Kategorien wird im UBV mittels eines Einzelitems operationalisiert, das auch in der vorliegenden Untersuchung verwendet bzw. adaptiert wurde. Tabelle 17 gibt einen genaueren Überblick:

Tabelle 17: Taxonomie der im Fragebogen verwendeten neun UBV-Coping-Reaktionen in Belastungssituationen nach Reicherts und Perrez (1991).

Bewältigungsklasse	Bewältigungskategorie	Operationalisierung
selbstbezogen	Informationsunterdrückung	Ich schalte ab, lenke mich ab und lasse die Situation gar nicht an mich heran.
	Palliation	Ich beruhige meine Gefühle, rede mir gut zu, entspanne mich.
	Informationssuche	Ich überlege mir sehr genau, was los ist und wie ich damit umgehen könnte.
	Umbewertung/Neubewertung	Ich mache mir klar, dass die Situation nicht so schlimm/wichtig ist im Vergleich zu anderem.
	Fremdbeschuldigung	Ich mache dem/der/den anderen im stillen Vorwürfe.
	Selbstbeschuldigung	Ich mache mir selbst Vorwürfe.
umgebungsbezogen	Passivität	Ich verhalte mich abwartend.
	Evasion/Meiden	Ich versuche, mich der Situation zu entziehen (z. B. mich zurückzuziehen).
	aktiver Einfluss auf die Situation	Ich versuche die Situation aktiv zu beeinflussen, indem ich...

Da die aufgelisteten UBV-Variablen zwar kognitive und verhaltensbezogene, aber keine emotionsorientierten Bewältigungsreaktionen beschreiben, wurden zusätzlich drei Markieritems der Skalen Anger In, Anger Out und Anger Control des *State-Trait-Ärgerausdrucks-Inventars* (Spielberger, 1988; Schwenkmezger et al., 1992) aufgenommen. Anger In erfasst nach innen gerichtete Ärger-Reaktionen; die Skala fragt nach der Häufigkeit, mit der Ärgeremotionen unterdrückt und nicht gezeigt werden. Anger Out erfragt nach außen gerichteten Ärger und soll die Häufigkeit messen, mit der eine Person dieses aversive Gefühl gegen Personen oder Objekte ihrer Umgebung richtet. Anger Control erfasst die Häufigkeit von Versuchen, Ärger-Reaktionen zu kontrollieren bzw. gar nicht aufkommen zu lassen. Im Sinne des transaktionalen Stress-Modells von Lazarus (1966, 1999; Lazarus & Launier, 1981), aber auch kognitiv-behavioraler Therapiemodelle (Beck et al., 1986; Ellis, 1991) sind Bewertungsprozesse in Stress-Situationen von zentraler Bedeutung für nachfolgende Emotionen und anschließendes Verhalten. Ärger wird eine Person dann empfinden,

wenn sie den jeweiligen Stressor als negativ, bedeutsam und vor allem als durch die verursachende Person kontrollierbar erlebt (Reichert & Perrez, 1991). Viele interpersonelle Konfliktsituationen am Arbeitsplatz, die z. B. aus Unzuverlässigkeit in der Zusammenarbeit oder distributiver, prozeduraler sowie interpersoneller Ungerechtigkeit resultieren, dürften sich für die Konfliktbeteiligten durch eben diese drei Merkmale (Aversivität, Valenz und unterstellte Kontrollierbarkeit) auszeichnen, so dass die Bewältigung von Ärger eine zentrale Anforderung im Bewältigungsprozess von Konflikten am Arbeitsplatz darstellt.

Das Item zur aktiven Situationsbeeinflussung ist im UBV halboffen formuliert (siehe Tabelle 17, S. 134) und ermöglicht den Probanden individuelle Satzergänzungen. Um in der vorliegenden Arbeit die interindividuelle Vergleichbarkeit der Antworten sicherzustellen, wurden den Teilnehmer vorformulierte Konfliktbewältigungsstrategien zur Auswahl gestellt. Vorlage hierfür war das *Rahim Organizational Conflict Inventory* (ROCI-II; Rahim & Magner, 1995). Dieses differenziert zwischen fünf verschiedenen Konfliktmanagement-Stilen: Integration (zielt auf gemeinsame Lösungsfindung), Nachgeben/Entgegenkommen (zielt auf Bedürfnisbefriedigung des anderen), Dominieren (zielt auf eigene Bedürfnisbefriedigung), Vermeiden (zielt auf Umgehung des Konflikts) und Kompromissfindung. Mit Ausnahme der Vermeidungsstrategie wurde für jede der vier übrigen Strategien ein Markieritem als Satzergänzung für das offene UBV-Item ausgewählt. Daraus entstanden folgende vier Items:

Ich versuche die Situation aktiv zu beeinflussen, indem ich...

- meine Autorität benutze, um eine Entscheidung zu meinen Gunsten zu treffen.
- indem ich einen Kompromiss vorschlage.
- indem ich nachgebe.
- indem ich das Problem erörtere, um eine Lösung zu finden, die für alle akzeptabel ist.

Die Strategie des Vermeidens wurde bewusst nicht aufgenommen, da die Personen Auskunft zu ihrem Verhalten in akuten, d. h. nicht mehr vermeidbaren Konfliktsituationen geben sollten. Zu beantworten waren die insgesamt 3 STAXI-, 8 UBV- und 4 ROCI-Items auf einer fünfstufigen Likert-Skala mit semantischen Differenzierungen von *gar nicht* bis *sehr*. Zusätzlich wurde eine nicht-skalierte Antwortalternative mit der Bezeichnung *passt nicht* zur Auswahl gestellt. Dies erschien aus logischen Gründen sinnvoll: Nicht in jeder Konfliktsituation kann jede der präsentierten Coping-Alternativen tatsächlich angewendet werden. Beispiel: Wenn der Konfliktpartner wütend den Raum verlässt, macht die Antwort „Ich versuche, mich der Situation zu entziehen“ de facto keinen Sinn. Die Untersuchungsteilnehmer wurden im Fragebogen instruiert, diese Kategorie tatsächlich nur im Falle logischer Unvereinbarkeit zu verwenden.

Reaktionen nach dem Konflikt

Gelingt es der Person nicht, eine Konfliktsituation erfolgreich zu bewältigen, sollte die Wahrscheinlichkeit steigen, sich im Nachhinein von der Erinnerung an dieses Erlebnis weiterhin belastet zu fühlen. Diese nicht erfolgreiche Konfliktbewältigung kann sich sowohl intrapsychisch als auch verhaltensbezogen dysfunktional auswirken: Auf kognitiver Ebene ist hierbei vor allem an Rumination, d. h. andauernde, nicht problemlösungsorientierte gedankliche Weiterbeschäftigung mit dem Konflikt, und das Nachsinnen über (verdeckte) Rachemaßnahmen zu denken: Mitarbeiter, die sich von Vorgesetzten fortgesetzt und massiv ungerecht behandelt fühlen, neigen aufgrund hierarchischer Unterlegenheit dazu, sich nach außen gefügig zu verhalten, aber heimlich, durch Sabotage oder Diebstahl, wieder einen Zustand der „Gerechtigkeit“ herzustellen (Bies & Tripp, 1998; Skarlicki & Folger, 1997; siehe auch Abschnitt 4.4). Auf verhaltensbezogener Ebene können beispielsweise Substanzgebrauch (Rauchen, Alkohol, Essen, Medikamente), aber auch Displaced Aggression (siehe Abschnitt 4.4.1, S. 57) Methoden darstellen, um negative Emotionen zu regulieren.

Um diese dysfunktionalen Reaktionstendenzen im Anschluss an Konfliktsituationen wie denjenigen des Fragebogens zu messen, wurden zehn neue Items konstruiert, die nach Rumination, Rachege Gedanken und Displaced Aggression fragten. Unter dem Begriff „Rache“ wurde dabei nicht nur aktives Handeln, sondern auch das Unterlassen wünschenswerten Verhaltens verstanden: Der Angestellte beispielsweise, der im Anschluss an eine Konfliktsituation mit dem Vorgesetzten beschließt, in Zukunft nur noch „Dienst nach Vorschrift“ zu machen, zielt darauf ab, den Vorgesetzten indirekt zu bestrafen. Fehlende Belohnung durch den Vorgesetzten hat in diesem Falle reduziertes Engagement zur Folge und soll aus Sicht des Angestellten dasjenige Gleichgewicht zwischen persönlichem Engagement und öffentlicher Anerkennung wiederherstellen (Siegrist, 1996), das er seiner Auffassung nach in offener Auseinandersetzung mit dem Vorgesetzten nicht erzielen würde.

Für den Aspekt der Palliation durch Substanzgebrauch wurden aus der Palliations-Skala des UBV vier Items übernommen, die den Konsum von Süßigkeiten/einer Extramahlzeit, Alkohol, Zigaretten oder Beruhigungsmitteln im Anschluss an interpersonelle Stress-Situationen erheben. Schließlich wurde noch ein Item ergänzt, das die Inanspruchnahme sozialer Unterstützung erfragt, um zu erfahren, ob Personen, die zu diesen dysfunktionalen Bewältigungsstrategien greifen, auch aktiv nach sozialer Unterstützung suchen. Die insgesamt 15 Items waren auf einer fünfstufigen Likert-Skala mit Abstufungen von *gar nicht* bis *sehr* zu beantworten.

Weitere Persönlichkeitsvariablen

Neben Sozialer Kompetenz und konfliktbezogenen Variablen wurden eine Reihe weiterer Persönlichkeitskonstrukte erhoben. Um die kognitive Belastung der Teilnehmer neben der ca. eineinhalbstündigen ISIS-Bearbeitung und der Konflikt-diagnostik im Fragebogen nicht zu groß werden zu lassen, wurden diese Skalen ebenfalls, mit Ausnahme der PANAS-Skalen, in halbiertes Länge vorgegeben. Item-Auswahlkriterien waren die in der Literatur dokumentierten psychometrischen Parameter sowie inhaltliche Argumente. Da es sich um eine Gruppenuntersuchung handelte, wurde der aus der Verkürzung zu erwartende Reliabilitätsverlust der Instrumente als vertretbar eingeschätzt.

Stabile interindividuelle Unterschiede im emotionalen Erleben wurden durch *Positive (PA) und Negative Affektivität (NA)* erfasst (Watson & Tellegen, 1985). Negative Affektivität wird definiert als Disposition, aversive emotionale Zustände zu erleben. Personen mit hoher NA tendieren dazu "[to be]... distressed and upset and [to] have a negative view of self" (Watson & Clark, 1984, S. 485). Positive Affektivität hingegen ist gekennzeichnet durch Enthusiasmus, Aktivität und „freudiges Engagement“ (Krohne et al., 1996, S. 140). Positive Affektivität weist entsprechend enge konzeptionelle Bezüge zum Persönlichkeitsmerkmal Extraversion auf, Negative Affektivität zu Neurotizismus, Trait-Angst und Repression-Sensitization (Hartig, 2003). Als Untersuchungsinstrument wurde die deutsche Version (Krohne et al., 1996) der PANAS-Skalen (Positive and Negative Affect Schedule; Watson et al., 1988) eingesetzt. Bei PANAS handelt es sich um ein aus 20 Emotions-Adjektiven bestehendes Selbstbeschreibungsinstrument; jede der beiden Affektdimensionen wird mit Hilfe von zehn Eigenschaftswörtern gemessen. Die Antwortalternativen der PANAS sind fünffach gestuft und fragen nach Zustimmung, die von *gar nicht* bis *äußerst* reichen kann. Je nach Instruktion werden mit Hilfe von PANAS eher habituelle Tendenzen emotionalen Reagierens oder state-fokussierte Affekte gemessen (z. B. „Wie fühlen Sie sich im Allgemeinen?“ vs. „Wie fühlen Sie sich im Moment?“; Krohne et al., 1996). Im vorliegenden Fall kamen zwei Varianten zum Einsatz: Die Personen wurden befragt, wie sie ihre emotionale Verfassung der vergangenen Wochen beschreiben würden, um abzuschätzen, inwieweit ihre habituelle Stimmung das emotionale Erleben der interpersonellen Stress-Situationen am Arbeitsplatz beeinflusste. Zusätzlich wurden die PANAS eingesetzt, um die emotionale Reaktion der Teilnehmer sowohl auf die im Fragebogen präsentierten Konfliktsituationen („Wie fühlen Sie sich in einer solchen Situation?“) als auch im Hinblick auf ihre persönlich erlebten und in den Wochenprotokollen dokumentierten Konflikte (siehe folgenden Abschnitt) zu erfassen. Da es sich bei Konflikten um aversive Ereignisse handelt (vgl. De Dreu & Weingart, 2003), wurde angenommen, dass die Konfrontation mit Konflikten zu einer statebezogenen Erhöhung Negativer

Affektivität führt. Dieser situationsbedingte Anstieg von NA wurde in Anlehnung an Lazarus (vgl. Lazarus & Launier, 1981) als Ausmaß der im Konflikt empfundenen Bedrohung interpretiert.

Das Ausmaß der im Konflikt empfundenen Positiven Affektivität wurde ebenfalls erhoben, aber aus der theoretischen Überlegung heraus, dass es sich bei Konflikten um aversive Erlebnisse handelt, nicht näher analysiert. Zwei Adjektive der PA-Skala wurden von vornherein ausgeschlossen: „freudig“ und „begeistert“. Da die Personen ausschließlich Stellung zu interpersonellen Stress-Situationen nehmen sollten, war davon auszugehen, dass die beiden Adjektive in diesem Zusammenhang als unangemessen empfunden und keine Varianz aufweisen würden.

Selbstwert umfasst die grundsätzliche Bewertung der eigenen Person: „... the overall value that one places on oneself as a person“ (Judge et al., 1997, S. 19). In ihrem Konzept der „Core Self-Evaluations“, der grundlegenden Einstellungen einer Person zu sich und Bewertung ihrer selbst, halten sie Selbstwert für die fundamentalste Größe und Quelle Positiver Affektivität. Von aversiven Ereignissen wie interpersonellen Spannungssituationen – potenziellen Angriffen auf das soziale Selbst – sollten sich Personen mit hohem Selbstwertgefühl weniger belastet fühlen. Aufgrund dessen sollten sie in der Lage sein, konstruktiver mit Konfliktsituationen umzugehen als Personen mit niedrigem Selbstwertgefühl. Die Höhe des Selbstwerts wurde in der vorliegenden Untersuchung mit Hilfe der Skala von Mohr (1986, 1991) gemessen. Zu beantworten waren vier von original acht Items auf einer Likert-Skala mit fünffacher Antwortabstufung von *stimmt kaum* bis *stimmt sehr*.

Um Probleme des Arbeitsalltags zu lösen, ist fachliche Kompetenz oftmals notwendig, jedoch nicht hinreichend. Hinzu muss die persönliche Überzeugung kommen, die Schwierigkeiten tatsächlich bewältigen zu können. Dieses unter der Bezeichnung Self Efficacy prominent gewordene Konstrukt (Bandura, 1977, 1997) wurde mit Hilfe der Skala *Allgemeine Selbstwirksamkeit* von Jerusalem und Schwarzer (1981; revidiert 1999) gemessen. Personen mit hoher Allgemeiner Selbstwirksamkeit schätzen ihre Fähigkeiten, Schwierigkeiten des Alltags zu bewältigen, hoch ein. Allgemeine Selbstwirksamkeit ist dabei nicht auf spezifische Lebensbereiche beschränkt, genauso wenig verlangt die Skala subjektive Handlungsprognosen. Das heißt die Person wird nicht gefragt, ob sie sich der Kontingenz zwischen Handlung und Ergebnis sicher ist – „Wenn ich X tue, wird Y folgen“ – sondern ob sie sich prinzipiell zutraut, „Y“ erreichen zu können. Allgemeine Selbstwirksamkeit fungiert somit, ebenso wie Selbstwert, als Ressource im Stress-Prozess, denn von interpersonellen Auseinandersetzungen sollten sich auch Personen mit ausgeprägter Selbstwirksamkeitsüberzeugung weniger belastet fühlen.

Für die Stellungnahme zu den fünf Items stand den Befragten eine vierfach gestufte Likert-Skala mit den Abstufungen von *stimmt nicht* bis *stimmt genau* zur Verfügung.

Klarheit des Selbstkonzepts ist ein Konstrukt, das im Gegensatz zum Selbstwert nicht den evaluativen, sondern strukturellen Aspekt des Selbstkonzepts misst, der jedoch nachgewiesenermaßen in positivem Zusammenhang mit Selbstwert steht (Campbell et al., 1996; siehe Abschnitt 5.9). Gemessen wurde dieser Aspekt des Selbstkonzepts mit der deutschen Version (Stucke, 2000) der Self Concept Clarity Scale (Campbell et al., 1996). Beispiel-Item: „An einem Tag habe ich eine bestimmte Meinung über mich selbst, an einem anderen Tag wieder eine andere“ (SCCS2). Ausgewählt wurden sechs Items, die auf einer fünfstufigen Likert-Skala mit Abstufungen von *trifft nicht zu* bis *trifft zu* zu beantworten waren.

Selbstaufmerksamkeit wurde mit Hilfe der deutschen Übersetzung (Merz, 1986) der Self-Consciousness-Scale erfasst (Fenigstein et al., 1975). Diese beinhaltet die drei Subskalen Öffentliche Selbstaufmerksamkeit, Private Selbstaufmerksamkeit und Soziale Angst. Wegen konzeptueller Unklarheiten wurde sie wiederholt kritisiert, z. B. aufgrund der inkonsistenten Verwendung des Begriffs „Self-Consciousness“ im Sinne von „self-focused attention“ (Selbstaufmerksamkeit) und „Self-Awareness“ (Selbstbewusstheit) (siehe auch Creed & Funder, 1998, 1999; Merz, 1986; Silvia, 1999; Trapnell & Campbell, 1999). Die deutsche revidierte Form der SCS beschränkt sich auf die Messung der selbstzentrierten Aufmerksamkeit (Merz, 1986). Öffentliche Selbstaufmerksamkeit wird als Tendenz definiert, die Aufmerksamkeit auf öffentlich beobachtbare Aspekte des Selbst zu richten. Personen mit hoher Öffentlicher Selbstaufmerksamkeit beschäftigen sich vor allem mit der Wahrnehmung ihrer Person in der Öffentlichkeit. Für sie ist es bedeutsam zu erfahren, wie andere über sie denken und auf sie reagieren. Handlungsleitend ist die Frage: „Wie wirke ich?“ (Merz, 1986). Privat selbstaufmerksame Personen fokussieren hingegen auf interne, von außen nicht wahrnehmbare Phänomene, z. B. Emotionen, Kognitionen und körperliche Prozesse. Die Hinwendung auf persönliche Emotionen führt nach Auffassung von Schwarzer (1981) zur Intensivierung von Affekten. Privat selbstaufmerksame Personen, so Merz (1986), stellen sich in Abgrenzung von öffentlich selbstaufmerksamen Personen vor allem die Frage: „Wer bin ich?“ Die dritte Skala Soziale Angst steht mit der Selbstaufmerksamkeitstheorie nicht in direktem Zusammenhang, so dass auf sie an dieser Stelle nicht näher eingegangen wird. Im Fragebogen wurden sowohl die Skala Private als auch Öffentliche Selbstaufmerksamkeit mit sieben bzw. fünf Items erhoben; als Antwortmöglichkeiten stand den Teilnehmern eine sechsstufige Likert-Skala mit Alternativen von *trifft gar nicht zu* bis *trifft vollständig zu* zur Verfügung.

Aus dem State-Trait-Ärgerausdrucks-Inventar (STAXI) wurde die *Trait-Ärger-Skala* mit fünf Items vorgegeben. Sie soll die Disposition einer Person untersuchen, in potenziell Ärger provozierenden Situationen mit einer Erhöhung des State-Ärgers zu reagieren. Die Befragten sollen auf einer vierstufigen Likert-Skala Aussagen über die Häufigkeit machen, mit der sie das in den Items beschriebene Verhalten zeigen (*fast nie bis fast immer*).

Die Skala *Gereiztheit/Belastetheit* (Mohr, 1986, 1991) fragt nach direkt aus der Arbeit resultierender psychischer Erschöpfung. Der dadurch erfasste mentale Erschöpfungszustand soll so umfassend sein, dass er während eines kurzen Arbeits- und Erholungsintervalls von 24 h nicht mehr kompensiert werden kann. Auf diese Weise manifestieren sich andauernde Funktions-, Befindens- und Leistungsbeeinträchtigungen. Die vollständig vorgegebene Skala mit acht Items stellt pro Item eine siebenstufige Antwortskala im Likert-Format zur Verfügung. Gefragt wird nach dem Ausmaß der Zustimmung zu den Item-Aussagen (Antwortalternativen von *trifft fast völlig zu bis trifft überhaupt nicht zu*).

Daneben wurden demographische Variablen wie Alter, Geschlecht, Schul- und Berufsausbildung, Berufsbranche, berufliche Position, Dauer der Berufstätigkeit, Dauer der Betriebszugehörigkeit und Dauer der Tätigkeit am jetzigen Arbeitsplatz erfasst, dazu die Anzahl der Kollegen und Vorgesetzten sowie die Kontakthäufigkeit mit Kollegen und Vorgesetzten. Vorlage für die Auswahl der demographischen Fragen war das Instrument zur Stressbezogenen Arbeitsanalyse (ISTA; Semmer et al., 1998).

Wochenprotokolle

Einblicke in das intraindividuelle Erleben und Verhalten der Untersuchungsteilnehmer in ihren eigenen Konfliktsituationen am Arbeitsplatz ermöglichten die Wochenprotokolle. Hierin schilderten die Untersuchungsteilnehmer ihren tatsächlichen Umgang mit interpersonellen Stress-Situationen am Arbeitsplatz. Während des insgesamt vierwöchigen Untersuchungszeitraums füllten sie am Ende einer Arbeitswoche ein Protokoll aus, in dem sie angaben, wie viele unangenehme Situationen sich in der zurückliegenden Arbeitswoche mit Vorgesetzten, Kollegen und/oder Mitarbeitern ereignet hatten und wie sie mit der für sie unangenehmsten Situation umgegangen waren. Zur näheren Situationsbeschreibung dienten folgende selbst entwickelte Fragen:

- Wann hatte sich die Situation ereignet?
- War sie nach Meinung der schildernden Person erfolgreich gelöst worden?
- Wer war an der Situation beteiligt gewesen?
- Hatte es sich um eine einmalige Episode oder ein chronisches Problem gehandelt?
- Wie häufig hatte die Person im letzten halben Jahr ähnliche Situationen am Arbeitsplatz erlebt?
- Wer war nach Meinung der Person verantwortlich für das Zustandekommen der Situation?

Zusätzlich zu den standardisierten Informationen wurden die Personen um eine kurze Schilderung der Situation in eigenen Worten gebeten. Als Hilfestellung diente die Darstellung einer Beispielsituation:

Freitagnachmittag, 16.45 h: Mein Chef kommt ins Zimmer und verlangt: „Bis Montagabend brauchen wir für das Projekt einen freien Außendienstmitarbeiter.“ Ich ärgere mich über die Art und Weise, wie er mir das mitteilt. Ich weise darauf hin, dass es Freitag, 17 Uhr ist - um auszudrücken, dass nicht mehr viel Zeit bis Montagabend bleibt. Mein Chef fasst das offensichtlich als Weigerung von mir auf, freitags Überstunden zu machen. Wütend verlässt er den Raum.

Die freien Situationsschilderungen der Teilnehmer wurden für die hypothesengeleiteten Auswertungen von drei Experten im Hinblick auf die Schwere der Konflikte beurteilt.

Die weitere Struktur des Wochenprotokolls lehnte sich an das Schema des Fragebogens an. Das Ausmaß empfundener Bedrohung im Konflikt wurde wiederum mit Hilfe der PANAS-NA-Skala erfasst (Krohne et al., 1996). Das Verhalten im und nach dem Konflikt war mit den gleichen Coping-Items wie im Fragebogen zu schildern. Abschließend gaben die Personen mittels PANAS (Krohne et al., 1996) an, welche Gefühle die Erinnerung an den zurückliegenden Konflikt im Moment, d. h. während des Ausfüllens des Wochenprotokolls, in ihnen auslöste.

8.1.4 Untersuchungsablauf

Die Untersuchung fand im Zeitraum Juli bis Dezember 2001 statt und gliederte sich pro Teilnehmer in zwei Phasen: Zu Beginn war eine Test- und Befragungsphase von ca. zweieinhalbstündiger Dauer zu absolvieren. In dieser bearbeiteten die Teilnehmer zunächst ISIS 2.0 (Runde et al., 1999); die Bearbeitungsdauer schwankte zwischen einer und zwei Stunden und lag im Durchschnitt bei ca. 90 Minuten. Im Anschluss daran war der Fragebogen auszufüllen, wofür die Teilnehmer zwischen einer halben und eineinhalb Stunden, durchschnittlich jedoch ca. 60 Minuten benötigten. Nach Beendigung dieser Testphase wurden die Teilnehmer mit insgesamt vier Wochenprotokollen entlassen. Aufgabe war, darin jeweils am Ende

einer Arbeitswoche zu der am unangenehmsten empfundenen interpersonellen Stress-Situation mit Vorgesetzten, Kollegen oder Mitarbeitern der vergangenen Tage Stellung zu nehmen. Damit entsprach das Untersuchungsdesign einem Zeitstichproben-Erhebungsplan. Nach Ausfüllen aller vier Protokolle gaben die Teilnehmer sie in verschlossenem Umschlag bei einer Ansprechperson in der Organisation ab oder, falls dies nicht möglich war¹⁹, schickten sie in vorfrankiertem Umschlag direkt zurück.

Sowohl ISIS, der Fragebogen als auch die Wochenprotokolle wurden in anonymisierter Form, d. h. mit einem individuellen Code-Wort bearbeitet. Die Rückmeldung der ISIS-Profile erfolgte deshalb ebenfalls anonymisiert: Für jedes Code-Wort, d. h. für jeden Teilnehmer, der die Wochenprotokolle ausgefüllt abgegeben hatte, wurde in der Organisation in verschlossenem Umschlag das jeweilige Profil hinterlegt. Auf diese Weise war gewährleistet, dass niemand innerhalb der Organisation Kenntnis von den Testergebnissen erhielt. Für Rückfragen zum schriftlichen Test-Feedback stand die Autorin jederzeit zur Verfügung. Dieses Angebot wurde insbesondere in zwei Unternehmen genutzt; dort bat die Mehrheit der Teilnehmer um persönliche Einzelgespräche.

Der zeitliche Untersuchungsablauf wird in Abbildung 4 dargestellt.

¹⁹ z. B. bei den Untersuchungsteilnehmern der European Business School (EBS), die teilweise aus dem gesamten Bundesgebiet stammten und nur in mehrwöchigen Abständen zum jeweiligen Unterrichtsblock an die EBS kamen.

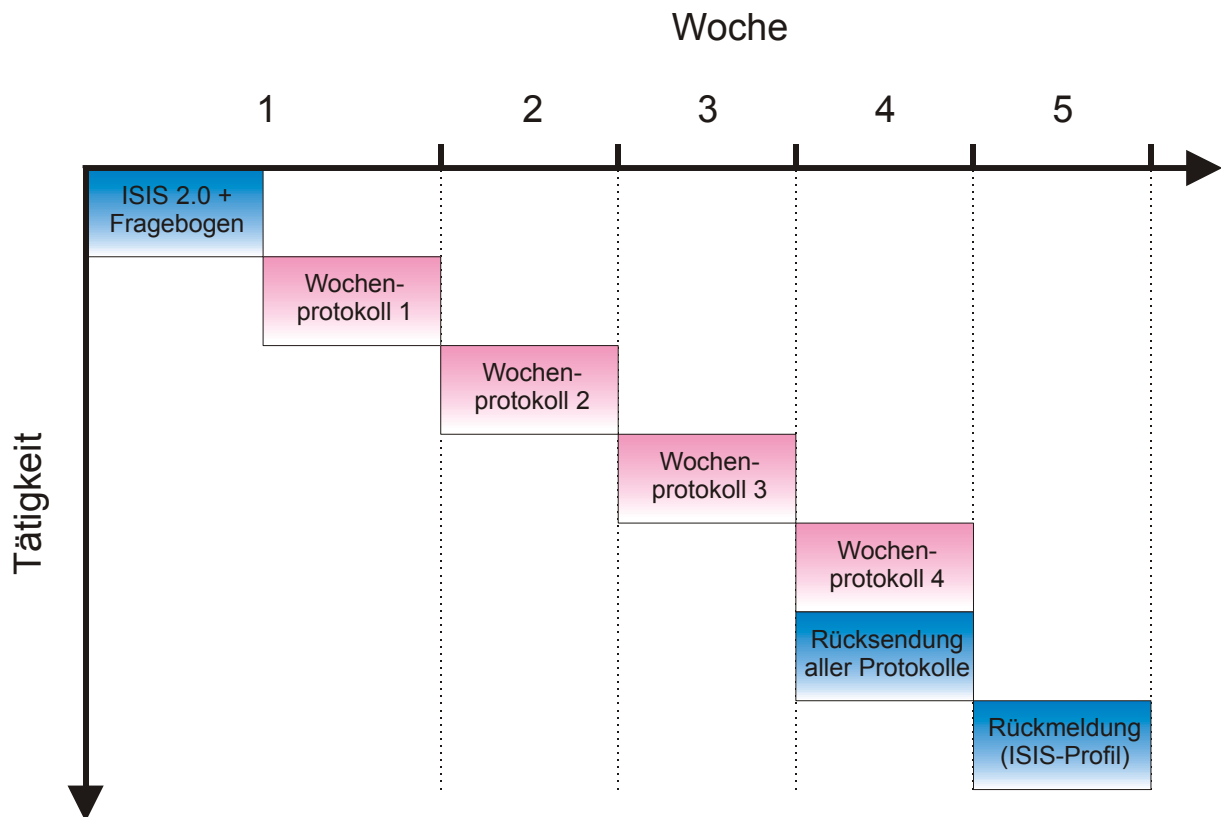


Abbildung 4: Grafische Darstellung des Untersuchungsablaufs.

Organisatorische Probleme ergaben sich teilweise aufgrund der benötigten technischen Voraussetzungen für die Bearbeitung von ISIS 2.0. Nicht in allen Unternehmen standen entsprechend ausgerüstete PCs²⁰ zur Verfügung, so dass teilweise nur zwei bis drei Personen gleichzeitig getestet werden konnten. Auf diese Weise nahm die Anfangsdiagnostik pro Organisation z. T. mehrere Tage in Anspruch. In drei weiteren Organisationen, in denen überhaupt keine ISIS-kompatiblen Computer zur Verfügung standen, blieb nur die Möglichkeit, die Teilnehmer an die Universität zu bitten, wo entsprechende Hardware verfügbar war. Für die Betroffenen bedeutete dies einen erheblichen Mehraufwand, den nicht alle zu leisten bereit waren und den die Teilnahmewilligen auch nur abends nach Arbeitsschluss bzw. am Wochenende leisten konnten.

Von insgesamt $N = 124$ Teilnehmern, die sowohl ISIS als auch den Fragebogen bearbeitet hatten, sandten $N = 115$ (92.7%) vier vollständige Wochenprotokolle zurück. Dies entspricht einer Mortalitätsrate von 7.3%.

²⁰ Betriebssystem Windows 95 oder höher, 32 MB RAM, Soundkarte, CD-Rom-Laufwerk

8.2 Ergebnisse

8.2.1 Dimensionalitätsüberprüfungen

Vor Anwendung der hypothesenprüfenden Verfahren kamen zunächst explorative Faktorenanalysen zum Einsatz, um die dimensionale Struktur der im Fragebogen verwendeten Konstrukte zu untersuchen. Angewandt wurden Hauptkomponentenanalysen (Principal Components Analyses, PCA; Hotelling, 1933) mit Varimax-Rotation. Diese ermöglichen eine ökonomische deskriptive Interpretation der Datensätze (Rost & Schermer, 1997). Insgesamt wurden vier separate Analysen durchgeführt:

- *PCA I:* Die erste PCA untersuchte die Zusammenhänge zwischen den im Fragebogen erhobenen Persönlichkeitsvariablen Selbstwertgefühl (SWG), Allgemeine Selbstwirksamkeit (ASW), Klarheit des Selbstkonzepts (SCCS), Positive und Negative Affektivität (PA, NA), Private und Öffentliche Selbstaufmerksamkeit (SAFpriv, SAFöff), Sensitivität (SEN), Durchsetzungsfähigkeit (DU), Trait-Ärger (TAXI) sowie der Belastungsvariable Gereiztheit und Belastetheit (GB). Ziel war unter anderem, den konzeptuellen Zusammenhang zwischen den selbstbezogenen Variablen SWG, ASW, SCCS, SAFpriv und SAFöff sowie die nomologische Einordnung der ebenfalls über Fragebögen erhobenen Sozialen Kompetenz-Skalen Sensitivität und Durchsetzungsstärke im Vergleich zu den übrigen nicht-performanzorientierten Persönlichkeitsvariablen zu untersuchen.
- *PCA II:* Die zweite PCA untersuchte die Dimensionalität der eingesetzten Coping-Variablen in Konfliktsituationen. Diese bestanden, wie beschrieben, aus STAXI-, UBV und ROCI-II-Items.
- *PCA III:* Die dritte PCA prüfte die Dimensionalität der teilweise neu konstruierten Skala zu Rumination, Rachegedanken, Substanzgebrauch und Displaced Aggression nach Konflikten.
- *PCA IV:* Die vierte PCA untersuchte die Dimensionalität des ISIS-Datensatzes in der vorliegenden Stichprobe.

Die Extraktion der Faktoren erfolgte mit Hilfe einer Variante der Parallelanalyse von Lautenschlager (1989). Diese beruht auf dem Vorschlag Horns (1965), den Eigenwerteverlauf der empirischen Korrelationsmatrix mit dem Eigenwerteverlauf der Korrelationen zwischen normalverteilten Zufallsvariablen zu vergleichen. Als bedeutsam, d. h. nicht zufällig zustande gekommen, gelten nur die Faktoren der empirischen Eigenwerteverlaufskurve, die in der graphischen Darstellung vor dem Schnittpunkt der beiden Kurven liegen. Speziell für die Hauptkomponentenanalyse hat Lautenschlager eine auf Monte Carlo-Simulationen beruhende Methodik

entwickelt. Die aus Monte Carlo-Studien mit Zufallsvariablen gewonnenen Zufallseigenwerte werden über multiple Regressionsgleichungen vorhergesagt. Als Berechnungsgrundlage dienen die Größe der empirischen Stichprobe (N), die Anzahl der Parameter (p), das Verhältnis von N zu p und der jeweils vorherige Zufallseigenwert in der Rangreihe der Eigenwerte. Die Berechnung der Regressionsgewichte zur Vorhersage der Zufallseigenwerte erfolgt quasi auf empirischem Wege, indem variable N und p berücksichtigt werden.

Die Parallelanalyse stellt damit eine Alternative sowohl zum Kaiser-Guttman-Kriterium (Guttman, 1954; Kaiser, 1960) als auch zum Scree-Test (Cattell, 1966) dar. Auf Grundlage des Kaiser-Guttman-Kriteriums, das alle Faktoren mit Eigenwert > 1 extrahiert, werden oftmals zuviele Faktoren berücksichtigt, während beim Scree-Test teilweise nicht eindeutig die Lage des „Knicks“ im Eigenwerteverlauf bestimmt werden kann, der bedeutsame von zufälligen Eigenwerten trennt (Bortz, 1993). Die Zufallseigenwerte zur Durchführung der Parallelanalysen wurden mit Hilfe des Programms RanEigen (Enzmann, 1997) ermittelt.

Die Identifikation eines rotierten Faktors erfolgt über die auf ihm ladenden Items. Items werden prinzipiell demjenigen Faktor zugeordnet, auf dem sie am höchsten laden. Fürntratt (1969) kritisierte diese einfache Zuordnungsregel als unzureichend und plädierte dafür, ein bestimmtes Item nur dann als faktordefinierend einzustufen, sofern sein Ladungsquadrat a^2 auf einem zu bestimmenden Faktor mindestens 50% seiner Kommunalität h^2 entspricht und der jeweilige Faktor somit wesentlich zur Varianzaufklärung dieses Items beiträgt. Dieses Kriterium allein berücksichtigt allerdings noch nicht die Problematik möglicher Nebenladungen, d. h. die Möglichkeit, dass ein Item auf mehreren Faktoren ausgeprägte Ladungen aufweisen kann. Zudem macht das Fürntratt-Kriterium keine Aussage darüber, ab welcher Höhe eine Itemladung interpretationswürdig wird und durch wie viele Items ein Faktor mindestens definiert werden sollte, um ihn inhaltlich zu interpretieren.

Sowohl in Anbetracht dieser Überlegungen als auch in Anbetracht der Stichprobengröße wurden folgende Kriterien herangezogen, um möglichst prägnante Faktoren zu extrahieren (nach Rost & Schermer, 1997):

Anzahl der Faktoren: Die Anzahl der zu extrahierenden Faktoren wird über Parallelanalyse bestimmt; jeder extrahierte Faktor soll unrotiert mindestens 3% Varianz aufklären.

Markiervariablen: Als Markiervariablen gelten Items,

- die eine absolute Ladungshöhe von mindestens $a \geq .35$ aufweisen
- deren Kommunalität h^2 wesentlich durch diesen Faktor aufgeklärt wird:
 $a^2/h^2 \geq .50$ (Fürntratt, 1969) und
- die relativ eindimensional laden; laden die Items noch substantiell auf einem anderen Faktor, soll die Differenz zwischen beiden Ladungsquadraten mindestens 25% ihrer Kommunalität betragen: $(a_1^2 - a_2^2)/h^2 \geq .25$.

Konkurrierende Lösungen: Beim Vergleich zweier ähnlich gut interpretierbarer Lösungen wird diejenige mit der höheren Anzahl von Markiervariablen vorgezogen. Beim Vergleich zweier Lösungen mit gleich vielen Markiervariablen fällt die Entscheidung zugunsten derjenigen mit der geringeren Dimensionsanzahl aus.

PCA I

Die Ergebnisse der PCA über die Persönlichkeitsvariablen Selbstwertgefühl (SWG), Allgemeine Selbstwirksamkeit (ASW), Klarheit des Selbstkonzepts (SCCS), Positive und Negative Affektivität (PA, NA), Private und Öffentliche Selbstaufmerksamkeit (SAFpriv, SAFöff), Sensitivität (SEN), Durchsetzungsfähigkeit (DU), Trait-Ärger (TAXI) sowie die Belastungsvariable Gereiztheit und Belastetheit (GB) ließ eine siebenfaktorielle Struktur erkennen. Diese klärte insgesamt 49.4 % Varianz auf.

In den folgenden Tabellen sind für jeden rotierten Faktor separat alle Items aufgelistet, die zumindest eines der drei Markiervariablen-Kriterien erfüllen.

Wie Tabelle 18 zu entnehmen, bildet Faktor I ein evaluativ positives und strukturell klares Selbstkonzept ab. Sowohl Selbstwertgefühl (SWG), Allgemeine Selbstwirksamkeit (ASW) als auch Klarheit des Selbstkonzepts (SCCS) erfüllen teilweise die Kriterien von Markiervariablen. Dabei bilden SWG und ASW den inhaltlich-evaluativen Anteil des Selbstkonzepts, SCCS dessen Struktur ab.

Konstituierend für diesen Faktor ist SCCS: Drei von sechs der in der Untersuchung verwendeten Items dieser Skala erfüllen die Kriterien von Markiervariablen (SCCS2, 9, 12), zwei weitere erfüllen nur eines der drei Definitionskriterien nicht. Strukturelle Klarheit ist somit, entgegen seiner theoretischen Konzeption, kein wertneutrales Deskriptionsmerkmal selbstbezogener Kognitionen, sondern steht in direktem Zusammenhang mit positiven Selbstbewertungen. Dies entspricht den in der Literatur berichteten Befunden (Campbell et al., 1996; siehe auch Abschnitt 5.9).

Zusätzlich laden jeweils ein Item der Skala Sensitivität und Durchsetzungsfähigkeit auf Faktor I. Der Wortlaut der beiden Items ist „Ich finde auch in schwierigen Situationen das richtige Wort“ (SEN151) und „Ich kann andere dazu bringen, sich für meine Sache zu engagieren“ (DU72); beide Skalen sind im BIP (Hossiep & Paschen, 1998) Operationalisierungen Sozialer Kompetenz. Unabhängig von der Frage, inwieweit Soziale Kompetenz durch Selbstaussagen valide untersucht werden kann, belegen diese Ergebnisse, dass das Antwortverhalten auf diese Items zumindest konfundiert ist mit einer generell positiven Selbsteinschätzung. Personen mit positivem Selbstkonzept halten sich demnach auch für sensitiv und durchsetzungsstark.

Die Konstrukte SCCS, ASW, SWG, SEN und DU zeigen somit deutliche konzeptuelle Gemeinsamkeiten. Die inhaltliche Struktur des Faktors lässt Bezüge zu den Core Self-Evaluations (Judge et al., 1997, 1998) erkennen: Für dieses Superkonstrukt wird eine hierarchische Struktur postuliert, deren Einzelelemente Selbstwert, Allgemeine Selbstwirksamkeit, Internale Kontrolle und niedrige Negative Affektivität umfassen, d.h. Indikatoren einer positiven und stabilen Selbstbewertung. Dieses gilt auch für den vorliegenden Faktor. Zugunsten der inhaltlichen Differenziertheit in den weiteren Auswertungen werden die einzelnen Konstrukte nicht zu einem Gesamtwert zusammengefasst. Dennoch werden die verschiedenen Skalen als Indikatoren eines hierarchisch übergeordneten Faktors Positiver und Klarer Selbstbewertung interpretiert. Da aufgrund theoretischer Vorüberlegungen keine spezifischen Hypothesen über die Bedeutung der einzelnen Konstrukte für den Umgang mit Konflikten getroffen werden, zugleich aber die Redundanz der in die Hypothesenprüfungen eingehenden Prädiktoren gering gehalten werden soll, wird in den hypothesengeleiteten Auswertungen allein die Skala SCCS als Indikator dieses Faktors Positiver und Klarer Selbstbewertung herangezogen.

8 Hauptuntersuchung
8.2.1 Dimensionalitätsüberprüfungen

Tabelle 18: Darstellung aller auf Faktor I (Klares und Positives Selbstkonzept; 7-Faktoren-Lösung) ladenden Persönlichkeitsvariablen, die mindestens eines der drei Definitionskriterien einer Markiertvariablen erfüllen; als Markiertvariablen gelten diejenigen, die alle drei Kriterien erfüllen (fett gedruckt).

Variable	$ a_1 \geq .35$	$a_1^2/h^2 \geq .50^*$	$(a_1^2 - a_p^2)/h^2 \geq .25^*$	a_1^2/h^2^*	$(a_1^2 - a_p^2)/h^2^*$
SCCS2	*	*	*	.85133	.78110
SCCS9	*	*	*	.98077	.96927
SCCS12	*	*	*	.64967	.52305
ASW4	*	*	*	.76694	.69418
ASW6	*	*	*	.60313	.49764
SWG7	*	*	*	.57064	.44042
SEN151	*	*	*	.54550	.30799
DU72	*	*	*	.50839	.33986
SCCS1	*	*		.50065	.16064
SCCS4	*	*		.57995	.23341
ASW7	*	*		.52466	.24969
ASW8	*			.38128	.03223
ASW9	*	*		.53339	.21127
DU56	*		*	.45135	.32857
DU88	*			.34464	.13834
DU133	*			.39101	.13222
GB5	*			.35003	-.17159
GB8	*			.27988	-.27907

* a_1 = absolute Ladungshöhe auf Faktor I; a_p = nächstliegende Ladung auf einem der anderen extrahierten Faktoren; h^2 = Kommunalität.

Sämtliche Items der Skala Positive Affektivität sind Markiertvariablen des Faktors II (Tabelle 19). Zudem erfüllen je ein Item der Skalen Sensitivität und Allgemeine Selbstwirksamkeit zumindest das Ladungskriterium einer Markiertvariablen von $|a_j| \geq .35$.

Tabelle 19: Darstellung aller auf Faktor II (Positive Affektivität; 7-Faktoren-Lösung) ladenden Persönlichkeitsvariablen, die mindestens eines der drei Definitionskriterien einer Markiertvariablen erfüllen; als Markiertvariablen gelten diejenigen, die alle drei Kriterien erfüllen (fett gedruckt).

Variable	$ a_1 \geq .35$	$a_1^2/h^2 \geq .50^*$	$(a_1^2 - a_p^2)/h^2 \geq .25^*$	a_1^2/h^{2*}	$(a_1^2 - a_p^2)/h^{2*}$
PAN1	*	*	*	.86190	.80362
PAN2	*	*	*	.80753	.73581
PAN3	*	*	*	.86350	.79284
PAN4	*	*	*	.90544	.87558
PAN5	*	*	*	.65126	.53364
PAN6	*	*	*	.94848	.92050
PAN7	*	*	*	.85031	.76444
PAN8	*	*	*	.72369	.52521
PAN9	*	*	*	.89851	.80506
PAN10	*	*	*	.88574	.80712
SEN107	*			.49829	.23757
ASW7	*			.27497	-.24969

* a_1 = absolute Ladungshöhe auf Faktor II; a_p = nächstliegende Ladung auf einem der anderen extrahierten Faktoren; h^2 = Kommunalität.

Der dritte Faktor bildet das Konstrukt der Privaten Selbstaufmerksamkeit (SAFpriv) ab (Tabelle 20). Alle sieben Items dieser Skala sind Markiertvariablen des Faktors, ergänzt um ein weiteres Item der Skala Sensitivität. Während die SAFpriv-Items die genaue Beobachtung persönlicher Stimmungen und Stimmungsveränderungen thematisieren, macht SEN76 eine Aussage über die Stimmung des Interaktionspartners: „Ich bemerke mit großer Sicherheit, wie sich mein Gegenüber fühlt“. Habituelle Introspektivität geht demnach auch mit selbstberichteter Sensibilität für die emotionale Befindlichkeit anderer Personen einher. Sensitivität im zwischenmenschlichen Umgang entspricht weitgehend sozialer Wahrnehmungsfähigkeit im Rahmen der vorgestellten Definitionen Sozialer Kompetenz, mit der wesentlichen Einschränkung, dass es sich in diesem Falle um Selbstauskünfte, nicht um die tatsächliche Erfassung dieser Fähigkeit handelt.

Tabelle 20: Darstellung aller auf Faktor III (Private Selbstaufmerksamkeit; 7-Faktoren-Lösung) laden- den Persönlichkeitsvariablen, die mindestens eines der drei Definitionskriterien einer Markiertvariablen erfüllen; als Markiertvariablen gelten diejenigen, die alle drei Kriterien erfüllen (fett gedruckt).

Variable	$ a_1 \geq .35$	$a_1^2/h^2 \geq .50^*$	$(a_1^2 - a_p^2)/h^2 \geq .25^*$	a_1^2/h^2	$(a_1^2 - a_p^2)/h^2$
SAF1	*	*	*	.61709	.41560
SAF4	*	*	*	.94217	.91617
SAF15	*	*	*	.84250	.77308
SAF26	*	*	*	.92357	.88061
SAF29	*	*	*	.88288	.83298
SAF34	*	*	*	.97494	.96388
SAF36	*	*	*	.92103	.89261
SEN76	*	*	*	.73772	.65485

* a_1 = absolute Ladungshöhe auf Faktor III; a_p = nächstliegende Ladung auf einem der anderen extrahierten Faktoren; h^2 = Kommunalität.

Das Konstrukt der Öffentlichen Selbstaufmerksamkeit (SAFöff) wird im vierten Faktor abgebildet (Tabelle 21). Inhaltlich thematisieren die fünf Variablen, die alle den Status von Markiertvariablen erlangen, die Wichtigkeit, die dem Urteil anderer über das eigene Handeln zugeschrieben wird. Dass sich eher selbstunsichere Personen am Urteil anderer orientieren, zeigen die negativen Ladungen der SCCS-Variablen. Die positive Einzelladung eines Items aus der Selbstwertgefühl-Skala von Mohr (1986) ist unerwartet. Betrachtet man jedoch den genauen Wortlaut des Items (SWG1), fällt auf, dass es weniger eine global positive Selbsteinschätzung zur Sprache bringt als vielmehr leistungsorientierte Disziplin und Pflichtbewusstsein: „Wenn ich eine Arbeit übernehme, erledige ich diese auch gut“. Im Sinne des Faktors interpretiert, könnte die Aussage lauten: „Wenn ich von anderen eine Arbeit übernehme, erledige ich diese auch gut, weil ich ihren Erwartungen gerecht werden will“.

Tabelle 21: Darstellung aller auf Faktor IV (Öffentliche Selbstaufmerksamkeit; 7-Faktoren-Lösung) ladenden Persönlichkeitsvariablen, die mindestens eines der drei Definitionskriterien einer Markiertvariablen erfüllen; als Markiertvariablen gelten diejenigen, die alle drei Kriterien erfüllen (fett gedruckt).

Variable	$ a_i \geq .35$	$a_i^2/h^2 \geq .50^*$	$(a_i^2 - a_p^2)/h^2 \geq .25^*$	a_i^2/h^{2*}	$(a_i^2 - a_p^2)/h^{2*}$
SAF2	*	*	*	.85436	.80128
SAF8	*	*	*	.82467	.76421
SAF14	*	*	*	.95206	.92427
SAF17	*	*	*	.92142	.89287
SAF25	*	*	*	.93663	.91638
SWG1	*			.35402	.08011
SCCS1	*			.34001	-.16064
SCCS4	*			.34654	-.23341
SAF1	*			.20149	-.41560
GB1	*			.26178	-.43602

* a_i = absolute Ladungshöhe auf Faktor IV; a_p = nächstliegende Ladung auf einem der anderen extrahierten Faktoren; h^2 = Kommunalität.

Wie Tabelle 22 zu entnehmen, handelt es sich bei Faktor V um Negative Affektivität (NA). Alle zehn Items der Skala NA erfüllen die Markiertvariablen-Kriterien.

Tabelle 22: Darstellung aller auf Faktor V (Negative Affektivität; 7-Faktoren-Lösung) ladenden Persönlichkeitsvariablen, die mindestens eines der drei Definitionskriterien einer Markiertvariablen erfüllen; als Markiertvariablen gelten diejenigen, die alle drei Kriterien erfüllen (fett gedruckt).

Variable	$ a_i \geq .35$	$a_i^2/h^2 \geq .50^*$	$(a_i^2 - a_p^2)/h^2 \geq .25^*$	a_i^2/h^{2*}	$(a_i^2 - a_p^2)/h^{2*}$
PAN11	*	*	*	.68672	.49268
PAN12	*	*	*	.80994	.68717
PAN13	*	*	*	.65383	.41685
PAN14	*	*	*	.86690	.81053
PAN15	*	*	*	.87807	.81646
PAN16	*	*	*	.79690	.73176
PAN17	*	*	*	.54469	.36751
PAN18	*	*	*	.62694	.41188
PAN19	*	*	*	.64860	.42748
PAN20	*	*	*	.73099	.53957

* a_i = absolute Ladungshöhe auf Faktor V; a_p = nächstliegende Ladung auf einem der anderen extrahierten Faktoren; h^2 = Kommunalität.

Auf Faktor VI laden vor allem die Variablen der Skala Gereiztheit und Belastetheit (Tabelle 23). Damit ist dieser Faktor Ausdruck psychovegetativer Erschöpfung. Zwei

Items der Skala Sensitivität sind negativ ladende Markiertvariablen auf diesem Faktor: „Ich kann mich auf die unterschiedlichsten Menschen sehr gut einstellen“ (SEN44) und „Ich finde auch zu sehr schwierigen Personen einen guten Draht“ (SEN60). SEN60 spricht auch Aspekte sozialer Handlungskompetenz an, geht also über die reine Beschreibung sozialer Wahrnehmungsfähigkeit hinaus. Selbstbeurteilte hohe Sensitivität und Handlungskompetenz im Umgang mit „schwierigen“ Personen – die beiden wesentlichen Komponenten Sozialer Kompetenz – stehen somit in positivem Zusammenhang mit psychovegetativem Wohlbefinden.

Tabelle 23: Darstellung aller auf Faktor VI (Gereiztheit & Belastetheit; 7-Faktoren-Lösung) ladenden Persönlichkeitsvariablen, die mindestens eines der drei Definitionskriterien einer Markiertvariablen erfüllen; als Markiertvariablen gelten diejenigen, die alle drei Kriterien erfüllen (fett gedruckt).

Variable	$ a_1 \geq .35$	$a_1^2/h^2 \geq .50^*$	$(a_1^2 - a_p^2)/h^2 \geq .25^*$	a_1^2/h^2^*	$(a_1^2 - a_p^2)/h^2^*$
GB1	*	*	*	.69780	.43602
GB2	*	*	*	.72319	.59677
GB3	*	*	*	.63286	.47474
GB4	*	*	*	.75010	.66125
GB7	*	*	*	.56167	.36550
GB8	*	*	*	.55895	.27907
SEN44	*	*	*	.68079	.59012
SEN60	*	*	*	.53465	.35436
GB5	*	*		.52162	.17159
GB6	*			.29073	-.21977
SEN14	*			.48335	.17791

* a_1 = absolute Ladungshöhe auf Faktor VI; a_p = nächstliegende Ladung auf einem der anderen extrahierten Faktoren; h^2 = Kommunalität.

Der siebte Faktor wird zu gleichen Teilen durch Items der Skala Durchsetzungsstärke und Trait-Ärger definiert (Tabelle 24). Die Konnotation der Skala Durchsetzungsstärke ist damit ambivalent: Ein Teil der Items operationalisiert sozial orientierte Aspekte der Durchsetzungsfähigkeit, wie z. B. die Fähigkeit, andere zu motivieren und von eigenen Vorstellungen zu überzeugen. Diese laden auf Faktor I, der ein positives und klares Selbstkonzept umschreibt. Die Durchsetzungsstärke-Items auf Faktor VII hingegen operationalisieren Durchsetzungsstärke als Dominanz über andere Personen: „Andere haben es schwer, in einer Auseinandersetzung mit mir die Oberhand zu gewinnen“ (DU10), „Meine Kollegen meinen, dass ich häufig versuche, meine Vorstellungen durchzusetzen“ (DU25) und „Es kommt vor, dass ich anderen gegenüber dominant bin“ (DU175). Dieses Verhalten mag in bestimmten Situationen notwendig und ökonomisch mittelbar erfolgreich sein, beinhaltet jedoch unmittelbare Rücksichtslosigkeit gegenüber den Interessen von Kollegen und Mitarbeitern.

Soziale Kompetenz soll sich im Gegensatz dazu gerade durch die Handlungskompetenz nach außen bemerkbar machen – die Fähigkeit also, sich ergebnisorientiert zu verhalten, ohne die Bedürfnisse unmittelbar Beteiligter zu übergehen. Erst recht als sozial inkompetent sind die durch die STAXI-Items eingebrachten Aspekte zu bewerten: schnell ärgerlich zu werden (STAXI11), auf Kritik mit Zorn zu reagieren (STAXI14) oder bei Druck von außen „innerlich zu kochen“ (STAXI17), sind Verhaltenstendenzen, die den Inhalt der Durchsetzungsstärke-Items zusätzlich negativ konnotieren. Insgesamt beschreibt dieser Faktor eher Aspekte klassischen Typ-A-Verhaltens (Dominanz, Wettbewerbsverhalten, Erregbarkeit; siehe Amelang et al. 1996; Friedman & Rosenman, 1974; Grossarth-Maticek & Eysenck, 1990; Matthews, 1988) und damit auch aus medizinischem Blickwinkel ein wenig erstrebenswertes Muster.

Tabelle 24: Darstellung aller auf Faktor VII (Aggressivität; 7-Faktoren-Lösung) ladenden Persönlichkeitsvariablen, die mindestens eines der drei Definitionskriterien einer Markiertvariablen erfüllen; als Markiertvariablen gelten diejenigen, die alle drei Kriterien erfüllen (fett gedruckt).

Variable	$ a_1 \geq .35$	$a_1^2/h^2 \geq .50^*$	$(a_1^2 - a_p^2)/h^2 \geq .25^*$	a_1^2/h^{2*}	$(a_1^2 - a_p^2)/h^{2*}$
DU10	*	*	*	.87682	.79931
DU25	*	*	*	.97543	.96088
DU175	*	*	*	.94052	.90236
STAXI11	*	*	*	.75908	.66991
STAXI14	*	*	*	.64717	.45866
STAXI17	*	*	*	.54738	.30044
GB6	*	*		.51051	.21977
SWG8	*			.47861	.24042
STAXI15	*		*	.42598	.27493

* a_1 = absolute Ladungshöhe auf Faktor VII; a_p = nächstliegende Ladung auf einem der anderen extrahierten Faktoren; h^2 = Kommunalität.

Zusammenfassung PCA I

Die PCA mit Varimax-Rotation über die im Fragebogen enthaltenen Persönlichkeitsvariablen Allgemeine Selbstwirksamkeit (ASW), Klarheit des Selbstkonzepts (SCCS), Selbstwertgefühl (SWG), Private und Öffentliche Selbstaufmerksamkeit (SAFpriv, SAFöff), Positive und Negative Affektivität (PA, NA), Sensitivität (SEN), Durchsetzungsfähigkeit (DU), Trait-Ärger (TAXI) sowie Gereiztheit und Belastetheit (GB) ergab eine insgesamt siebenfaktorielle Struktur mit knapp 50% Varianzaufklärung. Die dabei extrahierten Dimensionen sind:

- (1) Positive und Klare Selbstbewertung,
- (2) Positive Affektivität,
- (3) Private Selbstaufmerksamkeit,
- (4) Öffentliche Selbstaufmerksamkeit,
- (5) Negative Affektivität,
- (6) Gereiztheit und Belastetheit,
- (7) Dominanz und Ärger .

Faktor I war konzeptionell der komplexeste aller sieben, da er durch fünf theoretisch distinkte Konstrukte definiert wurde: Klarheit des Selbstkonzepts, Allgemeine Selbstwirksamkeit, Selbstwertgefühl, Sensitivität und Durchsetzungsstärke. Damit weist dieser Faktor Bezüge zum Konzept der "Core Self-Evaluations" (Judge et al., 1997, 1998) auf, die als Superkonstrukt aus Selbstwert, Selbstwirksamkeit und internaler Kontrollüberzeugung sowie niedriger Negativer Affektivität definiert sind (siehe auch Abschnitt 5.9). Das Konstrukt Klarheit des Selbstkonzepts, das diesen Faktor am stärksten prägt und das per definitionem nur wertneutrale Aussagen über die Struktur, nicht über den Inhalt selbstbezogener Einstellungen trifft, erweist sich entgegen seiner Definition als evaluativ *nicht* neutral: Klare Strukturen des Selbstkonzepts gehen offensichtlich auch mit positiven Inhalten einher. Dieses Ergebnis steht im Einklang mit bisherigen empirischen Befunden, die aufzeigen, dass Personen mit hohen Neurotizismus-Werten über ein insgesamt unklar strukturiertes Selbstkonzept verfügen (Campbell et al., 1996).

Da es sich bei den diesen Faktor definierenden Variablen, mit Ausnahme von Sensitivität und Durchsetzungsstärke, um etablierte Konstrukte handelt, wird kein skalenübergreifender Gesamtwert gebildet. Um jedoch in den hypothesengeleiteten Analysen inhaltliche Redundanzen unter den Prädiktoren gering zu halten, wird für die hypothesengeleiteten Analysen SCCS als Hauptindikator dieses Faktors herangezogen.

Positive und Negative Affektivität konnten in der vorliegenden Stichprobe gut repliziert werden (Faktor II und V), genauso wie Private und Öffentliche Selbstaufmerksamkeit (Faktor III und IV) eigenständige Faktoren abbildeten und nicht in Zusammenhang mit den selbstbezogenen Variablen des ersten Faktors standen. Auch die Skala Gereiztheit und Belastetheit bildete eine unabhängige Dimension.

Ambivalent war das Ladungsverhalten der Items der Skala Durchsetzungsstärke, die im BIP (Hossiep & Paschen, 1998) zu den Indikatoren Sozialer Kompetenz zählt. Während einige Items dieser Skala sozial positiv konnotierte Aussagen über die Fähigkeit machen, andere für persönliche Ideen begeistern und motivieren zu

können (Ladung auf dem Faktor Positiver und Klarer Selbstbewertung), beschreiben die übrigen Items dominantes Verhalten und rigoroses Sich-Hinwegsetzen über die Interessen anderer. Gemeinsam mit Items der Skala Trait-Ärger bilden sie einen Faktor, der die Affinität zu Machtausübung bei leichter Erregbarkeit beschreibt und an Reaktionstendenzen des Typ-A-Verhaltensmusters erinnert (Amelang et al. 1996; Friedman & Rosenman, 1974; Grossarth-Maticek & Eysenck, 1990; Matthews, 1988). Dieses Ergebnis spricht dafür, dass eine uneingeschränkt hohe Ausprägung in der Skala Durchsetzungsfähigkeit kein Ausdruck Sozialer Kompetenz wäre. Sensitivität, eine weitere BIP-Skala (Hossiep & Paschen, 1998) aus dem Bereich Soziale Kompetenz, ist mit einem Item Markiervariable des Faktors Positive und Klare Selbstbewertung: Wer sich selbst im Umgang mit anderen für geschickt hält („Ich finde auch in schwierigen Situationen das richtige Wort“, SEN51), macht demnach vor allem eine Aussage über sein positives Selbstkonzept und seine gute psychovegetative Verfassung. Dies belegen die negativen Ladungen der Sensitivitäts-Items auf dem Faktor Gereiztheit und Belastetheit. Über die tatsächliche Ausprägung des Merkmals Sensitivität kann anhand dieser Bezüge zu nicht-performanzorientierten Persönlichkeitsvariablen jedoch keine Aussage getroffen werden.

Für die Diagnostik Sozialer Kompetenzen mittels Fragebögen lässt sich Folgendes resümieren: Selbstbeurteilungen von Fähigkeiten im zwischenmenschlichen Umgang sind konfundiert mit Selbstkonzept-Aussagen. Personen mit allgemein positiver Einstellung zu sich selbst machen auch positive Aussagen über ihre soziale Wahrnehmungsfähigkeit (Sensitivität) und Handlungskompetenz im zwischenmenschlichen Kontakt (z. B. Durchsetzungsstärke); dies unterstreicht die Problematik der Diagnostik Sozialer Kompetenz mit Hilfe von Fragebögen (siehe auch Abschnitt 5.5): Die Tatsache, dass beide Skalen, Sensitivität und Durchsetzungsstärke, Bestandteil eines Fragebogens sind, der sich die berufsbezogene Persönlichkeitsbeschreibung zum Ziel setzt, wirft ohnehin die Frage auf, welches theoretische Verständnis den Konstrukten – Fähigkeiten oder nicht-leistungsbezogene Traits – zugrunde liegt. Wenn es sich um Fähigkeiten handeln soll, müsste dieser Auffassung in der Diagnostik Rechnung getragen werden. Soll es sich um nicht-leistungsorientierte Persönlichkeitsaspekte handeln, stellt sich die Frage nach der Notwendigkeit einer Fragebogen-Neuentwicklung: “The majority of subjective measures do not appear to assess anything new; they tend to define factors that are encapsulated by well-established (and construct-valid) personality inventories“ (Davies, Stankov & Roberts, 1998, S. 1002).

Die Interpretation von Selbstaussagen zu Sozialer Kompetenz als Indikatoren von Persönlichkeitsvariablen wirft zudem Probleme auf, wenn die Bezüge, wie in diesem Fall, ambivalenter Natur sind: Das heterogene Laden von Items der Skala

Durchsetzungsstärke auf sozial sowohl positiv wie negativ konnotierten Konstrukten (Positives und Klares Selbstkonzept sowie Trait-Ärger), kompliziert die diagnostische Anwendung. Im Rahmen der Personalauswahl – für die das BIP (Hossiep & Paschen, 1998) konzipiert wurde – wären demzufolge nicht Personen mit maximalem, sondern vielmehr mittlerem Summenscore in der Skala Durchsetzungsstärke interessant. Empirische Bezüge dieser Art zeigen, dass die Konzeption „neuer“ Persönlichkeitskonstrukte die umfassende Klärung nomologischer Zusammenhänge voraussetzt, um interpretatorische Zweideutigkeiten zu vermeiden. Aufgrund dieser Ergebnisse und der dargestellten Überlegungen wird in der vorliegenden Arbeit auf eine weitere Anwendung der Skalen Sensitivität und Durchsetzungsstärke als Indikatoren Sozialer Kompetenz verzichtet. Statt dessen wird Soziale Kompetenz als performanzorientiertes Konstrukt verstanden, das nicht über Selbstaussagen erhoben werden kann, sondern einer leistungsbezogenen Diagnostik bedarf.

PCA II

Wie in Abschnitt 8.1.3 (S. 133) erwähnt, wurden die Untersuchungsteilnehmer im Fragebogen mit $N = 6$ realen Konfliktsituationen am Arbeitsplatz konfrontiert. Aufgabe war, sich in diese Situationen hineinzusetzen und die persönlichen verhaltensbezogenen, kognitiven und emotionalen Reaktionen in solchen Konfliktsituationen mit Hilfe der UBV- (Reicherts & Perrez, 1991), STAXI- (Spielberger, 1988; Schwenkmezger et al., 1992) und ROCI-II-Items (Rahim & Magner, 1995) zu beschreiben. Die über alle Konfliktsituationen aggregierten Mittelwerte der einzelnen Coping-Items gingen in die zweite PCA ein.

Die durch Parallelanalyse gefundene vierfaktorelle Lösung klärte 60.3% Varianz auf. In den folgenden Tabellen sind zunächst für jeden Faktor einzeln all diejenigen Variablen aufgelistet, die mindestens eines der Markiertvariablen-Kriterien erfüllen.

Faktor I wird überwiegend durch defensiv orientierte Items definiert, die das Scheitern einer erfolgreichen Konfliktbewältigung thematisieren (Tabelle 25). Die Person macht sich selbst und der anderen Person „im stillen Vorwürfe“ (UBV5, UBV6), verhält sich zunächst „abwartend“ (UBV7) und ist „ärgerlicher“, als sie es sich „anmerken“ lässt (STAXI-AI), fährt doch „aus der Haut“ (STAXI-AO), aber gibt letzten Endes nach (ROCI-Obl) und versucht, sich „der Situation zu entziehen“ (UBV8). In der Terminologie von Weber (1993; siehe auch Tabelle 5, S. 29) beschreiben die Items sowohl vermeidendes, nicht-antagonistisches als auch internalisiertes, antagonistisches Verhalten – beides Strategien, die sich im Umgang mit Konflikten als wenig effektiv erwiesen haben. Keines der Items weist darauf hin, dass die

Person die Situation in erkennbarer Weise aktiv und problemlösungsorientiert beeinflusst. Der Faktor wird demzufolge als „defensives Coping“ bezeichnet, das eher eine gescheiterte Konfliktbewältigung zum Ausdruck bringt (vgl. Semmer, 1996; Abschnitt 3.5).

Tabelle 25: Darstellung aller auf Faktor I (Defensives Coping; 4-Faktoren-Lösung) ladenden Coping-Variablen, die mindestens eines der drei Definitionskriterien einer Markiertvariablen erfüllen; als Markiertvariablen gelten diejenigen, die alle drei Kriterien erfüllen (fett gedruckt).

Variable	$ a_1 \geq .35$	$a_1^2/h^2 \geq .50^*$	$(a_1^2 - a_p^2)/h^2 \geq .25^*$	a_1^2/h^2	$(a_1^2 - a_p^2)/h^2$
UBV5 Ich mache mir Vorwürfe.	*	*	*	.96586	.93274
UBV6 Ich mache der/dem/den anderen im stillen Vorwürfe.	*	*	*	.96634	.94543
UBV7 Ich verhalte mich abwartend.	*			.47219	.22297
UBV8 Ich versuche mich der Situation zu entziehen.	*	*	*	.82651	.71503
ROCI-Obl Ich versuche die Situation aktiv zu beeinflussen, indem ich nachgebe.	*	*	*	.78129	.58686
STAXI-AO Ich fahre aus der Haut.	*	*	*	.66623	.44031
STAXI-AI Ich bin ärgerlicher, als ich es mir anmerken lasse.	*			.20997	-.50156

Anm.: UBV = Umgang mit Belastungen im Verlauf; STAXI = State-Trait Anger Expression-Inventory; AO = Anger Out; ROCI = Rahim Organizational Conflict Inventory II; Obl = Obliging.

* a_1 = absolute Ladungshöhe auf Faktor I; a_p = nächstliegende Ladung auf einem der anderen extrahierten Faktoren; h^2 = Kommunalität.

Der zweite Faktor beschreibt integratives, problemlösungsorientiertes Verhalten (Tabelle 26); in der Terminologie von Weber (1993) handelt es sich um offenedirektes/nicht-antagonistisches Coping. Die Person fährt nicht aus der Haut, sondern bleibt ruhig, „überlegt sehr genau, was los ist und wie [man] damit umgehen könnte“ (UBV3). Schließlich wird das „Problem erörtert, um eine Lösung zu finden, die für alle akzeptabel ist“ (ROCI-Int). Dafür ist die Person auch bereit, von eigenen Positionen abzurücken, indem sie „einen Kompromiss vorschlägt“ (ROCI-Com). Diese beiden im ROCI II getrennten Dimensionen – Integration und Kompromissorientierung – sind somit in dieser Stichprobe Indikatoren einer gemeinsamen Dimension. Faktor II stellt insgesamt aktives, integrierend wirkendes Verhalten dar und wird „problemlösungsorientiertes Coping“ genannt.

8 Hauptuntersuchung
8.2.1 Dimensionalitätsüberprüfungen

Tabelle 26: Darstellung aller auf Faktor II (Integratives Coping; 4-Faktoren-Lösung) ladenden Coping-Variablen, die mindestens eines der drei Definitionskriterien einer Markiertvariablen erfüllen; als Markiertvariablen gelten diejenigen, die alle drei Kriterien erfüllen (fett gedruckt).

Variable	$ a_1 \geq .35$	$a_1^2/h^2 \geq .50^*$	$(a_1^2 - a_p^2)/h^2 \geq .25^*$	a_1^2/h^{2*}	$(a_1^2 - a_p^2)/h^{2*}$
UBV3 Ich überlege sehr genau, was los ist und wie ich damit umgehen könnte.	*	*	*	.92748	.87140
ROCI-Int Ich versuche, die Situation aktiv zu beeinflussen, indem ich das Problem erörtere, um eine Lösung zu finden, die für alle akzeptabel ist.	*	*	*	.84093	.70961
ROCI-Com Ich versuche, die Situation aktiv zu beeinflussen, indem ich einen Kompromiss vorschlage.	*	*	*	.91974	.85343
ROCI-Dom Ich versuche, die Situation aktiv zu beeinflussen, indem ich meine Autorität benutze, um eine Entscheidung zu meinen Gunsten zu treffen.	*			.35239	.01831
UBV2 Ich beruhige meine Gefühle (rede mir gut zu, entspanne mich).	*			.33926	-.06506

Anm.: UBV = Umgang mit Belastungen im Verlauf; ROCI = Rahim Organizational Conflict Inventory II; Int = Integrating; Com = Compromising; Dom = Dominating.

* a_1 = absolute Ladungshöhe auf Faktor II; a_p = nächstliegende Ladung auf einem der anderen extrahierten Faktoren; h^2 = Kommunalität.

Der dritte Faktor beschreibt vermeidendes, nicht-antagonistisches Verhalten (Tabelle 27): „Ich schalte ab, lenke mich ab und lasse die Situation gar nicht an mich heran“ (UBV1) und „Ich mache mir klar, dass die Situation nicht so schlimm/wichtig ist im Vergleich zu anderem“ (UBV4). Der Faktor klärt unrotiert 10.8% Varianz auf. Insgesamt lässt er kein Bemühen um aktive Situationsveränderung erkennen, sondern vielmehr palliative Bewältigung durch Ablenkung bzw. Relativierung der Situationsbedeutung. Er wird als „kognitive Palliation“ bezeichnet.

Tabelle 27: Darstellung aller auf Faktor III (Kognitive Palliation; 4-Faktoren-Lösung) ladenden Coping-Variablen, die mindestens eines der drei Definitionskriterien einer Markiertvariablen erfüllen; als Markiertvariablen gelten diejenigen, die alle drei Kriterien erfüllen (fett gedruckt).

Variable	$ a_1 \geq .35$	$a_1^2/h^2 \geq .50^*$	$(a_1^2 - a_p^2)/h^2 \geq .25^*$	a_1^2/h^2^*	$(a_1^2 - a_p^2)/h^2^*$
UBV1 Ich schalte ab, lenke mich ab und lasse die Situation gar nicht an mich heran.	*	*	*	.97821	.96002
UBV4 Ich mache mir klar, dass die Situation nicht so schlimm/nicht so wichtig ist im Vergleich zu anderem.	*	*	*	.84574	.73027
UBV2 Ich beruhige meine Gefühle (rede mir gut zu, entspanne mich).	*			.40432	.06506

Anm.: UBV = Umgang mit Belastungen im Verlauf; a_1 = absolute Ladungshöhe auf Faktor III; a_p = nächstliegende Ladung auf einem der anderen extrahierten Faktoren; h^2 = Kommunalität.

Der vierte Faktor (unrotierte Varianzaufklärung: 10%) umfasst die Kontrolle bzw. das Unterdrücken negativer Emotionen (Tabelle 28). Die Person ist „ärgerlicher“ als sie es sich „anmerken“ lässt (STAXI-AI). Von außen betrachtet könnte man diese Reaktion als sozial kompetent beschreiben, denn die Person lässt sich nicht provozieren, hält vielmehr ihre „Gefühle unter Kontrolle“ (STAXI-AC) und wirkt so einer emotionalen Eskalation der Situation entgegen. Für die Person handelt es sich jedoch um ein selbstrepressives Vorgehen. Im STAXI sind die beiden Items Indikatoren zweier unabhängiger Dimensionen (AI, AC), nicht so in dieser Stichprobe. Die Befragten machen offensichtlich keinen Unterschied zwischen dem Unterdrücken und Kontrollieren von Ärgeremotionen. Deshalb wird dieser Faktor zusammenfassend als Emotionskontrolle bezeichnet.

Tabelle 28: Darstellung aller auf Faktor IV (Emotionskontrolle; 4-Faktoren-Lösung) ladenden Coping-Variablen, die mindestens eines der drei Definitionskriterien einer Markiertvariablen erfüllen; als Markiertvariablen gelten diejenigen, die alle drei Kriterien erfüllen (fett gedruckt).

Variable	$ a_1 \geq .35$	$a_1^2/h^2 \geq .50^*$	$(a_1^2 - a_p^2)/h^2 \geq .25^*$	a_1^2/h^{2*}	$(a_1^2 - a_p^2)/h^{2*}$
STAXI-AC Ich halte meine Gefühle unter Kontrolle.	*	*	*	.93635	.90104
STAXI-AI Ich bin ärgerlicher, als ich es mir anmerken lasse.	*	*	*	.71153	.50156
UBV7 Ich verhalte mich abwartend	*			.24923	-.22297
STAXI-AO Ich fahre aus der Haut.	*			.22592	-.44031

Anm.: UBV = Umgang mit Belastungen im Verlauf; STAXI = State-Trait Anger Expression-Inventory; AO = Anger Out; AC = Anger Control; AI = Anger In.

* a_1 = absolute Ladungshöhe auf Faktor IV; a_p = nächstliegende Ladung auf einem der anderen extrahierten Faktoren; h^2 = Kommunalität.

Zusammenfassung PCA II

Die PCA über die Mittelwerte der Coping-Reaktionen aus UBV, ROCI-II und STAXI ergab eine insgesamt vierfaktorielle Struktur mit rund 60 % Varianzaufklärung. Die extrahierten Faktoren waren:

- (1) Defensives Coping,
- (2) Problemlösungsorientiertes Coping,
- (3) Kognitive Palliation (Ablenkung, Relativierung der Situationsbedeutung),
- (4) Emotionskontrolle.

Defensives Coping beschreibt das individuelle Scheitern einer erfolgreichen Situationsbewältigung: Die Person ist ärgerlich, macht sich und der anderen Person im stillen Vorwürfe, aber gibt letzten Endes doch nach. Anders das integrative Coping: Hier interagiert die Person mit dem Konfliktgegner auf konstruktive Weise, geht auf ihn zu und bemüht sich um Verständigung. Die beiden Faktoren Kognitive Palliation und Emotionskontrolle beschreiben rein intrapsychische Reaktionen, wobei nur Kognitiver Palliation tatsächlich ein bewältigungsorientierter Charakter zugeschrieben werden kann. Emotionskontrolle beschreibt weder aktives Bemühen darum, die Situation zu verändern noch den Versuch, sich selbst zu beruhigen; sie umfasst lediglich das Unterdrücken der eigenen Ärgergefühle und lässt nicht einmal palliative Wirkungen erkennen.

PCA III

Die Items zum dysfunktionalen kognitiven und verhaltenbezogenen Bewältigungsverhalten im Anschluss an interpersonelle Konflikte wurden ebenfalls über die im Fragebogen vorgegebenen Konfliktsituationen gemittelt und anschließend einer PCA mit Varimax-Rotation unterzogen.

Der Verlauf der Eigenwerte ($\lambda_1 = 5.89$, $\lambda_2 = 1.44$, $\lambda_3 = 1.21$, $\lambda_4 = 1.09$) deutete auf eine einfaktorielle Lösung hin. Einziges Kriterium für die Definition einer Markiertvariable war in diesem Falle die absolute Ladungshöhe. Die Ergebnisse sind Tabelle 28 zu entnehmen.

Tabelle 29: Darstellung der einfaktoriellen Hauptkomponentenanalyse aller Rumination, Rache & Displaced Aggression-Items; Markiertvariablen sind fett gedruckt.

Variable	Nach dieser Situation...	a_1
RR1	... ist es mir schwer gefallen, mich auf die Arbeit zu konzentrieren.	.54061
RR2	... habe ich mich immer wieder gefragt, ob mein Verhalten richtig war.	.44899
RR3	... sehe ich keinen Grund mehr, in Zukunft der/dem/den anderen gegenüber loyal zu sein.	.60418
RR4	... habe ich mich über mein Verhalten in der Situation geärgert.	.55080
RR5	... habe ich an Kündigung gedacht.	.44523
RR6	... habe ich beschlossen, in Zukunft nur noch „Dienst nach Vorschrift“ zu machen.	.49353
RR7	... bin ich den Rest des Tages schlechter Stimmung gewesen.	.69299
RR8	... habe ich nach Gerechtigkeit gesucht und überlegt, wie ich mich rächen kann.	.59157
RR9	... habe ich beschlossen, den Kontakt mit dem/der/den anderen auf das Nötigste zu beschränken.	.65962
RR10	... habe ich meine Stimmung an MitarbeiterInnen und/oder KollegInnen ausgelassen.	.46385
RR11	... habe ich etwas gegessen, um mich zu beruhigen.	.10484
RR12	... habe ich etwas Alkoholisches getrunken, um mich zu beruhigen.	.04781
RR13	... habe ich geraucht, um mich zu beruhigen.	.00905
RR14	... habe ich ein Beruhigungsmittel (Tropfen, Tabletten) zu mir genommen.	.03108
RR15	... habe ich mit einer Person meines Vertrauens gesprochen.	.20953

Anm.: RR = Rumination, Rache und Displaced Aggression; a_1 = Ladung auf Faktor I.

Die einfaktorielle Lösung klärte insgesamt 39.3% Varianz auf. Markiertvariablen waren sämtliche neu entwickelten zehn Items: Der Person fällt es nach einer solchen Konfliktsituation schwer, sich auf die Arbeit zu konzentrieren (RR1) und fragt sich immer wieder, ob sie sich richtig verhalten hat (RR2); sie sieht keinen Grund mehr darin, sich in Zukunft dem Konfliktpartner gegenüber loyal zu verhalten (RR3) und ärgert sich über ihr eigenes Verhalten in der Situation (RR4). Sie denkt sogar über Kündigung nach (RR5) und beschließt vorerst, in Zukunft nur noch „Dienst nach

Vorschrift“ zu machen (RR6). Den Rest des Tages verbringt sie in schlechter Stimmung (RR7) und überlegt in dieser Zeit, wie sie sich am Konfliktpartner rächen könnte, um auf diese Weise Gerechtigkeit wiederherzustellen (RR8). Sie beschließt zunächst, den Kontakt mit der betreffenden Person in Zukunft auf das Nötigste zu beschränken (RR9) und lässt zum momentanen Zeitpunkt Ihre schlechte Stimmung an Mitarbeitern bzw. Kollegen aus (RR10).

Festzuhalten bleibt, dass sowohl kognitive (Rumination, Rachegeanken) als auch verhaltensbezogene Reaktionen (Displaced Aggression) einen gemeinsamen Faktor bilden. Die inhaltliche Gemeinsamkeit der Items besteht in der durch sie zum Ausdruck kommenden erfolglosen Situationsbewältigung. Statt das Erlebte kognitiv und emotional „abzuhaken“, verharrt die Person in unablässiger gedanklicher Beschäftigung mit dem Vorfall (Rumination, mangelnde Konzentration auf die Arbeit), hängt Rachephantasien nach und lässt ihre schlechte Stimmung noch dazu an Konfliktunbeteiligten aus (Displaced Aggression). Offenbar ermangelt es der Person an Strategien, die es gestatten würden, die Situation entweder in offener Form mit dem Konfliktgegner zu klären oder, falls dies nicht möglich sein sollte, das Geschehene intrapsychisch durch eine Veränderung der Situationsbewertung zu bewältigen. Inwieweit sich ihre in der akuten Situation impulsiv getroffenen Entscheidungen, sich in Zukunft z. B. nicht mehr loyal zu verhalten oder Rache üben zu wollen, in tatsächlichem Verhalten manifestieren werden, kann an dieser Stelle nicht beantwortet werden.

Die vier Palliations-Items des UBV wie auch das Item für soziale Unterstützung sind keine Markiervariablen dieses dysfunktionalen Coping-Faktors. Insbesondere die beiden nach dem Konsum von Alkohol (RR12) und Beruhigungsmitteln (RR14) fragenden Items wurden rigoros verneint, d. h. wiesen einen Mittelwert nahe 1 (Skala 1-5) und nahezu keine Varianz auf (RR12: $M = 1.04$, $SD = 0.16$; RR14: $M = 1.00$, $SD = 0.02$), so mit den anderen Items der Skala nahezu zu null kovariierten. Dieses Ergebnis ist aus zweierlei Gründen wenig überraschend: Erstens dürfte es trotz der Anonymität der Befragung schwer fallen, den Konsum von Alkohol oder Beruhigungsmitteln zuzugeben. Zweitens handelte es sich bei den im Fragebogen dargestellten Konfliktsituationen um keine außergewöhnlich belastende Zwischenfälle, die mit hoher Wahrscheinlichkeit das Bedürfnis nach substanzinduzierter Ruhigstellung hervorrufen sollten.

Die beiden anderen angebotenen und sozial nicht sanktionierten Palliationsstrategien durch Substanzgebrauch – Rauchen (RR11) und Essen (RR13) – wiesen ebenfalls nur niedrige Mittelwerte, aber eine deutlich höhere Varianz auf (RR11: $M = 1.60$, $SD = 0.88$; RR13: $M = 1.54$, $SD = 1.01$). Das nach Inanspruchnahme sozialer Unterstützung fragende Item RR15 erzielte mit $M = 3.47$ ($S = 1.01$) den höchsten

Mittelwert und lag signifikant über dem Item mit nächst höchsten Mittelwert in dieser Skala (RR2: „Danach frage ich mich immer wieder, ob ich mich richtig verhalten habe“, $M = 2.81$, $S = 0.68$; $t = 7.82$; $df = 123$; $p = .000$). Soziale Unterstützung in Anspruch zu nehmen stellte damit die am häufigsten angewandte Coping-Strategie dar. Die Faktorladung von $a = .21$ zeigt zwar einen Zusammenhang mit den übrigen Items zum dysfunktionalen Bewältigungsverhalten an, aber offensichtlich einen nur geringen und vor allem nicht spezifischen. Mit einer Person des Vertrauens zu sprechen stellt sowohl für diejenigen, die die Konfliktsituationen souverän bewältigen, als auch für diejenigen, die scheitern, ein Mittel der Wahl dar.

PCA IV

Runde et al. (1999) berichten, dass die fünf ISIS-Dimensionen primär aufgrund theoretischer Überlegungen zusammengestellt worden waren. Um die tatsächliche Dimensionalität des Tests zu klären, wurden auch die ISIS-Items explorativ faktoranalytisch untersucht. Zur Veranschaulichung wird das Ergebnis in Abbildung 5 grafisch wiedergegeben: Der Eigenwertverlauf der ISIS-Faktoren verlief nahezu parallel zum Eigenwertverlauf zufallsgenerierter Zahlen.

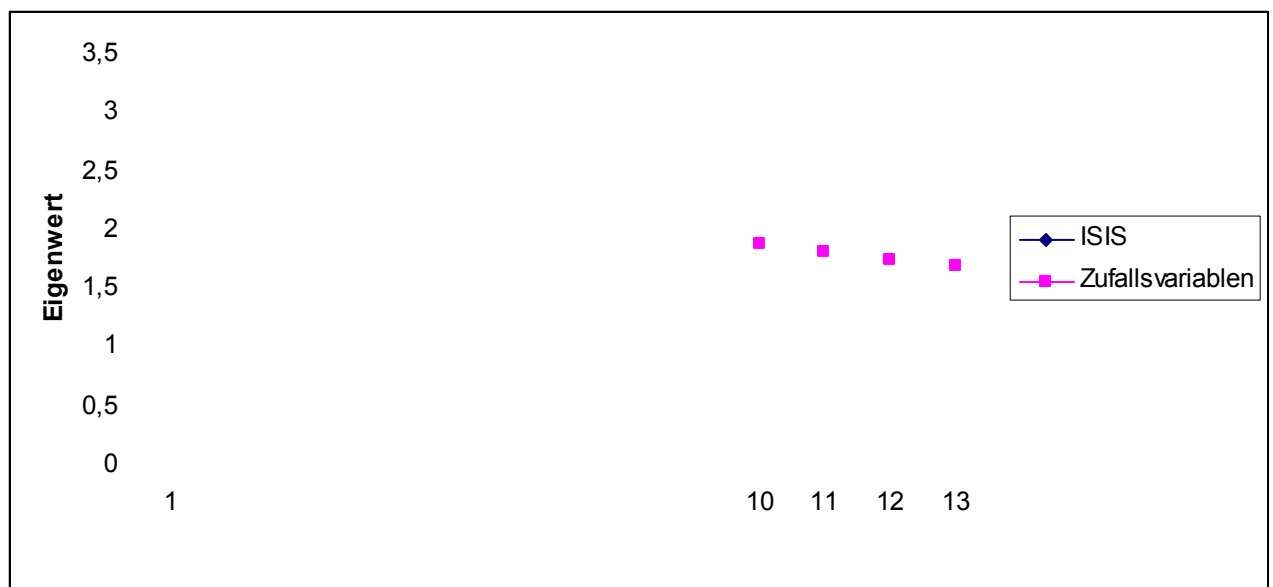


Abbildung 5: Eigenwertverlauf der PCA über alle ISIS-Items im Vergleich zum Eigenwertverlauf zufallsgenerierter normalverteilter Zahlen.

Der Grafik entsprechend wurden sechs Faktoren extrahiert. Diese Lösung wies insgesamt 30 Markiertvariablen bei nur 24.5% erklärter Varianz auf. Merkmal dieser sechs Faktoren war vor allem ihre nominelle Heterogenität: Jeder der sechs

extrahierten Faktoren bestand aus Items von mindestens zwei bis maximal vier verschiedenen Skalen und negativ ladenden Markiertvariablen. Eine darauf beruhende Reliabilitätsanalyse ergab ungenügende Konsistenzen von $\alpha_1 = .27$, $\alpha_2 = -.08$, $\alpha_3 = .27$, $\alpha_4 = .42$, $\alpha_5 = .40$ und $\alpha_6 = .10$. Aufgrund dieser nicht zufriedenstellenden Ergebnisse wurde das Expertenurteil als mögliche Unreliabilitätsquelle kontrolliert. Die durch Expertenurteil zustande gekommenen mehrstufigen Antwort-Punkteverteilungen wurden in binär codierte Punktbewertungen umgewandelt. Die Antwortalternative mit dem höchsten Punktwert wurde als „richtig“ eingestuft und mit einem Punkt, alle anderen Antwortalternativen pro Item als „falsch“ mit null Punkten bewertet. Die daraufhin durchgeführte und in Abbildung 6 grafisch wiedergegebene Parallelanalyse ergab ein ähnliches, wiederum auf sechs Faktoren hindeutendes Bild:

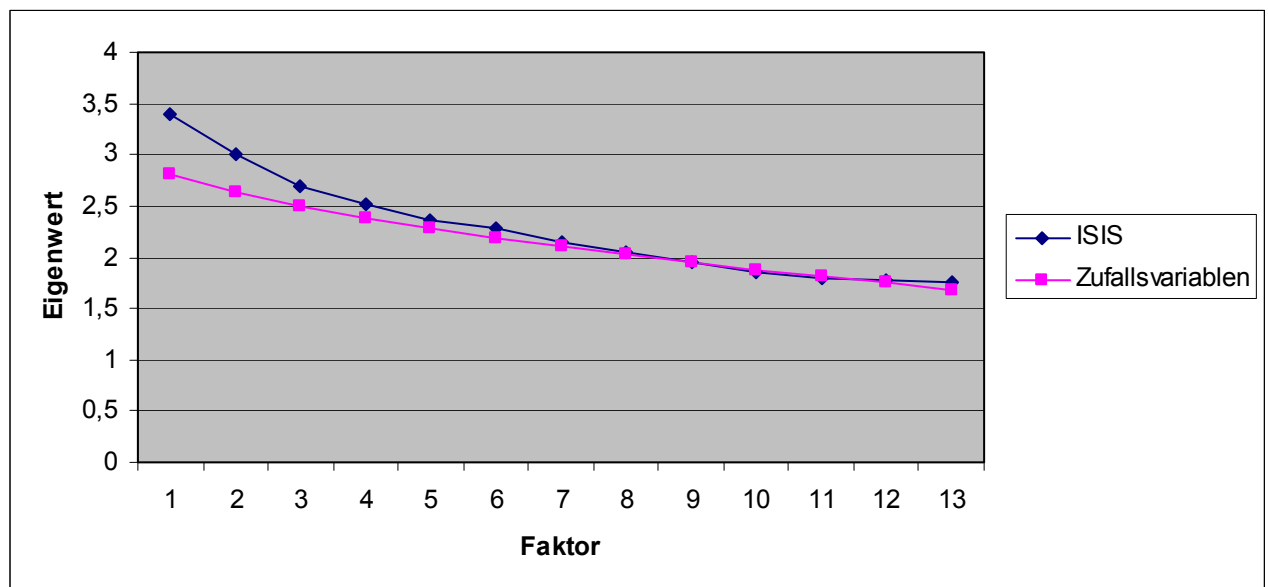


Abbildung 6: Eigenwerteverlauf der PCA über alle binär codierten ISIS-Items im Vergleich zum Eigenwerteverlauf zufallsgenerierter normalverteilter Zahlen.

Diese sechsfaktorielle Lösung enthielt ebenfalls negativ ladende Markiertvariablen undklärte nur 25.8% Varianz auf. Zudem erfüllte kein einziges Items auf Faktor IV die Markiertvariablen-Kriterien, so dass auch diese Lösung als unzureichend bewertet wurde. Weiterhin plausibel erschienen die vier- und fünffaktorielle Lösung. Die vierfaktorielle Variante mit 25 Markiertvariablen und 18.4% Varianzaufklärung zeigte das gleiche heterogene Ladungsmuster wie die sechsfaktoriellen Varianten, d. h. jeder Faktor wurde durch Items mehrerer Skalen sowie negativ ladende Variablen definiert. Die auf den Markiertvariablen beruhende Reliabilitätsanalyse ergab

mangelhafte, da bei Faktor II negative interne Konsistenzen: $\alpha_1 = .27$, $\alpha_2 = -.03$; $\alpha_3 = .57$ und $\alpha_4 = .21$.

Letztlich wurde aus inhaltlichen Gründen eine Entscheidung zugunsten der fünf-faktoriellen Lösung mit 22.2% Varianzaufklärung getroffen. Wie in der vier- und sechsfaktoriellen Lösung auch, wurden die einzelnen Komponenten durch Items verschiedener Skalen gebildet und durch negativ ladende Items markiert. Im Folgenden werden die einzelnen Faktoren inklusive der auf ihnen ladenden Items dargestellt. Diese Faktoren bildeten die Grundlagen für die Zusammenstellung revidierter ISIS-Skalen.

Faktor I (Tabelle 30) wurde durch acht Variablen fünf unterschiedlicher Skalen markiert (FF, SW, TF, KK, BM), wobei Item 32, 34 und 43 negativ luden. Nach deren Ausschluss entstand eine Skala mit fünf Markiertvariablen (2, 21, 23, 49, 71), deren Gemeinsamkeit unter rein inhaltlichen Aspekten wenig transparent wurde. Während Item 2, 23 und 71 die Analyse eines Tonfalls bzw. das Erinnern eines Namens verlangten, operationalisierten Item 21 und 49 Anforderungen im Bereich Führungskompetenz. Das negative Laden der Items 34 und 43 kann inhaltlich nicht erklärt werden. Denn auch wenn das Verhalten in Führungssituationen (Item 21, 49) andere Qualitäten verlangt als teamfähiges Handeln (Item 32), fordert es ebenfalls konfliktfähiges Agieren (Item 34) und die Fähigkeit zu positivem Beziehungsmanagement (Item 43). Da sich Faktor IV als reiner Sozialer Wahrnehmungs-Faktor identifizieren ließ (siehe unten), wurden zur inhaltlichen Identifikation von Faktor I nur die Items 21 und 49 herangezogen und als *Führungsfähigkeit* bezeichnet.

Tabelle 30: Darstellung aller auf Faktor I (5-Faktoren-Lösung) ladenden ISIS-Variablen, die mindestens eines der drei Definitionskriterien einer Markiertvariablen erfüllen; als Markiertvariablen gelten diejenigen, die alle drei Kriterien erfüllen (fett gedruckt).

Variable	$ a_1 \geq .35$	$a_1^2/h^2 \geq .50^*$	$(a_1^2 - a_p^2)/h^2 \geq .25^*$	a_1^2/h^2	$(a_1^2 - a_p^2)/h^2$
ISIS2 (SW)	*	*	*	.72288	.57103
ISIS21 (FF)	*	*	*	.70999	.58178
ISIS23 (SW)	*	*	*	.82743	.70540
ISIS32 (TF)	*	*	*	.78308	.67385
ISIS34 (KK)	*	*	*	.54398	.27444
ISIS43 (BM)	*	*	*	.79486	.66478
ISIS49 (FF)	*	*	*	.81878	.73816
ISIS71 (SW)	*	*	*	.71207	.54823
ISIS16 (SW)		*	*	.66288	.53997
ISIS44 (KK)	*			.45404	.16383
ISIS82 (KK)		*	*	.85330	.76439

Anm.: BM = Beziehungsmanagement; FF = Führungsfähigkeit; KK = Konflikt- und Kritikfähigkeit; SW = Soziale Wahrnehmungsfähigkeit; TF = Teamfähigkeit

* a_1 = absolute Ladungshöhe auf Faktor I; a_p = nächstliegende Ladung auf einem der anderen extrahierten Faktoren; h^2 = Kommunalität.

Faktor II (Tabelle 31) wurde durch sechs Variablen dreier Skalen (TF, KK, FF) markiert, ISIS94 (FF) lud jedoch negativ. Inhaltlich am ähnlichsten waren die Items 13, 28 und 29, da sie die Analyse von Gruppensituationen verlangten, in denen jeweils eine Person durch nicht teamfähiges Verhalten auffiel, während Item 42 und 48 auf dyadische Interaktionen zwischen Personen in Leitungsfunktionen und Gruppenmitgliedern fokussierten. Da die Majorität der Markieritems (13, 28 und 29) aus dem Bereich *Teamfähigkeit* stammten, wurde der Faktor dementsprechend bezeichnet. Wie bei Faktor I, der Führungskompetenzen thematisierte und auf dem ein Item zur Teamfähigkeit negativ geladen hatte, war es in diesem Falle ein Item aus dem Bereich Führungsfähigkeit (ISIS94), das substantiell negative Ladungen aufwies.

Tabelle 31: Darstellung aller auf Faktor II (5-Faktoren-Lösung) ladenden ISIS-Variablen, die mindestens eines der drei Definitionskriterien einer Markiertvariablen erfüllen; als Markiertvariablen gelten diejenigen, die alle drei Kriterien erfüllen (fett gedruckt).

Variable	$ a_1 \geq .35$	$a_1^2/h^2 \geq .50^*$	$(a_1^2 - a_p^2)/h^2 \geq .25^*$	a_1^2/h^{2*}	$(a_1^2 - a_p^2)/h^{2*}$
ISIS13 (TF)	*	*	*	.71135	.50139
ISIS28 (TF)	*	*	*	.52530	.30218
ISIS29 (TF)	*	*	*	.71945	.61026
ISIS42 (KK)	*	*	*	.93507	.88319
ISIS48 (TF)	*	*	*	.53916	.21223
ISIS94 (FF)	*	*	*	.79738	.66023
ISIS12 (TF)		*	*	.65489	.54029
ISIS14 (TF)	*	*		.54761	.15150
ISIS15 (TF)		*	*	.67618	.52517
ISIS19 (KK)		*	*	.58165	.32752
ISIS77 (FF)	*			.39671	.11180
ISIS84 (FF)		*	*	.66601	.44599
ISIS98 (FF)		*	*	.57542	.36148
ISIS102 (KK)		*	*	.72480	.50667

Anm.: BM = Beziehungsmanagement; FF = Führungsfähigkeit; KK = Konflikt- und Kritikfähigkeit; SW = Soziale Wahrnehmungsfähigkeit; TF = Teamfähigkeit.

* a_1 = absolute Ladungshöhe auf Faktor II; a_p = nächstliegende Ladung auf einem der anderen extrahierten Faktoren; h^2 = Kommunalität.

Faktor III (Tabelle 32) wurde durch sieben Variablen fünf unterschiedlicher Skalen definiert (KK; TF, BM, SW, FF). Keines dieser Items lud negativ. Trotz der nominellen Heterogenität ergab eine inhaltliche Analyse der Items, dass sich letztlich alle mit Verhalten in konfliktträchtigen Situationen beschäftigten, mit Ausnahme von Item 66, das die Fähigkeit zur Personenbeurteilung (Leistungspotenzialeinschätzung) operationalisierte. Faktor III entsprach somit am ehesten dem, was die ISIS-Autoren als *Konflikt- und Kritikfähigkeit* umschreiben.

Tabelle 32: Darstellung aller auf Faktor III (5-Faktoren-Lösung) ladenden ISIS-Variablen, die mindestens eines der drei Definitionskriterien einer Markiertvariablen erfüllen; als Markiertvariablen gelten diejenigen, die alle drei Kriterien erfüllen (fett gedruckt).

Variable	$ a_1 \geq .35$	$a_1^2/h^2 \geq .50^*$	$a_1^2 - a_p^2/h^2 \geq .25^*$	a_1^2/h^2 *	$a_1^2 - a_p^2/h^2$ *
ISIS17 (KK)	*	*	*	.72859	.51019
ISIS33 (KK)	*	*	*	.81462	.70732
ISIS47 (TF)	*	*	*	.71499	.55820
ISIS53 (BM)	*	*	*	.78184	.65020
ISIS66 (SW)	*	*	*	.90084	.87020
ISIS76 (FF)	*	*	*	.63008	.44772
ISIS87 (FF)	*	*	*	.77610	.64302
ISIS36 (KK)		*		.51112	.18807
ISIS56 (FF)			*	.49792	.28313
ISIS74 (BM)		*	*	.59995	.27633
ISIS91 (KK)			*	.49079	.29520
ISIS105 (FF)	*			.41276	.04624

Anm.: BM = Beziehungsmanagement; FF = Führungsfähigkeit; KK = Konflikt- und Kritikfähigkeit; SW = Soziale Wahrnehmungsfähigkeit; TF = Teamfähigkeit.

* a_1 = absolute Ladungshöhe auf Faktor III; a_p = nächstliegende Ladung auf einem der anderen extrahierten Faktoren; h^2 = Kommunalität.

Faktor IV (Tabelle 33) wurde durch fünf Variablen dreier unterschiedlicher Skalen markiert (SW, KK, FF); eines der Items (ISIS40) lud jedoch negativ. Die inhaltliche Analyse ergab, dass alle Aufgaben *Soziale Wahrnehmungsfähigkeit* im zwischenmenschlichen Umgang verlangten. Da sie z. T. nicht nur die Analyse der Situation, sondern auch entsprechendes Handlungswissen abfragten (ISIS67, ISIS92), greift die Beschränkung der Faktorbenennung auf Soziale Wahrnehmungsfähigkeit eigentlich zu kurz; im Sinne der ISIS-Nomenklatur wurde jedoch die Bezeichnung Soziale Wahrnehmungsfähigkeit beibehalten.

Tabelle 33: Darstellung aller auf Faktor IV (5-Faktoren-Lösung) ladenden ISIS-Variablen, die mindestens eines der drei Definitionskriterien einer Markiertvariablen erfüllen; als Markiertvariablen gelten diejenigen, die alle drei Kriterien erfüllen (fett gedruckt).

Variable	$ a_1 \geq .35$	$a_1^2/h^2 \geq .50^*$	$(a_1^2 - a_p^2)/h^2 \geq .25^*$	a_1^2/h^{2*}	$(a_1^2 - a_p^2)/h^{2*}$
ISIS8 (SW)	*	*	*	.73859	.57675
ISIS40 (KK)	*	*	*	.91744	.86910
ISIS67 (FF)	*	*	*	.63738	.36742
ISIS69 (SW)	*	*	*	.74007	.59025
ISIS92 (FF)	*	*	*	.72244	.55714
ISIS18 (KK)	*	*		.56056	.24723
ISIS30 (KK)		*		.55807	.24024
ISIS81 (BM)		*	*	.81522	.73354
ISIS105 (FF)	*			.36652	-.04624

Anm.: BM = Beziehungsmanagement; FF = Führungsfähigkeit; KK = Konflikt- und Kritikfähigkeit; SW = Soziale Wahrnehmungsfähigkeit; TF = Teamfähigkeit.

* a_1 = absolute Ladungshöhe auf Faktor IV; a_p = nächstliegende Ladung auf einem der anderen extrahierten Faktoren; h^2 = Kommunalität.

Faktor V (Tabelle 34) beinhaltete fünf Markiertvariablen dreier Skalen (TF, KK, SW); keines der Items lud negativ. Inhaltlich geprägt wurde dieser Faktor durch die drei Items der Skala Soziale Wahrnehmungsfähigkeit. Gemeinsame Aufgabe aller drei Items war es, sich an die Namen von Personen erinnern zu müssen. Damit handelte es sich um reine Gedächtnisaufgaben. Laut ISIS-Autoren sollten sie ebenfalls zum Bereich der SW gehören; aufgrund ihrer klaren Trennung von den übrigen Items dieser Skala, die z. B. die Analyse eines Tonfalls verlangen, wurde Faktor V jedoch als *Gedächtnis-Faktor* bezeichnet.

Tabelle 34: Darstellung aller auf Faktor V (5-Faktoren-Lösung) ladenden ISIS-Variablen, die mindestens eines der drei Definitionskriterien einer Markiertvariablen erfüllen; als Markiertvariablen gelten diejenigen, die alle drei Kriterien erfüllen (fett gedruckt).

Variable	$ a_1 \geq .35$	$a_1^2/h^2 \geq .50^*$	$a_1^2 - a_p^2/h^2 \geq .25^*$	a_1^2/h^2^*	$a_1^2 - a_p^2/h^2^*$
ISIS11 (TF)	*	*	*	.79248	.68286
ISIS24 (KK)	*	*	*	.72829	.56292
ISIS68 (SW)	*	*	*	.86490	.77835
ISIS70 (SW)	*	*	*	.92579	.86384
ISIS72 (SW)	*	*	*	.90409	.85845
ISIS54 (BM)		*	*	.82717	.72218
ISIS73 (SW)		*		.51688	.08134

Anm.: BM = Beziehungsmanagement; FF = Führungsfähigkeit; KK = Konflikt- und Kritikfähigkeit; SW = Soziale Wahrnehmungsfähigkeit; TF = Teamfähigkeit.

* a_1 = absolute Ladungshöhe auf Faktor V; a_p = nächstliegende Ladung auf einem der anderen extrahierten Faktoren; h^2 = Kommunalität.

Nach Ausschluss der negativ ladenden Markiertvariablen pro Faktor und inhaltlicher Interpretation der verbleibenden Items wurden für die weiteren Analysen schließlich fünf neue Skalen gebildet, die nur noch 17 der ursprünglich 63 ISIS-Items beinhalteten. Mit Ausnahme des neuen Gedächtnis-Faktors und des nicht zu replizierenden Faktors Beziehungsmanagement, wurde die Nomenklatur der ursprünglichen ISIS-Skalen beibehalten. Da aufgrund theoretischer Vorüberlegungen keine spezifischen Hypothesen über die Bedeutung der einzelnen Komponenten Sozialer Kompetenz für den Umgang mit Konflikten getroffen werden konnten, gingen sowohl die Einzelskalen als auch der über alle Skalen hinweg gebildete ISIS-Gesamtwert in die hypothesenprüfenden Auswertungen ein. Speziell die Bildung eines Gesamtwertes lässt sich damit rechtfertigen, dass eine Person letztlich um so sozial kompetenter ist, je größer die Anzahl situationaler Settings, in denen sie sozial kompetent zu agieren vermag. Insofern lässt sich der ISIS-Gesamtwert gleichsam als das Kompetenzpotenzial einer Person interpretieren. Die internen Konsistenzen sowohl der neu gebildeten Rest-Skalen als auch die der Originalskalen sind Tabelle 35 zu entnehmen.

Tabelle 35: Interne Konsistenzen der ursprünglichen und revidierten ISIS-Skalen.

Skala	Item-Anzahl Original-Skala	α_1	α_2	Item-Anzahl revidierte Skala	Item-Nr.	Ursprüngliche Skalenzugehörigkeit	α_3
Führungsfähigkeit (FF)	14	.33	.34	2	ISIS21 ISIS49	FF FF	.39
Teamfähigkeit (TF)	11	.18	-.01	3	ISIS13 ISIS28 ISIS29	TF TF TF	.41
Konflikt- und Kritikfähigkeit (KK)	17	.05	.14	6	ISIS17 ISIS33 ISIS47 ISIS53 ISIS76 ISIS87	KK KK TF BM FF FF	.54
Soziale Wahrnehmungsfähigkeit (SW)	15	-.09	.04	3	ISIS8 ISIS67 ISIS92	SW FF FF	.43
Beziehungsmanagement (BM)*	6	.13	.02		–	–	–
Gedächtnis (Ged)*	–	–	–	3	ISIS68 ISIS70 ISIS72	SW SW SW	.45
ISIS-Gesamtwert (ISIS-Ges) ²¹	63	–	–	17	s.o.		.40

Anm.: α_1 = Cronbach's Alpha berechnet auf Grundlage des Experten-Ratings (= mehrstufige Punktbewertung); α_2 = Cronbach's Alpha berechnet mit binär codierten Items; α_3 = Cronbach's Alpha der neu zusammengestellten Skalen mit binär codierten Items.

*Die Skala Beziehungsmanagement hatte sich in der vorliegenden Untersuchung nicht replizieren lassen, statt dessen hatte sich ein von den Testautoren nicht vorgesehener Gedächtnisfaktor herauskristallisiert.

Zusammenfassung PCA IV

Die internen Konsistenzen der Original-Skalen sind in jeder Hinsicht unzureichend. Die Interitemkorrelationen pro Skala oszillieren um null beziehungsweise sind teilweise sogar negativ, und jede Skala enthält Items mit negativen Trennschärfen. Da ISIS keine invertiert auszuwertenden Items enthält, sind diese Ergebnisse weder

²¹ Die Bildung eines ISIS-Gesamtwertes wird von den Autoren zwar vorgesehen, jedoch hinsichtlich seiner internen Konsistenz nicht dokumentiert.

durch methodische Fehler noch inhaltliche Argumente erklärbar. In Relation dazu scheinen die internen Konsistenzen der revidierten Skalen akzeptabel, sind jedoch unter testtheoretischen Gesichtspunkten auch für Gruppenuntersuchungen niedrig. Die revidierte Skala Führungsfähigkeit besteht nunmehr lediglich aus zwei, die Skala Teamfähigkeit aus drei Items. Die neu gebildeten Skalen Konflikt- und Kritikfähigkeit sowie Soziale Wahrnehmungsfähigkeit werden durch Items verschiedener ursprünglicher ISIS-Skalen gebildet. Darüber hinaus fällt die Abspaltung eines reinen Gedächtnis-Faktors von der Skala Soziale Wahrnehmungsfähigkeit auf sowie die Tatsache eines nicht zu replizierenden ursprünglichen Faktors Beziehungsmanagement.

Für eine Diskussion der unzureichenden internen Konsistenzen der ISIS-Original-Skalen und mögliche Erklärungen sei auf die Diskussion am Ende der Arbeit verwiesen.

8.2.2 Test zur Messung Sozialer Wahrnehmungsfähigkeit

Ziel des selbst konstruierten Situationseinschätzungs-Tests war es, die Voraussetzung sozial kompetenten Verhaltens in Konflikten, Soziale Wahrnehmungsfähigkeit, zu prüfen. Während ISIS zusätzlich potenzielle Handlungskompetenz in Form von Handlungswissen erfasst, fokussiert der Situationseinschätzungstest auf Soziale Wahrnehmungsfähigkeit und somit auf den analytischen Aspekt Sozialer Kompetenz, die Soziale Intelligenz. Mit der Konstruktion dieses Test wurde zudem die Absicht verfolgt, ein Validierungskriterium für die revidierten ISIS-Skalen zu definieren: Sofern diese tatsächlich spezifische soziale Kompetenzen erfassen, war im Sinne konvergenter Validität zu erwarten, dass vor allem die revidierten ISIS-Skalen Soziale Wahrnehmungsfähigkeit sowie Konflikt- und Kritikfähigkeit mit dem Situationseinschätzungs-Test korrelieren würden, da dieser ausschließlich die Analyse von Konflikten verlangt. In Anbetracht der Unreliabilität der ISIS-Skalen, war jedoch von vornherein nur mit geringen konvergenten Zusammenhängen zu rechnen.

Aufgabe der Teilnehmer war es, wie dargestellt (siehe Abschnitt 8.1.3, S. 131), jeder der im Fragebogen vorgegebenen sechs Konfliktsituationen auf den drei aus der Voruntersuchung gewonnenen Wahrnehmungsdimensionen einzuordnen. Um die Güte der von den Untersuchungsteilnehmern vorgenommenen Situationseinschätzungen zu beurteilen, wurden die Differenzen zwischen ihren Einstufungen und den tatsächlichen Ladungshöhen der Situationen auf den drei extrahierten NMDS-Dimensionen berechnet. Die Bildung von Differenzen war möglich, da die ordinalen Ausgangsdaten der Voruntersuchungsteilnehmer (Ähnlichkeitsurteile) durch die

NMDS auf Intervallskalenniveau transformiert worden waren, d. h. die NMDS implizierte eine Anhebung des Ausgangsdaten-Niveaus.

Um Differenzen bilden zu können, wurden die Ergebnisskalen der NMDS auf einen siebenstufigen Skalenmaßstab transformiert: Die pro Dimension hoch negativ ladenden Schlüsselsituationen bildeten den definierten Nullpunkt ihrer Dimension, indem ihr negativer Ladungswert zu den Werten der übrigen Konfliktdimensionen dieser Dimension addiert wurde. Die hoch positiv ladende Schlüsselsituation der Dimension bildete den Anker in entgegengesetzter Richtung. Nach Aufteilung dieser resultierenden Skala in sieben Intervalle, wurde der hoch positiv ladenden Situation der Wert 7, der „Nullpunkt“-Situation der Wert 1 zugeteilt. Daraufhin konnten die Differenzen zwischen dem Urteil der Versuchsperson, die der Situation auf jeder der drei Dimensionen einen Wert zwischen 1 und 7 zugewiesen hatte, und den tatsächlichen Koordinaten der Situation gebildet werden. Der maximal mögliche Betrag der Differenz (Δ) pro Dimension (x) mit $x = 1, 2, 3$ betrug $|\Delta_x| = 6$. Das Vorzeichen der Differenz war für die Bestimmung der Urteilsgüte unerheblich, daher wurde mit Betragswerten gerechnet. In die Auswertung ging pro Konflikt die Differenz zwischen der Einstufung des Konflikts durch die Testperson und dem tatsächlichen Wert der Konfliktsituation auf ihrer Zieldimension ein, d. h. auf der Dimension, auf der sie am höchsten lud und für die sie als Schlüsselsituation fungierte. Je geringer diese Differenz, um so zutreffender hatte die Person die Situation analysiert. Als Maß der individuellen Sozialen Wahrnehmungsfähigkeit wurde pro Person der Durchschnittswert über alle sechs Situationen berechnet.

Wie im Falle von ISIS, erwies sich die interne Konsistenz dieses Tests mit $\alpha = .37$ zwar als zu niedrig, dennoch ergaben sich signifikante Korrelationen mit den revidierten ISIS-Skalen Soziale Wahrnehmungsfähigkeit sowie Konflikt- und Kritikfähigkeit. Auch mit der Skala Gedächtnis korrelierte der Test signifikant. Die Höhe der Korrelationen ist Tabelle 36 zu entnehmen.

Tabelle 36: Einzelkorrelationen zwischen dem Test zur Messung Sozialer Wahrnehmungsfähigkeit für Konflikte am Arbeitsplatz und den neu gebildeten ISIS-Skalen bzw. dem ISIS-Gesamtwert.

	FF	TF	KK	SW	Ged	ISIS-Ges
Situationseinschätzungs-Test*	-.10 (-.26)	-.13 (-.33)	.27 (.60)	.17 (.43)	.15 (.37)	.12 (.31)
p (einseitig)	.13	.08	.00	.03	.04	.10

Anm.: $N = 122$; *Skala 1-7; je höher, um so besser die Testleistung; FF = Führungsfähigkeit; TF = Teamfähigkeit; KK = Konflikt- und Kritikfähigkeit; SW = Soziale Wahrnehmungsfähigkeit; Ged = Gedächtnis; ISIS-Ges = ISIS-Gesamtwert; in Klammern: doppelt minderungskorrigierte Korrelationen.

Der höchste Zusammenhang besteht mit $r = .27$ zur Skala Konflikt- und Kritikfähigkeit; diese Korrelation entspricht einer nahezu mittleren Effektgröße (Cohen, 1992). Doppelt minderungskorrigiert beträgt diese Korrelation $r = .60$. Positives Abschneiden im Situationsrating korreliert somit substantiell positiv mit der ISIS-Skala KK. Ebenfalls signifikant positiv korreliert das Situationsrating mit den neu zusammengestellten ISIS-Skalen Soziale Wahrnehmungsfähigkeit (SW) und Gedächtnis (Ged) ($r = .17$ bzw. $r = .15$). Die Höhe dieser Korrelationen entspricht kleinen Effektgrößen; doppelt attenuitätskorrigiert betragen sie $r = .43$ bzw. $r = .37$. Beide Korrelationen sind nicht signifikant niedriger als die Einzelkorrelation zwischen KK und Situationseinschätzungs-Test ($r_{KK/Sit}$ vs. $r_{SW/Sit}$: $z = .88$; n.s.; $r_{KK/Sit}$ vs. $r_{Ged/Sit}$: $z = 1.05$, n.s. bei $\alpha = .05$; Bortz, 1993).

Die Variablen Führungsfähigkeit (FF) und Teamfähigkeit (TF) stehen in keinem signifikanten Zusammenhang mit dem Abschneiden im Situationseinschätzungs-Test, die tendenziell negativen Korrelationen werden deshalb inhaltlich nicht interpretiert.

In Anbetracht der signifikanten Korrelationen des Tests insbesondere zu den theoretisch konvergenten ISIS-Skalen Soziale Wahrnehmungsfähigkeit und Konflikt- und Kritikfähigkeit, die trotz niedriger interner Konsistenz und trotz verschiedener Durchführungsmedien nachweisbar waren – das Situationsrating wurde als Paper-and-Pencil-Verfahren durchgeführt, ISIS hingegen computergestützt –, wurde das Situationsrating neben der ISIS-Skala Soziale Wahrnehmungsfähigkeit als weiterer Prädiktor Sozialer Intelligenz in die hypothesengeleiteten Auswertungen aufgenommen.

8.2.3 Deskriptive Statistiken aus Fragebogen und Wochenprotokollen

Im Folgenden werden die Deskriptivstatistiken sämtlicher im Fragebogen und den Wochenprotokollen erhobenen Konstrukte dargestellt. Die explorative Hauptkomponentenanalyse über die im Fragebogen gemessenen Persönlichkeitsvariablen hatte konzeptuelle Überschneidungen zwischen den Variablen Selbstwertgefühl (SWG), Allgemeine Selbstwirksamkeit (ASW) und Klarheit des Selbstkonzepts (SCCS) offenbar gemacht: Gemeinsam definieren sie einen Faktor Positiver und Klarer Selbstbewertung, der Bezüge zu den von Judge et al. (1997, 1998) definierten Core Self-Evaluations aufweist. Da es sich ausnahmslos um etablierte Konstrukte handelt, wird auf die Bildung einer Gesamtskala aus den verschiedenen Skalen verzichtet. Um jedoch in den hypothesengeleiteten Analysen inhaltliche Redundanzen unter den Prädiktoren gering zu halten und zugleich im Hinblick auf die Fragestellungen dieser Arbeit keine inhaltlichen Hypothesen über die spezifischen Auswirkungen dieser drei Konstrukte aufgestellt werden – die

vermuteten Zusammenhänge beziehen sich vielmehr auf den Faktor Positiver und Klarer Selbstbewertung als auf die speziellen Einzelkonstrukte – wird in den hypothesengeleiteten Analysen allein SCCS als Hauptindikator dieses Faktors herangezogen. Begründung dafür ist, dass es sich bei SCCS um das Konstrukt handelt, das den Faktor inhaltlich am stärksten prägt.

Die Coping-Items und ISIS werden jeweils in neu zusammengestellter Skalenversion in die weiteren Auswertungen einbezogen, genauso wie die neu konstruierte Skala zu Rumination, Rachegeanken und Displaced Aggression. Die Stärke der statebezogenen Negativen Affektivität im Konflikt, interpretiert als Ausmaß erlebter Bedrohung, die Stärke der statebezogenen Positiven Affektivität, das Verhalten im Konflikt sowie Rumination, Rachegeanken und Displaced Aggression nach dem Konflikt wurden sowohl im Hinblick auf die sechs vorgegebenen Konfliktsituationen des Fragebogens erfasst als auch im Hinblick auf die im vierwöchigen Untersuchungszeitraum von den Teilnehmern erlebten Konflikte. Die deskriptiven Daten dieser Variablen werden in Tabelle 37 für Fragebogen und Wochenprotokolle separat dokumentiert.

8 Hauptuntersuchung
8.2.3 Deskriptive Statistiken aus Fragebogen und Wochenprotokollen

Tabelle 37: Deskriptivstatistiken der im Fragebogen und in den Wochenprotokollen erhobenen Variablen.

Skala	Item- Anzahl	<i>M</i>	<i>SD</i>	Skala	α
Nicht-leistungsbezogene Persönlichkeitsvariablen					
Klarheit des Selbstkonzepts	6	3.82	.78	1-5	.76
Allgemeine Selbstwirksamkeit	5	2.92	.46	1-4	.75
Selbstwertgefühl	4	4.44	.43	1-5	.33
Positive Affektivität	10	3.75	.65	1-5	.88
Negative Affektivität	10	1.59	.52	1-5	.82
Öffentliche Selbstaufmerksamkeit	5	3.82	1.15	1-6	.91
Private Selbstaufmerksamkeit	7	4.23	.96	1-6	.90
Leistungsbezogene Persönlichkeitsvariablen					
ISIS-Führungsfähigkeit	2	.48	.40	0-1	.39
ISIS-Teamfähigkeit	3	.58	.33	0-1	.41
ISIS-Konflikt- u. Kritikfähigkeit	6	.57	.26	0-1	.54
ISIS-Soziale Wahrnehmungsfähigkeit	3	.47	.34	0-1	.43
ISIS-Gedächtnis	3	.46	.31	0-1	.45
ISIS-Gesamtwert	17	.52	.15	0-1	.40
Test Sozialer Wahrnehmungsfähigkeit (Situationsrating)*	6	5.91	.64	1-7	.37
Reaktionen im Konflikt					
Fragebogen-State-Negative Affektivität (Bedrohung)	10	2.17	.56	1-5	.89
Fragebogen-State-Positive Affektivität	10	2.93	.61	1-5	.86
Fragebogen-Defensivität	5	2.07	.50	1-5	.78
Fragebogen-Integration	3	3.92	.57	1-5	.69
Fragebogen-Kognitive Palliation	2	2.32	.68	1-5	.70
Fragebogen-Emotionskontrolle	2	3.38	.59	1-5	.56
Wochenprotokoll-State-Negative Affektivität (Bedrohung)	10	2.00	.54	1-5	.89
Wochenprotokoll-State-Positive Affektivität	10	3.09	.66	1-5	.74
Wochenprotokoll-Defensivität	5	1.90	.50	1-5	.60
Wochenprotokoll-Integration	3	3.10	.70	1-5	.51
Wochenprotokoll-Kognitive Palliation	2	1.97	.67	1-5	.54
Wochenprotokoll-Emotionskontrolle	2	3.31	.71	1-5	.69
Reaktionen nach dem Konflikt					
Fragebogen-Rumination, Rache & Displaced Aggression	10	1.96	.50	1-5	.91
Wochenprotokoll-Rumination, Rache & Displaced Aggression	10	1.69	.51	1-5	.87
Stimmung bei Erinnerung an den zurückliegenden Konflikt					
Wochenprotokoll-State-Negative Affektivität bei Erinnerung	10	1.51	.42	1-5	.86

Anm: Der Bewertungsmaßstab der Differenzen im Situationseinschätzungs-Test wurde invertiert; d. h. je höher der Wert, um so besser die Testleistung.

Die Untersuchungsteilnehmer schätzen die Konflikte des Fragebogens signifikant bedrohlicher ein als ihre persönlich erlebten Konflikte ($t = 4.51, df = 106, p = .000$). Dafür reagieren sie auf ihre eigenen Konflikte am Arbeitsplatz mit signifikant höherer statebezogener Positiver Affektivität ($t = -2.77, df = 106, p = .007$). Sie verhalten sich im Umgang mit ihren persönlichen Konflikten am Arbeitsplatz signifikant weniger defensiv ($t = 4.20, df = 106, p = .000$), aber auch deutlich weniger integrativ ($t = 11.69, df = 105, p = .000$) als sie mit den im Fragebogen präsentierten Konflikten umgehen würden. Sie wenden signifikant weniger kognitive Palliationsstrategien wie Ablenkung oder Relativieren der Situationsbedeutung an ($t = 5.45, df = 106, p = .000$), unterdrücken jedoch in gleich starkem Ausmaß ihren Ärger ($t = 1.20, df = 106, p = .31$). In den Wochenprotokollen ebenfalls signifikant schwächer ausgeprägt als im Fragebogen ist das Ausmaß von Rumination, Rachegedanken und Displaced Aggression im Anschluss an Konflikte ($t = 6.07, df = 100, p = .000$). Zur Vermeidung der α -Inflation wurde die Signifikanz jedes Einzelvergleichs nach Bonferroni-Korrektur für ein globales Signifikanzniveau von $\alpha = .05$ beurteilt.

8.2.4 Expertenrating der Schwere der Konfliktsituationen

Nicht alle der $N = 115$ Personen, die vier vollständige Wochenprotokolle ($N = 460$) zurücksendeten, hatten in jeder Woche während des vierwöchigen Untersuchungszeitraums Konfliktsituationen am Arbeitsplatz erlebt. Insgesamt lagen $N = 385$ freie Konfliktschilderungen vor, die von drei Experten im Hinblick auf die Schwere der Auseinandersetzungen eingestuft wurden. Ihre Urteile gaben die Experten auf einer fünfstufigen Likert-Skala mit den Abstufungen (1) *nicht/kaum belastend*, (2) *wenig belastend*, (3) *mittelmäßig belastend*, (4) *stark belastend* und (5) *extrem belastend* ab. Bei den Experten handelte es sich um drei im Hauptstudium befindliche Psychologie-Studierende mit fachlicher Schwerpunktsetzung im Bereich Arbeits- und Organisationspsychologie. Eine Person beurteilte die Gesamtzahl aller Konflikte, die beiden anderen Experten rateten jeweils die Hälfte der Situationen, so dass für jede geschilderte Situation $N = 2$ Expertenurteile zur Verfügung standen.

Die durchschnittliche Interrater-Reliabilität betrug $r = .41$. Dieser niedrige Wert erschien akzeptabel, da die Bewertung eines Konfliktes wesentlich von den persönlichen Beurteilungsmaßstäben der urteilenden Person beeinflusst wird (Lazarus, 1966, 1999; Lazarus & Launier, 1981) und insofern nicht die Existenz eines objektiven, „wahren“ Belastungswerts postuliert wurde. Zudem war die Interrater-Übereinstimmung hoch genug, um von einem signifikanten Haupteffekt über die zu beurteilenden Situationen hinweg sprechen zu können (Schneider, Salvaggio & Subirats, 2002).

Aus dem Mittelwert beider Urteile pro Situation wurde ein Indikator für die Schwere des Konflikts berechnet. Diese Variable „Schwere des Konflikts“ war normalverteilt (Schiefe: $Sch_{Schwere} = 0.051$, $SE = 0.124$, $z = 0.41$, n.s.; Kurtosis: $Kurt_{Schwere} = -0.465$, $SE = 0.248$, $z = -1.875$; n.s. bei $\alpha = .01$); ihr Mittelwert betrug $M = 2.53$ ($SD = .70$).

Ziel des Ratings war es, einen externen Maßstab für den interindividuellen Vergleich zu definieren, um berücksichtigen zu können, ob die Stärke statebezogener negativer Emotionen, die ein Konflikt bei der Person auslöste²², in erkennbarem Zusammenhang mit der für Außenstehende beurteilbaren Schwere der Auseinandersetzung stand.

8.2.5 Auswertungsmethodik: Hierarchisch Lineare Modelle

Wie bereits beschrieben, wurden von jeder Person zu vier Messzeitpunkten (t_j) Angaben über die für sie belastendste interpersonelle Stress-Situation am Arbeitsplatz der jeweiligen Woche erhoben. Vor Beginn dieser vierwöchigen Zeitstichprobe hatten die Untersuchungsteilnehmer an der einmaligen Befragung zu verschiedenen Persönlichkeitsmerkmalen teilgenommen und ISIS bearbeitet. Merkmal dieser Daten ist somit eine hierarchische Struktur: Auf situationaler Ebene (Level 1) existieren Daten zu $t_j = 4$ Messzeitpunkten, die auf personeller Ebene (Level 2) eindeutig jeweils einer und nur einer Person zugeordnet werden können. Damit sind die Messzeitpunkte quasi innerhalb der Person „geschachtelt“, wie Abbildung 7 veranschaulicht.

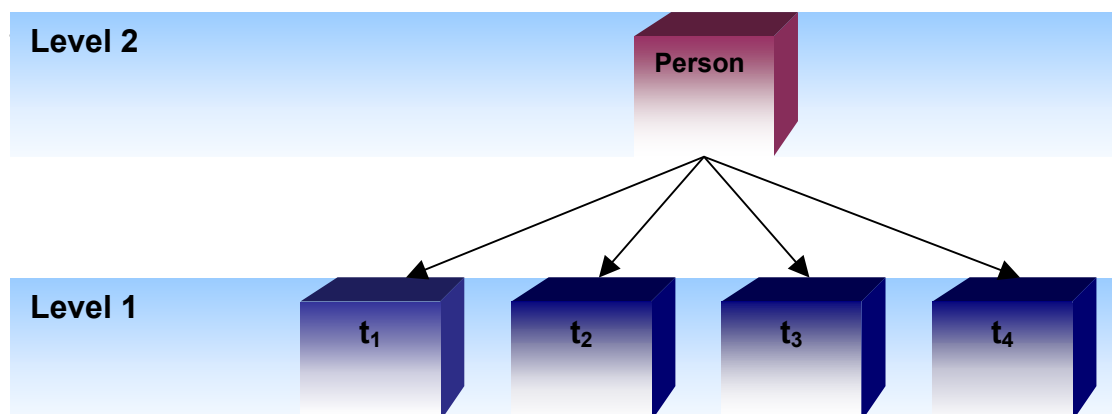


Abbildung 7: Hierarchische Struktur der Datenerhebung; t_1 bis t_4 = Messzeitpunkte.

²² Die Intensität dieser statebezogenen Negativen Affektivität wurde nach Lazarus (1966; Lazarus & Launier, 1981) als Indikator der von der Person erlebten Bedrohung im Konflikt interpretiert.

Für die Datenauswertung ergeben sich daraus eine Reihe von Problemen, die zum besseren Verständnis an dieser Stelle etwas ausführlicher skizziert werden: Während jeder Untersuchungsteilnehmer zu einem singulären Messzeitpunkt Angaben zur Person macht, äußert er sich zu vier Zeitpunkten über erlebte Konfliktsituationen und deren Bewältigung. Angenommen wird, dass die Reaktion der Person im Konflikt sowohl durch Merkmale der Situation (z. B. beteiligte Personen) als auch von individuellen Dispositionen (z. B. emotionale Labilität) beeinflusst wird. Methodisch bedeutet dies, Daten zweier verschiedener Ebenen – Situation und Person – in die Auswertung einzubeziehen. Tatsache ist jedoch, dass statistische Standardverfahren wie Regressions- und Varianzanalyse die Berücksichtigung verschiedener Daten-Ebenen nicht in ausreichendem Maße gestatten.

Da Mehrebenenanalysen erst in den letzten Jahren in der internationalen Literatur, weniger jedoch in deutschsprachigen Veröffentlichungen, Verbreitung finden (Dzcyk, Naumann & Richter, 2001), soll der Ansatz im Folgenden anhand eines Zwei- und eines Drei-Ebenen-Modells näher erläutert werden.

Beispiel 1: Im Rahmen einer arbeitspsychologischen Untersuchung unter Feuerwehrleuten zur traumatisierenden Wirkung der Konfrontation mit Unfalltoten werden Mitglieder verschiedener Feuerwehren befragt; mehrere Untersuchungsteilnehmer sind Angehörige derselben Feuerwehr.

Beispiel 2: Im Rahmen einer pädagogisch-psychologischen Fragestellung interessiert die Höhe des Einflusses von Intelligenz auf die Mathematikleistung. Hierzu wird eine Untersuchung an verschiedenen Schulen durchgeführt; mehrere Schüler der Stichprobe stammen teilweise aus denselben Klassen derselben Schule.

Im ersten Beispiel handelt es sich um ein hierarchisches Daten-Design mit zwei Ebenen (Feuerwehrleute, Feuerwehr), im zweiten Beispiel um eines mit drei Ebenen (Schüler, Klassen, Schulen). Die eigentlich interessierende Ergebnisvariable y (hier: Traumatisierung bzw. Mathematik-Leistung) befindet sich in beiden Fällen auf der Ebene der einzelnen Feuerwehrleute bzw. Schüler, d. h. auf Individualebene (Level 1). Sehr wahrscheinlich jedoch ist, dass das Ausmaß der Traumatisierung bzw. der Erfolg in Mathematik nicht nur von Merkmalen des jeweiligen Feuerwehrmannes bzw. Schülers abhängig ist, sondern auch von spezifischen Gegebenheiten der Arbeitsorganisation in der jeweiligen Feuerwehr bzw. von Klassen- oder Schulcharakteristika; Y wird demzufolge nicht nur von Variablen derselben Ebene (Level 1), sondern auch von Kontextmerkmalen höherer Ebene beeinflusst. So könnte z. B. das Angebot regelmäßiger Fortbildung im Bereich Traumabewältigung oder regelmäßige Supervision die Verarbeitung traumatisierender Erlebnisse wesentlich erleichtern; sehr wahrscheinlich werden nicht alle Feuerwehren innerhalb der Stichprobe ihren Mitarbeitern dieses Angebot machen, so dass systematische

Gruppenunterschiede (Level 2) systematische Unterschiede im Traumatisierungsmaß pro Feuerwehrmann (Level 1) die Folge sein könnten. Bezogen auf das Schul-Beispiel: Möglicherweise werden einige Klassen von sehr engagierten Lehrern unterrichtet, die durch eine Reihe pädagogischer Angebote wie Binnendifferenzierung oder freiwilligen Förderunterricht das Leistungsniveau innerhalb ihrer Klassen homogenisieren, während andere Lehrer dies nicht tun. Dieses zusätzliche Angebot reduziert den Einfluss des Faktors Intelligenz. Zusätzlich mögen einige der untersuchten Schulen öffentliche Schulen, andere Privatschulen sein. Letztere werden wahrscheinlich von Schülern aus Familien mit höherem sozioökonomischem Status und größeren persönlichen und/oder finanziellen Lernhilfe-Ressourcen besucht als öffentliche Schulen. Auch dies reduziert den Einfluss der individuellen Intelligenz auf die Mathematikleistung. Die beiden genannten Kontextvariablen (Lehrerengagement, Level 2; Schulart, Level 3) moderieren somit den Zusammenhang zwischen Intelligenz und Mathematik-Leistung auf Schülerebene (Level 1).

Insuffizienz statistischer Standardverfahren im Hinblick auf Mehrebenenanalysen

Diese Kontextvariablen in eine Standard-Regressionsanalyse einzubeziehen, ist, wie noch zu zeigen sein wird, aus methodischen Gründen nur in eingeschränktem Maße möglich. Die Wirkung dieser Kontexteffekte besteht darin, dass sie die Ähnlichkeit der Variablenzusammenhänge bei Personen aus derselben Stichprobeneinheit erhöhen, so dass die Ähnlichkeit innerhalb der Gruppen höher ist als zwischen den Gruppen. Anders formuliert: Jeder regressionsanalytische individuelle Vorhersagefehler pro Individuum wird nicht nur aus Zufallseinflüssen, sondern auch aus systematisch wirkenden, gemeinsamen Kontextmerkmalen gespeist, da z. B. die einfache Regression der Mathematikleistung auf die Intelligenz innerhalb der Klassen und Schulen Fehlerterme produziert, in den systematische Gruppenmerkmale (Lehrerengagement, Schulart) einfließen.

Auf diese Weise entstehen korrelierte Fehlerterme – eine Voraussetzungsverletzung der Standard-Regressionsanalyse. Das Ausmaß der Datenabhängigkeit pro Stichprobeneinheit lässt sich durch die Höhe der Intraclass-Korrelation ρ beziffern. Die Unabhängigkeit der Daten, d. h. $\rho = .00$, ist eine zentrale Voraussetzung statistischer Standardverfahren wie Regressions- und Varianzanalyse. Im Vergleich zu den sonstigen Voraussetzungen dieser Verfahren wie Linearität der Datenzusammenhänge, Normalverteilung und Homoskedastizität, gegen deren Verletzung die Verfahren relativ robust sind, reagieren sie auf Verletzung der Unabhängigkeitsannahme ausgesprochen sensitiv (Stevens, 1996). Abhängige

Daten mit $\rho \neq .00$ innerhalb der Stichprobeneinheiten führen zu einer massiven Inflation des α -Fehler-Niveaus. Im Rahmen einer einfaktoriellen ANOVA mit drei Gruppen à 30 Personen, $\alpha = .05$ und einer Intraclass-Korrelation von $\rho = .10$, d.h. 10% Gesamtvarianz, die durch systematische Gruppenunterschiede zustande kämen, läge das tatsächliche α -Niveau bei $\alpha = .49$, im Falle von fünf Klassen bereits bei $\alpha = .69$ (ebd., S. 240). Bei $\rho = .30$ stiege das tatsächliche Signifikanzniveau auf $\alpha = .80$. Würden nur zwei Gruppen mehr, d. h. insgesamt fünf untersucht, beliefe es sich mit $\alpha = .95$ auf nahezu 1. Abhängige Daten werden somit schneller signifikant und produzieren statistische Artefakte. Vor diesem Hintergrund erscheint die Berücksichtigung von Mehrebeneneinflüssen bei hierarchisch strukturierten Datensätzen unerlässlich. Im Rahmen der normalen Ein-Ebenen-Regressionsanalyse stehen dafür jedoch nur unbefriedigende Möglichkeiten zur Verfügung: (1) Disaggregation und (2) Aggregation der Daten.

(1) *Disaggregation der Variablen höherer Ebene*: Im Falle eines hierarchischen Designs mit zwei Ebenen werden jeder Person bzw. allgemein jeder Level 1-Einheit die entsprechenden Level 2-Merkmale als neue Variablen zugeordnet. Dies entspricht einer künstlichen Vervielfachung der Level 2-Einheiten. Im Feuerwehr-Beispiel würde somit für jeden Feuerwehrmann eine neue Variable „Supervision“ definiert, die per Dummykodierung angäbe, ob in der jeweiligen Feuerwehr ein solches Angebot existierte oder nicht. Auf diese Weise werden allerdings abhängige Daten mit $\rho \neq .00$ erzeugt, denn jeder Angehörige derselben Feuerwehr erhält in der Variable Supervision den gleichen Wert. Das Disaggregieren von Level 2-Merkmalen stellt somit keine adäquate Methode dar, um mehrere Datenebenen zu berücksichtigen.

(2) *Aggregation der Level 1-Einheiten*: Im Gegensatz zur Disaggregation, die Variablen höherer Ebene auf Level 1-Ebene „hinunterzieht“, bewirkt die Aggregation von Level 1-Merkmalen das Gegenteil; Level 1-Merkmale werden über die Bildung von Durchschnittswerten pro Level 2-Einheit auf Level 2-Ebene „angehoben“. Auswertungseinheit ist damit nicht mehr das Individuum, sondern die Gruppe. Im Feuerwehr-Beispiel hieße dies, die traumatisierende Wirkung der Konfrontation mit Unfalltoten auf Ebene der Feuerwehren auszuwerten. Dieses Vorgehen verstieße gegen keine statistischen Voraussetzungsannahmen, zöge aber eine Reihe unerwünschter Konsequenzen nach sich. Die Größe der Stichprobe reduzierte sich auf die Zahl der Level 2-Einheiten, und der Verlust an Teststärke ginge mit der gleichzeitigen Vernichtung eines Großteils wahrer individueller Varianz einher. In direktem Zusammenhang damit stünde die Frage nach der zulässigen inhaltlichen Interpretation der Ergebnisse: Resultate, die auf Gruppenebene erzielt werden, dürfen nicht vorbehaltlos auf Individualebene interpretiert werden, da Zusammen-

hänge zwischen aggregierten Daten oftmals wesentlich höher ausfallen als zwischen nicht-aggregierten Merkmalen. Darauf wurde bereits 1950 von Robinson unter dem Stichwort „Ecological Fallacy“ hingewiesen: Robinson hatte den Zusammenhang zwischen den Merkmalen „schwarze Hautfarbe“ und „Analphabetismus“ in der Bevölkerung von neun geographischen Regionen der USA im Jahr 1930 untersucht. Die Korrelation der aggregierten Variablen auf Regionalebene betrug dabei $r = .95$, die Korrelation auf Individualebene hingegen nur marginale $r \cong .20$ (nach Hox, 1995, S. 5). Das Phänomen, dass auf Gruppenebene gewonnene Effekte diejenigen auf Individualebene verzerrt wiedergeben, wird seither als „Robinson-Effekt“ bezeichnet²³. Aus all den genannten Gründen scheidet somit auch die Aggregation von Level 1-Einheiten als Auswertungsmethode für hierarchische Datenstrukturen aus.

Im Gegensatz zur Ein-Ebenen-Regressionsanalyse erlaubt die Kovarianzanalyse (ANCOVA) die Berücksichtigung von Individual- *und* Gruppeneffekten, allerdings mit Fokus auf die Gruppenebene. Durch die Einführung intervallskalierter Personen-Prädiktoren ist es zwar möglich, Gruppeneffekte um den Einfluss verzerrender Individualvariablen zu bereinigen; faktisch bewegt sich die Analyse jedoch nicht auf Individual-, sondern auf Gruppenlevel; die interessierende Ergebnisvariable Y befindet sich jedoch im Falle der Regressions-Beispiele auf Individualebene. Somit bieten weder die Ein-Ebenen-Regressionsanalyse noch die Kovarianzanalyse zufriedenstellende Alternativen für den Umgang mit Mehrebenen-Datensätzen: „Both traditional techniques (ANCOVA and multiple regression) have limitations... when [individual-]effects have to be separated from [group-]effects“ (Kreft, 1991, S. 47).

In den 70er Jahren standen zur Lösung dieser Problematik weder adäquate statistische noch technische Verfahren zur Verfügung. So wies Cronbach noch Mitte der 70er Jahre (Cronbach & Webb, 1975) darauf hin, dass für die Analyse komplexer Phänomene die Berücksichtigung von Individual- und Kontexteffekten unerlässlich sei, letztere jedoch durch die Anwendung traditioneller Auswertungsverfahren kaum auseinander zu dividieren seien.

Ab Mitte der 80er Jahre schließlich wurden innerhalb ca. einer Dekade von verschiedenen Forschergruppen entsprechende Methoden²⁴ und Software-

²³ Der gleiche Irrtum wird auch in entgegengesetzter Richtung begangen („Atomistic Fallacy“), wenn Analysen, die auf Individualebene vorgenommen wurden, auf Gruppenebene interpretiert werden. Für eine ausführliche Typologie fehlerhafter Schlussfolgerungen dieser Art sei auf Alker (1969; zitiert nach Hox, 1995) verwiesen.

²⁴ So bezeichnen Bryk und Raudenbush (1992) die Entwicklung des iterativen EM-Algorithmus („Expectation Maximization“) durch Dempster, Laird und Rubin (1977) als notwendigen Durchbruch für die Entwicklung der Mehrebenenanalyse-Methoden. Nicht alle in der Folge entwickelten Programme

Programme entwickelt, die die Berücksichtigung von Individual- und Gruppeneffekten sowie deren Interaktion erlauben. Die folgende Abbildung gibt unter der Bezeichnung "Random Coefficients Models" (zitiert nach Langer, 2000; siehe auch folgenden Absatz HLM-Grundgleichungen) eine Übersicht über derzeit existierende Programme. Geläufig sind auch die Bezeichnungen "Multilevel Linear Models" (v. a. in der soziologischen Literatur), "Mixed-Effects Models" und "Random-Effects Models" (in der Biostatistik) sowie "Covariance Components Models" (in der statistischen Methoden-Literatur; Bryk & Raudenbush, 1992, S. 3).

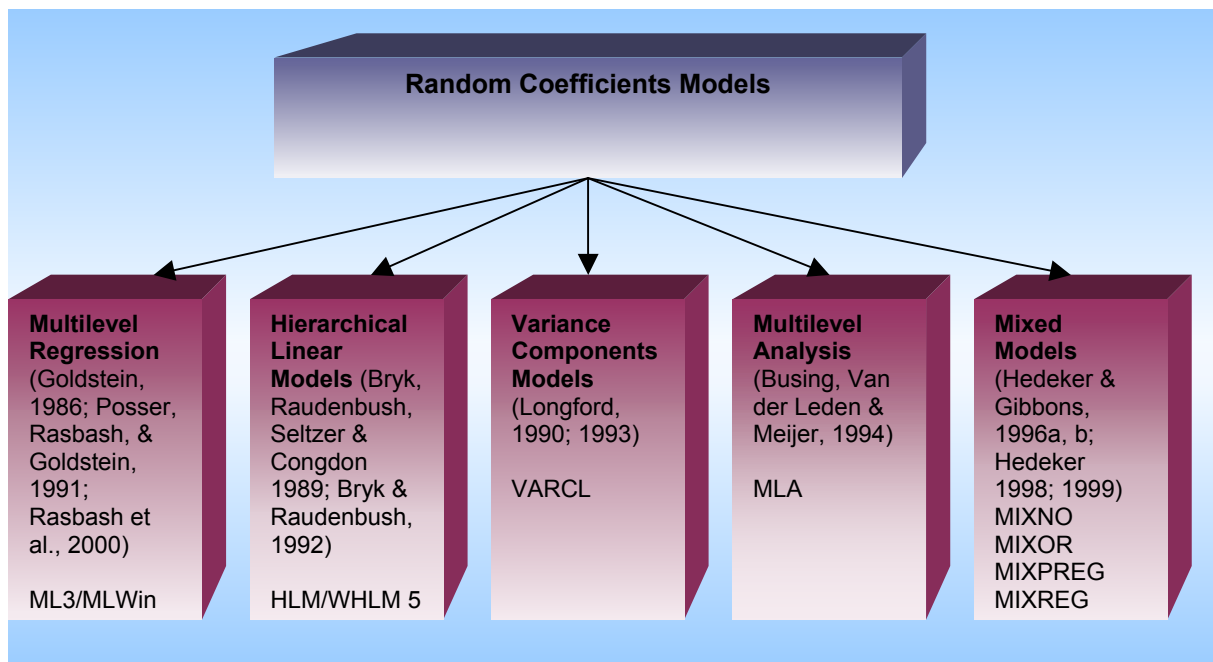


Abbildung 8: Die Gruppe der Random Coefficients Models (nach Langer, 2000).

Goldstein präsentierte 1986 einen iterativen "Generalized Least Squares"-Schätzalgorithmus, für den er gemeinsam mit anderen (Posser, Rasbash & Goldstein, 1991) das zugehörige Programm MI3 entwickelte. Einen Überblick über den theoretischen Ansatz gibt sein als Internetedition publiziertes Lehrbuch (Goldstein, 1999). Bryk und Raudenbush (1992) bezeichnen ihren Ansatz als Hierarchisch Lineare Modelle (HLM) und entwickelten ein gleichnamiges Programm. Longford (1993) nannte seinen Ansatz Variance Components Models und entwickelte das zugehörige Programm VARCL. Busing, Meijer und Van der Leeden stellten 1994 ihr Programm zur Multilevel Analysis (MLA) vor. Die Programmfamilie MIXNO/MIXOR/MIXPREG/MIXREG (Hedeker & Gibbons, 1996a, b; Hedeker, 1998; 1999) findet vor allem in der Biostatistik Anwendung (Gibbons & Hedeker, 2000).

arbeiten jedoch mit diesem Ansatz. Goldstein (1986) setzt iterative generalisierte Kleinstquadrat-Schätzmethoden ein, Longford (1987) den Fisher-Algorithmus.

Gemeinsam ist allen Verfahren, dass sie iterative Schätzmethode verwenden; Unterschiede kommen durch differierende Algorithmen zustande: "In theory, each program should lead to the same conclusion. In practice, this need not be the case. There are small differences in the estimates produced by the programs that might turn out to be important in fitting models to real data" (Hox, 1995, S. 30). Iterative Verfahren werden notwendig, da durch die Einbeziehung mehrerer Ebenen mit oftmals unterschiedlich großen Untersuchungseinheiten innerhalb der Ebenen Datenstrukturen entstehen, die mit der Kleinstquadrat-Schätzmethode (ordinary least squares, OLS) der Regressionsanalyse nicht analysiert werden können. Denn im Gegensatz zur Ein-Ebenen-Regressionsanalyse werden nicht nur Fehler auf Individualebene, sondern auch komplexe Fehlerterme auf Aggregierungsebene geschätzt (siehe Absatz Modellgleichung). Dabei existieren drei konzeptuell unterschiedliche Schätzmethode-Ansätze: Full Maximum Likelihood (MLF; Goldstein, 1986; Longford, 1987), Restricted Maximum Likelihood (MLR; Mason, Wong, & Entwistle, 1983; Raudenbush & Bryk, 1986) und Bayes-Schätzmethode (für Unterschiede zwischen MLF und MLR siehe Absatz Schätzalgorithmen: MLF und MLR).

Die Flexibilität des Mehrebenenansatzes zeigt sich darin, dass keineswegs immer Personen die unterste Hierarchie der Datenebene bilden müssen, sondern, wie im Falle der vorliegenden Arbeit, auch Messzeitpunkte im Rahmen von Längsschnittuntersuchungen, bei denen die Personen als Aggregierungseinheit auf Level 2 verortet werden (Bryk & Raudenbush, 1992). Darüber hinaus sind weitere Anwendungsfälle denkbar, wie z. B. Metaanalysen. Mittels Mehrebenenansatz ließe sich die Tatsache, dass die Studienteilnehmer jeweils unterschiedlichen Untersuchungen angehören, ebenso berücksichtigen wie Besonderheiten jeder Studie, indem diese als Prädiktoren auf Level 2-Ebene eingeführt würden (Dzeyer et al., 2001). Auf diese Weise könnte einem häufig gegen Metaanalysen ins Feld geführten Argument, das vor fehlender Vergleichbarkeit der Studien warnt („Äpfel-Birnen-Problem“, vgl. Bortz & Döring, 1995), begegnet werden.

Ebenfalls allen Verfahren gemeinsam ist, dass sie zwar nicht von unabhängigen und homoskedastischen Daten ausgehen, aber wie die Standard-Regressionsanalyse Linearität und Normalverteilung der Daten annehmen. Zudem sind die Mehrebenenverfahren auf univariate Auswertungen beschränkt, multivariate Erweiterungen stehen bislang aus: "Nevertheless, technically they are a big step ahead of the aggregation and disaggregation models" (Bryk & Raudenbush, 1992, S. XV).

Für die Auswertung der Daten in der vorliegenden Studie wurde das Programm HLM in der frei erhältlichen student edition, Version 5.04 (Scientific Software International, 2000), verwendet. Die weiteren Darstellungen orientieren sich an der Notation dieses

Verfahrens; in der Tat differieren die Bezeichnungen für gleiche Parameter je nach verwendetem Programm.

HLM-Grundgleichungen

Für jede im Modell enthaltene Datenebene werden eigene Modellgleichungen aufgestellt, in der vorliegenden Studie somit für die Ebene der Messzeitpunkte (Level 1) und der Personen (Level 2²⁵). Die allgemeine Level 1-Modellgleichung lautet:

$$Y_{ij} = \beta_{0j} + \beta_{1j}X_{ij} + r_{ij} \quad (1)$$

Dabei ist:

- β_{0j} = Regressionskonstante bei Person j ;
- β_{1j} = Steigungsparameter bei Person j , wenn Level 1-Prädiktor $X_{ij} \neq 0$;
- r_{ij} = Fehlerterm für Messzeitpunkt i bei Person j ;
- i = Index für Level 1-Einheit (hier: Messzeitpunkte);
- j = Index für Level 2-Einheit (hier: Personen).

Die Level 1-Gleichung entspricht im Wesentlichen einer Standard-Regressionsgleichung, lediglich ergänzt um den Gruppenparameter j ²⁶. Im Rahmen der vorliegenden Studie handelt es sich dabei, wie erwähnt, nicht um Gruppen, sondern Personen. Dieser Personenparameter j stellt in Rechnung, dass die Level 1-Regressionsparameter zwischen den Personen variieren (können). Ziel ist, eben

²⁵ Die zusätzliche Einbeziehung einer dritten Ebene, die die Unternehmenszugehörigkeit definiert hätte, kam in Anbetracht der Stichprobengröße nicht in Frage; zudem wurden ca. 30% der Stichprobe in einer beruflichen Fortbildungsinstitution rekrutiert, die nur Bildungsstätte, nicht Arbeitgeber der Untersuchungsteilnehmer war. Die Personen stammten somit alle aus unterschiedlichen Firmen, so dass aufgrund der geringen Zellbesetzungen auf Level 3 keine stabilen Effekte hätten berechnet werden können. Zudem wurden auch keine theoretischen Vorannahmen über moderierende Einflüsse des Unternehmens auf die persönliche Konfliktbewältigung getroffen.

²⁶ Im Falle von Längsschnittuntersuchungen mit Messzeitpunkten auf Level 1 bezeichnen Bryk und Raudenbush (1992) die Level 1-Regressionsparameter mit π statt mit β . Da hier die allgemeinen Prinzipien von HLM vorgestellt werden und die β -Parameter aus der Ein-Ebenen-Regressionsanalyse geläufiger sind, wird die HLM-Standard-Notation auch für Längsschnittdaten beibehalten.

diese Variabilität der Parameter durch ergänzende Prädiktoren auf Level 2 aufzuklären. Für jede Level 2-Einheit, d. h. im vorliegenden Fall für jede Person, werden deshalb eine spezifische Regressionskonstante und ein spezifischer Steigungsparameter geschätzt.

Die allgemeinen Modellgleichungen für Level 2 lauten:

$$\begin{aligned}\beta_{0j} &= \gamma_{00} + \gamma_{01}Z_j + u_{0j} \\ \beta_{1j} &= \gamma_{10} + \gamma_{11}Z_j + u_{1j}\end{aligned}\tag{2a, b}$$

Dabei ist:

- γ_{00} = Erwartungswert von β_{0j} , wenn Level 2-Prädiktor $Z_j = 0$;
- γ_{10} = Erwartungswert der Steigung β_{1j} , wenn $Z_j = 0$;
- γ_{01} = Einfluss von Z_j auf die Level 1-Regressionskonstante β_{0j} ;
- γ_{11} = Einfluss von Z_j auf die Level 1-Steigung β_{1j} ;
- u_{0j} = Level 2-spezifische (hier: personenspezifische) Zufallskomponente der Regressionskonstanten β_{0j} ;
- u_{1j} = Level 2-spezifische (hier: personenspezifische) Zufallskomponente der Regressionsgeradensteigung β_{1j}

Die über Level 2-Einheiten (hier: Personen) hinweg variierenden β -Koeffizienten werden als abhängige Variablen auf Level 2 modelliert und ihre Variation über die Einheiten hinweg als Funktion von Level 2-Prädiktoren.

Die Auswahl der Level 2-Prädiktoren zur Vorhersage von β_{0j} muss dabei nicht mit derjenigen für β_{1j} übereinstimmen. Aus Anschaulichkeitsgründen beschränkt sich das folgende Beispiel auf die Annahme eines, und zwar desselben Level 2-Prädiktors für β_{0j} und β_{1j} . Wie aus den Level 2-Modellgleichungen zu entnehmen, werden sowohl bei der Prädiktion von β_{0j} als auch β_{1j} personenspezifische Zufallseinflüsse (u_{0j} bzw. u_{1j}) zugelassen, die durch die Einbeziehung des Level 2-Prädiktors Z_j nicht vollkommen aufgeklärt werden können. Die Annahme dieser zufallsbedingten Variation der Level 1-Regressionskoeffizienten über Level 2-Einheiten hinweg bedingt auch die Bezeichnung der Mehrebenenmodelle als "Random Coefficients Models".

Während β_{0j} und β_{1j} als personenspezifisch variierend angenommen und daher mit einem Personenkürzel j indiziert werden, gilt dies nicht für die auf Level 2 geschätzten γ -Parameter: Ihre Schätzung bezieht sich auf die Gesamtheit aller Level 2-

Einheiten, ist im vorliegenden Falle also nicht personenspezifisch – daher auch der fehlende j -Index. Die Varianz der β -Koeffizienten um die Modellparameter γ wird statt dessen durch die personenspezifischen Fehlerterme u_j berücksichtigt.

Abbildung 9 veranschaulicht die bislang in Gleichungsform aufgestellten Einflüsse beider Ebenen auf die abhängige Level 1-Variable Y_{ij} . Als inhaltliches Beispiel dient das Ausmaß erlebter Bedrohung einer Person im Konflikt mit dem Vorgesetzten. Angenommen wird, dass sich sowohl das Situationsmerkmal (Konflikt mit dem Vorgesetzten; Level 1) als auch die Klarheit des Selbstkonzepts der Person (Level 2) auf die Stärke der im Konflikt erlebten Bedrohung (statebezogene Negative Affektivität) auswirken.

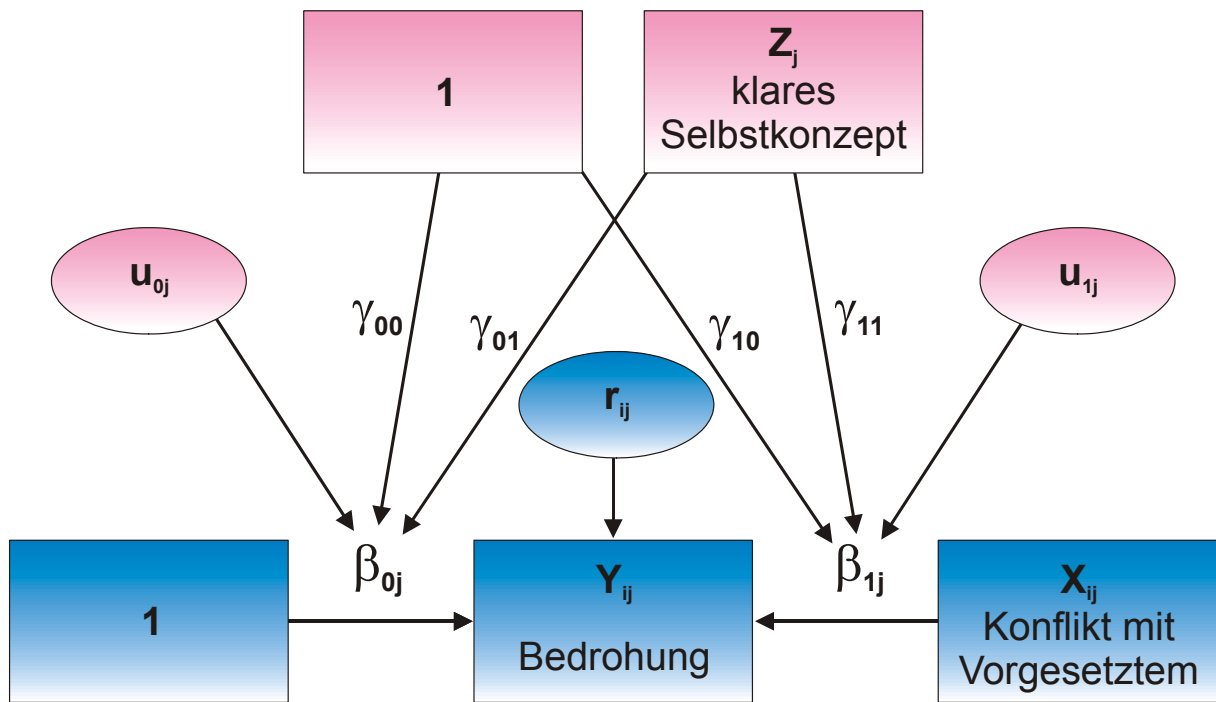


Abbildung 9: Darstellung eines hierarchisch linearen Regressionsmodells mit zwei Ebenen. Exemplarisch vorhergesagt werden soll das Ausmaß empfundener Bedrohung (Y_{ij}) einer Person j in einer Konfliktsituation zum Messzeitpunkt i in Abhängigkeit davon, ob es sich um eine Auseinandersetzung mit dem Vorgesetzten (X_{ij}) handelt, sowie in Abhängigkeit des Selbstkonzepts der Person (Z_j). Die violett getönten Variablen befinden sich konzeptionell auf Level 2, die blau gefärbten auf Level 1; 1 = Konstante vom Wert 1; β_{0j} = Regressionskonstante bei Person j ; β_{1j} = Steigungsparameter bei Person j , wenn der Level 1-Prädiktor X_{ij} ungleich null ist (Einfluss von X_{ij} auf Y_{ij}); r_{ij} = Fehlerterm für Messzeitpunkt i bei Person j ; γ_{00} = Erwartungswert von β_{0j} , wenn Level 2-Prädiktor Z_j den Wert null annimmt; γ_{10} = Erwartungswert der Steigung β_{1j} , wenn Z_j den Wert null annimmt; γ_{01} = Einfluss von Z_j auf die Level 1-Regressionskonstante β_{0j} ; γ_{11} = Einfluss von Z_j auf die Level 1-Steigung β_{1j} ; u_{0j} = personenspezifische Zufallskomponente der Regressionskonstanten β_{0j} ; u_{1j} = personenspezifische Zufallskomponente der Regressionsgeradensteigung β_{1j} .

Zentrierung der Prädiktoren

Um die Ergebnisse der Modellgleichungen angemessen zu interpretieren, ist es notwendig, sich die inhaltliche Bedeutung der Prädiktoren zu verdeutlichen. Die Level 1-Regressionskonstante β_{0j} ist definiert als derjenige Wert, der für Y_{ij} prädiziert würde, sofern X_{ij} gleich null wäre. Problematisch wird eine solche Interpretation in den Fällen, in denen der Null-Wert eines bestimmten Prädiktors weder theoretisch definiert noch praktisch existent ist (z. B. beim Intelligenzquotienten). In diesen Fällen ist die Zentrierung des Prädiktors anzuraten, um die Interpretation von β_{0j} zu erleichtern. HLM stellt zwei Alternativen zur Verfügung (Bryk & Raudenbush, 1992, S. 26-27):

(1) *Zentrierung von X_{ij} am Gruppenmittelwert*: Hierbei werden die Level 1-Prädiktoren X_{ij} am Mittelwert ihrer zugehörigen Level 2-Einheit, $\overline{X_{\cdot j}}$, zentriert und durch Abweichungswerte $X_{ij} - \overline{X_{\cdot j}}$ ersetzt. Nach Bildung dieser Abweichungswerte entspricht $\beta_{0j} = \mu_{yj}$, d. h. dem Gruppenmittelwert in Y_{ij} , da $X_{ij} = 0$ eine durchschnittliche Ausprägung des Prädiktors in der Level 2-Einheit repräsentiert.

(2) *Zentrierung von X_{ij} am Gesamtmittelwert*: Hierbei werden die Level 1-Prädiktoren X_{ij} am Gesamtmittelwert der Level 1-Einheiten, $\overline{X_{\cdot\cdot}}$, zentriert, d. h. die Abweichungswerte $X_{ij} - \overline{X_{\cdot\cdot}}$ berechnet. β_{0j} stellt daraufhin den um den Einfluss von X bereinigten Gruppenmittelwert von Y_j dar: $\beta_{0j} = \mu_{yj} - \beta_{1j}(X_{\cdot j} - \overline{X_{\cdot\cdot}})$. Diese Zentrierungsoption ist aus der klassischen Kovarianzanalyse (ANCOVA) bekannt und wird auch im Rahmen von HLM für kovarianzanalytische Fragestellungen eingesetzt. Die gleichen Zentrierungsoptionen stehen auch für Level 2-Prädiktoren zur Verfügung.

Varianzen

Für die bereits erwähnten Fehlerkomponenten auf Level 1 und Level 2 werden folgende modelltheoretischen Verteilungsannahmen getroffen:

$$\text{Level 1: } \text{Var}(r_{ij}) = \sigma^2; E(r_{ij}) = 0 \quad (3a, b)$$

$$\text{Level 2: } T = \begin{pmatrix} \text{Var}(u_{0j}) & \text{Cov}(u_{0j}, u_{1j}) \\ \text{Cov}(u_{1j}, u_{0j}) & \text{Var}(u_{1j}) \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} \tau_{00} & \tau_{01} \\ \tau_{10} & \tau_{11} \end{pmatrix}; E = \begin{pmatrix} u_{0j} \\ u_{1j} \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 0 \\ 0 \end{pmatrix} \quad (3c, d)$$

$$\text{Level 1, Level 2: } \text{Cov}(r_{ij}, u_{kj}) = 0 \text{ mit } k = 0, 1, 2 \dots n \quad (3e)$$

Die Varianz von r_{ij} auf Level 1 wird als σ^2 (Sigma²) bezeichnet; die Varianzen von u_{0j} bzw. u_{1j} werden in der T(au)-Matrix zusammengefasst. Aus dieser ist ersichtlich, dass innerhalb der Level 2-Ebene die Kovarianz der gruppenspezifischen (hier personenspezifischen) Fehlerkomponenten u_{kj} zugelassen wird, nicht jedoch ebenenübergreifend zwischen Level 1-Residuum r_{ij} und Level 2-Residuen u_{kj} . Die Erwartungswerte sämtlicher Residuen werden, wie in der Standard-Regressionsgleichung, auf null gesetzt.

Während die Fehlerkomponenten zwischen den Ebenen nicht kovariieren dürfen, wird genau dies im vollständigen Mehrebenenmodell für die Prädiktoren angenommen. Wie diese sogenannte Cross-Level-Interaktion zustande kommt, wird im Folgenden dargestellt:

Modellgleichung

Da die β -Parameter, die auf Level 2 als abhängige Parameter modelliert werden, empirisch nicht beobachtet werden, sind die Parameter der Gleichungen 2a und 2b nicht direkt berechenbar. Dennoch enthalten die Daten alle notwendigen Informationen für deren Schätzung. Dies wird ersichtlich, wenn Gleichung 2a und 2b in Gleichung 1 eingesetzt werden:

$$Y_{ij} = (\gamma_{00} + \gamma_{01}Z_j + u_{0j}) + (\gamma_{10}X_{ij} + \gamma_{11}Z_jX_{ij} + u_{1j}X_{ij}) + r_{ij} \quad (4a)$$

Umformen :

$$Y_{ij} = (\gamma_{00} + \gamma_{01}Z_j + \gamma_{10}X_{ij} + \gamma_{11}Z_jX_{ij}) + (u_{0j} + u_{1j}X_{ij} + r_{ij}) \quad (4b)$$

Durch Umformung der Gleichung 4a in 4b wird ersichtlich, dass die Gleichung aus zwei strukturell unterschiedlichen Termen besteht: Die Summanden innerhalb der ersten Klammer beinhalten die Level 2-Regressionskoeffizienten γ sowie die Prädiktoren beider Ebenen, aber keine Fehlerterme. Keiner der zu schätzenden Parameter wird als zufällig variierend angenommen oder personenspezifisch geschätzt. Aus diesem Grund lässt sich dieser Teil als der fixe bzw. determinierte Bestandteil (fixed part) der Gleichung bezeichnen. Die Cross-Level-Interaktion beider Modellebenen ist direkt aus der multiplikativen Verbindung der Level 1- und Level 2-Prädiktoren $\gamma_{11}Z_jX_{ij}$ ersichtlich: Diese resultiert aus der Tatsache, dass die Varianz von β_{1j} als Funktion von Level 2-Prädiktoren erklärt wird. Die methodische Umsetzung dieser Annahme mündet in der Formulierung eines klassischen Moderator-effektes.

Im Gegensatz dazu enthält der zweite Klammer-Term der Gleichung sämtliche zufälligen Fehlerkomponenten des Modells; durch sie wird die Annahme formuliert, dass die Level 1-Regressionsparameter über die Gruppen (hier: Personen) zufällig variieren (random error part). Dieser Fehlerterm ist im Gegensatz zur Ein-Ebenen-Regressionsanalyse, in der lediglich r_{ij} zu schätzen wäre, deutlich komplexer.

Voraussetzungen der Ein-Ebenen-Regressionsanalyse und Anwendung der OLS-Schätzmethode sind, wie bereits erwähnt, Unabhängigkeit, Normalverteilung und Homoskedastizität der Daten – auch der Fehlerkomponenten. Tatsache im Mehrebenenmodell ist jedoch Folgendes:

- (1) Die Fehlerkomponenten sind nicht unabhängig, da die Level 2-Parameter u_{0j} und u_{1j} für jede Level 1-Einheit den gleichen Wert annehmen.
- (2) Die Varianzen der Fehlerkomponenten sind nicht homogen, da u_{0j} und u_{1j} über die Level 2-Einheiten hinweg variieren und u_{1j} zudem multiplikativ mit dem Level 1-Prädiktor verbunden ist: Je größer die variierende Ausprägung des Level 1-Prädiktors, um so größer auch die Varianz des Fehlerterms im Modell. Dies entspricht per definitionem dem Merkmal von Heteroskedastizität und verhindert ebenfalls die Anwendung der klassischen Ordinary Least Squares-Methode.

Die Beziehung des Modells zur Ein-Ebenen-Regressionsanalyse wird jedoch offensichtlich, sobald auf Level 2 keine gruppenspezifischen (hier: personenspezifischen) Zufallskomponenten u_j mehr angenommen werden. Dadurch würde postuliert, dass die im Modell enthaltenen Level 2-Parameter die Varianz der β_j -Parameter vollständig aufklären. In diesem Falle verbliebe nur noch die übliche Level 1-Fehlerkomponente r_{ij} im Modell. Die komplexen Varianz-Kovarianz-Komponenten des Mehrebenenmodells, in dem u_{0j} und u_{1j} ungleich null sind, werden in HLM über Maximum-Likelihood (ML)-Methoden geschätzt. ML-Schätzungen sind auch deshalb Methode der Wahl, um der oft unbalancierten Datenstruktur in Mehrebenenanalysen (unterschiedliche Größen der Level 2-Einheiten, variierende Menge der auf Level 1 erhobenen Daten pro Level 2-Einheit) zu begegnen.

Schätzalgorithmen: MLF und MLR

HLM unterscheidet bei den ML-Methoden zwischen zwei verschiedenen Ansätzen: Full Maximum Likelihood (MLF) und Restricted Maximum Likelihood (MLR). Der generelle Ansatz von Maximum Likelihood-Methoden besteht bekanntermaßen darin, Populationsparameter einer Funktion in der Weise zu schätzen, dass die Auftretenswahrscheinlichkeit²⁷ der beobachteten Daten maximiert wird. Noch einfacher formuliert: "ML estimates are those parameter estimates that maximize the probability of

²⁷ Der Begriff „Auftrittswahrscheinlichkeit“ ist weder eine wörtliche Übersetzung des Begriffs Likelihood noch umschreibt er einen statistischen Wahrscheinlichkeitsbegriff; vielmehr bezieht er sich auf die „Plausibilität“ der Daten. Zu Einzelheiten der inhaltlichen Bedeutung des Likelihood-Begriffs siehe z. B. Bortz und Döring, 1995.

finding sample data that we have actually found“ (Hox, 1995, S. 16) . ML-Schätzer zeichnen sich des weiteren durch eine Reihe vorteilhafter Merkmale aus (Bryk & Raudenbush, 1992):

- (1) Sie sind konsistent, d. h. mit zunehmender Stichprobengröße verringert sich die Varianz ihrer Schätzungen;
- (2) Sie sind effizient, d. h. die Varianz ihrer Schätzungen ist geringer als diejenige anderer Schätzungen, so dass eine geringere Stichprobengröße benötigt wird, um die gleiche Schätzgenauigkeit zu erzielen;
- (3) Mit zunehmender Stichprobengröße nähert sich ihre Verteilungsfunktion derjenigen einer Normalverteilung an.

Der Unterschied zwischen MLF und MRF kann an dieser Stelle nur inhaltlich umrissen werden, denn “the difference between variance-covariance estimates based on MLF versus MLR ist not expressible in simple algebraic form“ (ebd., S. 46). Tatsächlich differieren die beiden Verfahren im Hinblick auf den Umgang mit γ -Koeffizienten. Bei MLF werden sie als unabhängige Variablen in die Likelihood-Funktion einbezogen, so dass sich in dieser sowohl die Varianz-Kovarianz--komponenten T , σ^2 als auch die Level 2-Regressionsparameter γ befinden. MLF behandelt die γ -Koeffizienten somit wie feststehende Größen, die für die Schätzung der Varianzen herangezogen werden können, MLR hingegen nicht. Das Vorgehen von MLR ist insofern realitätsgerechter, da nur die gemeinsame Auftretens--wahrscheinlichkeit von σ^2 und T , nicht zusätzlich die der γ -Koeffizienten maximiert wird. Grund für die höhere Realitätsnähe von MLR ist die Tatsache, dass die γ -Parameter selbst auf Grundlage von Stichprobendaten geschätzt werden. Sie als fixierte Größen in einen Schätzprozess der Varianzkomponenten einzubeziehen, setzt implizit voraus, dass bei Erhebung einer neuen Stichprobe die gleichen Werte für γ resultierten. MLR sollte demnach zu angemesseneren Parameterschätzungen führen, insbesondere je kleiner die Stichprobengröße J ist, da Stichprobenfehler bei der Parameter-Schätzung in diesem Falle um so stärker ins Gewicht fallen.

Im Zwei-Ebenen-Modell, so Bryk und Raudenbush (1992), werden sich die Schätzungen für σ^2 sowohl bei MLR als auch bei MLF nahezu entsprechen, die Unterschiede kommen hingegen bei der Schätzung von T zustande. Eine konkrete Aussage darüber, wie groß J sein sollte, um Verzerrungen zu vermeiden, bleiben die Autoren schuldig: “... little is known about how large J must be or how liberal the tests are“ (Bryk & Raudenbush, 1992, S. 53). Kreft (1996; zitiert nach Langer, 2000) formulierte speziell für den schulischen Kontext die „30/30-Daumenregel“: Für verlässliche Aussagen sei eine Stichprobe von 30 zufällig ausgewählten Klassen mit

mindestens 30 Schülern vonnöten. Insgesamt plädiert sie dafür, eher die Anzahl der Level 2-Einheiten zu erhöhen und dafür Zugeständnisse bei ihrer Größe zu machen, z. B. durch Ziehen von Zufallsstichproben aus den Level 2-Einheiten. Simulationsstudien zeigen, dass zuverlässige Schätzungen einer größeren Stichprobengröße als 30 Einheiten auf Level 2 bedürfen, während auf Level 1 auch fünf Einheiten pro Gruppe robuste Ergebnisse liefern (Hox & Maas, 2002).

Trotz der bestehenden Differenzen im Schätzalgorithmus zwischen MLF und MLR sind die Auswirkungen in der Praxis gering (Hox, 1995). Zusätzlich zeichnet sich MLF durch einen praxisrelevanten Vorteil aus: Da die γ -Koeffizienten Bestandteil der Likelihood-Funktion sind, können genestete Modelle, die sich lediglich durch die Anzahl enthaltener γ -Parameter unterscheiden, direkt mittels eines χ^2 -verteilten Likelihood-Quotiententests im Hinblick auf ihre Modellgüte verglichen werden. Hierfür werden zwei Modelle geschätzt: zunächst das restringierte (M_R), in dem die zu prüfenden γ -Parameter auf null fixiert werden, daraufhin das erweiterte (M_E) mit den entsprechenden γ -Parametern. HLM berechnet für jedes der beiden Modelle eine sogenannte Deviance (D)-Statistik; diese entspricht der negativen, doppelt gewichteten und logarithmierten maximalen Likelihood des Modells:

$$D = -2\log(L) \quad (5)$$

Die Differenz der beiden Deviances $D_R - D_E$ ist χ^2 -verteilt; die Anzahl der Freiheitsgrade entspricht der Differenz der in beiden Modellen geschätzten γ -Parameter. Je größer die Differenz der beiden Deviances, um so schlechter der Modell-Fit des restringierten Modells im Vergleich zum erweiterten Modell und um so unwahrscheinlicher die Annahme, die γ -Parameter seien tatsächlich null. Für MLR steht diese Option des Modellvergleichs über Log-Likelihood-Tests nicht zur Verfügung, da diese Schätzmethode nur die optimale Likelihood von σ^2 und T berechnet und auf die Einbeziehung der γ -Koeffizienten verzichtet.

Neben den ML-Methoden zur Schätzung von σ^2 und T stehen bei HLM noch zwei weitere Parameter-Schätzoptionen für (1) zufällig variierende Level 1-Parameter und (2) die γ -Koeffizienten auf Level 2 zur Verfügung. Für (1) werden Schätzungen auf Bayes-Grundlage erstellt (Empirical Bayes Estimates, "EB"; Morris, 1983; für weitere Ausführungen siehe Bryk & Raudenbush, 1992, S. 39-44, 76-82), für (2) generalisierte Kleinstquadrat-Schätzer (GLS) berechnet. Dabei handelt es sich um gewichtete OLS-Schätzer. Die OLS-Schätzungen werden mit der „Präzision“ Δ^{-1} der Level 1-Parameterschätzungen gewichtet, wobei Δ^{-1} der inversen Parametervarianz von β_j entspricht. Die Schätzung der Parametervarianz ist um so geringer, je größer die Teilstichprobe n_j . Dies zeigen die folgenden Schritte:

Angenommen, es stehen keine Prädiktoren auf Level 1 und Level 2 zur Verfügung, dann reduzieren sich die Modellgleichungen in folgender Weise:

$$Y_{ij} = \beta_{0j} + r_{ij} \quad (6)$$

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + u_{0j} \quad (7)$$

mit $i = 1, 2, \dots, n_j$ und $j = 1, 2, \dots, J$. β_{0j} stellt in diesem Falle den Mittelwert von Y in der Level 2-Einheit j dar, d. h. $\beta_{0j} = \mu_{y_j}$. Der Gesamtmittelwert der Stichprobe wird durch γ_{00} symbolisiert. Setzt man Gleichung 7 in Gleichung 6 ein, resultiert:

$$Y_{ij} = \gamma_{00} + u_{0j} + r_{ij} \quad (8)$$

Damit repräsentiert das Modell die Funktionsgleichung einer einfaktoriellen Varianzanalyse mit Zufallseffekten: Die Ausprägung von Y_{ij} setzt sich zusammen aus dem Gesamtmittelwert der Stichprobe γ_{00} , einem gruppenspezifischen Zufallseinfluss u_{0j} und dem individuellen Vorhersagefehler r_{ij} .²⁸ Dieses sogenannte Null-Modell ist in der Praxis wegen fehlender Explikationskraft zwar nur von untergeordneter Bedeutung, empfiehlt sich jedoch zur Durchführung am Beginn einer Mehrebenenanalyse. Mittels dieses Modells lässt sich der Intraclass-Korrelationskoeffizient ρ ²⁹ berechnen, definiert als Anteil der Gruppenvarianz an der Gesamtvarianz :

$$\rho = \frac{\tau_{00}}{\tau_{00} + \sigma^2} \quad (9)$$

Wenn der Anteil der Gruppenvarianz bei 12% ($\rho = .12$) oder höher liegt (James, 1982), wird die Durchführung einer Mehrebenenanalyse empfohlen. Anders formuliert: Nur wenn ein wesentlicher Varianzanteil durch Level 2-Einflüsse erklärt

²⁸ Durch spezifische Restriktionen von γ als entweder nicht existent, als fix (d. h. nicht variierend), als nicht zufällig variierend (d. h. keine Annahme von u_j) oder als zufällig variierend, lassen sich eine Reihe von Spezialmodellen wie u. a. auch eine Kovarianzanalyse mit Zufallseffekten (ANCOVA) modellieren. Für nähere Ausführungen siehe Bryk und Raudenbush (1992).

²⁹ Die Intraclass-Korrelation ρ ist ein Schätzer der erklärten Varianz auf Populationsebene; das Maß für den Anteil aufgeklärter Varianz auf Gruppenebene innerhalb der Stichprobe ist η^2 .

werden kann, lohnt sich deren Einbeziehung in die Analyse als Ergänzung zu Level 1. Gleichzeitig stellt ρ die obere Grenze des durch Level 2 aufklärbaren Varianzanteils dar.

Bildet man den Durchschnittswert über alle Beobachtungen pro Gruppe (n_j), ergibt sich das folgende Level 1-Modell:

$$\overline{Y}_{\cdot j} = \beta_{0j} + \overline{r}_{\cdot j} \quad (10)$$

bzw.

$$\overline{Y}_{\cdot j} = \gamma_{00} + u_{0j} + \overline{r}_{\cdot j} \quad (11)$$

mit

$$\overline{r}_{\cdot j} = \sum_{i=1}^{n_j} \frac{r_{ij}}{n_j} \quad (12)$$

und

$$\text{Var}(\overline{r}_{\cdot j}) = \frac{\sigma^2}{n_j} = V_j \quad (13)$$

Da γ_{00} als fixer, d. h. nicht variierender Koeffizient modelliert ist, setzt sich die Varianz $\overline{Y}_{\cdot j}$ nur aus den Varianzen der beiden Zufallseinflüsse zusammen:

$$\begin{aligned} \text{Var}(\overline{Y}_{\cdot j}) &= \text{Var}(u_{0j}) + \text{Var}(\overline{r}_{\cdot j}) \\ &= \tau_{00} + V_j \\ &= \Delta_j \end{aligned} \quad (14)$$

Während τ_{00} über alle Level 2-Einheiten hinweg konstant bleibt, ist V_j abhängig von der Größe n_j jeder Level 2-Einheit. Daraus folgt, dass V_j und respektive Δ_j nur dann über alle Level 2-Einheiten hinweg gleich sind, wenn sich die Gruppengrößen n_j entsprechen. Nur in diesem Falle entspräche der Durchschnittswert aller $\overline{Y}_{\cdot j}$ einer angemessenen Schätzung des Gesamtmittelwertes γ_{00} . Andernfalls wäre jedes $\overline{Y}_{\cdot j}$ ein unabhängiger Schätzer von γ_{00} , mit eigener Varianz Δ_j . Je größer n_j und je geringer die Varianz dieses Schätzers, um so präziser die Aussage. Folglich wird die Präzision von $\overline{Y}_{\cdot j}$ definiert als:

$$\text{Pr\u00e4zision}(\overline{Y_{\cdot j}}) = \Delta^{-1} \quad (15)$$

Im Falle eines bekannten Δ_j ist

$$\hat{\gamma}_{00} = \frac{\sum \Delta_j^{-1} \overline{Y_{\cdot j}}}{\sum \Delta_j^{-1}} \quad (16)$$

ein angemessener, da mit der Pr\u00e4zision von $\overline{Y_{\cdot j}}$ gewichteter ("Weighted Least Squares", WLS) Sch\u00e4tzer des Gesamtmittelwertes.

Der WLS-Ansatz l\u00e4sst sich unter Einbeziehung der Level 2-Pr\u00e4diktoren Z_j und der Level 1-Regressionsgewichte β_j auf s\u00e4mtliche γ -Koeffizienten generalisieren ("Generalized Least Squares", GLS):

$$\hat{\gamma} = \frac{\sum Z_j' \Delta_j^{-1} \hat{\beta}_j}{\sum Z_j' \Delta_j^{-1} Z_j} \quad (17)$$

mit $Z_j = [(q+1) \times f]$ -Matrix der Level 2-Pr\u00e4diktoren;
 q = Anzahl der Pr\u00e4diktoren;
 f = Anzahl der festen Effekte.

Neben der Parameter-Sch\u00e4tzfunktionen bietet HLM auch eine Reliabilit\u00e4tsbestimmung der \u00fcber alle Level 2-Einheiten hinweg berechneten Level 1-Koeffizienten. Die H\u00f6he der Reliabilit\u00e4t wird sowohl von der wahren Varianz der Koeffizienten \u00fcber Level 2-Einheiten hinweg beeinflusst als auch von der Pr\u00e4zision der Sch\u00e4tzung. Die Pr\u00e4zision der Regressionskonstanten ist vor allem abh\u00e4ngig von der Stichprobengr\u00f6\u00dfe pro Level 2-Einheit; die Pr\u00e4zision der Regressionskoeffizienten dagegen sowohl von der Stichprobengr\u00f6\u00dfe als auch von der Varianz der Level 1-Pr\u00e4diktoren innerhalb jeder Level 2-Einheit. Je homogener die Level 2-Einheiten, um so geringer die Reliabilit\u00e4t der Sch\u00e4tzung.

8.2.6 Auswertung der Wochenprotokolle

Deskriptive Statistiken

Die ausf\u00fchrlichen Angaben der Untersuchungsteilnehmer im Wochenprotokoll bezogen sich auf die f\u00fcr sie unangenehmste interpersonelle Begegnung der zur\u00fcckliegenden Arbeitswoche. Zus\u00e4tzlich wurde gefragt, wieviele Konfliktsituationen sie insgesamt in dieser Woche mit Vorgesetzten, Kollegen und Mitarbeitern erlebt hatten. Die Pr\u00e4valenz in allen drei Personengruppen war unterschiedlich: In den insgesamt $N = 460$ abgegebenen Protokollen wurden $N = 629$ unangenehm

empfundene Situationen mit Vorgesetzten, Kollegen oder Mitarbeitern erwähnt. Die geringste Anzahl mit $n = 167$ Situationen (26.6%) bezog sich auf Vorgesetzte, 43.2% aller Konflikte ($n = 272$) und damit signifikant mehr Auseinandersetzungen wurden mit Kollegen erlebt ($t = 3.54$; $df = 110$; $p = .001$). Rund ein Drittel (30.7%) der unangenehmen Situationen ($n = 193$) wurden von den 53.2% der Untersuchungsteilnehmer mit Führungsverantwortung geschildert und bezogen sich auf Mitarbeiter.

In mehr als der Hälfte der Protokolle wurden überhaupt keine Konflikte mit Kollegen erwähnt, in mehr als zwei Dritteln keine einzige Konfliktsituation mit Vorgesetzten oder Mitarbeitern. Die genaue Verteilung kann Tabelle 38 entnommen werden :

Tabelle 38: Anzahl der im vierwöchigen Erhebungszeitraum ($N = 460$ Wochenprotokolle) dokumentierten Konfliktsituationen.

Häufigkeit	Konflikte mit Vorgesetzten	%	Konflikte mit Kollegen	%	Konflikte mit Mitarbeitern	%
0	313	68.0	249	54.1	311	67.6
1	115	25.0	152	33.0	100	21.7
2	19	4.1	35	7.6	29	6.3
3	3	0.7	11	2.4	6	1.3
4	---	---	3	0.7	3	0.7
5	1	0.2	1	0.2	1	0.2
keine Angaben	9	2.0	9	2.0	10	2.2
Gesamt	460	100.0	460	100.0	460	100.0

In mehr als der Hälfte der Protokolle (53.5%) wurde nur von einer unangenehmen Situation am Arbeitsplatz berichtet, entweder mit Vorgesetzten, Kollegen oder Mitarbeitern. Der Range der Anzahl berichteter Konflikte pro Woche reichte von 0 bis zu 9 Konfliktsituationen. Die genaue Aufschlüsselung ist Tabelle 39 zu entnehmen.

Tabelle 39: Anzahl der pro Woche erlebten Konflikte am Arbeitsplatz.

Anzahl der Konflikte	Häufigkeit	%
0	73	15.9
1	246	53.5
2	83	18.0
3	24	5.2
4	17	3.7
5	4	0.9
6	4	0.9
7	1	0.2
8	1	0.2
9	2	0.4
keine Angaben	5	1.1

Über die für sie unangenehmste interpersonelle Stress-Situation der Woche machten die Teilnehmer folgende Angaben: Bei fast der Hälfte aller Situationen (47.9%) handelte es sich um einen chronischen Konflikt, bei 52.1% hingegen um eine bislang einmalige Episode. Weniger als die Hälfte der Situationen (40.0%) wurden nach Auffassung der Teilnehmer zufriedenstellend gelöst. 20.5% der Konflikte blieben ungelöst, und 39.5% der Konflikte befanden sich nach Meinung der Teilnehmer noch in einem schwelenden Zustand. Im Durchschnitt hatten sich die Konflikte zwei Tage vor der Protokollierung ereignet.

Hypothesenprüfung

Sowohl das Erleben als auch die intrapsychische Bewältigung sozialer Stressoren wird durch emotionsbezogene Persönlichkeitsmerkmale beeinflusst; insbesondere Negative Affektivität bzw. Depressivität gelten in diesem Zusammenhang als Risikofaktoren (Hammen, 1991; Segrin & Abramson, 1994; Semmer, 1996; Spector, Chen et al., 2000; Spector, Zapf et al., 2000). Das verhaltensorientiert definierte Persönlichkeitsmerkmal Soziale Kompetenz hingegen gilt als Schlüsselqualifikation für den beobachtbaren Umgang mit sozialen Stressoren; unklar ist, ob Soziale Kompetenz auch für die intrapsychische Bewältigung sozialer Stressoren von Bedeutung ist. Es wird angenommen, dass für die emotionale Reaktion auf Konflikte und deren psychische Verarbeitung emotionsbezogene Persönlichkeitsvariablen und positive Selbstbewertungen (vgl. Judge et al., 1997, 1998) ausschlaggebender sind als Soziale Kompetenz. Zusätzlich wird angenommen, dass sowohl diese nicht-leistungsorientierten Persönlichkeitsvariablen als auch Soziale Kompetenz direkten

Einfluss auf das Verhalten in Konflikten nehmen, ohne dass bislang geklärt wäre, in welcher Weise sie zusammenwirken.

Um diese Fragen zu beantworten, werden in den folgenden Analysen die nicht-leistungsbezogenen Persönlichkeitsvariablen konsistent vor den Indikatoren Sozialer Kompetenz als Level 2-Prädiktoren eingeführt. Auf diese Weise soll geklärt werden, welchen Aufklärungsbeitrag Soziale Kompetenz im Vergleich zu den etablierten nicht-leistungsbezogenen Persönlichkeitsvariablen liefert. Bezüglich der einzelnen ISIS-Skalen wird explorativ verfahren: In Anbetracht bislang fehlender Erkenntnisse über die spezifische Bedeutsamkeit einzelner Aspekte Sozialer Kompetenz für den Umgang und die intrapsychische Bewältigung von Konflikten, beziehen sich die aufgestellten Hypothesen global auf das Konstrukt Soziale Kompetenz, nicht auf spezifische Einzelmerkmale (z. B. Teamfähigkeit oder Konfliktfähigkeit). Zur Überprüfung der Hypothesen, die sich auf den Einfluss Sozialer Kompetenz beziehen, werden deshalb sowohl die ISIS-Skalen, der ISIS-Gesamtwert und der selbst entwickelte Test zur Messung Sozialer Wahrnehmungsfähigkeit als Prädiktoren herangezogen. Die Berechnung der Modelle erfolgte nach folgendem Schema:

- (1) Berechnung des Null-Modells,
- (2) Einbeziehung der Situationsmerkmale auf Level 1,
- (3) Einbeziehung der Persönlichkeitsmerkmale und Soziale Kompetenz-Variablen auf Level 2.

Zunächst sollen die Hypothesen zu den beobachtbaren Auswirkungen Sozialer Kompetenz untersucht werden: die Anzahl der von sozial kompetenten Personen erlebten Konflikte sowie die Schwere der Auseinandersetzungen, von denen sozial kompetente Personen berichten.

Beobachtbare Auswirkungen Sozialer Kompetenz: Anzahl der von sozial kompetenten Personen erlebten Konflikte

Personen mit hoher Negativer Affektivität berichten von mehr, sozial kompetente Personen hingegen von weniger Auseinandersetzungen in ihren sozialen Beziehungen (Hammen, 1991; Segrin & Abramson, 1994). Diese Erkenntnisse beziehen sich jedoch vor allem auf Beziehungen im privaten Bereich. In der vorliegenden Untersuchung wurden deshalb die Auswirkungen Sozialer Kompetenz auf die Konflikthäufigkeit in arbeitsplatzbezogenen Beziehungen, d. h. im Umgang mit Vorgesetzten, Kollegen und Mitarbeitern, analysiert. Um zu klären, welchen Aufklärungsbeitrag Soziale Kompetenz über den Einfluss Negativer Affektivität

hinaus leistet, wurde Negative Affektivität als Kontrollvariable ins Modell aufgenommen.

H1a: Nach statistischer Kontrolle habitueller Negativer Affektivität findet sich ein negativer Zusammenhang zwischen hoher Sozialer Kompetenz und der Konfliktanzahl mit Vorgesetzten.

Auf Level 1 wurde postuliert, dass sich die Anzahl der Konflikte mit dem Vorgesetzten pro Woche, Y_{ij} , zusammensetzt aus einem Durchschnittswert über alle vier Wochen, β_{0j} , sowie einem wochenspezifischen Zufallseinfluss r_{ij} .

Level 1:

$$Y_{ij} = \text{Anzahl der Konflikte mit Vorgesetztem} = \beta_{0j} + r_{ij}$$

Die Varianz der durchschnittlichen Anzahl von Konflikten mit dem Vorgesetzten, β_{0j} , wurde auf Level 2 als Funktion habitueller Negativer Affektivität und Sozialer Kompetenz modelliert, zuzüglich eines individuellen Zufallseinflusses u_{0j} .

Level 2:

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + \gamma_{01}\text{Negative Affektivität} + \gamma_{02}\text{Soziale Kompetenz} + u_{0j}$$

Das Null-Modell ergab eine Intraclass-Korrelation von $\rho = .32$, d. h. 32% der Varianz der Anzahl von Konflikten mit Vorgesetzten stehen mit Level 2-Einflüssen (z. B. Merkmalen der berichtenden Person oder spezifischen Arbeitsplatzbedingungen) in Zusammenhang. Diese Höhe sprach für die Berücksichtigung der Personenebene im Modell.

Wie erwartet, ergaben sich dabei signifikante Effekte für Negative Affektivität sowie für Soziale Kompetenz: Negative Affektivität steht in statistisch positivem Zusammenhang mit der in den Wochenprotokollen dokumentierten Anzahl von Konflikten mit dem Vorgesetzten. Soziale Kompetenz ist in Form von Konflikt- und Kritikfähigkeit (KK) signifikant, allerdings ebenfalls in statistisch *positiver* Richtung. Personen mit hoher Ausprägung in Konflikt- und Kritikfähigkeit berichten demzufolge von mehr Konflikten mit dem Vorgesetzten. H1a wird deshalb zurückgewiesen. Die Höhe der signifikanten Koeffizienten ist Tabelle 40 zu entnehmen.

Tabelle 40: Schätzung der festen Effekte mit robusten Standardfehlern auf die Anzahl der erlebten Konflikte mit Vorgesetzten.

Feste Effekte	Unabhängige Variable	Gamma	SE	Gamma stand.*	df	t	p
Personenebene (Level 2)	Negative Affektivität, γ_{01}	.42	.12	.34	106	3.47	.001
	Konflikt- und Kritikfähigkeit, γ_{02}	.34	.17	.13	106	2.07	.039

*stand. = standardisiert.

Wie der signifikante χ^2 -Test in Tabelle 41 zeigt, verbleiben im Modell signifikante, unaufgeklärte Varianzanteile zwischen den Personen im Hinblick auf die Anzahl erlebter Konflikte mit dem Vorgesetzten. Die größte unaufgeklärte Varianzquelle befindet sich auf Ebene der Messzeitpunkte (Level 1).

Tabelle 41: Varianzschätzungen der Zufallseffekte.

Zufallseffekte	Varianz	df	χ^2	p
Level 1-Konstante (β_{0j} ; Varianz zw. d. Personen), u_0	.10	106	231.63	.000
Level 1-Residuum (Messzeitpunkt), r	.29			

H1b: Nach statistischer Kontrolle habitueller Negativer Affektivität findet sich ein negativer Zusammenhang zwischen hoher Sozialer Kompetenz und der Konfliktanzahl mit Kollegen.

Auf Level 1 wurde postuliert, dass sich die Anzahl der Konflikte mit Kollegen pro Woche, Y_{ij} , zusammensetzt aus einem Durchschnittswert über alle vier Wochen, β_{0j} , sowie einem wochenspezifischen Zufallseinfluss r_{ij} .

Level 1:

$$Y_{ij} = \text{Anzahl der Konflikte mit Kollegen} = \beta_{0j} + r_{ij}$$

Die Varianz der durchschnittlichen Anzahl von Konflikten mit Kollegen, β_{0j} , wurde auf Level 2 als Funktion habitueller Negativer Affektivität und Sozialer Kompetenz modelliert, zuzüglich eines individuellen Zufallseinflusses u_{0j} .

Level 2:

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + \gamma_{01}\text{Negative Affektivität} + \gamma_{02}\text{Soziale Kompetenz} + u_{0j}$$

Das Null-Modell ergab eine Intraclass-Korrelation von $\rho = .35$, d. h. 35% der Varianz der Anzahl von Konflikten mit Kollegen stehen mit Merkmalen der berichtenden

Person bzw. allgemein mit Level 2-Einflüssen in Zusammenhang. Diese Höhe sprach für die Berücksichtigung der Personenebene im Modell.

Der Einfluss Negativer Affektivität war nicht von Bedeutung. Als signifikant erwiesen sich hingegen sowohl der Einfluss von Konflikt- und Kritikfähigkeit (KK) als auch Führungsfähigkeit (FF), und zwar erstere in statistisch negativer, letztere in positiver Richtung. Aufgrund dieser unterschiedlichen Einflüsse wird H1b nur teilweise akzeptiert. Die Höhe der signifikanten Koeffizienten ist Tabelle 42 zu entnehmen.

Tabelle 42: Schätzung der festen Effekte mit robusten Standardfehlern auf die Anzahl erlebter Konflikte mit Kollegen.

Feste Effekte	Unabhängige Variable	Gamma	SE	Gamma stand.*	df	t	p
Personenebene (Level 2)	Konflikt- und Kritikfähigkeit, γ_{01}	-.44	.18	-.14	108	-2.46	.014
	Führungsfähigkeit, γ_{02}	.30	.17	.14	108	1.72	.084

*stand. = standardisiert.

Die Hinzunahme der ISIS-Variable Führungsfähigkeit führte zu einer bedeutsamen Verbesserung der Modellgüte: Der Vergleich des erweiterten mit dem restringierten Modell ergab einen signifikanten Log-Likelihood-Test ($\chi^2 = 3.72$, $df = 1$, $\alpha = .05$) zugunsten des erweiterten Modells. Wie die Varianzschätzung der Zufallseffekte (Tabelle 43) zeigt, verbleiben nach Aufnahme dieser beiden Level 2-Prädiktoren noch signifikante, unaufgeklärte Varianzanteile zwischen den Personen im Hinblick auf die Anzahl erlebter Konflikte mit Kollegen (β_{0j}). Die größte unaufgeklärte Varianzquelle befindet sich auf Ebene der Messzeitpunkte (Level 1).

Tabelle 43: Varianzschätzungen der Zufallseffekte.

Zufallseffekte	Varianz	df	χ^2	p
Level 1-Konstante (β_{0j} ; Varianz zw. d. Personen), u_0	.22	108	282.24	.000
Level 1-Residuum (Messzeitpunkt), r	.47			

Anders als im Umgang mit dem Vorgesetzten, wirkt Konflikt- und Kritikfähigkeit (KK) im Umgang mit Kollegen somit *konfliktmindernd*: Je höher KK, um so *weniger* Konflikte mit Kollegen dokumentierte die Person in den Wochenprotokollen. Führungsfähigkeit (FF) hingegen bewirkt das Gegenteil: Je höher FF, um so mehr Konflikte mit Kollegen wurden erlebt. Die Wechselwirkung zwischen beiden Faktoren erwies sich als nicht signifikant. Möglicherweise wird die Demonstration von Führungskompetenz unter hierarchisch Gleichgestellten von diesen eher als Dominanzstreben interpretiert und wirkt sich auf diese Weise konfliktverstärkend aus.

Die Resultate von H1a und H1b lassen folgende Rückschlüsse zu: (1) Ebenso komplex wie Konfliktsituationen selbst sind auch die Auswirkungen sozial kompetenten Verhaltens. Je nach situationalem Kontext zieht ähnliches Verhalten unterschiedliche Konsequenzen nach sich. Dies verhindert situationsübergreifende Prognosen über den Einfluss sozial kompetenten Verhaltens. Dass Konfliktfähigkeit im Umgang mit Vorgesetzten mehr Konflikte, im Umgang mit Kollegen weniger Konflikte zur Folge hat, zeigt, dass sowohl eine höhere als auch niedrigere Anzahl von Auseinandersetzungen Ausdruck Sozialer Kompetenz sein kann. (2) Die unterschiedlichen Facetten Sozialer Kompetenz sind in ihrer Wirkung nicht notwendigerweise gleichgerichtet, sondern je nach Kontext sogar gegenläufig. Konfliktfähigkeit umfasst demnach andere Kompetenzen als Führungsfähigkeit, und eine Facette ist nicht beliebig durch eine andere kompensierbar. Diese Punkte werden in der Diskussion ausführlicher aufgegriffen.

H1c: Nach statistischer Kontrolle habitueller Negativer Affektivität findet sich ein negativer Zusammenhang zwischen hoher Sozialer Kompetenz und der Konflikthäufigkeit mit Mitarbeitern.

Auf Level 1 wurde postuliert, dass sich die Anzahl der Konflikte mit Mitarbeitern pro Woche, Y_{ij} , zusammensetzt aus einem Durchschnittswert über alle vier Wochen, β_{0j} , sowie einem wochenspezifischen Zufallseinfluss r_{ij} :

Level 1:

$$Y_{ij} = \text{Anzahl der Konflikte mit Mitarbeitern} = \beta_{0j} + r_{ij}$$

Die Varianz der durchschnittlichen Anzahl von Konflikten mit Mitarbeitern, β_{0j} , wurde auf Level 2 als Funktion habitueller Negativer Affektivität und Sozialer Kompetenz modelliert.

Level 2:

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + \gamma_{01}\text{Negative Affektivität} + \gamma_{02}\text{Soziale Kompetenz} + u_{0j}$$

Das Null-Modell ergab eine Intraclass-Korrelation von $\rho = .13$, d. h. 13% der Varianz in der Anzahl der Konflikte mit Mitarbeitern stehen mit Merkmalen der berichtenden Person bzw. allgemein mit Level 2-Einflüssen in Zusammenhang. Die Berücksichtigung der Personenebene bei der Analyse erschien deshalb angemessen. Allerdings erwies sich weder der Einfluss von Negativer Affektivität noch Sozialer Kompetenz als signifikant. Auf die Darstellung des Modells wird deshalb verzichtet.

Beobachtbare Auswirkungen Sozialer Kompetenz: Schwere der Konflikte, die sozial kompetente Personen erleben

Merkmal sozial kompetenter Personen in interpersonellen Konfliktsituationen sollte sein, dass sie kontrollierenden Einfluss auf den Situationsverlauf nehmen: Je nach persönlicher Motivation mögen sozial kompetente Person entscheiden, einen Konflikt auszutragen oder nicht, in jedem Fall jedoch treffen sie eine aktive Entscheidung, statt der Situation hilflos ausgeliefert zu sein. Wenn sozial kompetente Personen beschließen, Konflikte auszutragen, sollte sich ihre Handlungskompetenz darin bemerkbar machen, dass sie einer Eskalation des Konflikts entgegenwirken. Die von ihnen geschilderten Konflikte sollten außenstehenden Beobachtern deshalb weniger belastend erscheinen. Umgekehrtes sollte für Konflikte gelten, die von Personen mit hoher Negativer Affektivität geschildert werden.

Um diese Hypothese prüfen zu können, wurden die Expertenurteile über die Konfliktsituationen in den Wochenprotokollen herangezogen. Jede der maximal vier Konfliktsituationen pro Person war von zwei Experten im Hinblick auf ihre Schwere beurteilt worden (siehe Abschnitt 8.2.4, S. 177). Es wurde angenommen, dass Konflikte mit dem Vorgesetzten aufgrund des machtbezogenen Hierarchiegefälles zu Ungunsten des berichtenden Mitarbeiters von den Experten als besonders schwerwiegend beurteilt werden.

H.2.1 (Differenzielle Hypothese, Level 2): Nach statistischer Kontrolle habitueller Negativer Affektivität steht Soziale Kompetenz in negativem Zusammenhang mit dem Erleben schwerwiegender Konflikte am Arbeitsplatz.

H2.2 (Situational Hypothese, Level 1): Das Situationsmerkmal „Konflikt mit dem Vorgesetzten“ steht in positivem Zusammenhang mit der von Experten beurteilten Schwere des Konflikts.

Den Hypothesen entsprechend, wurde auf Level 1 die von den Experten eingeschätzte Schwere der Konflikte als Funktion des dichotomen Situationsmerkmals „Konflikt mit dem Vorgesetzten“ modelliert. β_{0j} stellt somit das Ausmaß der von den Ratern eingeschätzten Schwere der Konflikte über den Verlauf von vier Wochen dar, wenn das Situationsmerkmal Vorgesetzter den Wert null annimmt, d. h. wenn es sich nicht um Auseinandersetzungen mit dem Vorgesetzten handelte.

Level 1:

$$Y_{ij} = \text{Schwere des Konflikts} = \beta_{0j} + \beta_{1j}\text{Vorgesetzter} + r_{ij}$$

Die Schwere der Konflikte, die nicht mit dem Vorgesetzten ausgetragen wurden, β_{0j} , wurde auf Level 2 als Funktion Negativer Affektivität (NA) und Sozialer Kompetenz modelliert. Für die Varianz des Einflusses des Level 1-Prädiktors Vorgesetzter, β_{1j} , wurden auf Personenebene keine weiteren Prädiktoren eingeführt. Das Level 2-Modell lautete demzufolge:

Level 2:

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + \gamma_{01}\text{Negative Affektivität} + \gamma_{02}\text{Soziale Kompetenz} + u_{0j}$$

$$\beta_{1j} = \gamma_{10} + u_{1j}$$

Das Null-Modell ergab eine Intraclass-Korrelation von $\rho = .23$, d. h. 23% der Varianz der von den Experten eingeschätzten Schwere der Konflikte stehen mit Merkmalen der berichtenden Person bzw. allgemein mit Level 2-Einflüssen in Zusammenhang. Diese Höhe sprach für die Berücksichtigung der Personenebene im Modell.

Dabei resultierten signifikante Effekte sowohl für Negative Affektivität als auch für Soziale Kompetenz in Form der Skala Konflikt- und Kritikfähigkeit (KK), und zwar jeweils in erwarteter Richtung: Die von den Experten als schwerwiegender eingeschätzten Konfliktsituationen stammten von Personen mit hoher Negativer Affektivität, die als weniger belastend eingestuft Konflikte von Personen mit hoher Konflikt- und Kritikfähigkeit. H2.1 wird somit akzeptiert.

Darüber hinaus bestätigte sich der vermutete signifikante Einfluss des Level 1-Prädiktors Vorgesetzter: Konfliktsituationen mit dem Vorgesetzten werden von den Experten belastender eingeschätzt als Konflikte mit Kollegen oder Mitarbeitern. H2.2 wird deshalb ebenfalls akzeptiert. Die Höhe der signifikanten Koeffizienten ist Tabelle 44 zu entnehmen.

Tabelle 44: Schätzung der festen Effekte mit robusten Standardfehlern auf die von Experten eingeschätzte Schwere der in den Wochenprotokollen geschilderten Konfliktsituationen.

Feste Effekte	Unabhängige Variable	Gamma	SE	Gamma stand.*	df	t	p
Personenebene (Level 2)	Negative Affektivität, γ_{01}	.20	.09	.15	106	2.18	.029
	Konflikt- und Kritikfähigkeit, γ_{02}	-.40	.18	-.15	106	-2.20	.028
Situationale Ebene (Level 1)	Vorgesetzter**, γ_{10}	.31	.08	.21		3.77	.000

*stand. = standardisiert; **Vorgesetzter = Konfliktsituation mit dem Vorgesetzten (1 = ja, 0 = nein).

Tabelle 45 gibt die Varianzschätzungen der Zufallseffekte wieder. Es verbleiben zwischen den Personen noch signifikante, unaufgeklärte Varianzanteile im Hinblick auf die Schwere von Konflikten, die nicht mit dem Vorgesetzten ausgetragen wurden (β_{0j}). Die größte unaufgeklärte Varianzquelle befindet sich auf Ebene der Messzeitpunkte (Level 1).

Tabelle 45: Varianzschätzung der Zufallseffekte.

Zufallseffekte	Varianz	df	χ^2	p
Level 1-Konstante (β_{0j} ; Varianz zw. d. Personen), u_0	.10	55	89.05	.003
Level 1-Steigung (β_{1j} ; Konflikt mit Vorgesetztem), u_1	.13	57	75.24	.053
Level 1-Residuum (Messzeitpunkt), r	.33			

Im Folgenden sollen die Hypothesen über Konfliktwahrnehmung und das Verhalten sozial kompetenter Personen im Konflikt untersucht werden. Annahme ist, dass die Konfliktwahrnehmung direkten Einfluss auf das Konfliktverhalten nimmt. Dieses wird in vier verschiedenen Ausprägungen analysiert: als integratives Verhalten, Emotionskontrolle, Defensivität und in Form der Anwendung kognitiver Palliationsstrategien.

Konfliktwahrnehmung: Ausmaß der im Konflikt erlebten Bedrohung

Die Konfrontation mit einer Konfliktsituation setzt, so die Annahme in Anlehnung an Lazarus (1966; 1999; Lazarus & Launier, 1981), einen unmittelbaren emotionalen Bewertungsprozess in Gang. Ob die Person die Situation als herausfordernd, irrelevant oder bedrohlich bewertet, wird sowohl durch objektive Merkmale der Situation als auch durch Dispositionen der Person beeinflusst. Auf situationaler Ebene sollte die Schwere des Konflikts bedeutsam sein: Je schwerwiegender der Konflikt, um so stärker wird sich die Person bedroht fühlen. Da Personen mit hoher Ausprägung in Privater Selbstaufmerksamkeit auf ihre emotionalen Reaktionen besonders achten, wird angenommen, dass der Zusammenhang zwischen der

Schwere des Konflikts und dem Gefühl subjektiver Bedrohung bei ihnen besonders stark ausgeprägt ist.

Zudem wird angenommen, dass habituelle Negative Affektivität und eine positive Selbstbewertung Einfluss darauf nehmen, wie eine Person eine Konfliktsituation bewertet. Außerdem sollte niedrige Öffentliche Selbstaufmerksamkeit dazu beitragen, sich von Konflikten am Arbeitsplatz weniger bedroht zu fühlen. Diesen nicht-leistungsbezogenen Persönlichkeitsmerkmalen wird höhere Relevanz unterstellt als Sozialer Kompetenz, denn für die emotionale Bewertung ist weniger entscheidend, ob eine Person tatsächlich kompetent ist, sondern vielmehr, wie sie sich und ihre Kompetenzen im Hinblick auf die Situation einschätzt.

H3.1 (Differenzielle Hypothese, Level 2): Habituelle Negative Affektivität steht in positivem Zusammenhang mit dem Ausmaß erlebter Bedrohung im Konflikt.

H3.2 (Differenzielle Hypothese, Level 2): Positive Selbstbewertung steht in negativem Zusammenhang mit dem Ausmaß erlebter Bedrohung im Konflikt.

H3.3 (Differenzielle Hypothese, Level 2): Öffentliche Selbstaufmerksamkeit steht in positivem Zusammenhang mit dem Ausmaß erlebter Bedrohung im Konflikt.

H3.4 (Situational Hypothese, Level 1): Die von Experten eingeschätzte Schwere des Konflikts steht in positivem Zusammenhang mit dem Ausmaß der von der berichtenden Person erlebten Bedrohung.

H3.5 (Cross-Level-Interaktion): Private Selbstaufmerksamkeit verstärkt den positiven Zusammenhang zwischen Schwere des Konflikts und erlebter Bedrohung.

Level 1:

$$Y_{ij} = \text{Bedrohung} = \beta_{0j} + \beta_{1j}\text{Schwere des Konflikts} + r_{ij}$$

Die von den Experten eingeschätzte Schwere des Konflikts wurde gruppencentriert; ein Wert von null in dieser Variable entspricht damit einem, nach Einschätzung der Experten, durchschnittlich schwerwiegenden Konflikt dieser Person (im Vergleich zu den übrigen von ihr geschilderten Konflikten). Damit stellt β_{0j} das Ausmaß subjektiver Bedrohung³⁰ dar, das diese Person in einem für sie durchschnittlich belastenden Konflikt empfindet. Gemäß den Hypothesen H3.1 bis H3.3 wurde die Varianz dieser Bedrohung als Funktion Negativer Affektivität, positiver Selbstbewertung und

³⁰ Bedrohung wurde mit einer state-bezogenen Vorgabe der NA-Skala aus dem PANAS-Instrument (Krohne et al., 1996) erfasst (siehe Abschnitt 8.1.3, S. 140).

Öffentlicher Selbstaufmerksamkeit modelliert. Wie in Abschnitt 8.2.1 (S. 144) erläutert, wurde die Variable Klarheit des Selbstkonzepts als Indikator des Faktors Positiver und Klarer Selbstbewertung herangezogen. Die Varianz der Level 1- Regressionssteigung β_{1j} wurde auf Level 2 als Funktion Privater Selbstaufmerksamkeit modelliert.

Level 2:

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + \gamma_{01} \text{Negative Affektivität} + \gamma_{02} \text{Pos. Selbstbewert.} + \gamma_{03} \text{Öff. Selbstaufmerksamk.} + u_{0j}$$

$$\beta_{1j} = \gamma_{10} + \gamma_{11} \text{Priv. Selbstaufmerksamkeit} + u_{1j}$$

Das Null-Modell ergab eine Intraclass-Korrelation von $\rho = .49$, d. h. 49% der Varianz erlebter Bedrohung im Konflikt stehen mit Merkmalen der berichtenden Person bzw. allgemein mit Level 2-Einflüssen in Zusammenhang. Diese Höhe sprach für die Berücksichtigung der Personenebene im Modell.

Auf Personenebene erwiesen sich der Einfluss von Negativer Affektivität (NA) und Klarheit des Selbstkonzepts (SCCS) auf die Level 1-Regressionskonstante β_{0j} als signifikant. Die durchschnittliche erlebte Bedrohung wird hypothesenkonform durch Negative Affektivität verstärkt, durch ein klares Selbstkonzept hingegen gesenkt; H3.1 und 3.2 gelten somit als bestätigt. Öffentliche Selbstaufmerksamkeit wirkte in erwarteter Richtung, verfehlte jedoch die Signifikanzgrenze, H3.3 wird somit zurückgewiesen. Die explorativ analysierten Variablen Sozialer Kompetenz lieferten ebenfalls keinen signifikanten Beitrag zur Varianzaufklärung.

Hypothesenkonform war der Einfluss der von den Experten eingeschätzten Schwere des Konflikts auf situationaler Ebene signifikanter Prädiktor für das Ausmaß empfundener Bedrohung im Konflikt. H3.4 wird somit angenommen. Für den vermuteten Moderatoreffekt von Privater Selbstaufmerksamkeit auf den Zusammenhang zwischen Schwere des Konflikts und erlebter Bedrohung ergaben sich keinerlei Indizien, H3.5 wird deshalb zurückgewiesen. Die signifikanten Koeffizienten des Modells sind Tabelle 46 zu entnehmen.

Tabelle 46: Schätzung der festen Effekte mit robusten Standardfehlern auf die im Konflikt erlebte Bedrohung.

Feste Effekte	Unabhängige Variable	Gamma	SE	Gamma stand.*	df	t	p
Personenebene (Level 2)	Negative Affektivität, γ_{01}	.43	.08	.34	106	5.20	.000
	Klarheit des Selbstkonzepts, γ_{02}	-.13	.05	-.15	106	-2.82	.005
Situationale Ebene (Level 1)	Schwere des Konflikts**, γ_{10}	.29	.05	.29	108	5.79	.000

*stand. = standardisiert; **Expertenrating.

Wie Tabelle 47 zu entnehmen, verbleiben für das Ausmaß erlebter Bedrohung in Anbetracht eines für die Person durchschnittlich schweren Konflikts (β_{0j}) zwischen den Teilnehmern auf Level 2 noch signifikante, unaufgeklärte Varianzanteile. Die Level 1-Steigung von Schwere des Konflikts (β_{1j}), d.h. der Zusammenhang zwischen der von den Experten beurteilten Schwere des Konflikts und der von der berichtenden Person erlebten Bedrohung im Konflikt, variiert nicht signifikant zwischen den Teilnehmern.

Tabelle 47: Varianzschätzung der Zufallseffekte.

Zufallseffekte	Varianz	df	χ^2	p
Level 1-Konstante (β_{0j} ; Varianz zw. d. Personen), u_0	.16	94	373.82	.000
Level 1-Steigung (β_{1j} ; Schwere des Konflikts), u_1	.03	98	105.05	.248
Level 1-Residuum (Messzeitpunkt), r	.19			

Reaktionen im Konflikt: Integratives Verhalten

Merkmal sozial kompetenter Personen sollte sein, dass sie in interpersonellen Konflikten problemlösungsorientiert agieren. Daneben setzt aktives, problemlösungsorientiertes Handeln im Konflikt auch Zutrauen in die eigenen Fähigkeiten voraus, den Konflikt lösen zu können. Über dieses Zutrauen sollten vor allem sich selbst positiv bewertende Personen mit niedriger habitueller Negativer Affektivität verfügen. Deshalb wird angenommen, dass sowohl positive Selbstbewertung und niedrige Negative Affektivität als auch Soziale Kompetenz in Zusammenhang mit der Anwendung problemlösungsorientierter Strategien stehen. Im Hinblick auf die situationale Einflussebene wird angenommen, dass es der Person um so leichter fällt, problemlösungsorientiert zu agieren, je weniger sie sich in der akuten Situation bedroht fühlt.

H4.1 (Differentielle Hypothese, Level 2): Nach statistischer Kontrolle habitueller Negativer Affektivität und positiver Selbstbewertung steht Soziale Kompetenz in positivem Zusammenhang mit der Anwendung integrativer Coping-Strategien im Konflikt.

H4.2 (Situationale Hypothese, Level 1): Die Anwendung integrativer Coping-Strategien steht in negativem Zusammenhang mit erlebter Bedrohung im Konflikt.

Die Formulierung der Hypothesen in Gleichungsform lautet:

Level 1:

$$Y_{ij} = \text{Integratives Verhalten} = \beta_{0j} + \beta_{1j}\text{Bedrohung} + r_{ij}$$

Die im Konflikt erlebte Bedrohung wurde gruppenzentriert. Damit stellt β_{0j} das Ausmaß problemlösungsorientierten Copings im Falle eines Konflikts dar, den die Person als durchschnittlich bedrohlich empfindet. Die Varianz von β_{0j} wurde auf Level 2 als Funktion Negativer Affektivität, positiver Selbstbewertung und Sozialer Kompetenz modelliert. Wiederum wird, wie in Abschnitt 8.2.1 (S. 144) erläutert, die Variable Klarheit des Selbstkonzepts als Indikator des Faktors Positiver und Klarer Selbstbewertung herangezogen.

Level 2:

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + \gamma_{01}\text{Negative Affektivität} + \gamma_{02}\text{Pos. Selbstbewert.} + \gamma_{03}\text{Soziale Kompetenz} + u_{0j}$$

$$\beta_{1j} = \gamma_{10} + u_{1j}$$

Das Null-Modell ergab eine Intraclass-Korrelation von $\rho = .28$, d. h. 28% der Varianz integrativen Verhaltens im Konflikt stehen mit Merkmalen der berichtenden Person bzw. allgemein mit Level 2-Einflüssen in Zusammenhang. Diese Höhe sprach für die Berücksichtigung der Personenebene im Modell.

Auf Personenebene erwiesen sich weder Negative Affektivität noch Klarheit des Selbstkonzepts als relevant, statt dessen jedoch der explorativ untersuchte Einfluss Allgemeiner Selbstwirksamkeit (ASW): Je höher ASW, um so integrativer ist das Konfliktverhalten der Person. Bei ASW handelt es sich, neben der Klarheit des Selbstkonzepts, um dasjenige Konstrukt, das den Faktor Positiver und Klarer Selbstbewertung am stärksten definiert (siehe Abschnitt 8.2.1, Seite 144). Insofern stützt dieses explorative Ergebnis die Annahme, positive Selbstbewertung stehe in positivem Zusammenhang mit integrativem Konfliktverhalten. Für Soziale Kompetenz hingegen ließen sich keine statistisch bedeutsamen Zusammenhänge mit integrativem Konfliktverhalten feststellen. Wider Erwarten sind hohe Testwerte in Sozialer Kompetenz somit nicht prädiktiv für problemlösungsorientiertes Handeln im Konflikt. H4.1 wird deshalb zurückgewiesen.

Erlebte Bedrohung im Konflikt stand ebenfalls in keinem signifikanten Zusammenhang mit der Anwendung problemlösungsorientierter Strategien. H4.2 wird deshalb zurückgewiesen. Statt dessen erwies sich das Ausmaß Positiver Affektivität im Konflikt als signifikanter Prädiktor: Je höher die Ausprägung statebezogener Positiver Affektivität, um so integrativer ist das Verhalten. Die Höhe der signifikanten Koeffizienten ist Tabelle 48 zu entnehmen.

Tabelle 48: Schätzung der festen Effekte mit robusten Standardfehlern auf integratives Konfliktverhalten.

Feste Effekte	Unabhängige Variable	Gamma	SE	Gamma stand.*	df	t	p
Personenebene (Level 2)	Allg.Selbstwirksamkeit, γ_{01}	.64	.17	.28	107	3.65	.000
Situationale Ebene (Level 1)	State-Positive Affektivität, γ_{10}	.47	.09	.28	108	5.03	.000

*stand. = standardisiert.

Wie Tabelle 49 zu entnehmen, verbleiben im Hinblick auf integratives Verhalten in einem von der Person durchschnittlich positiv bewerteten Konflikt (β_{0j}) noch signifikante, unaufgeklärte Varianzanteile zwischen den Personen auf Level 2. Die Level 1-Steigung von Positiver Affektivität (β_{1j}), d. h. der Zusammenhang zwischen statebezogener Positiver Affektivität im Konflikt und integrativem Verhalten, variiert nicht signifikant zwischen den Personen. Der größte unaufgeklärte Varianzanteil verbleibt auf Ebene der Messzeitpunkte (Level 1).

Tabelle 49: Varianzschätzung der Zufallseffekte.

Zufallseffekte	Varianz	df	χ^2	p
Level 1-Konstante (β_{0j} ; Varianz zw. d. Personen), u_0	.27	98	229.46	.000
Level 1-Steigung (β_{1j} ; State-Positive Affektivität), u_1	.11	99	101.86	.402
Level 1-Residuum (Messzeitpunkt), r	.69			

Reaktionen im Konflikt: Ärgerkontrolle

Sozial kompetentes Konfliktverhalten impliziert die Fähigkeit zur Kontrolle negativer Emotionen, insbesondere von Ärger, denn impulsives Ausagieren dieses Gefühls wäre mit einer konstruktiven Problemlösungsorientierung inkompatibel. Zwar sind Situationen denkbar, in denen die bewusste Demonstration negativer Emotionen als sozial kompetent beurteilt werden kann, z. B. im Gespräch mit wiederholt unzuverlässigen Mitarbeitern. Voraussetzung ist jedoch, den Ärger kontrolliert zu äußern statt sich zu impulsiven Wutausbrüchen hinreißen zu lassen.

Angenommen wird, dass Emotionskontrolle mit dem Erleben von Bedrohung im Konflikt einhergeht – negative Gefühle werden trivialerweise erst empfunden werden, bevor sie kontrolliert werden müssen. Auch wenn die Definition Sozialer Kompetenz im Sinne Thorndikes (1920) keine explizite Aussage über die Fähigkeit zur Emotionsregulation trifft, setzt soziale Handlungskompetenz die Fähigkeit zur Kontrolle persönlicher Emotionen implizit voraus. Deshalb wird angenommen, dass sozial kompetente Personen Ärgergefühle stärker kontrollieren, wenn sie sich im Konflikt bedroht fühlen. Da Situationen denkbar sind, in denen es sozial kompetent sein

kann, Ärger nicht zu unterdrücken, wird kein direkter Effekt von Sozialer Kompetenz auf Emotionskontrolle angenommen, sondern nur der Moderatoreffekt postuliert: Wenn sich sozial kompetente Personen im Konflikt bedroht fühlen, sollten sie in der Lage sein, ihre negativen Gefühle zu kontrollieren.

Es wird ebenfalls keine Hypothese über direkte Zusammenhänge zwischen Negativer Affektivität und positiver Selbstbewertung einerseits sowie Emotionskontrolle andererseits aufgestellt. Zwar ist per definitionem anzunehmen, dass Personen mit hoher Negativer Affektivität generell mehr negative Emotionen empfinden, aber es ist unklar, ob sie sie konsistent stärker unterdrücken. Ähnliche Überlegungen gelten für sich selbst positiv bewertende Personen: Es wird nicht angenommen, dass sie Ärger prinzipiell unterdrücken statt je nach Situation flexibel zu entscheiden, ob sie ihren Ärger erkennbar werden lassen.

H5.1 (Situational Hypothese, Level 1): Die Stärke der Emotionskontrolle in Konfliktsituationen steht in positivem Zusammenhang mit dem Ausmaß empfundener Bedrohung.

H5.2 (Cross-Level-Interaktion): Soziale Kompetenz verstärkt den Zusammenhang zwischen Bedrohung und Emotionskontrolle im Konflikt.

Die Formulierung der Hypothesen in Gleichungsform lautet:

Level 1:

$$Y_{ij} = \text{Emotionskontrolle} = \beta_{0j} + \beta_{1j}\text{Bedrohung} + r_{ij}$$

Wegen Gruppenzentrierung der Variable Bedrohung entspricht β_{0j} dem Ausmaß an Emotionskontrolle im Falle einer als durchschnittlich stark erlebten Bedrohung. Die Varianz der Level 1-Regressionsteigung β_{1j} wird auf Personenebene als Funktion Sozialer Kompetenz modelliert.

Level 2:

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + u_{0j}$$

$$\beta_{1j} = \gamma_{10} + \gamma_{11}\text{Soziale Kompetenz} + u_{1j}$$

Das Null-Modell ergab eine Intraclass-Korrelation von $\rho = .19$, d. h. 19% der Varianz von Emotionskontrolle stehen mit Merkmalen der berichtenden Person bzw. allgemein mit Level 2-Einflüssen in Zusammenhang. Diese Höhe sprach für die Berücksichtigung der Personenebene im Modell.

Die Ergebnisse bestätigen den positiven Zusammenhang zwischen Bedrohungsstärke und Emotionskontrolle; H5.1 wird somit angenommen. Keine Hinweise ergaben sich für den vermuteten Moderatoreffekt von Sozialer Kompetenz auf den Zusammenhang zwischen erlebter Bedrohung und Emotionskontrolle. H5.2 wird somit zurückgewiesen. Statt dessen ergab sich ein positiver Moderatoreffekt von positiver Selbstbewertung: Die Klarheit des Selbstkonzepts (SCCS) verstärkt den Zusammenhang zwischen erlebter Bedrohung und Emotionskontrolle. Personen mit klarem Selbstkonzept unterdrücken bei zunehmender Bedrohung mehr negative Emotionen und demonstrieren nach außen mehr Gelassenheit. Die Höhe der signifikanten Koeffizienten ist Tabelle 50 zu entnehmen.

Tabelle 50: Schätzung der festen Effekte mit robusten Standardfehlern auf Emotionskontrolle im Konflikt

Feste Effekte	Unabhängige Variable	Gamma	SE	Gamma stand.*	df	t	p
Situationale Ebene (Level 1)	Bedrohung, γ_{10}	.38	.17	.23	107	2.24	.025
Cross-Level-Interaktion (Level 2 x Level 1)	Klarheit des Selbstkonzepts x Bedrohung, γ_{11}	.41	.20	.14	107	2.04	.041

*stand. = standardisiert.

Der Moderatoreffekt von Klarheit des Selbstkonzepts auf den Zusammenhang zwischen Bedrohung und Stärke der Emotionskontrolle im Konflikt wird in Abbildung 10 veranschaulicht.

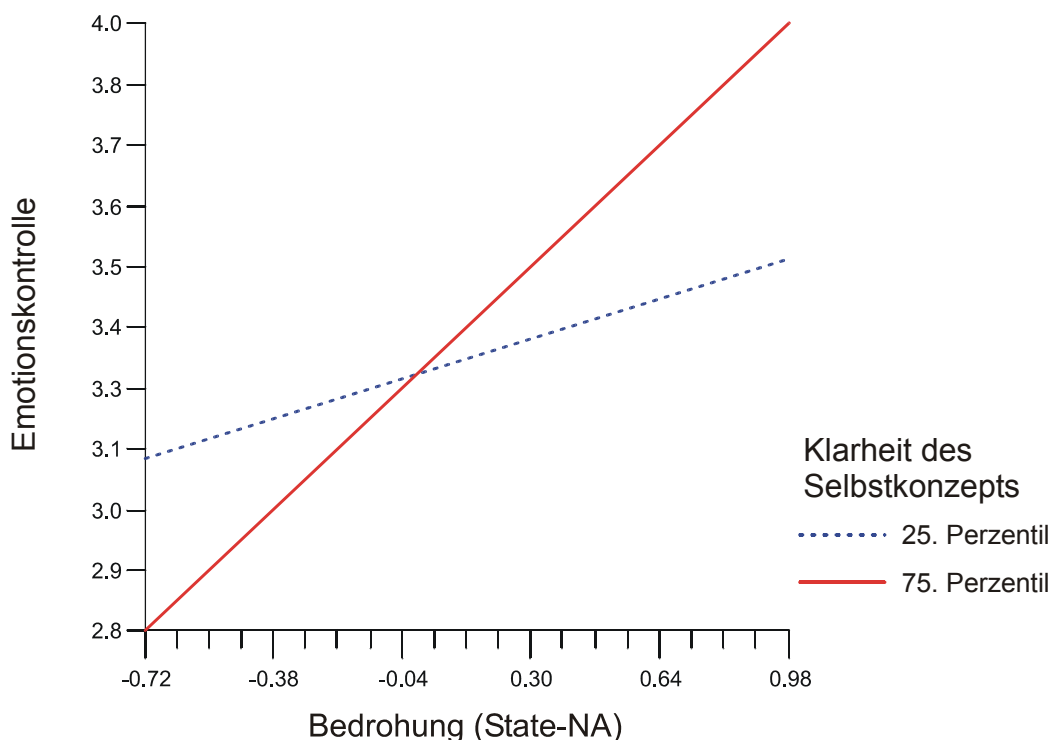


Abbildung 10: Darstellung des positiven Moderatoreffekts von Klarheit des Selbstkonzepts auf den positiven Zusammenhang zwischen erlebter Bedrohung im Konflikt (State-NA) und Kontrolle negativer Emotionen im Konflikt; dargestellt sind die aus den geschätzten Modellparametern resultierenden Regressionsgeraden für das 25. und 75. Perzentil von Klarheit des Selbstkonzepts.

Wie Tabelle 51 zu entnehmen, verbleiben im Hinblick auf die Stärke der Emotionskontrolle in Anbetracht eines individuell durchschnittlich bedrohlichen Konflikts (β_{0j}) noch signifikante, unaufgeklärte Varianzanteile zwischen den Personen. Auch die Level 1-Steigung von Bedrohung (β_{1j}), d. h. der Zusammenhang zwischen erlebter Bedrohung im Konflikt und der Kontrolle negativer Emotionen, variiert signifikant zwischen den Personen. Der größte unaufgeklärte Varianzanteil verbleibt auf Ebene der Messzeitpunkte (Level 1).

Tabelle 51: Varianzschätzung der Zufallseffekte.

Zufallseffekte	Varianz	df	χ^2	p
Level 1-Konstante (β_{0j} ; Varianz zw. d. Personen), u_0	.28	101	225.46	.000
Level 1-Steigung (β_{1j} ; Bedrohung), u_1	.55	100	125.28	.044
Level 1-Residuum (Messzeitpunkt), r	.81			

Insgesamt zeigen die Ergebnisse von H5 wie bereits bei H3, dass neben der emotionalen Reaktion auf Konflikte auch der Umgang mit negativen Emotionen von Indikatoren einer stabilen Persönlichkeit statt von Sozialer Kompetenz beeinflusst wird.

Reaktionen im Konflikt: Defensives Verhalten

Je intensiver die durch den Konflikt ausgelöste Bedrohung, um so stärker ausgeprägt sollte das Vermeidungsverhalten der Person sein (vgl. Lazarus, 1966, 1999; Lazarus & Launier, 1981). Sofern sich die Person der Situation nicht physisch entziehen kann, besteht eine mögliche Vermeidungsstrategie darin, sich defensiv zu verhalten. Angenommen wird, dass Personen mit hoher Sozialer Kompetenz generell zu weniger defensivem Verhalten neigen. Ihre Kompetenz sollte sich vielmehr in aktivem Bemühen um eine einvernehmliche Lösungsfindung bemerkbar machen. Gleiches gilt für Personen mit hoher positiver Selbstbewertung und niedriger habitueller Negativer Affektivität: Sie sollten generell eher wagen, im Konflikt persönliche Positionen zu vertreten und sich deshalb weniger defensiv verhalten.

H6.1 (Differenzielle Hypothese, Level 2): Nach statistischer Kontrolle habitueller Negativer Affektivität und positiver Selbstbewertung steht Soziale Kompetenz in negativem Zusammenhang mit defensivem Verhalten im Konflikt.

H6.2 (Situational Hypothese, Level 1): Das Ausmaß erlebter Bedrohung im Konflikt steht in positivem Zusammenhang mit defensivem Verhalten.

Die Formulierung dieser Hypothesen in Gleichungsform lautet:

Level 1:

$$Y_{ij} = \text{Defensivität} = \beta_{0j} + \beta_{1j}\text{Bedrohung} + r_{ij}$$

Wegen Gruppenzentrierung der Variable Bedrohung entspricht β_{0j} dem Ausmaß an defensivem Verhalten, das die Person im Falle einer als durchschnittlich stark erlebten Bedrohung an den Tag legt. Auf Level 2 wird die Varianz von β_{0j} als Funktion Negativer Affektivität, positiver Selbstbewertung und Sozialer Kompetenz modelliert.

Level 2:

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + \gamma_{01}\text{Negative Affektivität} + \gamma_{02}\text{Pos. Selbstbewert.} + \gamma_{03}\text{Soziale Kompetenz} + u_{0j}$$

$$\beta_{1j} = \gamma_{10} + u_{1j}$$

Das Null-Modell ergab eine Intraclass-Korrelation von $\rho = .43$, d. h. 43% der Varianz defensiven Verhaltens im Konflikt stehen mit Merkmalen der berichtenden Person bzw. allgemein mit Level 2-Einflüssen in Zusammenhang. Diese Höhe sprach für die Berücksichtigung der Personenebene im Modell.

Wie erwartet, wird das durchschnittliche Ausmaß defensiven Verhaltens durch hohe Negative Affektivität verstärkt und durch ein klares Selbstkonzept gemindert. Über diese Persönlichkeitsmerkmale hinaus ist auch der Einfluss Sozialer Kompetenz signifikant, allerdings nicht in hypothesenkonformer Richtung, denn das Regressionsgewicht des revidierten ISIS-Gesamtwertes (Soziale Wahrnehmungsfähigkeit, SW; Konflikt- und Kritikfähigkeit, KK; Teamfähigkeit, TF; Führungsfähigkeit, FF und Gedächtnis, Ged) ist *positiv*. Die Analyse der Einzelskalen des Gesamtwertes ergab signifikante Varianzaufklärungsbeiträge für SW ($\gamma = .26, t = 2.54, p = .011$), FF ($\gamma = .25; t = 2.43; p = .015$) und TF ($\gamma = .28, t = 2.21; p = .027$), nicht hingegen für KK ($\gamma = -.02, t = -.14; p = .886$) und Ged ($\gamma = .07, t = .58; p = .564$); auch das einzeln hinzugezogene Situationsrating leistete keinen signifikanten Beitrag ($\gamma = -.10, t = -.69; p = .489$). H6.1 wird deshalb zurückgewiesen.

Hypothesenkonform geht das Empfinden von Bedrohung in der Konfliktsituation mit defensivem Verhalten einher. H6.2 wird somit angenommen.

Daneben ergab sich ein negativer Moderatoreffekt von Selbstwertgefühl auf den Zusammenhang zwischen Bedrohung und defensivem Verhalten: Je höher das Selbstwertgefühl, um so schwächer ausgeprägt ist der Zusammenhang zwischen Bedrohung und defensivem Verhalten im Konflikt. Der Haupteffekt von Bedrohung bleibt davon unberührt. Je stärker sich die Person bedroht fühlt, um so defensiver ist ihr Konfliktverhalten. Die Höhe der signifikanten Koeffizienten ist Tabelle 52 zu entnehmen.

Tabelle 52: Schätzung der festen Effekte mit robusten Standardfehlern auf defensives Verhalten im Konflikt.

Feste Effekte	Unabhängige Variable	Gamma	SE	Gamma stand.*	df	t	p
Personenebene (Level 2)	Negative Affektivität, γ_{01}	.44	.08	.36	105	5.23	.000
	Klarheit des Selbstkonzepts, γ_{02}	-.13	.05	-.16	105	-2.58	.010
	ISIS-Gesamtwert, γ_{03}	.91	.23	.21	105	3.99	.000
Situationale Ebene (Level 1)	Bedrohung, γ_{10}	.41	.07	.43	107	6.21	.000
Cross-Level-Interaktion (Level 2 x Level 1)	Selbstwertgefühl x Bedrohung, γ_{11}	-.32	.13	-.11	107	-2.48	.014

*stand. = standardisiert.

Der Moderatoreffekt von Selbstwertgefühl auf den Zusammenhang zwischen erlebter Bedrohung im Konflikt und defensivem Verhalten wird in Abbildung 11 veranschaulicht.

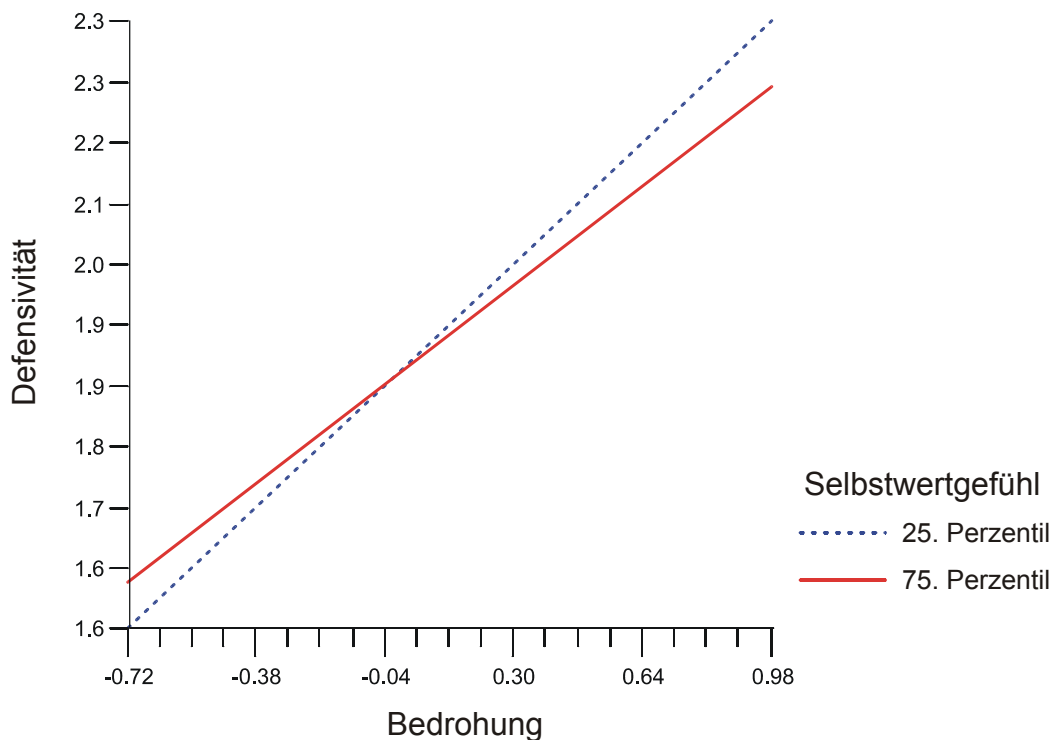


Abbildung 11: Darstellung des negativen Moderatoreffekts von Selbstwertgefühl auf den positiven Zusammenhang zwischen erlebter Bedrohung im Konflikt (State-NA) und defensivem Verhalten; dargestellt sind die aus den geschätzten Modellparametern resultierenden Regressionsgeraden für das 25. und 75. Perzentil von Selbstwertgefühl.

Wie Tabelle 53 zu entnehmen, verbleiben im Hinblick auf defensives Verhalten in Anbetracht eines individuell durchschnittlich bedrohlichen Konflikts (β_{0j}) noch signifikante Varianzanteile zwischen den Personen; die Level 1-Steigung von Bedrohung (β_{1j}), d. h. der Zusammenhang zwischen erlebter Bedrohung im Konflikt und defensivem Verhalten, variiert nicht signifikant zwischen den Personen.

Tabelle 53: Varianzschätzung der Zufallseffekte.

Zufallseffekte	Varianz	df	χ^2	p
Level 1-Konstante (β_{0j} ; Varianz zw. d. Personen), u_0	.12	98	316.15	.000
Level 1-Steigung (β_{1j} ; Bedrohung), u_1	.06	100	117.69	.109
Level 1-Residuum (Messzeitpunkt), r	.19			

Je höher somit die Ausprägung in Sozialer Kompetenz, insbesondere in Sozialer Wahrnehmungsfähigkeit, Teamfähigkeit und Führungsfähigkeit, um so höher das Ausmaß defensiven Verhaltens im Konflikt. Dieses Ergebnis widerspricht der in der Hypothese formulierten Vermutung. Wie lässt sich dieses Ergebnis erklären? Diese Frage wird ausführlich in Kapitel 9 diskutiert.

Reaktionen im Konflikt: Kognitive Palliationsstrategien

Als weitere Konfliktstrategie waren in der PCA über die im Fragebogen enthaltenen Coping-Items palliative Strategien wie Ablenkung bzw. Relativierung der Situationsbedeutung identifiziert worden – eine Reaktionsform, die von Lazarus (1966, 1999; Lazarus & Launier, 1981), neben Angriff und Vermeidung, als dritte Variante im Stressbewältigungsprozess genannt wird.

Wie bei Defensivität und Emotionskontrolle handelt es sich um eine defensive Strategie. Die Person versucht nicht, die Situation aktiv zu beeinflussen, sondern sich ihr gedanklich zu entziehen bzw. ihre Bedrohlichkeit durch Relativierung zu reduzieren. Perrez und Reicherts (1992) empfehlen Ablenkung und eine Veränderung bisheriger Bewertungsmaßstäbe vor allem in unkontrollierbaren Situationen, die aus bestimmten Gründen nicht der persönlichen Einflussnahme unterliegen, sowie in Situationen, bei denen mit einer hohen Wiederauftretenswahrscheinlichkeit zu rechnen ist; beide Merkmale treffen häufig auf soziale Konflikte zu (siehe Abschnitt 3.2).

Es ist anzunehmen, dass diese kognitiven Palliationsstrategien vor allem in solchen Situationen angewandt werden, die eher lästig als bedrohlich empfunden werden: Denn je stärker die durch eine Situation ausgelösten negativen Emotionen, um so weniger wahrscheinlich dürfte es der Person gelingen, sich tatsächlich abzulenken. Unklar ist, mit welchem beobachtbaren Verhalten kognitive Palliation einhergeht, da sich die Items der Palliations-Skala ausschließlich auf Aussagen über intrapsychische Vorgänge beschränken³¹. Auch wenn diese Strategie in bestimmten Situationen angemessen sein mag, ist nicht anzunehmen, dass sozial kompetente Personen sie generell anwenden, da sozial kompetentes Verhalten häufiger die Zuwendung von Aufmerksamkeit zur Situation statt Ablenkung verlangt. Aufgrund der Situationsspezifität Sozialer Kompetenz wird deshalb weder eine konsistent negative noch konsistent positive Beziehung zur Anwendung palliativer Strategien vermutet. Auch für habituelle Negative Affektivität und positive Selbstbewertung wird kein konsistenter Zusammenhang mit Ablenkung und kognitiver Relativierung der Situationsbedeutung vermutet. Die aufgestellte Hypothese beschränkt sich deshalb auf den Einfluss situational erlebter Bedrohung.

³¹ Die Items der Skala lauten: „Ich habe abgeschaltet, mich abgelenkt und die Situation gar nicht an mich herankommen lassen“ (UBV1); „Ich habe mir klargemacht, dass die Situation nicht so schlimm/nicht so wichtig ist im Vergleich zu anderem“ (UBV4).

H7 (Situational Hypothese, Level 1): Erlebte Bedrohung im Konflikt steht in negativem Zusammenhang mit der Anwendung kognitiver Palliationsstrategien wie Ablenkung und Relativierung der Situationsbedeutung.

Die Formulierung der Hypothese in Gleichungsform lautet:

Level 1:

$$Y_{ij} = \text{Kognitive Palliation} = \beta_{0j} + \beta_{1j}\text{Bedrohung} + r_{ij}$$

Level 2:

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + u_{0j}$$

$$\beta_{1j} = \gamma_{10} + u_{1j}$$

Die im Konflikt empfundene Bedrohung wurde gruppenzentriert, somit entspricht β_{0j} dem Ausmaß der Anwendung kognitiv palliativer Strategien in einer für die Person durchschnittlich bedrohlichen Situation.

Das Null-Modell ergab eine Intraclass-Korrelation von $\rho = .35$, d. h. 35% der Varianz in der Anwendung Kognitiver Palliationsstrategien im Konflikt stehen mit Merkmalen der berichtenden Person bzw. allgemein mit Level 2-Einflüssen in Zusammenhang. Diese Höhe sprach für die Berücksichtigung der Personenebene im Modell.

Die Ergebnisse bestätigen den vermuteten negativen Zusammenhang zwischen Bedrohungsstärke und Kognitiver Palliation: Personen lenken sich in solchen Situationen ab, in denen sie sich weniger bedroht fühlen. H7 wird somit angenommen. Explorative Untersuchungen der Indikatoren Sozialer Kompetenz zeigten keine Effekte, statt dessen hat die Klarheit des Selbstkonzepts (SCCS), als Indikator des Faktors Positiver und Klarer Selbstbewertung, einen signifikant negativen Einfluss: Ein klares, positives Selbstkonzept senkt die Wahrscheinlichkeit, sich im Konflikt abzulenken oder die Situationsbedeutung zu relativieren. Die Höhe der signifikanten Koeffizienten ist Tabelle 54 zu entnehmen.

Tabelle 54: Schätzung der festen Effekte mit robusten Standardfehlern auf die Anwendung kognitiver Palliationsstrategien im Konflikt.

Feste Effekte	Unabhängige Variable	Gamma	SE	Gamma stand.*	df	t	p
Personenebene (Level 2)	Klarheit des Selbstkonzepts, γ_{01}	-.23	.08	-.19	107	-2.76	.006
Situational Ebene (Level 1)	Bedrohung, γ_{10}	-.25	.11	-.18	108	-2.33	.019

*stand. = standardisiert.

Wie aus Tabelle 55 zu entnehmen, verbleiben im Hinblick auf die Stärke der Anwendung kognitiver Palliationsstrategien in Anbetracht eines individuell durchschnittlich bedrohlichen Konfliktes (β_{0j}) noch signifikante Varianzanteile zwischen den Personen. Die Level 1-Steigung von Bedrohung (β_{1j}), d. h. der Zusammenhang zwischen erlebter Bedrohung im Konflikt und der Anwendung kognitiver Palliationsstrategien, variiert nicht signifikant zwischen den Personen. Der größte unaufgeklärte Varianzanteil verbleibt auf Ebene der Messzeitpunkte (Level 1).

Tabelle 55: Varianzschätzung der Zufallseffekte.

Zufallseffekte	Varianz	df	χ^2	p
Level 1-Konstante (β_{0j} ; Varianz zw. d. Personen), u_0	.29	100	273.41	.000
Level 1-Steigung (β_{1j} ; Bedrohung), u_1	.08	101	110.85	.236
Level 1-Residuum (Messzeitpunkt), r	.56			

Im Folgenden sollen die Auswirkungen der im Konflikt angewandten Strategien untersucht werden. Annahme dabei ist, dass das Unterdrücken negativer Emotionen im Konflikt Stress erzeugt, der sich in Rumination, Rachegeanken und sozial inkompetentem Verhalten wie Displaced Aggression nach dem Konflikt niederschlagen kann. Dies sollte insbesondere auf die beiden selbstrepressiven Verhaltensstrategien Defensivität und Emotionskontrolle zutreffen. Für die kognitiven Palliationsstrategien werden negative Zusammenhänge, für integratives Konfliktverhalten keine situationsübergreifenden positiven oder negativen Zusammenhänge mit diesen Reaktionen im Anschluss an einen Konflikt erwartet.

Auswirkungen des Konfliktverhaltens: Einfluss von Defensivität auf Rumination, Rachegeanken und Displaced Aggression nach dem Konflikt

Wie die Ergebnisse von H6 zeigen, steht Soziale Kompetenz in positivem Zusammenhang mit defensivem Konfliktverhalten, das seinerseits von selbst- und fremdabwertenden Gedanken sowie unterdrückten Ärgergefühlen begleitet wird. Dies spricht dafür, dass Soziale Kompetenz zwar Wahrnehmungs- und Handlungskompetenz umfasst, aber nicht die Fähigkeit, negative Emotionen auf kompetente Weise zu bewältigen.

Annahme ist, dass nicht erfolgreich regulierte negative Gefühle im Konflikt zu anhaltend aversiven Erlebniszuständen nach dem Konflikt führen. Diese wiederum können Rumination, Rachegeanken und offen aggressives Verhalten auslösen (siehe Kapitel 4). Die Wahrscheinlichkeit, nach einem Konflikt zu ruminieren, Rachegeanken nachzuhängen und Aggressionen an Unbeteiligten auszulassen,

dürfte auf situationaler Ebene vor allem durch den Ausgang des Konflikts gesteuert werden. Erfolgreich gelöste Konflikte versetzen die Person in einen positiven emotionalen Zustand und sollten deshalb die Tendenz zu Rumination, Rache-gedanken und Displaced Aggression mindern. Plausibel erscheint zudem, dass das Verhalten *nach* dem Konflikt, unabhängig vom Ausgang der Situation, mit dem Verhalten *im* Konflikt in Zusammenhang steht. Defensives Verhalten im Konflikt, das mit dem Erleben von Ohnmacht einhergeht, sollte die Wahrscheinlichkeit erhöhen, nach dem Konflikt unterdrückte negative Emotionen auf dysfunktionale Weise auszuagieren. Personen mit geringer habitueller Negativer Affektivität und hoher positiver Selbstbewertung, so die Ergebnisse von H3 und H6, fühlen sich von Konflikten weniger bedroht und verhalten sich weniger defensiv. Zu vermuten ist deshalb, dass sie nach Konflikten auch weniger zu Rumination, Rache-gedanken und Displaced Aggression neigen. Da die Definition Sozialer Kompetenz im Sinne Thorndikes (1920) nur Aussagen über Wahrnehmungs- und Handlungskompetenzen *im* Konflikt trifft, wird keine Hypothese darüber aufgestellt, in welcher Weise Soziale Kompetenz den Umgang mit negativen Emotionen *nach* dem Konflikt beeinflusst.

H8.1 (Differenzielle Hypothese, Level 2): Habituelle Negative Affektivität steht in positivem Zusammenhang mit Rumination, Rache-gedanken und Displaced Aggression nach Konflikten.

H8.2 (Differenzielle Hypothese, Level 2): Positive Selbstbewertung steht in negativem Zusammenhang mit Rumination, Rache-gedanken und Displaced Aggression nach Konflikten.

H8.3 (Situationaler Hypothese, Level 1): Die Lösung des Konflikts steht in negativem Zusammenhang mit Rumination, Rache-gedanken und Displaced Aggression nach dem Konflikt.

H8.4 (Situationaler Hypothese, Level 1): Je defensiver das Verhalten in der Konfliktsituation, um so stärker die Neigung zu Rumination, Rache-gedanken und Displaced Aggression nach dem Konflikt.

Die Formulierung der Hypothesen in Gleichungsform lautet:

Level 1:

$$Y_{ij} = \text{Rumination, Racheged. \& Displaced Aggress.} = \beta_{0j} + \beta_{1j}\text{Lösung} + \beta_{2j}\text{Defensivität} + r_{ij}$$

Defensivität wurde gruppenzentriert, „Lösung des Konflikts“ ebenfalls³². Damit entspricht β_{0j} dem Ausmaß von Rumination, Rachegedanken und Displaced Aggression nach Konflikten, die nach Auffassung der berichtenden Person durchschnittlich erfolgreich gelöst werden konnten und in denen sie sich für ihre Verhältnisse durchschnittlich defensiv verhalten hat. Die Varianz von β_{0j} wurde auf Level 2 als Funktion Negativer Affektivität und positiver Selbstbewertung modelliert.

Level 2:

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + \gamma_{01}\text{Negative Affektivität} + \gamma_{02}\text{Pos. Selbstbewertung} + u_{0j}$$

$$\beta_{1j} = \gamma_{10} + u_{1j}$$

$$\beta_{2j} = \gamma_{20} + u_{2j}$$

Das Null-Modell ergab eine Intraclass-Korrelation von $\rho = .39$, d. h. 39% der Varianz von Rumination, Rachegedanken und Displaced Aggression nach Konflikten stehen mit Merkmalen der berichtenden Person bzw. allgemein mit Level 2-Einflüssen in Zusammenhang. Diese Höhe sprach für die Berücksichtigung der Personenebene im Modell.

Die Neigung zu Rumination, Rachegedanken und Displaced Aggression wird, wie vermutet, durch Negative Affektivität verstärkt. Ein klares, positives Selbstkonzept wirkt dem entgegen, verfehlt jedoch die Signifikanzgrenze. In Anbetracht dessen wird H8.1 akzeptiert, H8.2 zurückgewiesen. Die explorativ ebenfalls untersuchten Indikatoren Sozialer Kompetenz waren statistisch bedeutungslos.

Die Ergebnisse bestätigen weiterhin die vermuteten Effekte auf Level 1: Ungelöste Konflikte und defensives Verhalten im Konflikt stehen in positivem Zusammenhang mit Rumination, Rachegedanken und Displaced Aggression nach dem Konflikt. H8.3 und H8.4 werden somit angenommen. Die signifikanten Koeffizienten des Modells sind Tabelle 56 zu entnehmen.

³² Bei „Lösung des Konflikts“ handelt es sich um eine dreistufige Variable mit 1 = nicht gelöst, 2 = Situation dauert noch an, 3 = gelöst.

Tabelle 56: Schätzung der festen Effekte mit robusten Standardfehlern auf das Ausmaß von Rumination, Rachegeanken und Displaced Aggression nach defensivem Verhalten im Konflikt.

Feste Effekte	Unabhängige Variable	Gamma	SE	Gamma stand.*	df	t	p
Personenebene (Level 2)	Negative Affektivität, γ_{01}	.36	.06	.34	107	5.72	.000
Situationale Ebene (Level 1)	Lösung des Konflikts, γ_{10}	-.11	.03	-.15	108	-3.21	.002
	Defensivität, γ_{20}	.28	.04	.33	108	6.31	.000

*stand. = standardisiert.

Wie Tabelle 57 zeigt, verbleiben im Hinblick auf Rumination, Rachegeanken und Displaced Aggression (RR) nach Konflikten, die nach Auffassung der Personen durchschnittlich erfolgreich gelöst worden sind und in denen sie sich für ihre Verhältnisse durchschnittlich defensiv verhalten haben, noch signifikante, unaufgeklärte Varianzanteile zwischen den Personen (β_{0j}). Die Level 1-Steigung von Lösung des Konflikts (β_{1j}), d. h. der Zusammenhang zwischen der Lösung des Konflikts und RR, sowie die Level 1-Steigung von Defensivität (β_{2j}) variieren nicht signifikant zwischen den Personen.

Tabelle 57: Varianzschätzung der Zufallseffekte.

Zufallseffekte	Varianz	df	χ^2	p
Level 1-Konstante (β_{0j} ; Varianz zw. d. Personen), u_0	.10	66	203.41	.000
Level 1-Steigung (β_{1j} ; Lösung des Konflikts), u_1	.01	67	80.65	.122
Level 1-Steigung (β_{2j} ; Defensivität), u_2	.03	67	55.17	>.50
Level 1-Residuum (Messzeitpunkt), r	.15			

Auswirkungen des Konfliktverhaltens: Einfluss von Emotionskontrolle auf Rumination, Rachegeanken und Displaced Aggression nach dem Konflikt

Neben defensivem Agieren ist auch das Unterdrücken von Ärgergefühlen ein selbstrepressives Verhalten. Da der Ärger laut Inhalt der Items nur in Schach gehalten, nicht bewältigt wird, ist anzunehmen, dass auch Emotionskontrolle die Auftretenswahrscheinlichkeit von Rumination, Rachegeanken und Displaced Aggression nach Beendigung des Konflikts erhöht. In Anlehnung an H8 wird deshalb formuliert:

H9.1. (Differenzielle Hypothese): Habituelle Negative Affektivität steht in positivem Zusammenhang mit Rumination, Rachegeanken und Displaced Aggression nach Konflikten.

H9.2 (Differenzielle Hypothese, Level 2): Positive Selbstbewertung steht in negativem Zusammenhang mit Rumination, Rachegeanken und Displaced Aggression nach Konflikten.

H9.3 (Situational Hypothese, Level 1): Die Lösung des Konflikts steht in negativem Zusammenhang mit Rumination, Rachegeanken und Displaced Aggression nach dem Konflikt.

H9.4 (Situational Hypothese, Level 1): Je höher die Emotionskontrolle im Konflikt, um so stärker die Neigung zu Rumination, Rachegeanken und Displaced Aggression Verhalten nach dem Konflikt.

Die aufgestellten Hypothesen in Gleichungsform lauten:

Level 1:

$$Y_{ij} = \text{Rumin., Rachegead. \& Displaced Aggress.} = \beta_{0j} + \beta_{1j}\text{Lösung} + \beta_{2j}\text{Emotionskontrolle} + r_{ij}$$

Emotionskontrolle wurde gruppencentriert, „Lösung des Konflikts“ ebenfalls. Damit entspricht β_{0j} dem Ausmaß von Rumination, Rachegeanken und Displaced Aggression nach Konflikten, die nach Auffassung der berichtenden Person durchschnittlich erfolgreich gelöst werden konnten und in denen die Person für ihre Verhältnisse durchschnittlich stark Ärger unterdrückt hat. Die Varianz von β_{0j} wurde auf Level 2 als Funktion Negativer Affektivität und positiver Selbstbewertung modelliert.

Level 2:

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + \gamma_{01}\text{Negative Affektivität} + \gamma_{02}\text{Pos. Selbstbewertung} + u_{0j}$$

$$\beta_{1j} = \gamma_{10} + u_{1j}$$

$$\beta_{2j} = \gamma_{20} + u_{2j}$$

Die Ergebnisse bestätigen den vermuteten Effekt für Emotionskontrolle: Je mehr Ärgergefühle die Person im Konflikt unterdrückt hat, um so mehr neigt sie nach dem Konflikt dazu zu ruminieren, sich mit Rachegeanken zu beschäftigen und ihre Aggressionen an Unbeteiligten auszulassen: H9.4 wird somit akzeptiert. Darüber hinaus stimmen die Ergebnisse mit den im vorigen Abschnitt getroffenen Aussagen überein: Erfolgreiche Konfliktlösungen vermindern das Ausmaß von Rumination, Rachegeanken und Displaced Aggression im Anschluss an den Konflikt; H9.3 wird

ebenfalls angenommen. Die Neigung zu Rumination, Rachegeanken und Displaced Aggression wird durch habituelle Negative Affektivität verstärkt. Ein klares, positives Selbstkonzept wirkt dem entgegen, verfehlt jedoch wiederum die Signifikanzgrenze. In Anbetracht dessen wird H9.1 akzeptiert, H9.2 zurückgewiesen. Die explorativ untersuchten Indikatoren Sozialer Kompetenz waren statistisch bedeutungslos. Die Höhe der signifikanten Koeffizienten ist Tabelle 58 zu entnehmen

Tabelle 58: Schätzung der festen Effekte mit robusten Standardfehlern auf das Ausmaß von Rumination, Rachegeanken und Displaced Aggression nach Emotionskontrolle im Konflikt.

Feste Effekte	Unabhängige Variable	Gamma	SE	Gamma stand.*	df	t	p
Personenebene (Level 2)	Negative Affektivität, γ_{01}	.37	.07	.35	107	5.46	.000
Situationale Ebene (Level 1)	Lösung des Konflikts, γ_{10}	-.14	.04	-.19	108	-3.24	.000
	Emotionskontrolle, γ_{20}	.05	.03	.10	108	1.99	.046

*stand. = standardisiert.

Wie Tabelle 59 zeigt, verbleiben im Hinblick auf Rumination, Rachegeanken und Displaced Aggression (RR) nach Konflikten, die nach Auffassung der Personen durchschnittlich erfolgreich gelöst worden sind und in denen sie für ihre Verhältnisse durchschnittlich stark Ärger unterdrückt haben, noch signifikante, unaufgeklärte Varianzanteile zwischen den Personen (β_{0j}). Auch die Level 1-Steigung von Lösung des Konflikts (β_{1j}) variiert signifikant zwischen den Personen, nicht so hingegen die Level 1-Steigung von Emotionskontrolle (β_{2j}), d. h. der Zusammenhang zwischen Emotionskontrolle im Konflikt und RR.

Tabelle 59: Varianzschätzung der Zufallseffekte.

Zufallseffekte	Varianz	df	χ^2	p
Level 1-Konstante (β_{0j} ; Varianz zw. d. Personen), u_0	.09	64	186.98	.000
Level 1-Steigung (β_{1j} ; Lösung des Konflikts), u_1	.04	65	94.10	.011
Level 1-Steigung (β_{2j} ; Emotionskontrolle), u_2	.01	65	70.56	.297
Level 1-Residuum (Messzeitpunkt), r_i	.16			

Auswirkungen des Konfliktverhaltens: Einfluss von kognitiver Palliation auf Rumination, Rachegeanken und Displaced Aggression nach dem Konflikt

Wie die Ergebnisse von H7 zeigen, werden kognitive Strategien wie Ablenkung oder Relativierung der Situationsbedeutung vor allem in Situationen mit geringerem Bedrohungspotenzial eingesetzt. Ist die kognitive Palliation erfolgreich, sollte die Auftretenswahrscheinlichkeit von Rumination, Rachegeanken oder Displaced

Aggression nach dem Konflikt deutlich erniedrigt sein. In Anlehnung an H8 und H9 wird deshalb formuliert:

H10.1 (Differentielle Hypothese): Habituelle Negative Affektivität steht in positivem Zusammenhang mit Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression nach Konflikten.

H10.2 (Differentielle Hypothese, Level 2): Positive Selbstbewertung steht in negativem Zusammenhang mit Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression nach Konflikten.

H10.3 (Situationale Hypothese, Level 1): Die Lösung des Konflikts steht in negativem Zusammenhang mit Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression nach dem Konflikt.

H10.4 (Situationale Hypothese, Level 1): Kognitive Palliationsstrategien (Ablenkung und Relativierung der Situationsbedeutung) während des Konflikts stehen in negativem Zusammenhang mit Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression nach dem Konflikt.

Die Formulierung der Hypothesen in Gleichungsform lautet:

Level 1:

$$Y_{ij} = \text{Rumination, Rachedged. \& Displaced Aggress.} = \beta_{0j} + \beta_{1j}\text{Lösung} + \beta_{2j}\text{Kog.Pall.} + r_{ij}$$

Kognitive Palliation wurde gruppenzentriert, „Lösung des Konflikts“ ebenfalls. Damit entspricht β_{0j} dem Ausmaß von Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression nach Konflikten, die nach Auffassung der berichtenden Person durchschnittlich erfolgreich gelöst werden konnten und in denen die Person für ihre Verhältnisse durchschnittlich stark kognitive Palliationsstrategien angewandt hat. Die Varianz von β_{0j} wurde auf Level 2 als Funktion Negativer Affektivität und positiver Selbstbewertung modelliert.

Level 2:

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + \gamma_{01}\text{Negative Affektivität} + \gamma_{02}\text{Pos. Selbstbewertung} + u_{0j}$$

$$\beta_{1j} = \gamma_{10} + u_{1j}$$

$$\beta_{2j} = \gamma_{20} + u_{2j}$$

Die Ergebnisse bestätigen den vermuteten Effekt für Kognitive Palliation: Zwar verfehlt der Prädiktor mit einem empirischen $\alpha = .09$ die Signifikanzgrenze, allerdings verbessert sich bei Aufnahme von Kognitiver Palliation die Modellgüte signifikant

($\chi^2 = 14.79$, $df = 4$, $\alpha = .005$). H10.4 wird deshalb akzeptiert. Weiterhin entsprechen die Ergebnisse denjenigen aus H8 und H9: Der Level 1-Prädiktor Lösung des Konflikts ist wiederum in negativer Richtung signifikant, somit wird H10.3 akzeptiert. Auch Negative Affektivität erweist sich wiederholt als signifikanter Prädiktor, der die Auftretenswahrscheinlichkeit von Rumination, Rachegeanken und dysfunktionalem Verhalten erhöht. Die Indikatoren eines klaren und positiven Selbstkonzepts verfehlen hingegen die Signifikanzgrenze. H10.1 wird deshalb akzeptiert, H10.2 zurückgewiesen. Die explorativ untersuchten Indikatoren Sozialer Kompetenz tragen nicht zur Varianzaufklärung bei. Die Höhe der unstandardisierten Koeffizienten ist Tabelle 60 zu entnehmen

Tabelle 60: Schätzung der festen Effekte mit robusten Standardfehlern auf das Ausmaß von Rumination, Rachegeanken und Displaced Aggression nach Anwendung Kognitiver Palliationsstrategien im Konflikt.

Feste Effekte	Unabhängige Variable	Gamma	SE	Gamma stand.*	df	t	p
Personenebene (Level 2)	Negative Affektivität, γ_{01}	.35	.06	.33	107	5.45	.000
Situationale Ebene (Level 1)	Lösung des Konflikts, γ_{10}	-.14	.04	-.18	108	-3.68	.000
	Kognitive Palliation, γ_{20}	-.08	.04	-.14	108	-1.67	.093

*stand. = standardisiert.

Wie Tabelle 61 zeigt, verbleiben im Hinblick auf Rumination, Rachegeanken und Displaced Aggression (RR) nach Konflikten, die nach Auffassung der Personen durchschnittlich erfolgreich gelöst worden sind und in denen sie für ihre Verhältnisse in durchschnittlich starkem Ausmaß kognitive Palliationsstrategien angewandt haben, noch signifikante, unaufgeklärte Varianzanteile zwischen den Personen (β_{0j}). Auch die Level 1-Steigung von Lösung des Konflikts (β_{1j}) variiert signifikant zwischen den Personen, ebenso wie die Level 1-Steigung von Kognitiven Palliationsstrategien (β_{2j}), d. h. der Zusammenhang zwischen Kognitiver Palliation im Konflikt und RR.

Tabelle 61: Varianzschätzung der Zufallseffekte.

Zufallseffekte	Varianz	df	χ^2	p
Level 1-Konstante (β_{0j} ; Varianz zw. d. Personen), u_0	.10	61	216.05	.000
Level 1-Steigung (β_{1j} ; Lösung des Konflikts), u_1	.02	62	85.19	.027
Level 1-Steigung (β_{2j} ; Kognitive Palliation), u_2	.07	62	104.15	.001
Level 1-Residuum (Messzeitpunkt), r	.14			

Auswirkungen des Konfliktverhaltens: Einfluss von integrativem Verhalten auf Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression nach dem Konflikt

Integratives, d. h. problemlösungsorientiertes Verhalten im Konflikt, ist die einzige der aus den Coping-Items per PCA extrahierten Strategien, die darauf zielt, den Konflikt aktiv zu beeinflussen. Idealerweise führt diese Strategie zur Lösung des Konflikts und trägt auf diese Weise signifikant zur Prävention von Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression nach dem Konflikt bei. Im Gegensatz zu den Iteminhalten der Skalen Defensivität und Emotionskontrolle erlauben die Items dieser Skala³³ allerdings keine Aussage über das emotionale Erleben der Person. Lediglich die Formulierung „sehr genau überlegt“ zu haben, „um was es sich handelt“ lässt darauf schließen, dass es der Person gelingt, innerlich ruhig (genug) zu bleiben, um sachorientiert handeln zu können. Im Gegensatz zu den beiden anderen selbstrepressiven Strategien (Defensivität, Emotionskontrolle) erlebt die Person in diesem Falle weder Gefühle von Ohnmacht und Passivität (defensives Verhalten) noch unterdrückten Ärger (Emotionskontrolle), sondern erfährt sich selbst als situationsgestaltend. Unabhängig vom Ausgang der Situation besteht daher kein Anlass zu der Vermutung, die Person müsse nach Ende des Konflikts aufgrund ihres Verhaltens im Konflikt negative Gefühle durch Rumination, Rachedgedanken oder Displaced Aggression abbauen. Anders als bei den kognitiven Palliationsstrategien wendet sie sich auch nicht gedanklich von der Situation ab, so dass sich ebensowenig vermuten ließe, integratives Handeln senke automatisch das Ausmaß von Rumination nach Konfliktende. Wahrscheinlicher ist, dass die Wirkung integrativen Verhaltens im Wesentlichen abhängig ist vom Ausgang der Situation: Über nicht erfolgreich gelöste Konflikte werden auch Personen, die sich integrativ verhalten, eher ruminieren als über beigelegte Auseinandersetzungen. Darauf weist die Partialkorrelation zwischen (1) Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression nach dem Konflikt und (2) integrativem Verhalten im Konflikt nach Auspartialisieren der (3) Lösung des Konflikts hin: Die signifikante, negative Zero-Order-Korrelation ($r_{12} = -.21, p = .000$) reduziert sich nach der Auspartialisierung auf $r_{12.3} = -.11, p_{\text{einseitig}} = .133$. Dies legt die Vermutung nahe, dass integratives Handeln im Konflikt per se in keinem substantiellen Zusammenhang zu Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression steht. Aus diesem Grunde wird für integratives Verhalten kein hierarchisch lineares Modell formuliert, da die

³³ Die Items der Skala Integration lauten: „Ich habe sehr genau überlegt, was los ist und wie ich damit umgehen könnte“ (UBV3), „Ich habe versucht, die Situation aktiv zu beeinflussen, indem ich einen Kompromiss vorgeschlagen habe“ (ROCI-Com), „Ich habe versucht, die Situation zu beeinflussen, indem ich das Problem erörterte, um eine Lösung zu finden, die für alle akzeptabel war“ (ROCI-Int).

beschriebene Annahme den Test auf Beibehaltung der Null-Hypothese impliziert. Dieser kann jedoch ohne Vorliegen einer spezifischen Hypothese und Kontrolle des β -Fehlers nicht durchgeführt werden.

Andauernde emotionale Beanspruchung durch zurückliegende Konflikte

Dass Rumination, Rachegedanken, wie z. B. der Beschluss, in Zukunft nur noch „Dienst nach Vorschrift“ zu machen oder über Kündigung nachzudenken, sowie Displaced Aggression aus arbeitsorganisatorischer Sicht als dysfunktional zu bewerten sind, ist unmittelbar verständlich. Es wird jedoch angenommen, dass diese Bewältigungsversuche auch aus Sicht der handelnden Person ineffektiv sind, da sie negative Emotionen aufrechterhalten, statt sie zu bewältigen.

Anzunehmen ist, dass die emotionale Beanspruchung durch zurückliegende Konflikte im Zeitverlauf abnimmt: Je länger der konkrete Vorfall zurückliegt, bei dem es sich in diesem Falle um den belastendsten der ganzen Arbeitswoche handelte, um so mehr sollten andere situationale Anforderungen in den Vordergrund rücken, und die Person sollte Strategien gefunden haben, um den Konflikt zu verarbeiten. Personen jedoch, die unmittelbar nach einem Konflikt ruminieren, Rachegedanken nachgehen oder ihre Aggressionen an unbeteiligten Dritten ausgelassen haben, verfügen offensichtlich über weniger effektive Strategien der Konfliktbewältigung. Daher ist anzunehmen, dass die Erinnerung an diesen Konflikt, unabhängig vom Parameter Zeit, für diese Personen eine größere Belastung darstellt, d. h. mehr negative Emotionen hervorruft, als für Personen mit funktionaleren Bewältigungsstrategien. Über die Kompetenz, negative Erlebnisse zu verarbeiten, sollten vor allem emotional stabile und sich selbst positiv bewertende Personen verfügen. Die Definition Sozialer Kompetenz im Sinne Thorndikes (1920) trifft keine Aussage über die Fähigkeit zur Bewältigung persönlicher Ärger- und Frustrationsgefühle. Deshalb wird kein direkter Zusammenhang zwischen Sozialer Kompetenz und längerfristiger emotionaler Beanspruchung durch die Erinnerung an zurückliegende Konflikte vermutet.

H11.1 (Differenzielle Hypothese, Level 2): Habituelle Negative Affektivität steht in positivem Zusammenhang mit dem Ausmaß statebezogener Negativer Affektivität bei Erinnerung an zurückliegende Konflikte.

H11.2 (Differenzielle Hypothese, Level 2): Positive Selbstbewertung steht in negativem Zusammenhang mit statebezogener Negativer Affektivität bei Erinnerung an zurückliegende Konflikte.

H11.3 (Situationale Hypothese, Level 1): Die emotionale Beanspruchung durch Erinnerung an zurückliegende Konflikte sinkt, je mehr Zeit seit den Vorfällen vergangen ist.

H11.4 (Situationale Hypothese, Level 1): Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression nach Konflikten verhindern längerfristig die emotionale Bewältigung der Konflikte und stehen in positivem Zusammenhang mit statebezogener Negativer Affektivität bei Erinnerung an diese Vorfälle. Damit sind Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression im Anschluss an Konflikte sowohl Ergebnis kurzfristig erfolglosen Copings als auch Prädiktoren längerfristig erfolgloser Bewältigung.

Die negative Stimmung bei Erinnerung an den Konflikt wurde über die statebezogene Negative Affektivität operationalisiert (siehe Abschnitt 8.1.3, S. 140). Die Formulierung der Hypothesen in Gleichungsform lautet somit:

Level 1:

$$Y_{ij} = \text{State-Negat. Affekt.} = \beta_{0j} + \beta_{1j}\text{Zeit} + \beta_{2j}\text{Ruminat., Rachedged. \& Displ. Aggress.} + r_{ij}$$

Der Level 1-Prädiktor Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression (RR) wurde gruppencentriert, der Zeit-Prädiktor ging unzentriert in die Auswertung ein. Damit entspricht β_{0j} dem Ausmaß negativer Stimmung bei Erinnerung an einen Konflikt, der heute (am Tag der Protokollierung) stattgefunden und die Person durchschnittlich stark zu Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression provoziert hat. Die Varianz von β_{0j} wird auf Level 2 als Funktion Negativer Affektivität und positiver Selbstbewertung modelliert.

Level 2:

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + \gamma_{01}\text{Negative Affektivität} + \gamma_{02}\text{Pos. Selbstbewertung} + u_{0j}$$

$$\beta_{1j} = \gamma_{10} + u_{1j}$$

$$\beta_{2j} = \gamma_{20} + u_{2j}$$

Das Null-Modell ergab eine Intraclass-Korrelation von $\rho = .38$, d. h. 38% der Varianz negativer Emotionen bei Erinnerung an zurückliegende Konflikte stehen mit Merk-

malen der berichtenden Person bzw. allgemein mit Level 2-Einflüssen in Zusammenhang. Diese Höhe sprach für die Berücksichtigung der Personenebene im Modell.

Die Tendenz, sich von zurückliegenden Konfliktereignissen noch belastet zu fühlen, wird, wie vermutet, durch Negative Affektivität verstärkt: Die Klarheit des Selbstkonzepts, als Indikator einer positiven Selbstbewertung, wirkte theoriekonform in negativer Richtung, verfehlte jedoch die Signifikanzgrenze; H11.1 wird daher akzeptiert, H11.2 zurückgewiesen. Die explorativ untersuchten Indikatoren Sozialer Kompetenz waren nicht von signifikanter Bedeutung.

Auf situationaler Ebene wirkte der Faktor Zeit ebenfalls in hypothesenkonformer Richtung: Je mehr Zeit vergangen ist, um so weniger fühlt sich die Person durch die Erinnerung an den Konflikt belastet. H11.3 wird somit akzeptiert. Wie vermutet, ergab sich darüber hinaus ein signifikanter Effekt von Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression (RR): Je stärker die Ausprägung dieser Reaktionen nach Konflikten, um so schlechter ist die Stimmung der Person bei Erinnerung an diese Vorfälle. H11.4 wird somit ebenfalls akzeptiert. Die Höhe der signifikanten Koeffizienten ist Tabelle 62 zu entnehmen.

Tabelle 62: Schätzung der festen Effekte mit robusten Standardfehlern auf das Ausmaß negativer Stimmung bei Erinnerung an den belastendsten Konflikt der Arbeitswoche.

Feste Effekte	Unabhängige Variable	Gamma	SE	Gamma stand.*	df	t	p
Personenebene (Level 2)	Negative Affektivität, γ_{01}	.46	.05	.42	108	8.31	.000
Situationale Ebene (Level 1)	Zeit, γ_{10}	-.03	.01	-.08	109	-2.28	.023
	Rumination, Rachedgedanken & Displaced Aggression, γ_{20}	.40	.07	.38	109	5.78	.000

*stand. = standardisiert.

Wie Tabelle 63 zu entnehmen, verbleiben im Hinblick auf das Ausmaß statebezogener Negativer Affektivität (NA) bei Erinnerung an Konflikte, die am heutigen Tag stattgefunden haben und nach denen die Person durchschnittlich stark ruminieren, Rachedgedanken nachgehen und Aggressionen an Unbeteiligten ausgelassen hat (β_{0j}), noch signifikante, unaufgeklärte Varianzanteile zwischen den Personen. Ebenso signifikant variiert die Level 1-Steigung von Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression (β_{1j}) zwischen den Personen, d. h. der Zusammenhang zwischen RR und statebezogener NA bei Erinnerung an den Konflikt.

Tabelle 63: Varianzschätzung der Zufallseffekte.

Zufallseffekte	Varianz	<i>df</i>	χ^2	<i>p</i>
Level 1-Konstante (β_{0j} ; Varianz zw. d. Personen), u_0	.15	81	169.44	.000
Level 1-Steigung (β_{1j} ; Zeit), u_1	.00	82	117.72	.006
Level 1-Steigung (β_{2j} ; Rumination, Rache & Displaced Aggression), u_2	.16	82	143.48	.000
Level 1-Residuum (Messzeitpunkt), r	.11			

9 Diskussion

Ziel des abschließenden Kapitels dieser Arbeit ist es, die im Verlaufe der vorigen Kapitel gewonnenen Befunde zu integrieren und zu bewerten. Dafür wird eine Untergliederung in folgende Abschnitte gewählt: Zunächst werden die einzelnen Fragestellungen der Arbeit zusammenfassend wiederholt (Abschnitt 9.1). Daran schließt sich die Diskussion über Besonderheiten der in der Untersuchung verwendeten Instrumente an (Abschnitte 9.2). Abschnitt 9.3 schließlich widmet sich der inhaltlichen Auswertung der Ergebnisse der hypothesenprüfenden Auswertungen. Dabei werden insbesondere Bezüge zum Forschungsbereich Emotionsarbeit diskutiert. Das Kapitel schließt mit den praxisbezogenen Implikationen dieser Arbeit.

9.1 Zusammenfassung der Fragestellungen

Wie gehen sozial kompetente Personen mit Konflikten am Arbeitsplatz um? Das war die Ausgangsfrage der vorliegenden Untersuchung. Im arbeitsorganisatorischen Kontext wird Soziale Kompetenz üblicherweise als Schlüsselqualifikation verstanden, die die Fähigkeit zu interpersonellem Beziehungsmanagement, wie z. B. die Klärung von Konflikten, umfasst. Doch obwohl die wissenschaftliche Auseinandersetzung mit Sozialer Kompetenz auf eine fast hundertjährige Historie zurückblickt und obwohl es sich bei Konflikten am Arbeitsplatz um ein ubiquitäres Phänomen (Fitness, 2000) handelt, existieren über die tatsächlichen Auswirkungen Sozialer Kompetenz im Umgang mit Konflikten nur wenige Befunde: So besagt die "Social Skills Stress Hypothesis" (Segrin & Abramson, 1994; siehe Abschnitt 5.9), dass Personen mit fehlenden sozialen Verhaltenskompetenzen mehr Auseinandersetzungen in ihren sozialen Beziehungen erleben, da sie – unbeabsichtigt – Konflikte selbst generieren. Diese Befunde basieren jedoch vorwiegend auf Untersuchungen an klinischen bzw. studentischen Populationen. Systematische Evaluationen im Arbeitskontext standen bislang aus, obwohl gerade in der Personalauswahl Soziale Kompetenz unter Bewerbern mittlerweile als *conditio sine qua non* betrachtet wird.

Eine in der Forschung bislang ebenfalls unberücksichtigte Frage bezog sich darauf, ob sozial kompetente Personen nicht nur weniger Konflikte erleben, wie die Social Skills Stress Hypothesis behauptet, sondern ob diese Auseinandersetzungen auch weniger schwerwiegend sind: Merkmal sozial kompetenter Personen sollte sein, dass sie den Verlauf sozialer Interaktionen deeskalierend bzw. zielorientiert mit Rücksicht auf ethische Normen beeinflussen. Dies lässt sich unmittelbar aus der historischen Definition Sozialer Kompetenz von Thorndike (1920) ableiten, an der sich die Forschung bis heute (z. B. Ferris, 2001) orientiert: Soziale Kompetenz umfasst demnach die Fähigkeit, in sozialen Beziehungen „weise“ zu agieren. Damit

charakterisiert Thorndike (1920) Soziale Kompetenz als leistungsbezogenes Konstrukt, das im Wesentlichen zwei Komponenten umfasst: soziale Wahrnehmungsfähigkeit ("to understand... men and women, boys and girls") und Handlungsfähigkeit ("to act wisely in human relations"; S. 228).

Demnach sollten die Konflikte sozial kompetenter Personen im Vergleich zu denjenigen weniger sozial versierter Personen auch weniger belastend sein. Die anschließende Frage lautete, mit welchen Strategien es sozial kompetenten Personen gelingt, auf Konflikte deeskalierend einzuwirken. Die beiden parallelen Forschungsbereiche zu Stressbewältigung (z. B. Weber, 1993) und Konfliktmanagement (z. B. Rahim & Magner, 1995) kommen mit unterschiedlichen Terminologien zu den gleichen Schlussfolgerungen: Sozial kompetentes Verhalten im Konflikt sollte offen-direkt und nicht-antagonistisch (siehe Tabelle 5, S. 29) bzw. problemlösungsorientiert (siehe Abbildung 1, S. 33) sein. Allerdings ist der Erfolg dieser integrativen Verhaltensstrategien abhängig von einer situationalen Rahmenbedingung: der Kontrollierbarkeit der Situation. Soziale Konflikte sind hingegen durch potenzielle Unkontrollierbarkeit gekennzeichnet, insbesondere am Arbeitsplatz, wo die Konfliktbeteiligten unterschiedlichen Hierarchieebenen angehören können und die rangniedriger gestellte Person aus ihrer strukturell untergeordneten Position den Verlauf des Konflikts nicht in gleichem Ausmaß beeinflussen kann wie die höhergestellte Person (siehe Abschnitt 3.4). Somit stellte sich die bislang nicht systematisch überprüfte Frage, ob sozial kompetente Personen unter den situationalen Beschränkungen des Arbeitsalltags tatsächlich integrative Lösungsstrategien bevorzugen.

Die drei bislang umrissenen Aspekte (Anzahl und Schwere der Konflikte sowie Konfliktverhalten) umfassen beobachtbare Auswirkungen Sozialer Kompetenz, die sich aufgrund theoretischer Überlegungen aus der Definition des Konstrukts nach Thorndike (1920) ableiten lassen. Tatsächlich verlangt die Konfrontation mit interpersonellen Konflikten aber nicht nur kompetentes Verhalten, sondern auch *intra-psychische* Bewältigungskompetenz. Bei Konflikten handelt es sich um aversive Ereignisse, die in der Person negative Emotionen und Kognitionen auslösen (vgl. De Dreu & Weingart, 2003). Lageorientierte Kognitionen können in der Tat sozial kompetentes Verhalten beeinträchtigen (siehe Abschnitt 5.6). Gleiches wurde in der vorliegenden Arbeit für negative Emotionen angenommen.

Das emotionale Erleben sozial kompetenter Personen im Umgang mit sozialen Stressoren war bislang nicht Gegenstand der wissenschaftlichen Auseinandersetzung und war deshalb in der vorliegenden Arbeit von zentralem Interesse. Die Frage in diesem Zusammenhang lautete, ob Konflikte bei sozial kompetenten Personen generell weniger negative Emotionen auslösen, so dass ihr kompetentes

Verhalten im Konflikt als Funktion ihrer größeren emotionalen Gelassenheit interpretiert werden kann. Zusätzlich interessiert, mit welchen Emotionen sozial kompetentes Verhalten einhergeht und ob sozial kompetente Personen negative Emotionen auf funktionale Weise regulieren. Ausdruck für intrapsychische Coping-Kompetenz wäre, so die Vermutung, dass sozial kompetente Personen nach Konflikten signifikant weniger ruminieren, Rachedgedanken nachhängen oder Aggressionen an Unbeteiligten auslassen, da diese Reaktionen Ausdruck unbewältigten Ärgers sind (siehe Kapitel 4). Anders formuliert: Nur wer in der Lage ist, eigene Emotionen funktional zu regulieren, wird sich tatsächlich auf Dauer sozial kompetent verhalten. Insofern setzt Soziale Kompetenz intrapsychische Bewältigungskompetenz voraus – letztere wird jedoch weder in der Diagnostik Sozialer Kompetenz berücksichtigt noch in Definitionen des Konstrukts explizit erwähnt. Im Sinne Thorndikes (1920) handelt es sich bei Sozialer Kompetenz um eine leistungsbezogene Variable, deren Definition keine Aussagen über intrapsychische Bewältigungskompetenzen trifft. In der vorliegenden Arbeit wurde angenommen, dass die emotionale Reaktion auf Konflikte und der Umgang mit negativen Emotionen keine Funktion Sozialer Kompetenz sind. Diese sollten vielmehr von nicht-performanzorientierten, selbstbezogenen Variablen beeinflusst werden: Da interpersonelle Konflikte per se einen Angriff auf den persönlichen Selbstwert darstellen (Laux & Weber, 1991; siehe Abschnitt 3.2), sollten sich emotional stabile Personen mit positivem Selbstkonzept von Konflikten weniger bedroht fühlen und über höhere persönliche Ressourcen verfügen, um Bedrohungsgefühle zu bewältigen.

Der Untersuchung dieser Hypothesen wurde das transaktionale Stress-Modell von Lazarus (1966, 1999; Lazarus & Launier, 1981) zugrunde gelegt. Annahme war, dass ein Konflikt einen unmittelbaren emotionalen Bewertungsprozess in Gang setzt, der seinerseits Einfluss auf das anschließende Konfliktverhalten nimmt. Dieses wiederum sollte Auswirkungen auf das Verhalten und die emotionale Verfassung nach dem Konflikt haben.

An der Untersuchung nahmen insgesamt $N = 124$ Arbeitnehmer (53.2% Frauen) verschiedener Branchen im Alter von durchschnittlich $M = 36.4$ Jahren teil. Bei den Untersuchungsteilnehmern handelte es sich insgesamt um eine qualifizierte Stichprobe: 40% der Teilnehmer verfügten über einen Fachhochschul- bzw. Universitätsabschluss, weitere 27% über Abitur, 50% hatten Führungspositionen inne. Zudem bestand ein Drittel der Stichprobe aus Teilnehmern an beruflichen Fortbildungskursen, in denen sie sich berufsbegleitend an mehreren Abenden pro Woche weiterqualifizierten. Dies spricht für eine insgesamt hohe Leistungsmotivation unter den Stichprobenteilnehmern. Aufgrund der soziodemographischen Besonderheiten der Stichprobe können die in dieser Untersuchung gewonnenen Ergebnisse deshalb nicht als repräsentativ für die Allgemeinbevölkerung betrachtet werden.

Andererseits handelte es sich vor allem um Personen, deren Arbeitsalltag den Umgang mit Vorgesetzten, Kollegen und Mitarbeitern verlangt, für die Soziale Kompetenz somit von unmittelbar berufspraktischer Relevanz ist. Dies wiederum dürfte generalisierbar für die meisten Arbeitnehmer sein, deren Arbeitsanforderungen regelmäßige Interaktionen mit anderen Personen verlangen, so dass den in dieser Untersuchung gewonnenen Befunden auch stichprobenübergreifende Bedeutung zugemessen werden kann.

Ausgangspunkt der Untersuchung war die Diagnostik der Sozialen Kompetenz der Teilnehmer. Anschließend gaben diese, im Verlauf eines vierwöchigen Messzeitraums, in wöchentlichen Protokollen Auskunft darüber, wieviele Konflikte sie in der zurückliegenden Woche am Arbeitsplatz erlebt und wie sie mit der für sie belastendsten Situation umgegangen waren. Methodisch lässt sich kritisieren, dass durch das zeitbezogene statt ereignisbezogene Design – die Teilnehmer sollten das Protokoll jeweils am Ende einer Arbeitswoche ausfüllen – verzerrende Gedächtniseffekte nicht ausgeschlossen werden können. Diese dürften sich im Wesentlichen auf die Anzahl erlebter Spannungssituationen beziehen. Möglicherweise waren am Ende der Woche nicht mehr alle konflikthafter Momente der vergangenen Tage präsent. Da die Personen im Wochenprotokoll aufgefordert wurden, sich in die unangenehmste Situation der Arbeitswoche hineinzusetzen, die ihnen noch präsent gewesen sein dürfte, eben weil es sich um die unangenehmste Situation gehandelt hatte, besteht kein Anlass, die Validität der Aussagen grundsätzlich anzuzweifeln – zumal es sich auch um eine geläufige Form der Diagnostik und Reizkonfrontation handelt (vgl. Fiegenbaum & Tuschen, 2003). Es bleibt allerdings zu berücksichtigen, dass die verschiedenen Stufen des untersuchten Coping-Prozesses, wie die emotionale Bewertung des Konflikts sowie das darauf folgende Verhalten im und nach dem Konflikt, nicht zeitecht erhoben, sondern von der Person im Rückblick zusammenfassend dokumentiert wurden.

Der innovative Ansatz der Untersuchung bestand darin, dass typischerweise nur unter verhaltensbezogenen Aspekten diskutierte Konstrukt Soziale Kompetenz im Hinblick auf den Umgang mit persönlichen Emotionen zu untersuchen. Anders formuliert: Soziale Kompetenz wurde nicht nur in Bezug auf Konfliktmanagement, sondern auch im Hinblick auf intrapsychische Coping-Kompetenzen analysiert.

Da Selbstauskünfte zu Sozialer Kompetenz über Fragebögen mit Selbstkonzept-Aussagen konfundiert (siehe Abschnitt 5.5 und PCA I in Abschnitt 8.2.1, S. 144), Rollenspiele oder situative Interviews hingegen zu unökonomisch für Gruppenuntersuchungen sind, wurde in der vorliegenden Untersuchung ein videogestützter Test, das Interaktive System zur Identifikation Sozialer Kompetenzen (ISIS 2.0; Runde et al., 1999), eingesetzt. Videogestützte Tests gelten als vielversprechende

Weiterentwicklung in der Diagnostik Sozialer Kompetenzen (z. B. Thorndike, 1947; Meichenbaum et al., 1981; Hornke et al., 1991; siehe auch Abschnitt 5.8), da sie die Ökonomie von Fragebögen mit der höheren Realitätsnähe und dem leistungsorientierten Charakter von Rollenspielen verbinden. Vor Diskussion der hypothesengeleiteten Ergebnisse sollen zunächst die Güte sowohl von ISIS 2.0 als auch Besonderheiten der übrigen verwendeten Instrumente kommentiert werden.

9.2 Diskussion der Instrumente

9.2.1 ISIS 2.0

Wie die Ergebnisse der Itemanalysen zeigen, weisen die ISIS-Originalskalen in der vorliegenden Untersuchung negative Trennschärfen und daraus resultierende vollkommen unzureichende interne Konsistenzen im Bereich von $\alpha = -.09$ ³⁴ bis $\alpha = .33$ auf (siehe Tabelle 35, S. 171). Die Entscheidung, ISIS im Rahmen der Untersuchung zu verwenden, war hingegen auf Grundlage offiziell dokumentierter Skalen-Reliabilitäten von $\alpha = .58$ bis $\alpha = .75$ getroffen worden (Eilles-Matthiessen et al., 2002). Die Diskrepanz der Daten erscheint um so bedenklicher, da ISIS in der freien Wirtschaft tatsächlich als Personalauswahl-Instrument eingesetzt wird. Es stellt sich die Frage, wie diese gegensätzlichen Befunde erklärt werden können.

Stichprobeneffekte

Eine mögliche Ursache ist in der von den ISIS-Autoren untersuchten kleinen Anzahl nicht-repräsentativer Einzelstichproben mit insgesamt $N \cong 250$ Personen zu sehen. Dabei handelte es sich jeweils um homogene (Berufs-)Gruppen (Hochschulabsolventen, Führungskräfte aus dem höheren Polizeidienst und Versicherungsangestellte), die vor dem Hintergrund gleicher Organisationskulturen auf die Items pro ISIS-Dimension möglicherweise konsistenter reagiert haben als die Untersuchungsteilnehmer der vorliegenden Stichprobe, die einer Vielzahl unterschiedlicher Organisationen angehörten. Dass unter Umständen eine stichprobenbedingte Varianzeinschränkung in den Kontextmerkmalen – nicht in der zu messenden abhängigen Variablen Soziale Kompetenz – zu höheren Skalen-Reliabilitäten führt, weist auf das bereits diskutierte Dilemma der Situationsspezifität Sozialer Kompetenz hin: Verhaltensweisen sind nicht generell, sondern nur innerhalb eines bestimmten Kontextes sozial kompetent oder inkompetent. Verhaltensweisen, die in einem Automobilkonzern mit mehreren tausend, zumeist männlichen Angestellten als sozial

³⁴ Cronbach's Alpha kann bei überwiegend negativ kovariierenden Items negative Werte annehmen (vgl. Lienert & Raatz, 1994).

kompetent gelten, müssen nicht notwendigerweise in einer bis vor kurzem ausschließlich von Frauen geleiteten Bildungsstätte als solches bewertet werden. Auf diesen Umstand wiesen auch die Reaktionen einzelner Teilnehmer hin, die um ein persönliches Feedback-Gespräch bezüglich ihres Testprofils gebeten hatten. So äußerten beispielsweise zwei Angehörige des teilnehmenden Automobilkonzerns unabhängig voneinander ihre Überzeugung, dass das jeweils am höchsten bewertete Verhalten bei bestimmten Aufgaben den Verhaltensnormen ihres Arbeitsumfeldes entsprechend nachteilige Konsequenzen zur Folge hätte. Da ISIS jedoch den Anspruch erhebt, nicht für eine bestimmte Berufs- oder Personengruppe konzipiert zu sein, war die Anwendung in heterogenen Berufsfeldern und auf unterschiedlichen Hierarchieebenen durchaus regelkonform. Reanalysen der Daten in homogenen Untergruppen wie Führungskräften/Nicht-Führungskräften und Männer/Frauen ließ die mangelhafte Güte der Ergebnisse unverändert.

Zufallseffekte

Eine weitere Erklärung für die niedrigen Reliabilitäten, neben den bereits erwähnten Kontexteffekten und der Nicht-Repräsentativität der Konstruktionsstichproben, sind Zufallseffekte durch unsystematisches Antworten: Teilweise umfassen die einzelnen Antwortalternativen umfangreichen Text, so dass bei zunehmender Testbearbeitungsdauer Ermüdungseffekte und daraus resultierendes zufälliges Antwortverhalten zumindest nicht auszuschließen sind. Zum anderen werden die Teilnehmer durch die Vorgabe verschiedener Antwortalternativen mit Verhaltensmöglichkeiten konfrontiert, die sie unter Umständen nicht selbstständig generieren würden (vgl. Karkoschka, 1998) und die die Konsistenz ihres Antwortverhaltens womöglich beeinträchtigen. Dies, in Kombination mit Ermüdungseffekten, ist vor allem deshalb in Betracht zu ziehen, da die Mehrheit der Teilnehmer ISIS abends, nach Beendigung ihres regulären Arbeitstages, bearbeitet haben.

Multiple Choice als Antwortformat

Ein zusätzlicher Erklärungsansatz bezieht sich auf das Testformat von ISIS selbst. Unter testtheoretischen Gesichtspunkten kann jede ISIS-Aufgabe als Kombination von Stimulus- und Response-Komponente interpretiert werden. Die Stimulus-Komponente entspricht dabei der Präsentation der Aufgabe, die Response-Komponente dem zur Verfügung stehenden Antwortformat (Funke & Schuler, 1998). Die ISIS-Stimulus-Komponenten (Videos) präsentieren auf realitätsnahe Weise erfolgskritische Situationen aus dem Arbeitsalltag, erfassen jedoch die Soziale Kompetenz im Umgang mit diesen Situationen im konventionellen Multiple-Choice-

Format. Das Prinzip, den Testkandidaten mit erfolgskritischen Situationen aus dem Arbeitsalltag zu konfrontieren, ist keine Erfindung multimedialer Eignungsdiagnostik, sondern Bestandteil etablierter Personalauswahl-Instrumente, wie z. B. von Assessment Centern (z. B. Thornton & Byham, 1982) oder situationalen Interviews (Latham, Saari, Purcell & Campion, 1980). Der Charakter dieser Aufgaben entspricht im Wesentlichen dem von Arbeitsstichproben. Arbeitsstichproben ihrerseits haben sich wiederholt als valider Prädiktor in der Eignungsdiagnostik erwiesen, jedoch ist die Höhe der erreichbaren Validitätskoeffizienten abhängig von der Realitätsnähe der gestellten Aufgaben. Arbeitsstichproben müssen repräsentativ für die im Arbeitsalltag zu bewältigenden Aufgaben sein (z. B. Goldstein, Zedeck & Schneider, 1993; Guion, 1977; Sackett, 1987). Optimale Arbeitsstichproben zeichnen sich nicht nur durch repräsentative Aufgabenstellungen, d. h. repräsentative Stimulus-Komponenten aus, sondern gestatten darüber hinaus auch eine direkte, verhaltensbezogene Reaktion. Aufgaben, die beides ermöglichen, werden als "High Fidelity Simulations" bezeichnet (Motowidlo, Dunnette & Carter, 1990). "Low Fidelity Simulations" hingegen, "presenting only a written or spoken description of the task stimulus and elicit[ing] only a written or spoken description of the response" (Motowidlo et al., S. 640), zeichnen sich durch geringe Realitätsnähe sowohl in der Stimulus- als auch in der Response-Komponente aus. Die Neuerung multimedialer Tests wie ISIS besteht demzufolge in einer Erhöhung der Realitätsnähe auf Stimulus-Seite: Die Person erhält nicht nur eine verbale Situationsbeschreibung, sondern erlebt eine sowohl visuell als auch akustisch dargebotene Inszenierung. Dies entspricht einer realistischeren Aufgabendarbietung als eine rein verbale Deskription. Sofern es sich um Situationen handelt, mit denen im Arbeitsalltag tatsächlich zu rechnen ist, erhalten die Aufgaben im günstigen Fall sogar den Charakter einer realistischen Tätigkeitsvorschau (Realistic Job Preview). Die Response-Komponenten in ISIS tragen den Überlegungen zu "High" und "Low Fidelity"-Simulationen jedoch keine Rechnung: Wie in anderen videogestützten Tests ebenfalls üblich (z. B. Dalessio, 1994; Smiderle et al., 1994), hat die Person lediglich die Wahl zwischen vorgegebenen Antwortalternativen im Multiple-Choice-Format, aber keine Gelegenheit, sich frei zu ihren Verhaltensabsichten zu äußern oder sie z. B. im Rollenspiel real zu demonstrieren. Damit gehört ISIS zur Gruppe der „stimuluszentrierten“ (Funke & Schuler, 1998) Verfahren, die sich durch High-Fidelity-Stimulus-Komponenten, aber Low-Fidelity-Response-Komponenten auszeichnen. De facto ist die Mehrheit existierender Multimedia-Tests diesem Testtyp zuzuordnen: An deutschen Verfahren wären in diesem Zusammenhang z. B. „pro facts“ (Etzel & Kueppers, 2000; siehe auch Turß, 2002) und der Test „Filmszenen“ (Schuler, 1993) zu nennen. Das Response-Format von pro facts umfasst ebenfalls Multiple-Choice-Komponenten; 1999 wurde dieser Test von der Fachgruppe Differentielle Psychologie,

Persönlichkeitspsychologie und Psychologische Diagnostik der DGPs mit dem Alfred Binet-Preis für computergestützte Diagnostik ausgezeichnet. Der bereits etwas ältere Test von Schuler (1993) verlangt von den Probanden, eigene Antworten in Schriftformat zu generieren. Damit stehen den Probanden zwar mehr Freiheitsgrade zur Verfügung als im Multiple-Choice-Verfahren, die Realitätsnähe direkter verbaler Erwidierungen oder verhaltensbezogener Interaktionen im Rollenspiel wird jedoch ebenfalls nicht erreicht.

Der finanzielle Produktionsaufwand einer realitätsnahen Stimulus-Präsentation durch Videosequenzen wie bei ISIS lässt sich letztendlich nur dann rechtfertigen, wenn stimuluszentrierte Verfahren höhere Validitäten erzielen als Low-Fidelity-Verfahren, d. h. wenn die Stimulus-Komponente von entscheidender Bedeutung im Validierungsprozess ist. Ein systematischer Vergleich verschiedener Stimulus- und Response-Komponenten zeigt jedoch, dass nicht die Stimulus-, sondern vielmehr die Response-Komponenten verantwortlich sind für die Höhe der Kriteriumsvaliditäten. In einer Untersuchung zum Thema Soziale Kompetenzen am Arbeitsplatz (Funke & Schuler, 1998) mit $N = 75$ Studierenden wurden 6 Filmszenen (Film) und 6 verbale Situationsschilderungen (Verbal) gleichen Inhalts wie die Filmszenen systematisch mit vier Antwortalternativen kombiniert: (1) Multiple Choice (MC), (2) freies schriftliches Antwortformat (FSA), (3) freies mündliches Antwortformat (FMA) und (4) Rollenspiel (RS). Inhalt aller Filmszenen bzw. verbaler Schilderungen waren dieselben sechs Situationen zu den Themen Kundenorientierung und Kooperation/ Teamfähigkeit.

Die Kombination Verbal-FMA entsprach dem typischen situationalen Interview. Zwei weitere der sich ergebenden Kombinationen, Film-RS und Verbal-RS, dienten als kombiniertes Validierungskriterium: Als Reaktion auf die Filmszenen bzw. die verbalen Situationsschilderungen sollten die Personen jeweils ein dyadisches Rollenspiel inszenieren. Annahme war, dass im Rollenspiel eine Stichprobe des üblichen Sozialverhaltens der Person im Arbeitsalltag evoziert würde, dem Rollenspiel somit die größte Realitätsnähe zukäme. Um die Dominanz der Stimulus-Komponente „Film“ oder „Verbal“ im Kriterium zu vermeiden, wurden die Werte beider Kombinationen, d. h. Film-RS und Verbal-RS, aggregiert. Insgesamt wurden fünf Testkombinationen gebildet: (1) Film-MC, (2) Verbal-MC, (3) Film-FSA, (4) Verbal-FSA, (5) Verbal-FMA³⁵ (situationales Interview) sowie ein aus zwei Werten aggregiertes Kriterium, bestehend aus (1) Film-RS und (2) Verbal-RS.

Die höchste Einzelkorrelation mit dem kombinierten Kriterium (Film-RS/Verbal-RS) wies das situationale Interview mit $r = .59$ auf. Die beiden Stimulus-Kombinationen

³⁵ Die Kombination Film-FMA wurde, ohne Angabe näherer Gründe, nicht gebildet.

mit freiem schriftlichem Antwortformat, Film-FSA und Verbal-FSA, korrelierten ebenfalls substantiell und signifikant zu $r = .36$ bzw. $r = .37$ mit dem Kriterium. Die beiden Stimulus-Kombinationen mit Multiple-Choice-Format hingegen, Film-MC und Verbal-MC, wiesen lediglich nicht-signifikante Korrelationen von $r = .17$ bzw. $r = .13$ auf. Grund hierfür war, wie in der vorliegenden Untersuchung, die Unreliabilität der Skalen: Die Antworten auf die sechs Filmszenen im Multiple-Choice-Format wiesen eine interne Konsistenz von $\alpha = .00$ auf, die Antworten auf die sechs verbalen Situationsschilderungen mit Multiple-Choice-Format eine interne Konsistenz von $\alpha = .09$. Für alle anderen S-R-Kombinationen hingegen werden Reliabilitäten zwischen $\alpha = .59$ und $\alpha = .69$ berichtet.

Die Autoren selbst finden keine plausible Erklärung für die nicht vorhandene interne Konsistenz der MC-Kombinationen. Ihre Vermutung bezieht sich auf die Komplexität des geforderten Antwortverhaltens, bei dem die Personen nicht lediglich eine der vier Antwortalternativen auswählen, sondern die vier Alternativen, nach Effektivität gewichtet, in eine Rangreihe bringen sollten. Es ließen sich jedoch keine signifikanten Zusammenhänge mit fluider oder kristallisierter Intelligenz nachweisen. Allerdings muss bei diesen Ergebnissen die Homogenität der nur aus Studierenden bestehenden Stichprobe berücksichtigt werden.

Die Analyse der Schwierigkeitsgrade der unterschiedlichen Response-Komponenten bei konstant gehaltenen Stimulus-Komponenten ergab einen signifikanten Anstieg der Schwierigkeit von MC über RP zu FSA, d. h. der Multiple-Choice-Antwortmodus fiel den Teilnehmern sogar am leichtesten³⁶; insgesamt gibt es daher wenige Belege, die für die Vermutung von Funke und Schuler (1998) sprechen, dass es sich bei der Rangreihenbildung um eine mental zu komplexe Anforderung gehandelt hätte.

Optimierungsmöglichkeiten

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass nicht die Stimulus-, sondern die Response-Komponenten entscheidenden Einfluss auf die Höhe kriterienbezogener Validitäten auszuüben scheinen. Je höher die High-Fidelity-Ausprägung in der Response-Komponente, um so höher die kriterienbezogene Validität. Die daraus resultierende Frage lautet, auf welche Weise die Response-Komponente eines stimuluszentrierten Verfahrens wie ISIS optimiert werden könnte. Eine Möglichkeit bestünde in der Ausweitung der Videosequenzen auch auf die Response-Komponenten: Statt als geschriebener Text könnten diese, wie die Situationen selbst, in

³⁶ Ein Vergleich der Stimulus-Komponenten zeigte, dass die visuelle Präsentation von Filmszenen den Schwierigkeitsgrad im Vergleich zur rein verbalen Darbietung signifikant senkte.

Form kurzer Filmszenen präsentiert werden. Die Realitätsnähe sowie die Ökonomie des Verfahrens würde weiterhin gesteigert, wenn der weitere Testverlauf nicht wie bislang linearen, sondern dynamischen Prinzipien folgte: Die Auswahl der nächsten Aufgabe wäre abhängig von der gewählten Antwortalternative, indem die Konsequenzen des in der vorigen Situation gewählten Verhaltens Ausgangspunkt der neuen Aufgabenstellung wären.

Ein ansatzweise nach diesen Prinzipien konstruiertes Instrument ist der Test "Conflict Resolution Skills Assessment" (Olson-Buchanan et al., 1998; Drasgow, Olson-Buchanan & Moberg, 1999): Er besteht aus insgesamt neun Hauptszenen; jede der neun Szenen zweigt sich auf in vier Alternativen, die beschreiben, wie sich die Situation weiterentwickeln könnte. Mit welcher dieser vier Alternativen der Proband konfrontiert wird, ist abhängig von seiner ersten Antwort: Der Proband betrachtet den Anfang der Szene und wird aufgefordert, aus vier Alternativen die seiner Meinung nach effektivste Strategie für den Umgang mit dem dargestellten Konflikt auszuwählen. Daraufhin wird die Szene fortgesetzt, und zwar in Abhängigkeit von der vom Probanden zuvor gewählten Strategie. Anschließend muss der Proband noch einmal aus vier Alternativen wählen, wie im Weiteren mit dieser Situation verfahren werden soll. Danach ist die Szene beendet, und der Proband wird mit einem neuen Konflikt konfrontiert. Validiert wurde der Test an der Leistungsbeurteilung durch Vorgesetzte, und zwar sowohl in Bezug auf die globale Arbeitsleistung als auch im Hinblick auf die Konfliktmanagement-Kompetenz. Untersuchungen an $N = 347$ Managern ergaben, dass die Testergebnisse signifikant zu $r = .26$ mit der Einschätzung der Konfliktmanagement-Kompetenz durch die Vorgesetzten korrelierten; die Korrelation mit der globalen Leistungsbeurteilung betrug $r = .20$. Die Korrelation zwischen den beiden herangezogenen Kriterien lag bei $r = .57$.

Eine weitere Optimierungsalternative könnte darin bestehen, freie Antworten zuzulassen oder die videogestützten Situationsstimuli mit Rollenspiel-Response-Möglichkeiten zu kombinieren, dies hätte jedoch wiederum Einschränkungen der Standardisierung und Ökonomie des Verfahrens zur Folge.

Der unumstrittene Vorteil bisheriger Multimedia-Tests besteht in der realitätsgerechten Darstellung der Stimuli: Im Gegensatz zu verbal präsentierten Aufgaben ist der Schwierigkeitsgrad filmisch dargestellter Aufgaben geringer. So lange jedoch die Response-Komponenten nach wie vor den Antwortformaten traditioneller Paper-and-Pencil-Tests entsprechen, die strenggenommen keiner computergestützten Darbietung bedürfen, sind diese diagnostischen Weiterentwicklungen im Bereich Sozialer Kompetenzen offenbar noch nicht voll ausgereift.

Bei der Diskussion um mögliche Alternativen zur Erhöhung interner Konsistenzen bleibt die Situationsspezifität Sozialer Kompetenzen zu berücksichtigen: Selbst

einzelne Merkmale Sozialer Kompetenz können sich je nach Kontext in unterschiedlichen Verhaltensweisen manifestieren und unterschiedliche Konsequenzen nach sich ziehen – beispielsweise erhöht in der vorliegenden Untersuchung Konflikt- und Kritikfähigkeit im Umgang mit Vorgesetzten die Anzahl von Konflikten, aber sie senkt sie im Umgang mit Kollegen – so dass es nicht Ziel sein kann, die interne Konsistenz einer Skala auf Kosten der Validität zu maximieren (Lienert & Raatz, 1994). Um null oszillierende Kennwerte wie in der vorliegenden Stichprobe sind von diesem Trade-Off-Dilemma zwischen Homogenität und Validität allerdings weit entfernt.

Insbesondere mit der Situationsspezifität Sozialer Kompetenz lässt sich, trotz der Multidimensionalität des Konstrukts, begründen, dass in der vorliegenden Untersuchung ein Gesamtwert über alle ISIS-Skalen gebildet wurde. Eine Person ist letztlich um so sozial kompetenter, je höher die Anzahl an Situationen ist, in denen sie sich sozial kompetent verhält. Da, wie die Befunde zeigen, in unterschiedlichen Situationen verschiedene Aspekte Sozialer Kompetenz von Bedeutung sind, kann der Summenwert der einzelnen Skalen gleichsam als Indikator des „Kompetenz-Potenzials“ einer Person interpretiert werden.

Konvergente Validität

Um die Einbeziehung von ISIS in die weitere Datenauswertung rechtfertigen zu können, wurden die Originalskalen auf Grundlage exploratorischer Faktorenanalysen revidiert. Auf diese Weise entstanden fünf Rest-Skalen mit internen Konsistenzen zwischen $\alpha = .39$ bis $\alpha = .54$. Die revidierten ISIS-Skalen Konflikt- und Kritikfähigkeit sowie Soziale Wahrnehmungsfähigkeiten korrelierten dabei gering, aber signifikant positiv ($r = .27$ bzw. $r = .17$) mit dem selbst konstruierten Test zur Messung Sozialer Wahrnehmungsfähigkeit, der die Teilnehmer mit der Analyse alltäglicher Konfliktsituationen am Arbeitsplatz konfrontierte (siehe Abschnitt 8.2.2, S. 172). Der aus sechs Items bestehende Test wies mit $\alpha = .37$ eine ebenfalls zu niedrige Homogenität auf; durch eine Verlängerung des Tests auf insgesamt $N = 15$ Items, d. h. eine Verlängerung in vertretbarem Ausmaß, könnte die Reliabilität auf $\alpha = .60$ gesteigert werden (vgl. Lienert & Raatz, 1994). Mit dieser Höhe wäre zumindest die Anwendung in Gruppenuntersuchungen zu rechtfertigen.

Als weitere mögliche Ursache der niedrigen internen Konsistenz ist, wie bei ISIS, das Testformat in Betracht zu ziehen: Da jede der vorgegebenen sechs Konfliktsituationen auf jeweils drei bipolaren Antwort-Dimensionen einzuordnen war, handelt es sich auch hierbei um ein Low-Fidelity-Response-Format. Zusätzlich wurde auch das Stimulus-Material schriftlich präsentiert. Allerdings sollte der Test explizit Soziale Intelligenz erfassen, d. h. den kognitiv-analytischen Aspekt Sozialer Kompetenz,

deshalb erschien die Konstruktionsweise in Form eines klassischen Leistungstests im Paper-and-Pencil-Format grundsätzlich angemessen. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass die signifikanten Korrelationen mit ISIS auch durch das ähnliche Antwortformat beider Tests bedingt werden. Dass der Test jedoch, wie im vorhinein erwartet, vor allem mit den theoretisch konvergenten Skalen Soziale Wahrnehmungs- und Konfliktfähigkeit korrelierte, während zu den inhaltlich entfernteren Skalen Team- und Führungsfähigkeit keine Zusammenhänge nachweisbar waren, rechtfertigt, diese Validitäten nicht als reine methodische Artefakte zu interpretieren.

Die Tatsache, dass der Test in den hypothesengeleiteten Untersuchungen nicht von signifikanter Bedeutung war, wird einerseits auf die niedrige interne Konsistenz zurückgeführt. Neben dem methodischen Aspekt sind jedoch auch inhaltliche Argumente anzuführen. Die Bewältigung von Konflikten wird durch analytische Fähigkeiten allein nicht notwendigerweise erleichtert: Eine Situation angemessen interpretieren zu können, heißt nicht, erfolgreich mit ihr umgehen zu können. Insofern wäre plausibel, warum sich weder das Situationsrating noch die ISIS-Skala Soziale Wahrnehmungsfähigkeit als bedeutsame Einzelprädiktoren für Konfliktverhalten und intrapsychische Konfliktbewältigung erwiesen haben.

Für die im Folgenden diskutierten Befunde bleibt zu berücksichtigen, dass die über Soziale Kompetenz getroffenen Aussagen auf der diagnostischen Grundlage der revidierten ISIS-Skalen beruhen. Da aufgrund theoretischer Vorüberlegungen keine spezifischen Hypothesen über den Einfluss bestimmter Merkmale Sozialer Kompetenz im Konfliktbewältigungsprozess aufgestellt wurden, gingen sowohl die ISIS-Skalen als auch der ISIS-Gesamtwert in die hypothesengeleiteten Untersuchungen ein. Dieses explorative Vorgehen bezüglich der einzelnen Aspekte Sozialer Kompetenz ist damit zu begründen, dass bislang weder deduktiv abgeleitete Thesen noch empirische Befunde über den Zusammenhang zwischen spezifischen Aspekten Sozialer Kompetenz und dem Umgang mit sozialen Stressoren existierten.

9.2.2 Klarheit des Selbstkonzepts

Ausgangsüberlegung der vorliegenden Arbeit war, dass Soziale Kompetenz per definitionem die Fähigkeit zu kompetentem Verhalten umfasst, diese Kompetenz jedoch nicht mit intrapsychischer Coping-Kompetenz gleichzusetzen ist. Untersucht wurde dies an der emotionalen Reaktion auf soziale Konflikte und der Bewältigung dadurch hervorgerufener negativer Emotionen. Es wurde vermutet, dass diese Prozesse eher durch nicht-leistungsbezogene Persönlichkeitsvariablen wie habituelle Affektivität und selbstbezogene Einstellungen beeinflusst würden. Als Indikatoren einer positiven selbstbezogenen Einstellung wurden die Variablen Klarheit des

Selbstkonzepts, Selbstwertgefühl und Allgemeine Selbstwirksamkeit herangezogen. Konzeptionell soll es sich bei der Klarheit des Selbstkonzepts um eine selbstwertneutrale Variable handeln, die lediglich Aussagen über die Strukturiertheit selbstbezogener Wissensinhalte trifft, nicht über deren evaluative Anteile. Tatsache jedoch ist, dass ein klares Selbstkonzept empirisch mit hohem Selbstwert einhergeht. In der vorliegenden Untersuchung erwies sich die Klarheit des Selbstkonzepts sogar als bedeutsamste Markiervariable des Faktors Positiver und Klarer Selbstbewertung, auf dem zusätzlich auch Allgemeine Selbstwirksamkeit und Selbstwert luden. Offenbar nimmt die Skala Klarheit des Selbstkonzepts eine indirekte, „verdeckte“ Selbstwertmessung vor, die als solche aus den Iteminhalten weniger ersichtlich ist³⁷ als aus den Iteminhalten der Selbstwert-Skala. Letztere waren durch zu niedrige Schwierigkeiten und geringe Trennschärfen gekennzeichnet. Der Mittelwert der fünfstufigen Selbstwert-Skala betrug $M = 4.44$, die Streuung $SD = 0.43$. Im Vergleich dazu wies die ebenfalls fünfstufig gemessene Skala Klarheit des Selbstkonzepts mit $M = 3.82$ und $SD = 0.79$ eine signifikant höhere Schwierigkeit ($t = -8.75$, $df = 114$, $p = .000$) und eine größere Streuung auf. Da Decken-Effekte wie im Falle der Selbstwert-Skala keine Differenzierung zwischen den Personen ermöglichen, empfiehlt sich der Einsatz der Variable Klarheit des Selbstkonzepts aufgrund der vorliegenden Befunde als Ergänzung im Bereich der Selbstwert-Forschung.

Eine mögliche Begründung, warum ein struktureller Parameter des Selbstkonzepts wie dessen Klarheit Indikator einer positiven Selbstbewertung ist, kann darin gesehen werden, dass sich Personen mit niedrigem Selbstwert durch ein unklares und instabiles statt explizit negatives Selbstkonzept auszeichnen (Campbell et al., 1996). Offenbar erleben Personen mit niedrigem Selbstwert es als aversiv, über sich selbst nachzudenken; es nicht zu tun, wirkt negativ verstärkend. Da Selbstreflexion Voraussetzung für den Erwerb klarer und stabiler Einstellungen zur eigenen Person ist, wird auf diese Weise erklärlich, warum niedriger Selbstwert vor allem mit einem unklaren und instabilen statt einem negativen Selbstkonzept, hoher Selbstwert hingegen mit einem klaren Selbstkonzept einhergeht.

³⁷ Der Wortlaut der Markieritems der Skala Klarheit des Selbstkonzepts auf dem Faktor Positive und Klare Selbstbewertung ist: „Es ist oft schwer für mich, Entscheidungen zu treffen, weil ich nicht genau weiß, was ich wirklich will“ (SCCS2), „Manchmal habe ich das Gefühl, dass ich nicht wirklich die Person bin, die ich vorgebe zu sein“ (SCCS4), „An einem Tag habe ich eine bestimmte Meinung über mich selbst, an einem anderen Tag wieder eine andere“ (SCCS9) und „Wenn ich meine Persönlichkeit beschreiben sollte, fiel meine Beschreibung an einem Tag anders aus als am anderen Tag“ (SCCS12). Der Wortlaut des Selbstwert-Markieritems lautet: „Ich bringe öfters mal nichts Richtiges zustande“ (SWG7).

9.2.3 Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression

Da der Verlauf eines sozialen Konflikts von allen Konfliktbeteiligten beeinflusst wird, zeichnen sich interpersonelle Auseinandersetzungen für die einzelnen Betroffenen durch Unkontrollierbarkeit aus. Insbesondere wenn die Kontrahenten unterschiedlichen Hierarchieebenen angehören oder aufgrund ihrer Positionen im Unternehmen vermeintlich unterschiedliche Interessen verfolgen (z. B. Betriebsrat versus Geschäftsleitung), bergen Konflikte am Arbeitsplatz potenziell das Risiko eines für zumindest eine Konfliktpartei frustrierenden Situationsausgangs. Frustration, d. h. die Blockierung eines angestrebten Ziels, verlangt von der Person die Bewältigung aversiver Emotionen. Ein kognitives Phänomen, das mit Frustration einhergeht, ist Rumination – andauerndes Grübeln über den kausalen Anlass der Frustration. Dabei handelt es sich um einen unwillkürlichen Prozess, der die Person in einen lageorientierten Zustand versetzt. Trotz unterschiedlicher theoretischer Konzepte – teilweise wird Rumination als Ausdruck zielführender Problemlösungsorientierung interpretiert (Martin & Tesser, 1996), teilweise genau dies in Abrede gestellt (Nolen-Hoeksema, 2000; 2001; siehe Kapitel 4) – sprechen die empirischen Befunde für die Ineffektivität von Rumination in Bezug auf die Bewältigung eines frustrierenden Erlebnisses. Statt dessen hält Rumination aversive Emotionen aufrecht und restringiert zusätzlich die situationale Problemlösungskompetenz. Dies belegen auch die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung: Um dysfunktionale Auswirkungen unbewältigter Frustration und Ärgergefühle nach Konflikten zu messen, wurden neben Items zu kognitiven Prozessen wie Rumination und Rachedgedanken auch Items zu sozial inkompetentem Verhalten wie Auslassen von Aggressionen an konfliktunbeteiligten Dritten entwickelt. Sowohl die intrapsychischen Phänomene – andauerndes Grübeln über den Konflikt und das Bedürfnis nach Rache – als auch Displaced Aggression, d. h. beobachtbares Verhalten, erwiesen sich in einer exploratorischen Faktorenanalyse als Indikatoren einer gemeinsamen dysfunktionalen Reaktionsdimension nach Konflikten. Diese korrelierte positiv mit längerfristiger emotionaler Beanspruchung: Nach einem Konflikt ruminieren, Rachepläne entwickeln und Aggressionen an Unbeteiligten ausgelassen zu haben, stand in signifikantem Zusammenhang mit einer sich verschlechternden Stimmung, wenn die Personen aufgefordert wurden, sich an den zurückliegenden Konflikt zu erinnern.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression sowohl unmittelbare Folgen als auch Prädiktoren einer längerfristig erfolglosen Konfliktbewältigung sind. Für die in der Literatur teilweise vertretene Position (Martin & Tesser, 1996), bei Rumination handele es sich um eine konstruktive Form der Problemlösung, lassen sich in Anbetracht des Zusammenhangs mit Rachedgedanken und Displaced Aggression keine stützenden Argumente finden.

9.3 Zusammenfassung und Diskussion der Ergebnisse

In den folgenden Abschnitten werden die Ergebnisse der Wochenprotokoll-Auswertungen zusammenfassend diskutiert. Zur Veranschaulichung sei an dieser Stelle nochmals das Modell der Untersuchung dargestellt.³⁸

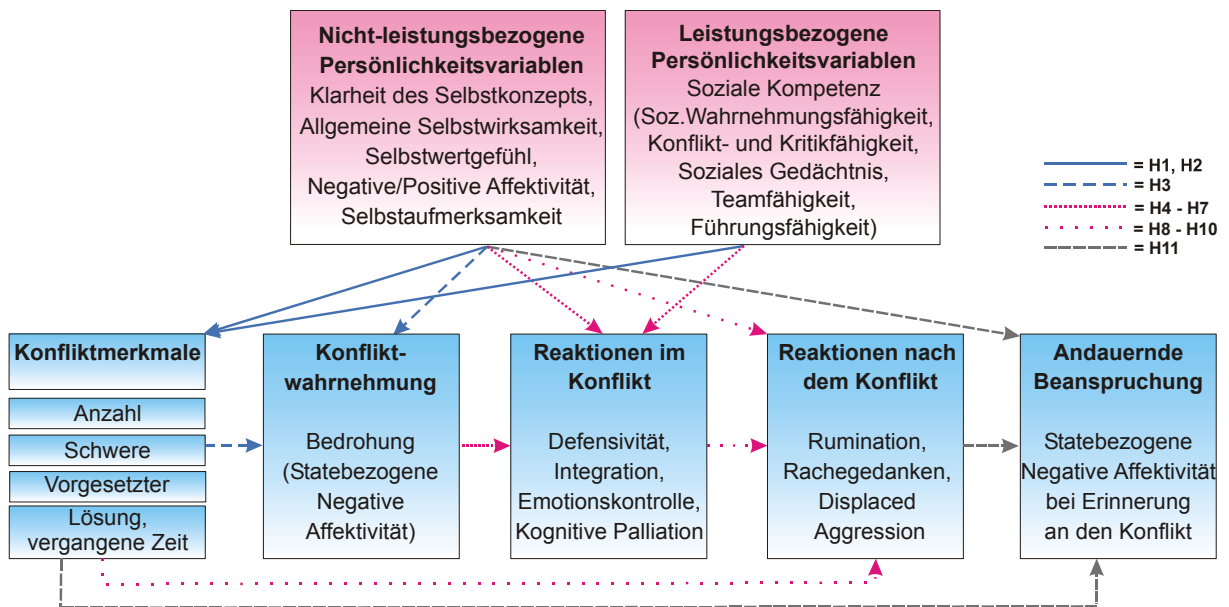


Abbildung 12: Darstellung des Untersuchungsmodells. Die blau getönten Variablen befinden sich auf situationaler, die violett getönten auf personaler Ebene. Innerhalb der Kategorie Konfliktmerkmale bildeten Anzahl und Schwere der Konflikte die abhängigen Variablen von H1 und H2; die Schwere der Konflikte war gleichzeitig situationaler Prädiktor für die Bedrohung im Konflikt (H3). Die Variablen Konflikte mit dem Vorgesetzten („Vorgesetzter“), Lösung des Konflikts („Lösung“) und die vergangene Zeit seit dem Konflikt („vergangene Zeit“) innerlich der Kategorie Konfliktmerkmale gingen nur als situationale unabhängige Variablen in die Auswertungen ein.

Die grundlegende Hypothese, dass Soziale Kompetenz vor allem direkten Einfluss auf die beobachtbaren Aspekte im Konfliktgeschehen (Anzahl und Schwere der Konflikte sowie Reaktionen im Konflikt) statt auf die intrapsychischen Bewältigungsprozesse nimmt, wurde durch die Ergebnisse gestützt, allerdings nicht konsistent in hypothesenkonformer Richtung bestätigt. Insbesondere die These, dass sozial kompetente Personen weniger Konflikte am Arbeitsplatz erleben (H1), muss in dieser Globalität zurückgewiesen werden. Allerdings erleben sozial kompetente Personen, wie erwartet, weniger schwerwiegende Konflikte am Arbeitsplatz (H2). Der postulierte Einfluss Sozialer Kompetenz auf das Konfliktverhalten war signifikant, aber nicht in

³⁸ Aus Gründen der Übersichtlichkeit differenziert die Nummerierung der Hypothesen nicht zwischen differentieller und situationaler Ebene; Beispiel: H2.1 (differentielle Ebene) und H2.2 (situationaler Ebene) werden unter H2 subsumiert.

vermuteter Richtung: Entgegen der Annahme, dass sozial kompetente Personen im Konflikt integrativ agieren, neigen sie dazu, sich defensiv zu verhalten.

Auf die intrapsychischen Prozesse der Konfliktbewältigung nahmen, wie vermutet, nur nicht-leistungsbezogene Persönlichkeitsvariablen Einfluss, sowohl auf das Ausmaß empfundener Bedrohung im Konflikt (H3) als auch auf die Regulation negativer Emotionen nach dem Konflikt (H8-10). Allerdings waren indirekte Effekte Sozialer Kompetenz wirksam: Je schwerwiegender der Konflikt von Experten eingeschätzt wurde, um so höher war auch das von der Person berichtete Ausmaß erlebter Bedrohung. Da sozial kompetente Personen weniger schwerwiegende Konflikte erleben, fühlen sie sich in sozialen Auseinandersetzungen weniger bedroht.

Auch mit den intrapsychischen Reaktionen Rumination und Rachegeanken nach Konflikten sowie Displaced Aggression steht Soziale Kompetenz zwar nicht in direktem, aber indirektem Zusammenhang: Das von sozial kompetenten Personen im Konflikt demonstrierte defensive Verhalten ist signifikanter Prädiktor einer erfolglosen intrapsychischen Bewältigung des Konfliktes, die in Rumination, Rachegeanken und Displaced Aggression mündet (H8). Auf situationaler Ebene erwies sich neben defensivem Verhalten, wie vermutet, auch Emotionskontrolle, d. h. das Unterdrücken von Ärgergefühlen, als prädiktiv für Rumination, Rachegeanken und Displaced Aggression nach dem Konflikt (H10). Kognitive Strategien, wie Ablenkung oder Relativierung der Situationsbedeutung, standen damit, ebenfalls wie vermutet, in negativem Zusammenhang (H11).

Die Hypothese, dass intrapsychische Reaktionen im Konflikt vor allem von habitueller Affektivität und selbstbezogenen Einstellungen beeinflusst werden, konnte ebenfalls bestätigt werden. Indikatoren einer positiven Selbstbewertung (Klarheit des Selbstkonzepts, Allgemeine Selbstwirksamkeit und Selbstwertgefühl) fungieren hierbei als Ressource (vgl. Judge et al., 1997, 1998), während Negative Affektivität den bekannten Status eines Risikofaktors für das Erleben und den Umgang mit negativen Emotionen innehat (vgl. Semmer, 1996; Spector, Chen et al., 2000; Spector, Zapf et al., 2000). Im Gegensatz zu Personen mit klarem und positivem Selbstkonzept, die sich von Konflikten weniger bedroht fühlen, erleben Personen mit hoher habitueller Negativer Affektivität in Konflikten intensivere negative Emotionen (H3) und sind zudem weniger kompetent in der Regulation dieser Gefühle. Dies zeigt sich darin, dass Personen mit hoher Negativer Affektivität nach Konflikten zu lageorientiertem Grübeln über das Vorgefallene neigen, Rachegeanken nachhängen und ihre unbewältigten negativen Emotionen an unbeteiligten Dritten abreagieren (H8).

Die Einflüsse habitueller Negativer Affektivität und positiver Selbstbewertung sind jedoch nicht auf die intrapsychischen Bewältigungsprozesse beschränkt: Wie

erwartet, erleben Personen mit hoher Negativer Affektivität mehr Konflikte (H1) und noch dazu objektiv belastendere Auseinandersetzungen am Arbeitsplatz (H2); zudem verhalten sich Personen mit hoher Negativer Affektivität in Konflikten defensiv (H6).

Ganz anders die Auswirkungen positiver Selbstbewertung: Wie erwartet, verhalten sich Personen mit klarem Selbstkonzept in Konflikten weniger defensiv (H6). Die explorativen Befunde zeigen zudem, dass der positive Zusammenhang zwischen erlebter Bedrohung und defensivem Verhalten im Konflikt durch hohes Selbstwertgefühl gemindert wird. Selbst wenn sie sich im Konflikt bedroht fühlen, lassen sich Personen mit klarem Selbstkonzept negative Emotionen im Konflikt weniger anmerken, d. h. sie unterdrücken ihren Ärger. Zudem neigen sie weniger dazu, sich im Konflikt abzulenken oder die Bedeutung der Situation zu relativieren, was dafür spricht, dass sich Personen mit klarem Selbstkonzept eher mit der Situation konfrontieren. Das überraschendste Ergebnis jedoch ist, dass Personen mit positivem Selbstkonzept im Konflikt dasjenige Verhalten an den Tag legen, das Personen mit hohen Testwerten in Sozialer Kompetenz unterstellt wurde (H4), aber nicht bestätigt werden konnte: Sie verhalten sich integrativ.

Die bislang zusammengefassten Befunde werden im Folgenden ausführlich besprochen.

9.3.1 Erleben sozial kompetente Personen weniger Konflikte am Arbeitsplatz?

Personen mit niedriger Sozialer Kompetenz berichten von mehr Konflikten in ihren privaten Beziehungen (siehe Abschnitt 5.9). In der vorliegenden Untersuchung wurde analysiert, ob sich dieses Ergebnis auch auf den Arbeitsbereich übertragen lässt. Demnach sollten sozial kompetente Personen von weniger Konflikten mit Vorgesetzten, Kollegen und Mitarbeitern berichten (H1). Die Befunde waren inkonsistent: Personen mit hoher Konflikt- und Kritikfähigkeit berichteten über mehr Konflikte mit Vorgesetzten, aber über weniger Auseinandersetzungen mit Kollegen. Dafür dokumentierten Personen mit Führungskompetenz mehr interpersonelle Spannungen mit Kollegen. Konflikte mit Mitarbeitern standen in keinem Zusammenhang mit den verwendeten Indikatoren Sozialer Kompetenz.

Diese Ergebnisse belegen, dass es sich bei Sozialer Kompetenz um ein mehrdimensionales Konstrukt handelt, über dessen Auswirkung sich keine situationsübergreifenden Prognosen treffen lassen. Nicht nur, dass unterschiedliche Aspekte Sozialer Kompetenz in der gleichen Situation Gegensätzliches bewirken – so berichten konfliktfähige Personen von weniger, führungskompetente Personen von mehr Konflikten mit Kollegen – darüber hinaus hat eine einzelne Komponente

Sozialer Kompetenz in unterschiedlichen Situationen auch unterschiedliche Auswirkungen: So führt Konfliktfähigkeit im Umgang mit Vorgesetzten zu mehr, im Umgang mit Kollegen zu weniger Konflikten.

Dass spezifische Merkmale Sozialer Kompetenz selbst innerhalb eines situationalen Kontextes – am Arbeitsplatz – in Abhängigkeit vom jeweiligen Interaktionspartner Konträres bewirken, spricht sowohl für die Komplexität sozialer Situationen als auch für die Komplexität des Merkmals Soziale Kompetenz. Die alleinige Angabe, wie viele Konflikte eine Person am Arbeitsplatz erlebt, ist somit keine Information, die per se Rückschlüsse auf die Soziale Kompetenz einer Person erlaubt. Denn einen Konflikt auszutragen, kann je nach situationaler Rahmenbedingung Ausdruck von Kompetenz oder sozialer Ungeschicklichkeit sein. So lässt sich die Tatsache, dass konfliktfähige Mitarbeiter konfliktreichere Beziehungen mit ihren Vorgesetzten führen, als Ausdruck ihrer Konfrontationsbereitschaft interpretieren: Sozial kompetente Mitarbeiter scheuen sich offenbar nicht vor Kritik und Auseinandersetzung. Diese Interpretation widerspricht zunächst den Aussagen der Social Skills Stress-Hypothese (Segrin & Abramson, 1994). Dass es jedoch tatsächlich Zeichen Sozialer Kompetenz sein kann, Konflikte auszutragen, zeigt sich daran, dass konfliktfähige Personen zwar von mehr Konflikten berichten, diese Konflikte jedoch von den Experten als weniger schwerwiegend beurteilt werden (siehe unten). Offenbar stellen sich konfliktfähige Personen der Auseinandersetzung, aber beeinflussen deren Verlauf positiv, so dass Eskalationen vermieden werden können.

Ein weiterer Hinweis auf die Situationsspezifität Sozialer Kompetenz ist die Tatsache, dass die Demonstration einer spezifischen Kompetenz im „falschen“ situationalen Kontext als Ausdruck Sozialer Inkompetenz interpretiert werden kann. Zumindest ist fraglich, ob es sich bei der Demonstration von Führungsfähigkeit im Umgang mit Kollegen tatsächlich um einen Ausdruck Sozialer Kompetenz handelt. Die Tatsache, dass dieses Verhalten zu einer erhöhten Anzahl von Konflikten mit Kollegen führt, lässt zumindest vermuten, dass Führungsverhalten im Kontakt mit hierarchisch Gleichgestellten auch Ausdruck eines deplatzierten Dominanzstrebens und damit Sozialer Inkompetenz sein kann.

Fraglich ist ohnehin, inwieweit Merkmale wie Führungs- oder Durchsetzungsfähigkeit genuiner Ausdruck Sozialer Kompetenz sind. Die Definitionen Sozialer Kompetenz seit Thorndike (1920) betonen, dass sich sozial kompetentes Verhalten darin bemerkbar macht, ergebnisorientiert, aber mit Rücksicht auf die Interessen der übrigen Interaktionspartner zu agieren. Während bestimmte Merkmale Sozialer Kompetenz wie Teamfähigkeit oder Beziehungsmanagement genau dieses beinhalten, sind Merkmale wie Führungs- oder Durchsetzungsfähigkeit dominanzorientiert. Je durchsetzungsstärker eine Person, um so dominanter wird sie auftreten bzw. in der Lage sein aufzutreten. Während sich für die integrativ wirksamen

Komponenten Sozialer Kompetenz wie Teamfähigkeit oder Beziehungsmanagement monotone Zusammenhänge mit als sozial kompetent zu bewertendem Verhalten im Konflikt vermuten lassen, sollten bei Merkmalen wie Führungs- oder Durchsetzungsfähigkeit eher umgekehrt u-förmige Beziehungen auftreten. Ein Hinweis auf die inhaltliche Ambivalenz des Merkmals Durchsetzungsstärke ergab sich in der vorliegenden Arbeit durch die korrelativen Zusammenhänge der Items der Skala Durchsetzungsstärke des BIP (Hossiep & Paschen, 1998; siehe Tabelle 24, S. 153) mit anderen Persönlichkeitsvariablen. Einerseits umfasst die Skala sozial positiv zu bewertende Aussagen über die Fähigkeit, andere für persönliche Ideen begeistern und motivieren zu können; diese laden gemeinsam mit positiv konnotierten selbstbezogenen Persönlichkeitsvariablen wie Klarheit des Selbstkonzepts, Allgemeine Selbstwirksamkeit und Selbstwert auf einem gemeinsamen Faktor (Positive und Klare Selbstbewertung). Andererseits beinhaltet die Skala Durchsetzungsstärke Items zu dominantem Verhalten und rigorosem Sich-Hinwegsetzen über die Interessen anderer. Letztere bilden gemeinsam mit Items der Skala Trait-Ärger einen Faktor. Dominanzstreben geht demzufolge mit leichter Erregbarkeit einher und beschreibt Reaktionstendenzen, die an das klassische Typ-A-Verhaltensmuster erinnern (Amelang et al., 1996; Friedman & Rosenman, 1974; Grossarth-Maticek & Eysenck, 1990; Matthews, 1988). Dabei muss berücksichtigt werden, dass Fragebögen keine angemessene Form der Diagnostik eines leistungsorientierten Konstrukts wie Sozialer Kompetenz und seiner Komponenten darstellen (siehe Abschnitt 5.5); insofern erfasst die Skala vor allem die Selbsteinschätzung eigener Durchsetzungsfähigkeit, weniger die tatsächliche Ausprägung dieses Merkmals. Maximale Ausprägung im Merkmal Durchsetzungsfähigkeit wäre demnach aber kein Ausdruck Sozialer Kompetenz, sondern ihres Gegenteils. Anders formuliert:

Social competence appears to be a compound trait; and... it is possible that at least some social competence dimensions are not well described by a vector model, where higher scores are always preferable... more is not necessarily better where certain social competence dimensions are involved. (Schneider et al., 1996, S. 479; siehe auch Riggio, 1986).

Thorndikes Behauptung

Die Multidimensionalität Sozialer Kompetenz und gleichzeitige Kontextabhängigkeit der Auswirkungen bestimmter Merkmale Sozialer Kompetenz machen Folgendes deutlich: Soziale Kompetenz bedeutet nicht, maximale Ausprägungen in all ihren denkbaren Einzelaspekten aufzuweisen und diese situationsübergreifend zur Anwendung zu bringen. Soziale Kompetenz bedeutet vor allem, zunächst zu erkennen,

welches Verhaltens es in der jeweiligen Situation bedarf – und anschließend die Fertigkeit, dieses Verhalten zeigen zu können.

Die Tatsache, dass einzelne Merkmale Sozialer Kompetenz im gleichen organisatorischen Kontext gegensätzliche Konsequenzen nach sich ziehen, wirft die Frage auf, ob Thorndikes (1920) Behauptung, bei Sozialer Kompetenz handele es sich neben abstrakter und mechanischer Intelligenz um eine der drei möglichen Formen von Intelligenz, tatsächlich zutreffend ist. Denn insbesondere der Vergleich Sozialer Kompetenz³⁹ mit abstrakter Intelligenz lässt die Unterschiedlichkeit beider Konstrukte deutlich werden: Abstrakte Intelligenz umfasst das kognitive Leistungspotenzial einer Person, das sich, ebenso wie Soziale Kompetenz, in einer Reihe verschiedener Einzelfähigkeiten manifestieren kann. Diese unterschiedlichen abstrakt-kognitiven Fähigkeiten kovariieren jedoch positiv in einem Ausmaß, das die Annahme eines sogenannten g-Faktors rechtfertigt (Spearman, 1927). Diese gemeinsame Varianz verschiedener Formen abstrakter Intelligenz ermöglicht komponentenübergreifende Prognosen: Abstrakte Intelligenz befähigt generell zu konvergentem Denken. Es gibt keinen Hinweis darauf, dass unterschiedliche Faktoren abstrakter Intelligenz von konträrer Wirkung im Umgang mit neuartigen Situationen wären oder sich gegenseitig in ihrer Wirkung nivellieren würden. Anders bei Sozialer Kompetenz: Konfliktfähigkeit beispielsweise senkt die Anzahl von Konflikten im Umgang mit Kollegen, Führungsfähigkeit erhöht sie; Konfliktfähigkeit ihrerseits trägt zu einer erhöhten Anzahl von Konflikten mit dem Vorgesetzten bei. Offenbar lassen sich weder situationsübergreifende Prognosen über die Auswirkungen einer bestimmten Sozialen Kompetenz treffen noch verallgemeinernde Hypothesen über die Auswirkungen verschiedener Sozialer Kompetenzen in den gleichen Situationen formulieren. Die undifferenzierte, globale Erfassung Sozialer Kompetenz, ohne Berücksichtigung spezifischer Ausprägungen, würde nachweisbare Effekte sogar nivellieren. Insgesamt liefert die vorliegende Untersuchung keinen überzeugenden Anhaltspunkt für die Annahme, dass es sich bei den Einzelkomponenten Sozialer Kompetenz, wie bei Untertests zu abstrakter Intelligenz, um Indikatoren eines eindimensionalen Konstruktes handelt.

9.3.2 Fühlen sich sozial kompetente Personen von Konflikten weniger bedroht?

In welcher Weise beeinflusst Soziale Kompetenz das unmittelbare emotionale Erleben und die intrapsychische Bewältigung sozialer Konflikte am Arbeitsplatz?

³⁹ Thorndike selbst nahm keine qualitative Differenzierung zwischen den beiden Begriffen Soziale Kompetenz und Soziale Intelligenz vor (Schneider et al., 1996; siehe auch Abschnitt 5.1).

Grundlage für die Untersuchung dieser eingangs skizzierten Fragestellung bildete das transaktionale Stress-Modell von Lazarus (1966, 1999; Lazarus & Launier, 1981). Vermutet wurde, dass das Verhalten im Konflikt sowohl von Persönlichkeitsmerkmalen, wie z.B. Sozialer Kompetenz, als auch von den in der Situation empfundenen Emotionen gesteuert wird. Da es sich bei sozialen Konflikten um aversive Erlebnisse handelt, sollten sie vor allem zu einem Anstieg statebezogener Negativer Affektivität führen. In Anlehnung an Lazarus wurde angenommen, dass das Gefühl von Bedrohung – erfasst über die Stärke Negativer Affektivität im Konflikt – das Vermeidungsverhalten der Person erhöhen und somit in negativem Zusammenhang mit sozial kompetentem Handeln stehen würde. Da Soziale Kompetenz per definitionem beinhaltet, in Interaktionen nicht konsistent vermeidend zu agieren, ergab sich die Frage, ob sich sozial kompetente Personen – möglicherweise im Bewusstsein ihrer Kompetenz – von sozialen Konfliktsituationen generell weniger bedroht fühlen. Da die Definition Sozialer Kompetenz jedoch keine Aussagen über Emotionsregulationsfähigkeiten trifft, wurde angenommen, dass das Ausmaß von Bedrohung im Konflikt vor allem eine Funktion nicht-leistungsbezogener Persönlichkeitsvariablen sein sollte: Eine positive Selbstbewertung sollte dem Gefühl von Bedrohung entgegenwirken, Negative Affektivität, Öffentliche und Private Selbstaufmerksamkeit das Gegenteil bewirken (H3).

Auf die Stärke erlebter Bedrohung im Konflikt nehmen vor allem habituelle Negative Affektivität und das Selbstkonzept der Person Einfluss. Je klarer das Selbstkonzept einer Person, um so weniger fühlt sie sich von Konflikten bedroht; je höher hingegen ihre habituelle Negative Affektivität, um so höher auch das Ausmaß negativer Emotionen im Konflikt. Die Indikatoren Sozialer Kompetenz waren in diesem Zusammenhang bedeutungslos.

Sich in einer Konfliktsituation sozial kompetent verhalten zu können – genauer: Wissen darüber zu besitzen, wie man sich verhalten sollte, denn ISIS evoziert nicht tatsächliches Verhalten, sondern erfasst nur das Handlungswissen einer Person – impliziert somit nicht, der Situation auch mit größerer emotionaler Gelassenheit zu begegnen. Wichtiger als die tatsächliche Kompetenz scheint in diesem Zusammenhang ein positives Selbstkonzept und emotionale Stabilität zu sein.

9.3.3 Erleben sozial kompetente Personen weniger belastende Konflikte?

Wie vermutet, werden Auseinandersetzungen mit dem Vorgesetzten von Experten als prinzipiell schwerwiegender beurteilt als Konflikte mit Kollegen oder Mitarbeitern (H2). Darüber hinaus lösen schwerwiegendere interpersonelle Stress-Situationen auch intensivere negative Emotionen aus (H3). In Bezug auf die Schwere der Konflikte, die sozial kompetente Personen erleben, wurde folgende Hypothese formuliert:

Merkmal sozial kompetenter Personen sollte sein, den Verlauf eines Konflikts positiv beeinflussen zu können und einer Eskalation der Situation vorzubeugen. Insofern sollten sozial kompetente Personen von weniger schwerwiegenden Konflikten berichten (H2). Diese Vermutung ließ sich in der vorliegenden Untersuchung bestätigen: Die von Personen mit hoher Konflikt- und Kritikfähigkeit geschilderten interpersonellen Stress-Situationen wurden auch von externen Beurteilern als weniger belastend eingestuft. Insofern steht Soziale Kompetenz in einem indirekten Zusammenhang mit dem durch Konflikte ausgelösten Maß emotionaler Bedrohung: Sozial kompetente Personen fühlen sich von Konflikten nicht generell weniger bedroht (siehe oben), sondern sie erleben weniger belastende Situationen. Sozial kompetente Personen „beugen“ dem Gefühl von Bedrohung offenbar „vor“, indem sie in der Lage sind, soziale Konfliktsituationen in einer Weise zu beeinflussen, die deren Bedrohungspotenzial mindert.

Dieses Ergebnis lässt sich unter methodischen Aspekten zudem als Beleg dafür interpretieren, dass ISIS, trotz seiner niedrigen Reliabilitäten, valide Daten erhebt. Vor allem jedoch ist es unter inhaltlichen Aspekten Beleg dafür, dass Sozialer Kompetenz tatsächlich substantielle Bedeutung für den Umgang mit sozialen Stressoren zukommt.

9.3.4 Verhalten sich sozial kompetente Personen problemlösungsorientiert?

Dass Soziale Kompetenz nicht in direktem Zusammenhang mit dem emotionalem Erleben in Konfliktsituationen steht, entspricht der theoretischen Definition dieses Merkmals: Bei Sozialer Kompetenz handelt es sich um ein verhaltensorientiertes Konstrukt, das keine Aussagen über intrapsychische Prozesse macht. Konkrete Hypothesen über die Bedeutung Sozialer Kompetenz bezogen sich in der vorliegenden Untersuchung deshalb ausschließlich auf beobachtbare Auswirkungen Sozialer Kompetenz, vor allem auf das Verhalten im Konflikt: Typischerweise wird in Konfliktmanagement-Theorien problemlösungsorientiertes Vorgehen (siehe Abschnitt 3.4) als sozial kompetente Strategie favorisiert, da es zufriedenstellende Konfliktlösungen für alle Beteiligten ermöglicht. Zudem ist auch vielen Definitionen Sozialer Kompetenz nach Thorndike (1920; z. B. Blaschke, 1987; Coombs & Slaby, 1977, zitiert nach Topping et al., 2000; Riemann & Allgöwer, 1993) gemeinsam, dass sie integratives Verhalten als prototypischen Ausdruck sozialer Handlungskompetenz bevorzugen. Insofern wurde erwartet, dass sozial kompetente Personen im Konflikt vor allem auf integrative Strategien zurückgreifen würden (H4). Dafür ließen sich jedoch keine Belege finden. Statt dessen erwiesen sich auch in diesem Zusammenhang selbstbezogene Einstellungen als ausschlaggebend: Vor allem Personen mit hoher Allgemeiner Selbstwirksamkeit berichten, sich im Konflikt integrativ zu ver-

halten. Zudem verhalten sich Personen integrativ, wenn sie die Konfliktsituation positiv bewerten statt bedrohlich empfinden: Je höher die im Konflikt empfundene Positive Affektivität, um so stärker problemlösungsorientiert ist das Konfliktverhalten. Dieser Befund ist konform mit bereits existierenden Ergebnissen über die Auswirkung hoher State-PA:

Several studies have shown that high levels of state PA are associated with enhanced affiliative feelings and an increased preference for social (and) prosocial... activities. Moreover, increased PA levels are related to actual increases in social and prosocial behavior. Thus, it is not simply the case that social interaction and mastery experiences are pleasurable, and hence lead to higher PA levels; to some extent, PA also motivates one to pursue these activities. In other words, PA is both a cause and a result of behavior, especially social behavior. (Watson & Clark, 1997, S. 786)

Auf das Ausmaß Positiver Affektivität in der Konfliktsituation hat Soziale Kompetenz jedoch keinen Einfluss, d. h. sozial kompetente Personen bewerten Konflikte nicht per se in positiverer Weise. Zusammenfassend lässt sich festhalten: Voraussetzung dafür, dass eine Person im Konflikt problemlösungsorientiert vorgeht, ist ihre positive emotionale Bewertung der Situation. Diese wird jedoch nicht durch ihre soziale Kompetenz, sondern durch Indikatoren einer stabilen Persönlichkeit beeinflusst.

Personen, die sich potenziell zutrauen, Schwierigkeiten zu lösen, nehmen auch interpersonelle Konflikte in positiverer Weise wahr. Im Sinne von Meichenbaum et al. (1981; siehe Abschnitt 5.6), die die Wichtigkeit betonen, die Definition Sozialer Kompetenz nicht nur auf beobachtbares Verhalten zu beschränken, sondern auch Kognitionen der Person einzubeziehen, spricht dieses Ergebnis zusätzlich für die Bedeutung der Emotionen.

9.3.5 Verhalten sich sozial kompetente Personen defensiv?

Merkmal sozial kompetenter Personen ist per definitionem die Fähigkeit, soziale Interaktionen mit Rücksicht auf die Interessen aller Beteiligten ergebnisorientiert zu beeinflussen. Sozial kompetente Personen üben somit Kontrolle über den Fortgang der Situation aus. Daraus resultierte die Annahme, dass Soziale Kompetenz in negativem Zusammenhang mit defensivem Konfliktverhalten steht (H6), da Defensivität, wie die Iteminhalte der Skala zeigen (siehe Abschnitt 8.2.1, S. 156), mit dem Erleben von Unterlegenheit einhergeht: Defensiv agierende Personen unterdrücken ihren Ärger, machen dem Konfliktgegner im stillen Vorwürfe und kritisieren sich selbst.

Das unerwartete Ergebnis der Untersuchung ist, dass Soziale Kompetenz in *positivem* Zusammenhang mit defensivem Konfliktverhalten am Arbeitsplatz steht: Dieses zunächst kontraintuitive Ergebnis erscheint post hoc erklärlich, wenn berücksichtigt wird, dass die Bezeichnung „defensiv“ weniger auf den verhaltensbezogenen Items

als auf den Items gründet, die die Kognitionen und Emotionen beschreiben, von denen das Verhalten begleitet wird. Diese selbst- und fremdabwertenden Gedanken und unterdrückten Ärgergefühle gehen in der Tat mit Verhaltensweisen einher, die aus Beobachter-Perspektive sogar als Ausdruck Sozialer Kompetenz verstanden werden können: z. B. abzuwarten, d. h. der Meinung des Konfliktgegners Gehör zu schenken, oder im Dienste der Sache nachgeben zu können, statt auf der eigenen Meinung zu beharren. In der Tat wird solches Verhalten von ISIS mit hohen Punktzahlen belohnt. Beispiel:

Fünf Kollegen führen in Abwesenheit des verhinderten Projektleiters eine Teambesprechung durch, in der die Konzeption und Durchführung einer Kundenbefragung besprochen werden soll. Einer der Beteiligten, Herr Grüne, ergreift das Wort und präsentiert verschiedene Vorschläge. Daraufhin erhebt ein Teamkollege, Herr Anton, unvermittelt und in etwas geringschätzigem Ton Einspruch, geht zum Flip-Chart und übernimmt fortan die Diskussionsleitung. Die übrigen Anwesenden signalisieren explizit Zustimmung für seine Vorschläge und beteiligen sich an der weiteren Planung. Herr Grüne dagegen verteidigt weder seine eigenen Vorschläge, noch nimmt er am weiteren Fortgang der Diskussion teil. Den Rest der Sitzung verbringt er schweigend.

Die höchste Punktzahl für Teamfähigkeit erhält derjenige ISIS-Proband, der erkennt, dass Herr Grüne nach Auffassung der ISIS-Autoren „geschmollt“ habe, weil sich ein anderer „durchsetzen“ konnte. Aus Sicht von ISIS würde sich Herr Grüne als teamfähig erweisen, wenn er seinen persönlichen Ärger unterdrücken, sich nur im stillen über sich selbst oder den anderen ärgern (Defensivitäts-Skala: „Ich habe mir Vorwürfe gemacht“, „Ich habe dem anderen im stillen Vorwürfe gemacht“) und sich an der weiteren Diskussion beteiligen würde (Defensivitäts-Skala: „Ich habe nachgegeben“), ohne wie sein Gegenspieler Herr Anton die Leitung des Teams an sich zu reißen (Defensivitäts-Skala: „Ich habe mich abwartend verhalten“). Die jeweils in Klammern zitierten Defensivitäts-Items belegen, dass das im Sinne von ISIS als teamfähig geltende Verhalten mit den Inhalten dieser Skala kompatibel ist und der Zusammenhang zwischen Sozialer Kompetenz, wie sie mit ISIS erhoben wird, und defensivem Konfliktverhalten post hoc erklärbar ist.

Daraus folgt zweierlei: (1) Konfliktverhalten, das von Außenstehenden als kompetent beurteilt wird, kann für die handelnde Person mit aversivem Erleben und selbst-repressiven Kognitionen einhergehen und die Person in einen Zustand emotionaler Dissonanz versetzen, in dem sie negative Emotionen unterdrückt, um den Verhaltensanforderungen der Situation gerecht zu werden. In Konflikten sozial kompetent zu agieren, kann somit eine Regulationsanforderung mit potenziell dysfunktionalen Auswirkungen auf das psychische Wohlbefinden darstellen.

(2) Zudem stützen die Ergebnisse die Hypothese von Meichenbaum et al. (1981), eine vollständige Definition Sozialer Kompetenz verlange die Einbeziehung der Kognitionen des Individuums: Selbstvorwürfe und feindselige Gedanken über die andere Person stehen zwar akut offensichtlich nicht im Gegensatz zu sozial kompetentem Verhalten, sind aber nicht Ausdruck umfassender persönlicher Kompetenz im Umgang mit Konflikten. Der Iteminhalt der Defensivitäts-Skala drückt aus, dass sozial kompetentes Verhalten für die Person selbst offenbar im Widerspruch zur Wahrung ihrer persönlichen Interessen steht. Sich im organisationalen Kontext sozial kompetent zu verhalten hieße somit, sich langfristig permanent selbst zu frustrieren. Da Soziale Kompetenz jedoch rein verhaltensorientiert definiert und operationalisiert wird, finden diese intrapsychischen Implikationen Sozialer Kompetenz typischerweise keine Beachtung.

9.3.6 Unterdrücken sozial kompetente Personen ihre Ärgergefühle?

Sozial kompetentes Verhalten im Konflikt setzt voraus, negative Emotionen zu kontrollieren (siehe oben). Andererseits sind Situationen denkbar, in denen die Artikulation von Ärger durchaus zielführend sein und als sozial kompetent bewertet werden könnte, beispielsweise im Umgang mit wiederholt unzuverlässigen Mitarbeitern. Wie die Forschung zu Emotionsarbeit (z. B. Zapf, 2002) am Arbeitsplatz zeigt, ist die Demonstration negativer Emotionen sogar reguläre Arbeitsanforderung bestimmter Berufsbilder, beispielsweise bei Erziehern oder Polizisten. Die Anforderung besteht in diesen Fällen jedoch darin, negative Emotionen kontrolliert zu demonstrieren. Auch wenn die Definition Sozialer Kompetenz im Sinne Thorndikes (1920) keine expliziten Aussagen über Emotionsregulation trifft, beinhaltet sie implizit die Fähigkeit zur Emotionskontrolle, denn sozial kompetentes Verhalten in Konflikten setzt voraus, negative Affekte nach außen besser „im Griff“ zu haben. Dass dies tatsächlich der Fall ist, bestätigen die bereits diskutierten Zusammenhänge zwischen Sozialer Kompetenz und defensivem Konfliktverhalten: Während sich die Person, von außen betrachtet, sozial kompetent verhält, unterdrückt sie gleichzeitig ihren Ärger. Ein *direkter* Effekt Sozialer Kompetenz auf den Faktor Emotionskontrolle wurde jedoch nicht postuliert: Es wurde nicht angenommen, dass sozial kompetente Personen Ärger generell unterdrücken, denn im Arbeitskontext sind, wie bereits erwähnt, Situationen denkbar, in denen die Demonstration von Ärger das situationsangemessene Verhalten darstellt. Aus dem gleichen Grunde wurde auch nicht vermutet, dass Soziale Kompetenz in direktem Zusammenhang mit Kognitiver Palliation steht: Auch wenn es in unkontrollierbaren Situationen mit hoher Wiederauftretenswahrscheinlichkeit sinnvoll sein mag, sich abzulenken oder die Situationsbedeutung

zu relativieren, sollten sich sozial kompetente Personen nicht dadurch auszeichnen, dass sie generell zu diesem Verhalten tendieren.

Statt dessen wurde ein Moderatoreffekt von Sozialer Kompetenz auf den Zusammenhang zwischen Bedrohung und Emotionskontrolle vermutet (H6): Wenn eine Situation Bedrohungsgefühle auslöst, sollte eine sozial kompetente Person in der Lage sein, diese Gefühle zu beherrschen, um sachorientiert handeln zu können. Dieser Effekt ließ sich jedoch nicht bestätigen. Eine denkbare Erklärung besteht darin, dass die Skala Emotionskontrolle nur das Unterdrücken von Ärgergefühlen misst, ohne Angaben darüber, welches Verhalten die Person währenddessen demonstriert. Sozial kompetente Personen, so eine mögliche Interpretation, unterdrücken nicht lediglich negative Emotionen, sondern verhalten sich zusätzlich, wie im Falle der Defensivitäts-Skala, in strategischer Weise (abwartend, zuhörend, nachgebend).

Statt dessen ließ sich jedoch ein Moderatoreffekt von Klarheit des Selbstkonzepts auf den Zusammenhang zwischen Bedrohung und Emotionskontrolle nachweisen: Eine hohe Ausprägung in dieser Variablen verstärkt die Emotionskontrolle im Falle erlebter Bedrohung. Personen mit klarem Selbstkonzept lassen sich demzufolge durch aversive Erlebnisse weniger provozieren – ohne dass damit implizit ausgedrückt würde, dass sie sich sozial kompetent verhalten. Aber sie sind zu Konfrontation bereit, der Voraussetzung problemlösungsorientierten und damit sozial kompetenten Handelns, denn sie neigen signifikant weniger dazu, sich im Konflikt abzulenken. Wie erwartet, wird Ablenkung als Strategie eher in weniger bedrohlichen Situationen angewandt (H7). Soziale Kompetenz hatte keinen Einfluss auf die Anwendung kognitiver Palliationsstrategien.

9.3.7 Neigen sozial kompetente Personen nach Konflikten zu Rumination, Rachegeanken und Displaced Aggression?

Eine zentrale Fragestellung der Arbeit war, ob Soziale Kompetenz, neben der Fähigkeit zu kompetentem Konfliktverhalten, auch die Fähigkeit zur Bewältigung negativer Emotionen umfasst. Die Ergebnisse der Arbeit zeigen, dass dies nicht der Fall ist. Soziale Kompetenz umfasst statt dessen die Fähigkeit, negative Emotionen zu unterdrücken.

Die mit Sozialer Kompetenz verknüpfte intrapsychische Coping-Kompetenz wurde in dieser Untersuchung indirekt, über empirisch belegte kognitive und verhaltensbezogene Auswirkungen nicht bewältigter negativer Gefühle, erfasst: Rumination, Rachegeanken und Displaced Aggression.

Unbewältigte Frustration provoziert Rumination und virulenter Ärger am Arbeitsplatz das Bedürfnis nach Rache, unter Umständen auch offene Aggression (siehe Kapitel 4). Sofern Soziale Kompetenz die Kompetenz zur Regulation negativer Emotionen umfasste, sollten sozial kompetente Personen nach aversiven Erlebnissen wie sozialen Konflikten weniger ruminieren oder Rachege Gedanken nachhängen. Da die Definition Sozialer Kompetenz im Sinne Thorndikes (1920) keine Aussagen über die Regulationskompetenz im Umgang mit persönlichen Gefühlen macht, wurde kein direkter Zusammenhang zwischen Sozialer Kompetenz und Rumination sowie damit einhergehender Phänomene wie Rachege Gedanken und Displaced Aggression postuliert. Das heißt aufgrund theoretischer Überlegungen war keine eindeutige Hypothese über den Zusammenhang zwischen kompetentem Verhalten *im* Konflikt und intrapsychischer Bewältigungskompetenz *nach* dem Konflikt abzuleiten. Tatsächlich ergaben sich jedoch indirekte Effekte:

Aufgrund ihrer Leistung in ISIS als sozial kompetent eingestufte Personen erleben in sozialen Konflikten emotionale Dissonanz, d. h. sie verhalten sich anders, als es ihrer emotionalen Verfassung entspräche: Während sie nach außen ruhig bleiben, abwarten und Entgegenkommen signalisieren, kommentieren sie ihr eigenes Verhalten mit Selbstvorwürfen und unterdrücken dabei ihren Ärger. Das von sozial kompetent eingeschätzten Personen gezeigte Konfliktverhalten wird somit von antagonistischen Kognitionen gegen sich selbst und den Konfliktgegner sowie dysphorischen Emotionen begleitet.

Wie erwartet, erwies sich dieses Verhalten als signifikanter Prädiktor für Rumination, Rachege Gedanken und Displaced Aggression nach dem Konflikt (H8). Insbesondere der Aspekt der Displaced Aggression zeigt, dass als sozial kompetent bewertetes Verhalten *während* des Konflikts sogar zu sozial inkompetentem Verhalten gegenüber unbeteiligten Dritten *nach dem Konflikt* führen kann, wenn es der Person nicht gelingt, ihre im Konflikt unterdrückten negativen Emotionen zu bewältigen. Dass andauerndes Grübeln über den Konflikt, Rachege Gedanken und Displaced Aggression nicht nur unmittelbare Folge unbewältigter negativer Emotionen, sondern auch Prädiktor einer längerfristig erfolglosen intrapsychischen Emotionsbewältigung sind, macht sich an den stimmungsverschlechternden Einflüssen dieser Reaktionsform bemerkbar (H11): Personen, die unmittelbar nach dem Konflikt ruminieren, Rachege Gedanken nachhängen oder ihre Aggressionen an Konfliktunbeteiligten ausliefern, verfielen auch noch Tage nach dem Konflikt in signifikant schlechtere Stimmung, wenn sie an den Konflikt zurückdachten.

Sozial kompetentes Verhalten als psychische Belastung

Während Soziale Kompetenz üblicherweise als personale Ressource mit uneingeschränkt positiven Auswirkungen verstanden wird, zeigen diese Ergebnisse, dass sozial kompetentes Verhalten in Konflikten selbst eine psychische Belastung darstellen kann, wenn es von negativen Kognitionen und Emotionen begleitet wird, die in der Situation zwar erfolgreich unterdrückt, aber nicht bewältigt werden. Dass das Unterdrücken negativer Emotionen nur eine scheinbare, oberflächliche Bewältigungsform darstellt, zeigen auch die Befunde von Gross (1998). Dieser unterscheidet zwischen antezedenten und respondenten Formen der Emotionsregulation: Unter der Annahme, dass Emotionen komplexe Erlebniszustände mit kognitiver, physiologischer und verhaltensbezogener Komponente darstellen, die durch bestimmte Hinweisreize ausgelöst werden, können Emotionsregulationsprozesse sowohl vor als auch nach Evokation der Emotionen wirksam werden. Antezedente Emotionsregulationsprozesse sind im Vorfeld wirksam und verhindern das Entstehen bestimmter Emotionen; Beispiel hierfür ist kognitives Umstrukturieren, mit Hilfe dessen die Bedeutung potenziell emotionsauslösender Reize verändert wird. Eine respondente Form der Emotionsregulation hingegen ist das Unterdrücken bereits vorhandener negativer Emotionen. Experimentell wurden die Auswirkungen dieser beiden unterschiedlichen Regulationsprozesse sowohl im Hinblick auf das subjektive Erleben von Emotionen als auch im Hinblick auf deren physiologische und verhaltensbezogene Korrelate untersucht. Die Teilnehmer sollten jeweils hoch negativ valentes Stimulusmaterial (Filmszenen einer Amputation) mit einer entweder distanzierten Haltung betrachten, in der sie lediglich die technischen Aspekte der Situation zu beachten hatten (antezedente Emotionsregulation), oder sie wurden instruiert, den Film zu schauen, ohne sich emotionale Regungen anmerken zu lassen (respondente Emotionsregulation). Die Kontrollgruppe sah den Film, ohne instruiert worden zu sein. Beide Emotionsregulations-Instruktionen erwiesen sich als gleich effektiv im Hinblick auf die verhaltensbezogenen Auswirkungen, d. h. beide Versuchsgruppen zeigten gleich wenige mimische oder gestische Reaktionen. Im Hinblick auf das subjektive Erleben und die physiologischen Parameter zeigten sich jedoch deutliche Unterschiede: Die Teilnehmer der respondenten Emotionsregulations-Gruppe berichteten, während des Films ebenso viel Ekel empfunden zu haben wie die Teilnehmer der Kontrollgruppe, während die Teilnehmer der antezedenten Emotionsregulations-Gruppe angaben, signifikant weniger Ekel verspürt zu haben. Vor allem jedoch standen die Teilnehmer, die ihre Gefühle unterdrücken sollten, unter dem größten physiologischen Stress aller drei Versuchsbedingungen: Sie zeigten den höchsten Anstieg sympathikotoner Aktivität.

Negative Emotionen zu unterdrücken ist somit nicht nur im Hinblick auf subjektives Erleben, sondern auch unter medizinischen Aspekten als dysfunktional zu bezeichnen. Wie in der vorliegenden Arbeit wiederholt betont, handelt es sich bei der Unterdrückung negativer Emotionen um keine Stressbewältigungsstrategie, sondern um selbstrepressives Verhalten. Das damit verbundene Ziel – sich diese negativen Gefühle nicht anmerken zu lassen und sich anders zu verhalten, als es der emotionalen Verfassung entspricht – versetzt die Person in einen Zustand emotionaler Dissonanz.

9.3.8 Soziale Kompetenz und Emotionsarbeit

Die Forschung im Bereich der Emotionsarbeit zeigt, dass das Erleben emotionaler Dissonanz im Zusammenhang mit Burnout und verringerter Arbeitszufriedenheit steht (Grandey, 2000; Zapf, 2002). Grundsätzlich lässt sich Emotionsarbeit als einen psychologischen Prozess definieren, dessen Ziel darin besteht, in arbeitsbezogenen Interaktionen mit Kunden organisational erwünschte Emotionen zu demonstrieren, um bei Kunden bestimmte emotionale und verhaltensbezogene Reaktionen auszulösen (Zapf, 2002). Während über diese grundlegende Definition in der Literatur Konsens herrscht, differieren diverse Emotionsarbeits-Konzepte darin, welchen Stellenwert sie den intrapsychischen Emotionsregulationsprozessen bei der Emotionsarbeit beimessen. Eine in dieser Hinsicht eher distanzierte Position vertreten Ashforth und Humphrey (1993): Sie betrachten Emotionsarbeit im Wesentlichen als beobachtbares "Impression Management" in der Interaktion mit Kunden. Dass dazu intrapsychische Emotionsregulationsprozesse notwendig sind, steht nicht im Fokus ihrer Aufmerksamkeit. Die Auswirkungen von Emotionsarbeit analysieren sie nur auf beobachtbarer, d. h. leistungsbezogener Ebene, nicht im Hinblick auf die Implikationen für das psychische Wohlbefinden der Emotionsarbeit leistenden Person. Dass die Emotionen der mit Kunden interagierenden Person allerdings berücksichtigt werden sollten, zeigt sich an den bereits erwähnten Zusammenhängen mit Burnout und verringerter Arbeitszufriedenheit: Emotionen zu zeigen, die man nicht empfindet ("Surface Acting"; siehe Zapf, 2002), z. B. in der Interaktion mit einem verärgerten Kunden freundlich bleiben zu müssen, kann die Leistungsfähigkeit und das psychische Wohlbefinden negativ beeinflussen. Surface Acting entspricht somit einer Form responderter Emotionsregulierung. Auch wenn dieses Verhalten aus Arbeitgebersicht wünschenswert erscheint, da die Arbeitsanforderung im Dienstleistungssektor typischerweise darin besteht, positive Emotionen zu demonstrieren, zeigen die experimentellen Befunde von Gross (1998), dass sich unterdrückte negative Emotionen dennoch „ihren Weg“ nach außen bahnen: Die physiologischen Stressreaktionen in den Experimenten von Gross (1998) weisen auf die unmittelbare

Anstrengung hin, die mit der Anforderung verbunden ist, negative Emotionen unterdrücken zu müssen. Dabei sollten sich die Personen „lediglich“ keine emotionalen Regungen anmerken lassen, die Aufgabe bestand nicht darin, wie üblicherweise im Umgang mit Kunden, negative Emotionen zu unterdrücken *und* simultan positive Emotionen zu präsentieren. Die Schwierigkeit einer solchen Arbeitsanforderung wird durch experimentelle Befunde gestützt, die zeigen, dass vorgetäuschte Emotionen von Interaktionspartnern als unecht identifiziert werden können (Ekman & Friesen, 1982; Ekman, Friesen & O’Sullivan, 1988). Grund dafür dürfte die Tatsache sein, dass sich die Person im Zustand des Surface Acting ihrer emotionsbezogenen „Lüge“ bewusst ist.

Dies gilt nicht für die antezedente Emotionsregulation: Hier verhalten sich die Personen zumindest nach eigenem Empfinden authentisch. In der Literatur zu Emotionsarbeit wird hierbei von „Deep Acting“ gesprochen (Zapf, 2002). Da sich die Person in einem Zustand emotionaler Konsonanz befindet, in dem sie die Emotionen, die sie präsentiert, tatsächlich empfindet, ist die Regulationsanforderung aus psychologischer Sicht bedeutend geringer. Nicht nur aus Sicht der Emotionsarbeit leistenden Person selbst, sondern auch aus Arbeitgebersicht handelt es sich um die im Vergleich zu Surface Acting wünschenswertere, da für die Person befriedigendere und den Kunden überzeugendere Form der Emotionsarbeit. Dieses positive Urteil wird durch physiologische Befunde allerdings nicht gestützt: In den Untersuchungen von Gross (1998) gaben die Teilnehmer der antezedenten Emotionsregulationsgruppe zwar an, weniger Ekel zu empfinden als die Kontrollgruppe, die Höhe ihrer physiologischen Stress-Reaktionen war jedoch derjenigen der Kontrollgruppe äquivalent.

Die Befunde der vorliegenden Untersuchung lassen deutliche Parallelen zwischen sozial kompetentem Verhalten und Surface Acting deutlich werden: Bei Sozialer Kompetenz, wie sie üblicherweise in der Personalauswahl als leistungsbezogenes Merkmal über Rollenspiele, situative Interviews oder mittlerweile auch computergestützte Instrumente wie ISIS erfasst wird, handelt es sich um beobachtbare und mit respondenten Emotionsregulation einhergehende Handlungskompetenz in sozialen Situationen. Anders formuliert: Ein performanzorientierter Test zu Sozialer Kompetenz wie ISIS erhebt vor allem die Fähigkeit zur Regulation des eigenen Verhaltens (Surface Acting), nicht die Fähigkeit zur funktionalen Regulation der eigenen Emotionen (Deep Acting).

Während die Befunde zum Deep Acting nicht konsistent positiv sind, sprechen die existierenden Befunde zum Surface Acting sowohl im Hinblick auf psychische als auch physische Auswirkungen für dessen Dysfunktionalität. Die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit erweitern die Erkenntnisse um negative Auswirkungen von Surface

Acting um eine soziale Ebene: Negative Emotionen unterdrücken zu müssen, um Verhalten zu zeigen, das mit diesen Gefühlen genuin inkompatibel ist, kann auch negative Konsequenzen für das soziale Umfeld nach sich ziehen. Bezogen auf den Dienstleistungsbereich heißt dies, dass Arbeitnehmer, die in aversiven Interaktionen mit Kunden nur scheinbar freundlich und höflich bleiben, d. h. sozial kompetent auftreten, womöglich dazu neigen, Interaktionen mit Kollegen und Mitarbeitern als Ventil für ihren nicht bewältigten Ärger zu benutzen und Aggressionen an ihnen abzureagieren. Abgesehen von der sozialen Inkompetenz eines solchen Verhaltens, versetzt es unter Umständen die davon betroffenen Kollegen und Mitarbeiter ebenfalls in einen Zustand emotionaler Dissonanz: Um den eigenen Arbeitsanforderungen im Kundenkontakt gerecht zu werden, müssen diese Personen möglicherweise ebenfalls ihren Ärger unterdrücken, sofern sie ihn in der Situation nicht erfolgreich bewältigen konnten.

Mit sozial kompetentem Verhalten einhergehende emotionale Konsonanz ("Deep Acting") scheint dem entgegengesetzt keine Funktion hoher Werte in leistungsbezogenen Tests Sozialer Kompetenz zu sein: Integratives Konfliktverhalten, das als prototypische Operationalisierung Sozialer Kompetenz gilt, wurde vor allem von den Personen gezeigt, die emotional positiv auf den Konflikt reagierten. Einen Konflikt positiv zu bewerten, gelang vor allem Personen mit hoher Allgemeiner Selbstwirksamkeit. Je höher die Ausprägung dieser nicht-performanzorientierten Persönlichkeitsvariable, um so stärker bemühten sich die Personen um konstruktives, problem-lösungsorientiertes Vorgehen im Konflikt. Auch unter Berücksichtigung der Tatsache, dass es sich hierbei um Selbstaussagen handelt, ergeben sich daraus praxisrelevante Konsequenzen.

9.4 Praxisbezogene Implikationen und Ausblick

Aus den vorliegenden Ergebnissen lassen sich Empfehlungen sowohl für die Personalauswahl als auch für die Personalentwicklung ableiten: Bei Sozialer Kompetenz handelt es sich um ein leistungsbezogenes Persönlichkeitsmerkmal, das sich nicht angemessen per Fragebogen über Selbstaussagen erfassen lässt, sondern das einer performanzorientierten Diagnostik bedarf. Wie die vorliegende Untersuchung zeigen konnte, wird von leistungsbezogenen Tests Sozialer Kompetenz jedoch nur die von außen beobachtbare Handlungskompetenz bzw. das Handlungswissen einer Person erfasst. Wird in der Personalauswahl der Anspruch verfolgt, Soziale Kompetenz ganzheitlich zu erfassen, darf sich die Diagnostik Sozialer Kompetenz nicht auf die Wissens- oder Verhaltensebene beschränken. Meichenbaum et al. (1981) forderten bereits vor mehr als 20 Jahren, auch die Kognitionen zu erfassen, mit denen sozial kompetentes Verhalten einhergeht. Dieses Postulat hat bislang weder

in die Definition noch in die Diagnostik Sozialer Kompetenz Eingang gefunden. Die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit schließen sich dieser Forderung von Meichenbaum et al. (1981) an und plädieren zusätzlich dafür, die Emotionen zu berücksichtigen, von denen sozial kompetentes Verhalten begleitet wird. Speziell der Umgang mit persönlichen Emotionen wird bislang nur randständig bzw. in angrenzenden Theorien thematisiert: So umfasst das Social Skills Inventory von Riggio (1986) zwar eine Skala „Emotionskontrolle“, diese erfasst jedoch nicht die Fähigkeit zur funktionalen Bewältigung von Gefühlen, sondern lediglich die Fähigkeit zu respondenten Emotionsregulation (“I am very good at maintaining a calm exterior, even when upset“; siehe Abschnitt 5.5).

Gardner (1983, 1993) unterscheidet in seinem Modell multipler Intelligenzen zwischen interpersoneller und intrapersonaler Intelligenz: Erstere ist im Wesentlichen dem Konzept Sozialer Kompetenz äquivalent, letztere soll die Fähigkeit umfassen, persönliche Gefühle zu erkennen, zwischen ihnen zu diskriminieren und sich persönlichen Bedürfnissen, Zielen und Fähigkeiten entsprechend zu verhalten. Die Fähigkeit, negative Emotionen funktional zu bewältigen, findet dabei keine explizite Erwähnung.

Anders im Modell der Emotionalen Intelligenz von Mayer und Salovey (1993; Mayer et al., 2000): Neben der Fähigkeit (1) Gefühle bei sich selbst und anderen wahrzunehmen, (2) der Fähigkeit, Gefühle in Kognitionen zu „übersetzen“ und (3) der Fähigkeit, Gefühle zu verstehen, erwähnen sie (4) die Fähigkeit, persönliche Emotionen sowie Emotionen von anderen adaptiv zu regulieren. Von empirischen Befunden wird die These, dass es sich bei der Fähigkeit zur Emotionsregulation um einen Intelligenz-Faktor handele, jedoch nicht überzeugend gestützt. Vielmehr erwies sich in exploratorischen Faktorenanalysen zur Untersuchung konvergenter und diskriminanter Validität von Maßen emotionaler, sozialer und abstrakter Intelligenz sowie nicht-leistungsbezogener Persönlichkeitsvariablen die Fähigkeit zur Regulation von Gefühlen als negativ ladende Markiervariable eines Neurotizismus-Faktors (Davies et al., 1998). Ähnliche Ergebnisse liefert die vorliegende Untersuchung: Auch hier erwies sich habituelle Negative Affektivität als Prädiktor für erfolglose Emotionsregulation, die in Rumination, Rachedgedanken und Displaced Aggression mündete. Zudem neigen Personen mit habitueller Negativer Affektivität zu defensivem Konfliktverhalten bzw. Surface Acting, das durch das Erleben emotionaler Dissonanz und durch selbst- wie fremdabwertende Kognitionen gekennzeichnet ist. Beide Komponenten, sowohl Negative Affektivität als auch Surface Acting im Konflikt, sind prädiktiv für die Erfolglosigkeit intrapsychischer Konfliktbewältigungsversuche.

Praxisrelevant ist der Befund, dass die leistungsbezogene Persönlichkeitsvariable Soziale Kompetenz, über den Einfluss von Negativer Affektivität hinaus, ebenfalls in signifikant positiver Beziehung mit Surface Acting im Konflikt steht. Der zweite praxis-

relevante Befund der Untersuchung besteht darin, dass integratives Konfliktverhalten, das als prototypische Operationalisierung sozial kompetenten Konfliktverhaltens gilt (siehe Abschnitt 3.5), aus hoher Selbstwirksamkeit und einer positiven Situationsbewertung resultiert. Zwar muss berücksichtigt werden, dass es sich dabei um einen auf Selbstaussagen beruhenden Befund handelt. Dieser wird jedoch durch Daten gestützt, die ebenfalls die positive Auswirkung erhöhten Selbstwirksamkeitserlebens im Berufsalltag belegen: In einem Selbstmanagement-Training zur Reduzierung von Fehlzeiten am Arbeitsplatz erwies sich das durch das Training erhöhte Gefühl von Selbstwirksamkeit als signifikanter Prädiktor für die tatsächliche Verringerung persönlicher, nicht krankheitsbedingter Fehlzeiten (Latham & Frayne, 1989). Die Effekte waren auch in den Follow-Up-Untersuchungen nach sechs und neun Monaten stabil. Auf Grundlage dieser Ergebnisse lassen sich zwei praxisrelevante Empfehlungen aussprechen:

- (1) Sozial kompetentes Konfliktverhalten kann offensichtlich in unterschiedlichen „Modi“ demonstriert werden, und zwar in einer von emotionaler Dissonanz geprägten Surface Acting-Form sowie in einem emotional authentischen Deep Acting-Modus; die Surface Acting-Form geht für die Person mit hoher emotionaler Beanspruchung einher und kann in sozial inkompetentes Verhalten im Anschluss an den Konflikt münden. Sozial kompetentes Verhalten im Deep Acting-Modus resultiert aus positiven Emotionen: Personen, denen es gelingt, einen Konflikt positiv zu bewerten, bemühen sich um integrative Lösungen. Personalentwicklungsmaßnahmen Sozialer Kompetenz sollten sich daher nicht nur auf die Erweiterung der Handlungskompetenz der Teilnehmer konzentrieren, sondern auch dysfunktionale kognitive Schemata der Teilnehmer, die ihre emotionale Bewertung von Konflikten steuern, verändern (siehe auch Abschnitt 5.6).
- (2) Um integratives Verhalten in Konflikten bemühen sich vor allem Personen mit positivem Selbstkonzept. Auch wenn dieser Befund auf Selbstaussagen beruht, scheint nicht-leistungsbezogenen Persönlichkeitsvariablen somit eine Katalysator-Funktion für emotional authentisches, sozial kompetentes Verhalten zuzukommen. Obwohl es sich bei Sozialer Kompetenz um ein leistungsbezogenes Merkmal handelt, das per definitionem einer performanzorientierten Diagnostik bedarf, ist von einer Beschränkung der Diagnostik auf die Leistungsebene deshalb abzuraten. Um die Soziale Kompetenz eines Stellenbewerbers umfassend zu erheben, sollte auch seine emotionale Regulationskompetenz einbezogen werden. Da diese eine Funktion positiver Affektivität und persönlicher Selbstwirksamkeit zu sein scheint, lässt sich daraus auch – bei allem Vorbehalt gegenüber Verzerrungstendenzen im

Antwortverhalten – ein Plädoyer für die Berücksichtigung klassischer
Persönlichkeitsvariablen in der Personalauswahl ableiten.

Auch wenn der wissenschaftliche Diskurs immer noch und immer wieder von Skepsis gegenüber der Validität des Konstrukts der Sozialen Kompetenz geprägt ist, besteht für Nicht-Experten (vgl. Sternberg et al., 1981) ebenso wie für in der Personalauswahl tätige Praktiker (vgl. Meyer-Dohm, 1993) kein Zweifel an der Relevanz dieses Merkmals für die erfolgreiche Bewältigung sozialer Anforderungen in allen Lebensbereichen. Das Ziel anwendungsorientierter Forschung sollte darin bestehen, diese Sozialer Kompetenz unterstellten Auswirkungen zu überprüfen. Der Beitrag der vorliegenden Arbeit besteht darin, Soziale Kompetenz in Relation zu den parallelen Forschungsbereichen Stressbewältigung und Konfliktmanagement gesetzt zu haben. Trotz der zu kritisierenden Güte des eingesetzten Messinstruments konnten zum Teil Effekte nachgewiesen werden, die den Kenntnisstand über Soziale Kompetenz erweitern, indem sie z. B. Bezüge zu einem weiteren Forschungsgebiet, der Emotionsarbeit, eröffnet haben. Nicht trotz, sondern gerade wegen der Komplexität dieses Konstrukts und seiner Auswirkungen, erscheint die Auseinandersetzung mit diesem Konstrukt aus wissenschaftlicher Sicht nach wie vor lohnend: beispielsweise aus ethischer Sicht, um die Art und Weise der Diagnostik in der Personalauswahl zu optimieren, und aus wissenschaftlicher Sicht, um unüberprüfte Annahmen über die Bedeutung dieses trotz einer fast hundertjährigen Forschungsgeschichte nach wie vor schillernden Konstrukts zu hinterfragen.

10 Literatur

- Adams, J.S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 2, pp. 267-299). New York: Academic Press.
- Adolph, L. (2000). *Soziale Konflikte bei verschiedenen Formen industrieller Gruppenarbeit und ihre Auswirkungen. Europäische Hochschulschriften, Reihe VI, Psychologie, Bd. 654*. Frankfurt/M.: Lang.
- Akademie für Führungskräfte (2001). „*Beziehungs-Weise...*“ – *Führung und Unternehmenskultur*. Bad Harzburg: Autor.
- Aldwin, C.M. & Revenson, G.A. (1987). Does coping help? A reexamination of the relation between coping and mental health. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, 337-348.
- Amelang, M., Schmidt-Rathjens, C., & Matthews, G. (1996). Personality, cancer and coronary heart disease. Further evidence on a controversial issue. *British Journal of Health Psychology*, 1, 191-205.
- Amelang, M., Schwarz, G. & Wegemund, A. (1989). Soziale Intelligenz und Test-Konzept bei der Analyse von Verhaltenshäufigkeiten. *Zeitschrift für Differentielle und Diagnostische Psychologie*, 10, 37-57.
- American Psychiatric Association. (1994). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (4th ed.). Washington, DC: Author.
- Amthauer, R. (1973). *IST 70* (4. Aufl.). Göttingen: Hogrefe.
- Andrews, G., Tennant, C., Hewson, D., & Schonell, M. (1978). The relation of social factors to physical and psychiatric illness. *American Journal of Epidemiology*, 108, 27-35.
- Antonovsky, A. (1979). *Health, Stress and Coping*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Ashforth, B.E & Humphrey, R.H. (1993) Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Axelrod, R. (1991). *Die Evolution der Kooperation*. München: Oldenbourg.
- Backhaus, K. (1996). *Multivariate Analysemethoden* (8. Aufl.). Berlin: Springer.
- Bandura, A. (1973). *Aggression: A social learning analysis*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Bandura, A. (1978). Learning theories of aggression. In I.L. Kutash, S.B. Kutash, & L.B. Schlesinger (Eds.), *Violence: Perspectives on murder and aggression* (pp. 29-57). San Francisco: Jossey-Bass.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W.H. Freeman.
- Barnes, M.L. & Sternberg, R.J. (1989). Social intelligence and decoding of nonverbal clues. *Intelligence*, 13, 263-287.
- Baron, R.A. & Neuman, J.L. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22, 161-173.

- Bastians, F. (1999). *ISIS – Interaktives System zur Identifikation Sozialer Kompetenzen: Entwicklung und erste Evaluation*. [www-Dokument]. Zugriff am 15.4.03 unter <http://www.fraukebastians.de/life/projects/isis1.html>
- Baumeister, R.F., Heatherton, T.F., & Tice, D.M. (1994). *Losing control. How and why people fail at self-regulation*. San Diego, CA: Academic Press.
- Beck, A.T. & Emery, G. (1985). *Anxiety disorders and phobias: A cognitive perspective*. New York: Basic books.
- Beck, A.T., Rush, A.J., Shaw, B.F. & Emery, G. (1986). *Kognitive Therapie der Depression* (2. Aufl.). Weinheim: Psychologie Verlagsunion.
- Becker, P. (1989). *Trierer Persönlichkeitsfragebogen*. Göttingen: Hogrefe.
- Binet, A., & Simon, T. (1916/1973). The development of intelligence in children. Baltimore: Williams & Wilkins. (Reprinted 1973, New York: Arno Press).
- Bies, R.J. & Tripp, T.M. (1996). Beyond distrust: "Getting even" and the need for revenge. In R.M. Kramer & T. Tyler (Eds.), *Trust in organizations* (pp. 246-260). Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Bies, R.J. & Tripp, T.M. (1998). Revenge in organizations: The good, the bad, and the ugly. In R. Griffin, A., O'Leary-Kelly, & J. Collins (Eds.), *Dysfunctional behaviors in organizations: Non-violent dysfunctional behavior* (pp. 49-67). Stanford, CT: JAI-Press.
- Billings, A.G. & Moos, R.H. (1984). Coping, stress, and social resources among adults with unipolar depression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 877-891.
- Blake, R. & Mouton, J.S. (1964). *The Managerial Grid*. Houston, TX: Gulf.
- Blaschke, D. (1987). *Soziale Qualifikation im Erwerbsleben – Theoretisches Konzept und empirische Ergebnisse*. Nürnberg: Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung.
- Bolger, N., DeLongis, A., Kessler, R.C., & Schilling, E. (1989). Effects of daily stress on negative mood. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 808-818.
- Bolger, N. & Schilling, E.A. (1991). Personality and the problems of everyday life: The role of neuroticism in exposure and reactivity to daily stressors. *Journal of Personality*, 59, 355-386.
- Bongard, S., al'Absi, M., & Lovallo, W.R. (1998). Interactive effects of trait hostility and anger expression on cardiovascular reactivity in young men. *International Journal of Psychophysiology*, 28, 181-191.
- Borkenau, P. & Ostendorf, F. (1991). Ein Fragebogen zur Erfassung fünf robuster Persönlichkeitsfaktoren. *Diagnostica*, 37, 29-41.
- Borkenau, P. & Ostendorf, F. (1993). *Das NEO-Fünf-Faktoren-Inventar nach Costa und McCrae – deutsche Fassung*. Göttingen: Hogrefe.
- Bortz, J. (1993). *Statistik für Sozialwissenschaftler* (4. Aufl.). Berlin: Springer.
- Bortz, J. & Döring, N. (1995). *Forschungsmethoden und Evaluation für Sozialwissenschaftler*. Berlin: Springer.
- Bosma, H., Siegrist, J., & Marmot, M. (1998). Two alternative stress models and the risk of coronary heart disease. *American Journal of Public Health*, 88, 68-74.
- Bower, G.H. (1981). Mood and memory. *American Psychologist*, 36, 129-148.

- Bower, G.H. (1991). Mood Congruity of Social Judgments. In J.H. Forgas (Ed.), *Emotion and Social Judgments* (pp. 31-53). Oxford, UK: Pergamon Press.
- Breuer, J. & Freud, S. (1991). *Studien über Hysterie*. Frankfurt: Fischer (Original veröffentlicht 1895).
- Brockner, J. (1988). *Self-esteem at work*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Bronfenbrenner, U., Harding, J., & Gallwey, M. (1958). The measurement of skills in social perception. In D.C. McClelland, A.L. Baldwin, U. Bronfenbrenner, & F.L. Strodbeck (Eds.), *Talent and Society* (pp. 29-111). Princeton, NJ: van Nostrand.
- Brown, L.T. & Anthony, R.G. (1990). Continuing the search for social intelligence. *Personality and Individual Differences*, 11, 463-470.
- Bryk, A.S. & Raudenbush, S.W. (1992). *Hierarchical linear models: Applications and data analysis methods*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Bryk, A.S., Raudenbush, S.W., Seltzer, M. & Congdon, R.T. (1988). *An introduction to HLM: Computer program and user's guide* (2nd ed.). University of Chicago, Department of Education.
- Buhrmester, D., Furman, W., Wittenberg, M.T., & Reis, H.T. (1988). Five domains of interpersonal competence in peer relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55, 991-1008.
- Busing, F., Meijer, E., & Van der Leeden, R. (1994). *MLA. Software for multilevel analysis of data with two levels. User's guide for version 1.0b*. Leiden, the Netherlands: Leiden University, Department of Psychometrics and Research Methodology.
- Buss, A.H. (1980). *Self-consciousness and social anxiety*. San Francisco: Freeman.
- Campbell, D.T. & Fiske, D.W. (1959). Convergent and discriminant validation by the multitrait-multimethod matrix. *Psychological Bulletin*, 56, 81-105.
- Campbell, J.D., Trapnell, P.D., Heine, S.J., Katz, I.M., Lavalley, L., & Lehman, D.R. (1996). Self-concept clarity: measurement, personality correlates, and cultural boundaries. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 141-156.
- Carver, C.S., Scheier, M.F., & Weintraub, J.K. (1989). Assessing Coping Strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 267-283.
- Cattell, R.B. (1966). The scree test for the number of factors. *Multivariate Behavioral Research*, 1, 245-276.
- Cattell, R.B. (1971). *Abilities: Their structure, growth, and action*. Boston: Houghton Mifflin.
- Cattell, R.B., Eber, H. W. & Tatsuoka, M.M. (1970). *Handbook for the 16 PF* (4th ed.). Champaign, IL: Institute for Personality and Ability Testing.
- Chapin, F.S. (1942). Preliminary standardization of a social impact scale. *American Sociological Review*, 7, 214-225.
- Chapin, F.S. (1967). *The Social Insight Test*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Chen, S.A. & Michael, W.B. (1993). First-order and higher-order factors of creative social intelligence within Guilford's structure-of-intellect-model: A reanalysis of a Guilford data base. *Educational & Psychological Measurement*, 53, 619-641.

- Clark, D.M. & Isen, A. (1982). Toward understanding the relationship between feeling states and social behavior. In A. Hastorf & A. Isen (Eds.), *Cognitive Social Psychology* (pp. 73-108). New York: Elsevier/North-Holland.
- Cline, V.B. (1964). Interpersonal perception. In B.A. Mahler (Ed.), *Progress in experimental personality research* (pp. 221-284). New York: Academic Press.
- Cohen, F. & Lazarus, R.S. (1973). Active coping processes, coping dispositions, and recovery from surgery. *Psychosomatic Medicine*, *35*, 375-389.
- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin*, *112*, 155-159.
- Cohen, S., Sherrod, D.R., & Clark, M.S. (1986). Social skills and the stress-protective role of social-support. *Journal of Personality and Social Psychology*, *50*, 963-973.
- Colvin, C.R. & Block, J. (1994). Do positive illusions foster mental health? An examination of the Taylor and Brown formulation. *Psychological Bulletin*, *116*, 3-20.
- Comer, R.J. (1995). *Klinische Psychologie*. Heidelberg: Spektrum.
- Costa, P.T. & McCrae, R.R. (1980). Influence of extraversion and neuroticism on subjective well-being: Happy and unhappy people. *Journal of Personality and Social Psychology*, *38*, 668-678.
- Costa, P.T. & McCrae, R.R. (1985). *The NEO-Personality-Inventory. Manual form S and form R*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Cottingham, E.M., Matthews, K.A., Talbert, D., & Kuller, L.H. (1986). Occupational stress, suppressed anger, and hypertension. *Psychosomatic Medicine*, *48*, 249-260.
- Coyne, J.C. (1976). Depression and the response of others. *Journal of Abnormal Psychology*, *85*, 186-193.
- Creed, A.T. & Funder, D.C. (1998). The two faces of private self-consciousness: Self-report, peer-report, and behavioral correlates. *European Journal of Personality*, *12*, 411-431.
- Creed, A.T. & Funder, D.C. (1999). Shining light on private self-consciousness. A response to Silvia (1999). *European Journal of Personality*, *13*, 539-542.
- Cronbach, L.J. (1960). *Essentials of psychological testing* (2nd ed.). New York: Harper & Row.
- Cronbach, L.J. & Webb, N. (1975). Between-class and within-class effects in a reported aptitude x treatment interaction: Reanalysis of a study by G.L. Anderson. *Journal of Educational Psychology*, *67*, 717-724.
- Crowne, D.P. & Marlowe, D. (1964). *The approval motive*. New York: Wiley.
- Crumbaugh, J.C., Maholic, L.T. (1981). *Manual of instructions for the Purpose in Life Test*. Munster, IN: Psychometric Affiliates.
- Csikzentmihalyi, M. (1975). *Beyond boredom and anxiety*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Csikzentmihalyi, M. & LeFevre, J. (1989). Optimal experience in work and leisure. *Journal of Personality and Social Psychology*, *56*, 815-822.
- Dahrendorf, R. (1961). Elemente einer Theorie des sozialen Konflikts. In R. Dahrendorf, *Gesellschaft und Freiheit* (S. 197-235). München: Piper.
- Dalessio, A.T. (1994). Predicting insurance agent turnover using a video-based situational judgment test. *Journal of Business and Psychology*, *9*, 23-32.

- Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R.D. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, *75*, 989-1015.
- Davila, J., Hammen, C., Burge, D., Paley, B., & Daley, S. E. (1995). Poor interpersonal problem-solving as a mechanism of stress generation in depression among adolescent women. *Journal of Abnormal Psychology*, *104*, 592-600.
- De Dreu, C., Evers, A., Beersma, B., Kluwer, E., & Nauta, A. (2001). A theory-based measure of conflict management strategies in the workplace. *Journal of Organizational Behavior*, *22*, 645-668.
- De Dreu, C., Harinck, F., & Van Vianen, A. (1999). Conflict and performance in groups and organizations. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, *14*, 369-414.
- De Dreu, C. & Weingart, L. (2003). Task versus relationship conflict, team performance, and team member satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, *88*, 741-749.
- De Dreu, C., Weingart, L., & Kwon, S. (2000). Influence of social motives on integrative negotiation: A metaanalytical review and test of two theories. *Journal of Personality and Social Psychology*, *78*, 889-905.
- Dembroski, T.M. & Costa, P. (1987). Coronary prone behavior: components of the type A pattern and hostility. *Journal of Personality*, *55*, 211-235.
- Dempster, A.P., Laird, N.M., & Rubin, D.B. (1977). Maximum likelihood from incomplete data via the EM algorithm. *Journal of the Royal Statistical Society, Series B*, *39*, 1-8.
- Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Doll, E.A. (1935). A genetic scale of social maturity. *The American Journal of Orthopsychiatry*, *5*, 180-188.
- Doll, E.A. (1965). *Vineland Social Maturity Scale*. Circle Pines, MN: American Guidance Services.
- Dollard, J., Doob, L.W., Miller, N.E., Mowrer, O.H., & Sears, R.R. (1939). *Frustration and aggression*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Drasgow, F., Olson-Buchanan, J.B., & Moberg, P. (1999). Development of an interactive video assessment: Trials and tribulations. In F. Drasgow & J.B. Olson-Buchanan (Eds.), *Innovations in computerized assessment* (pp. 177-196). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Drory, A. & Ritov, I. (1997). Effects of work experience and opponent's power on conflict management styles. *The International Journal of Conflict Management*, *8*, 148-161.
- Duval, T.S. & Wicklund, R.A. (1972). *A theory of objective self-awareness*. New York: Academic Press.
- Dzeyk, W., Naumann, J. & Richter, T. (2001, Oktober). *Möglichkeiten und Grenzen der Mehrebenenanalyse*. Beitrag auf dem 7. Symposium des DFG-Forschungsschwerpunktprogramms „Lesesozialisation in der Mediengesellschaft“, Maria in der Aue.
- D'Zurilla, T.J. & Sheedy, C.F. (1991). Relation between social problem-solving ability and subsequent level of psychological stress in college students. *Journal of Personality and Social Psychology*, *61*, 841-846.

- Eilles-Matthiessen, C. (2000). *Die Interaktion mit dem Vorgesetzten aus Mitarbeiterperspektive: Selbstwertrelevantes Verhalten des Vorgesetzten und Emotionen des Mitarbeiters – eine Tagebuchstudie*. Dissertation am Fachbereich Psychologie, Johann Wolfgang Goethe-Universität, Frankfurt am Main.
- Eilles-Matthiessen, C., El Hage, N., Janssen, S. & Osterholz, A. (2002). *Schlüsselqualifikationen in Personalauswahl und Personalentwicklung*. Bern: Huber.
- Ekman, P. & Friesen, W.V. (1982). Felt, false and miserable smiles. *Journal of Nonverbal Behavior*, 6, 238-252.
- Ekman, P., Friesen, W.V., & O'Sullivan, M. (1988). Smiles when lying. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 414-420.
- Ellis, A. (1991). The revised ABC's of rational-emotive therapy (RET). *Journal of Rational-Emotive & Cognitive Behavior Therapy*, 9, 139-172.
- Endler, N.W. & Parker, J.D.A. (1990). Multidimensional assessment of coping: A critical evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 844-854.
- Engbretson, T.O., Matthews, K.A., & Scheier, M.F. (1989). Relations between anger expression and cardiovascular reaction: Reconciling inconsistent findings through a matching hypothesis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 513-521.
- Enzmann, D. (1997). RanEigen: A program to determine the parallel analysis criterion for the number of principal components. *Applied Psychological Measurement*, 21, 232.
- Etzel, S. & Kueppers, A. (2000). Pro facts. Professional assessment by computer for training and selection. Göttingen: Hogrefe.
- Fenigstein, A., Scheier, M.F., & Buss, A.H. (1975). Public and private self-consciousness: Assessment and theory. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 43, 522-527.
- Ferring, D. & Filipp, S.-H. (1996). Messung des Selbstwertgefühls: Befunde zu Reliabilität, Validität und Stabilität der Rosenberg-Skala. *Diagnostica*, 42, 284-292.
- Ferris, G.R., Witt, L.A., & Hochwarter, W.A. (2001). Interaction of social skill and general mental ability on job performance and salary. *Journal of Applied Psychology*, 86, 1075-1082.
- Fiedler, D. & Beach, L.R. (1978). On the decision to be assertive. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 46, 537-546.
- Fiegenbaum, W. & Tuschen, B. (2003). Reizkonfrontation. In M. Margraf, *Lehrbuch der Verhaltenstherapie, Band 1: Grundlagen - Diagnostik - Verfahren - Rahmenbedingungen* (2. Aufl., S. 413-426). Berlin: Springer.
- Fitness, J. (2000). Anger in the workplace: An emotion script approach to anger episodes between workers and their superiors, co-workers and subordinates. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 147-162.
- Fitness, J. & Fletcher, G.J.O. (1993). Love, hate, anger, and jealousy in close relationships: A prototype and cognitive appraisal approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65, 942-958.
- Flanagan, J.C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51, 327-358.

- Folger, R. & Skarlicki, D.P. (1998) A popcorn metaphor for employee aggression. In R. W. Griffin, A. O'Leary-Kelly, & J. Collins (Eds.), *Dysfunctional behavior in organizations: Violent and deviant behavior* (Monographs in organizational behavior and industrial relations, Vol. 23, Part A; pp. 43-81). London: JAI Press.
- Folkman, S. & Lazarus, R.S. (1985). If it changes it must be a process: A study of emotion and coping during three stages of a college examination. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48, 150-170.
- Ford, M.E. & Tisak, M.S. (1983). A further search for social intelligence. *Journal of Educational Psychology*, 75, 196-206.
- Fox, J.A. & Levin, J. (1994). *Overkill*. New York: Plenum.
- Frei, F., Duell, W. & Baitsch, C. (1984). *Arbeit und Kompetenzentwicklung: Theoretische Konzepte zur Psychologie arbeitsimmanenter Qualifizierung*. Bern: Huber.
- Frese, M. (1986). Coping as a moderator and mediator between stress at work and psychosomatic complaints. In M.H. Appley & R. Trumbull (Eds.), *Dynamics of stress* (pp. 183-206). New York: Plenum Press.
- Frese, M. (1989). Gütekriterien der Operationalisierung von sozialer Unterstützung am Arbeitsplatz. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 43, 112-121.
- Frese, M. & Zapf, D. (1987). Eine Skala zur Erfassung von sozialen Stressoren am Arbeitsplatz. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 41, 134-142.
- Friedman, M. & Rosenman, R.H. (1974). *Type A behavior and your heart*. New York: Knopf.
- Fürntratt, E. (1969). Zur Bestimmung der Anzahl interpretierbarer gemeinsamer Faktoren in Faktorenanalysen psychologischer Daten. *Diagnostica*, 15, 62-75.
- Funke, U. & Schuler, H. (1998). Validity of stimulus and response components in a video test of social competence. *International Journal of Selection and Assessment*, 6, 115-123.
- Galtung, J. (1965). Institutionalized conflict resolution: A theoretical paradigm. *Journal of Peace Research*, 2, 348-397.
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. New York: Basic Books.
- Gardner, H. (1993). *Multiple intelligences: The theory in practice*. New York: Basic Books.
- Gergen, K.J. (1985). The social constructionist movement in modern psychology. *American Psychologist*, 40, 266-275.
- Gibbons, R.D. & Hedeker, D. (2000). Applications of mixed-effect models in biostatistics. *Sankhya*, 62, Series B, 70-103.
- Glasl, F. (1999). *Konfliktmanagement*. (6. Aufl.). Bern: Freies Geistesleben.
- Goldstein, H. (1986). Multilevel mixed linear models analysis using iterative generalized least squares. *Biometrika*, 73, 43-56.
- Goldstein, H. (1999). *Multilevel Statistical Models* (2nd ed.) [www-Dokument]. *Kendalls Library of Statistics 3*. Zugriff am 20.12.02 unter <http://www.arnoldpublishers.com/support/goldstein.htm>
- Goldstein, H., Plewis, I., & Rasbash, J. (2000). *A user's guide to MLwin. Version 2.1*. London: Institute of Education, University of London.

- Goldstein, I.L., Zedeck, S., & Schneider, B. (1993). An exploration of the job analysis-content validity process. In N. Schmitt & W. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 3-34). San Francisco, CA, Jossey-Bass.
- Gonon, P. (1999). Schlüsselqualifikationen. In F.-J. Kaiser & G. Pätzold (Hrsg.), *Wörterbuch Berufs- und Wirtschaftspädagogik* (S. 341-342). Bad Heilbronn: Klinkhardt.
- Gotlib, I.H. & Lee, C.M. (1989). The social functioning of depressed patients: A longitudinal assessment. *Journal of Social and Clinical Psychology, 8*, 223-237.
- Gough, H.G. (1965). A validation study of the Chapin Social Insight Test. *Psychological Reports, 17*, 355-368.
- Gough, H.G. (1966). Appraisal of social maturity by means of the CPI. *Journal of Abnormal Psychology, 71*, 189-195.
- Grandey, A.A. (2000). Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*, 95-110.
- Greenberg, J. & Alge, B. (1998). Workplace injustice. In R. W. Griffin, A. O'Leary-Kelly, & J. Collins (Eds.), *Dysfunctional behavior in organizations: Violent and deviant behavior* (Monographs in organizational behavior and industrial relations, Vol. 23, Part A; pp. 83-117). London: JAI Press.
- Greenspan, S. & Granfield, J.M. (1992). Reconsidering the construct of mental retardation: Implications of a model of social competence. *American Journal on Mental Retardation, 96*, 442-453.
- Greenwald, A.G. & Pratkanis, A.R. (1984). The self. In R.S. Weyer & T.K. Srull (Eds.), *Handbook of social cognition* (Vol. 3; pp. 129-178). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Greif, S. (1987). Soziale Kompetenzen. In D. Frey & S. Greif (Hrsg.), *Sozialpsychologie. Ein Handbuch in Schlüsselbegriffen* (2. Aufl., S. 312-320). München: Psychologie Verlags Union.
- Gross, J.J. (1998). Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology, 74*, 224-237.
- Gross, M.A. & Guerrero, L.K. (2000). Managing conflict appropriately and effectively: An application of the competence model to Rahim's organizational conflict styles. *The International Journal of Conflict Management, 11*, 200-226.
- Grossarth-Maticek, R. & Eysenck, H.J. (1990). Personality, stress and disease: description and validation of a new inventory. *Psychological Reports, 66*, 355-373.
- Guilford, J.P. (1967). *The nature of human intelligence*. New York: McGraw-Hill.
- Guion, R. (1977). Content validity – the source of my discontent. *Applied Psychological Measurement, 1*, 1-10.
- Guttman, L. (1954). Some necessary conditions for common-factor analysis. *Psychometrika, 19*, 149-161.
- Hammen, C.L. (1991). The generation of stress in the course of unipolar depression. *Journal of Abnormal Psychology, 100*, 555-561.

- Hartig, J. (2003). *Sensitivität für Belohnung und Bestrafung als Basis fundamentaler Persönlichkeitsdimensionen. Ein Beitrag zur Erforschung von Grays Verstärkerempfindlichkeitstheorie*. Dissertation am Fachbereich Psychologie und Sportwissenschaften, Johann Wolfgang Goethe-Universität, Frankfurt am Main.
- Heckhausen, H. (1989). *Motivation und Handeln*. (2. Aufl.). Berlin: Springer.
- Hedeker, D. (1998). *MIXPREG: A computer program for mixed-effects Poisson regression*. Chicago: University of Illinois.
- Hedeker, D. (1999). *MIXNO: A computer program for mixed-effects nominal logistic regression analysis*. Chicago: University of Illinois.
- Hedeker, D. & Gibbons, R. (1996a). MIXOR: A computer program for mixed effect ordinal regression analysis. *Computer Methods and Programs in Biomedicine*, 49, 157-176.
- Hedeker, D. & Gibbons, R. (1996b). MIXREG: A computer program for mixed-effects regression analysis with autocorrelated errors. *Computer Methods and Programs in Biomedicine*, 49, 229-252
- Heinemann, W. (1983). *Die Erfassung dispositioneller Selbstaufmerksamkeit mit einer deutschen Version der Self-Consciousness Scale (SCS)*; Bielefelder Arbeiten zur Sozialpsychologie Nr. 106). Bielefeld: Universität.
- Hendricks, M., Guilford, J.P., & Hoepfner, R. (1969). *Measuring creative social intelligence* (Reports from the Psychological Laboratory, No. 42). Los Angeles: University of Southern California.
- Herkner, W. (1991). *Lehrbuch Sozialpsychologie* (5. Aufl.). Bern: Huber.
- Herzberg, D.S., Hammen, C., Burge, D., Daley, S.E., Davila, J., & Lindberg, N. (1998). Social competence as a predictor of chronic interpersonal stress. *Personal Relationships*, 5, 207-218.
- Hoepfner, R. & O'Sullivan, M. (1968). Social intelligence and IQ. *Educational and Psychological Measurement*, 28, 339-344.
- Hogan, R. (1969). Development of an empathy scale. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 33, 307-316.
- Hogan, R. & Shelton, D. (1998). A socioanalytic perspective on job performance. *Human Performance*, 11, 129-144.
- Hokanson, J.E. (1970). Psychophysiological evaluation of the catharsis hypothesis. In E.I. Megargee & J.E. Hokanson (Eds.), *The dynamics of aggression* (pp. 74-86). New York: Harper & Row.
- Horn, J.L. (1965). A rationale and test for the number of factors in factor analysis. *Psychometrika*, 30, 179-185.
- Hornke, L.F., Schiff, B., & Hausen, C. (1991). Psychologische Diagnose des Sozial- bzw. Führungsverhaltens anhand videogestützt präsentierter Situationen. In H. Schuler & U. Funke (Hrsg.), *Eignungsdiagnostik in Forschung und Praxis* (S. 172-174). Göttingen: Hogrefe.
- Horowitz, J. (1986). *Stress response syndroms* (2nd ed.). New York: Aronson.
- Hossiep, R., & Paschen, M. (1998). *Das Bochumer Inventar zur berufsbezogenen Persönlichkeitsbeschreibung*. Göttingen: Hogrefe.

- Hotelling, H. (1933). Analysis of a complex of statistical variables into principal components. *Journal of Educational Psychology*, 24, 417-441, 498-520.
- Hox, J.J. (1995). *Applied multilevel analysis* [www-Dokument]. Amsterdam: TT-Publikaties. Zugriff am 13.4.2001 unter <http://www.ioe.ac.uk/multilevel/amabock.pdf>
- Hox, J.J. & Maas, C.J.M (2002). Sample sizes for multilevel modeling. In J. Blasius, J. Hox, E. de Leeuw, & P. Schmidt (Eds.), *Social Science Methodology in the New Millennium. Proceedings of the fifth international conference on logic and methodology. Second expanded edition* [CD-Rom]. Opladen: Leske + Budrich Verlag.
- Hunt, T. (1928). The measurement of social intelligence. *Journal of Applied Psychology*, 12, 317-334.
- Ingram, R. (1984). Towards an information processing analysis of depression. *Cognitive Therapy and Research*, 8, 443-478.
- Ingram, R. (1990). Self-focused attention in clinical disorders: Review and a conceptual model. *Psychological Bulletin*, 107, 156-176.
- Jackson, S.E. (1989). Does job control control job stress? In S.L. Sauter, J.J. Hurrell, Jr., & C.L. Cooper (Eds.), *Job Control and Worker Health* (pp. 25-53). Chichester, UK: John Wiley & Sons.
- Jäger, A.O., Suß, H.-M., & Beauducel, A. (1997). *Berliner Intelligenz-Struktur-Test. BIS-Test Form 4*. Göttingen: Hogrefe.
- James, L.R. (1982). Aggregation bias in estimates of perceptual agreement. *Journal of Applied Psychology*, 67, 219-229.
- Jamner, L.D., Shapiro, D., Goldstein, I.B., & Hug, R. (1991). Ambulatory blood pressure and heart rate in paramedics: Effects of cynical hostility and defensiveness. *Psychosomatic Medicine*, 53, 393-406.
- Jenkins, E.L. (1996). Workplace homicide: Industries and occupations at high risk. *Occupational medicine: State of the Art Reviews*, 11, 219-225.
- Jerusalem, M. & Schwarzer, R. (1981, 1999). *Allgemeine Selbstwirksamkeit* [www-Dokument]. Zugriff am 16.7.02 unter <http://www.fu-berlin.de/gesund/skalen>
- Jerusalem, M. & Schwarzer, R. (1992). Stress in organizations. In R. Schwarzer (Ed.), *Self-Efficacy: Thought Control of Action* (pp. 195-213). Washington, DC: Hemisphere.
- Johnson, P.R., Lewis, K., & Gardner, S. (1995). Fire me? Bang! Bang! You're dead! *Journal of Managerial Psychology*, 10, 28-36.
- Jones, C. & DeCotiis, T.A. (1986). *Video-assisted selection of hospitality employees. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 27, 68-73.
- Jones, K. & Day, J.D. (1997). Discrimination of two aspects of cognitive-social intelligence from academic intelligence. *Journal of Educational Psychology*, 89, 486-497.
- Judge, T.A., Locke, E.A., & Durham, C.C. (1997). The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. *Research in Organizational Behavior*, 19, 151-188.
- Judge, T.A., Locke, E.A., Durham, C.C., & Kluger, A.N. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: The role of core evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 83, 17-34.

- Judge, T.A., Thoresen, C., & Pucik, V. (1996, August). *Managerial coping with change: A dispositional perspective*. Paper presented at the Academy of Management Annual Meetings, Cincinnati, OH.
- Kahneman, K. & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, *47*, 263-291.
- Kaiser, H.F. (1960). The application of electronic computers to factor analysis. *Educational and Psychological Measurement*, *20*, 141-151.
- Kanfer, F.H. & Phillips, J.S. (1970). *Learning foundations of behavior therapy*. New York: Wiley.
- Kanner, A.D., Coyne, J.C., Schaefer, C., & Lazarus, R.S. (1981). Comparison of two modes of stress measurement: Daily hassles and uplifts versus major life events. *Journal of Behavioral Medicine*, *4*, 1-39.
- Karkoschka, U. (1998). *Validität eignungsdiagnostischer Verfahren zur Messung Sozialer Kompetenz*. Frankfurt/Main: Lang.
- Katz, D. & Kahn, R.L. (1978). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.
- Keating, D.K. (1978). A search for social intelligence. *Journal of Educational Psychology*, *70*, 218-233.
- Kennish, J.W. (1995). Violence in the workplace. *Professional Safety*, *40*, 34-36.
- Kernis, M.H. & Granneman, B.D. (1988). Private self-consciousness and perceptions of self-consistency. *Personality and Individual Differences*, *9*, 897-902.
- Kiesler, D.J. (1983). The 1983 interpersonal circle: A taxonomy for complementarity in human transactions. *Psychological Review*, *90*, 185-214.
- Kihlstrom, J.F. & Cantor, N. (1984). Mental representations of the self. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental and social psychology* (Vol. 17; pp. 1-47). San Diego, CA: Academic Press.
- Kihlstrom, J.F. & Cantor, N. (2000). Social intelligence. In R.J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence* (pp. 359-379). New York: Cambridge University Press.
- Kihlstrom, J.F., Cantor, N., Albright, J.S., Chew, B.R., Klein, S.B., & Neidenthal, P.M. (1988). Information processing and the study of the self. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 21; pp. 159-187). San Diego, CA: Academic Press.
- Klar, Y., Bar-Tal, D. & Kruglanski, A.W. (1987). On the epistemology of conflicts. Toward a social cognitive analysis of conflict resolution. In W. Stroebe, A.W. Kruglanski, D. Bar-Tal, & M. Hewstone (Eds.), *Social Psychology and Intergroup and International Conflict* (pp. 112-137). New York: Springer.
- Kobasa, S.C. (1988). Conceptualization and measurement of personality in job stress research. In J.J. Hurrell, Jr., L.R. Murphy, S.L. Sauter, & C.L. Cooper (Eds.), *Occupational Stress: Issues and Developments in Research* (pp. 100-109). New York: Taylor and Francis.
- Koeske, G.F., Kirk, S.A., & Koeske, R.D. (1993). Coping with job stress: Which strategies work best? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *66*, 319-335.
- Kohlberg, L. (1963). The development of children's orientation toward a moral order: I. Sequence in the development of moral thought. *Vita Humana*, *6*, 11-33.

- Kosmitzki, C. & John, O.P. (1993). The implicit use of explicit conceptions of social intelligence. *Personality and Individual Differences*, 15, 11-23.
- Kreft, I.G.G. (1991). Using hierarchically linear models to analyze multilevel data. *ZUMA-Nachrichten*, 29, 44-56.
- Krohne, H., Egloff, B., Kohlmann, C.-W. & Tausch, A. (1996). Untersuchungen mit einer deutschen Version der „Positive and Negative Affect Schedule“ (PANAS). *Diagnostica*, 42, 139-156.
- Kruskal, J.B. (1964). Multidimensional scaling by optimizing goodness of fit to a nonmetric hypothesis. *Psychometrika*, 29, 1-27.
- Kuhl, J. (1981). Motivational and functional helplessness: The moderating effect of state versus action orientation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 40, 155-170.
- Kuhl, J. (1984). Motivational aspects of achievement motivation and learned helplessness: Toward a comprehensive theory of action control. In B.A. Maher & W.B. Maher (Eds.), *Progress in experimental personality research* (Vol. 13, pp. 99-171). New York: Academic Press.
- Kuhl, J. (1985). Volitional mediators of cognition-behavior consistency: Self-regulatory processes and action versus state orientation. In J. Kuhl & J. Beckmann (Eds.), *Action control: From cognition to behavior* (pp. 101-128). Berlin: Springer.
- Langer, W. (2000). *Einführung in die Mehrebenenanalyse* [www-Dokument]. Halle: Universität, Institut für Soziologie. Zugriff am 21.8.2002 unter <http://www.soziologie.uni-halle.de/langer/multilevel/skripten.html>
- Larsen, R.J. & Diener, E. (1992). Promises and problems with the circumplex model of emotion. *Review of Personality and Social Psychology*, 13, 25-59.
- Larsen, R.J. & Ketelaar, T. (1991). Personality and susceptibility to positive and negative emotional states. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61, 132-140.
- Latané, B., Williams, K., & Harkins, S. (1979). Many hands make light the work: The causes and consequences of social loafing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 823-832.
- Latham, G.G. & Frayne, C.A. (1989). Self-management training for increasing job attendance: A follow-up and a replication. *Journal of Applied Psychology*, 74, 411-416.
- Latham, G.P., Saari, L.M., Purcell, E.D., & Campion, M.A. (1980). The situational interview. *Journal of Applied Psychology*, 65, 422-427.
- Lautenschlager, G.J. (1989). A comparison of alternatives to conducting Monte Carlo analyses for determining parallel analysis criteria. *Multivariate Behavioral Research*, 24, 365-395.
- Laux, L., Glanzmann, P., Schaffner, P. & Spielberger, C.D. (1981). *Das State-Trait-Angstinventar. Theoretische Grundlagen und Handanweisung*. Weinheim: Beltz.
- Laux, L. & Weber, H. (1991). Presentation of self in coping with anger and anxiety: An intentional approach. *Anxiety Research*, 3, 233-255.
- Lazarus, R.S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill.

- Lazarus, R.S. (1992). Foreword. In M. Perrez & M. Reicherts (Eds.), *Stress, Coping, and Health* (pp. 5-9). Seattle, WA: Hogrefe and Huber.
- Lazarus, R.S. (1999). *Stress and Emotion: A new synthesis*. New York: Springer Publishing Company
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1987). Transactional theory and research on emotions and coping. *European Journal of Personality, 1*, 141-169.
- Lazarus, R.S. & Launier, R. (1981). Stressbezogene Transaktionen zwischen Person und Umwelt. In J.R. Nitsch (Hrsg.), *Stress. Theorien, Untersuchungen, Maßnahmen* (S. 213-259). Bern: Huber.
- Leary, M.R. & Kowalski, R.M. (1990). Impression management: A literature review and two-component model. *Psychological Bulletin, 107*, 34-47.
- Lienert, G. & Raatz, U. (1994). *Testaufbau und Testanalyse* (5. Aufl.). Weinheim: Beltz.
- Longford, N.T. (1987). A fast scoring algorithm for maximum likelihood estimation in unbalanced mixed models with nested random effects. *Biometrika, 74*, 817-827.
- Longford, N.T. (1990). *VARCL. Software for variance component analysis of data with nested random effects (maximum likelihood)*. Princeton, NJ: Educational Testing Service.
- Longford, N.T. (1993). *Random coefficient models*. Oxford, UK: Clarendon Press.
- Lyubomirsky, S. & Nolen-Hoeksema, S. (1993). Self-perpetuating properties of depressive rumination. *Journal of Personality and Social Psychology, 65*, 339-349.
- Lyubomirsky, S. Nolen-Hoeksema, S. (1995). Effects of self-focused rumination on negative thinking and interpersonal problem solving. *Journal of Personality and Social Psychology, 69*, 176-190.
- Mack, D.A., Shannon, C., Quick, J.D. & Quick, J.C. (1998). Stress and the preventive management of workplace violence. In R. W. Griffin, A. O'Leary-Kelly, & J. Collins (Eds.), *Dysfunctional behavior in organizations: Violent and deviant behavior* (Monographs in organizational behavior and industrial relations, Vol. 23, Part A; pp. 119-141). London: JAI Press.
- Maercker, A. (1997). Erscheinungsbild, Erklärungsansätze und Therapieforschung. In A. Maercker (Hrsg.), *Therapie der posttraumatischen Belastungsstörung* (S. 3-49). Berlin: Springer.
- Marco, C.A. & Suls, J. (1993). Daily stress and the trajectory of mood: Spillover, response assimilation, contrast and chronic negative affectivity. *Journal of Personality and Social Psychology, 64*, 1053-1063.
- Marlowe, H.A. (1986). Social intelligence: Evidence for multidimensionality and construct independence. *Journal of Educational Psychology, 78*, 52-58.
- Martin, L.L. & Tesser, A. (1996). Some ruminative thoughts. In R.S. Wyer, Jr. (Ed.), *Ruminative thoughts. Advances in social cognition* (Vol. 9, pp. 1-47). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Martinko, M. & Zellars, K. (1998). Toward a theory of workplace violence. In R. W. Griffin, A. O'Leary-Kelly, & J.M. Collins (Eds.), *Dysfunctional behavior in organizations: Violent and deviant behavior* (Monographs in organizational behavior and industrial relations, Vol. 23, Part A; pp. 1-43). Stanford, CT: JAI Press.

- Mason, W.M., Wong, G.M., & Entwistle, B. (1983). Contextual analysis through the multilevel linear model. In S. Leinhardt (Ed.), *Sociological methodology* (pp. 72-103). San Francisco: Jossey-Bass.
- Matthews, K.A. (1988). Coronary heart disease and Type A behaviours. Update on and alternative to the Booth-Kewley and Friedman quantitative review. *Psychological Bulletin*, *104*, 373-380.
- Mayer, J.D. & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, *17*, 433-442.
- Mayer, J.D., Salovey, P. & Caruso, D. (2000). Emotional intelligence. In R.J. Sternberg (Ed.), *Handbook of Intelligence* (2nd ed., pp. 396-421). New York: Cambridge University Press.
- McCrae, R.R. & Costa, P.T. (1986). Personality, coping, and coping effectiveness in an adult sample. *Journal of Personality*, *54*, 385-405.
- Meichenbaum, D., Butler, L., & Gruson, L. (1981). Toward a conceptual model of social competence. In J.D. Wine & M.D. Smye (Eds.), *Social competence* (pp. 36-60). New York: Guilford.
- Mertens, D. (1974). Schlüsselqualifikationen. Thesen zur Schulung für eine moderne Gesellschaft. *Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung*, *7*, 36-43.
- Mertens, D. (1989). Das Konzept der Schlüsselqualifikationen als Flexibilitätsinstrument. In U. Göbel & W. Kramer (Hrsg.), *Aufgaben der Zukunft – Bildungsauftrag des Gymnasiums* (S. 79-96). Köln: Deutscher Instituts-Verlag.
- Merz, J. (1986). SAF: Fragebogen zur Messung von dispositioneller Selbstaufmerksamkeit. *Diagnostica*, *32*, 2, 142-152.
- Miller, S.M. (1990). To see or not to see: Cognitive information styles in the coping process. In M. Rosenbaum (Ed). *Learned resourcefulness: On coping skills, self-control, and adaptive behavior* (pp. 95-126). Berlin: Springer.
- Mohr, G. (1986). *Die Erfassung psychologischer Befindensbeeinträchtigungen bei Industriearbeitern*. Frankfurt/Main: Peter Lang.
- Mohr, G. (1991). Fünf Subkonstrukte psychischer Befindensbeeinträchtigungen bei Industriearbeitern: Auswahl und Entwicklung. In S. Greif, E. Bamberg & N. Semmer (Hrsg.), *Psychischer Stress am Arbeitsplatz* (S. 91-119). Göttingen: Hogrefe.
- Morris, C.N. (1983). Parametric empirical Bayes inference: Theory and applications. *Journal of the American Statistical Association*, *78*, 47-65.
- Morrow, J. & Nolen-Hoeksema, S. (1990). Effects of responses to depression on the remediation of depressive affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, *58*, 519-527.
- Moss, F.A., Hunt, T., Omwake, K.T., & Ronning, M.M. (1927). *Social intelligence test*. Washington, DC: Center for Psychological Services.
- Moss, F.A., Hunt, T., Omwake, K.T., & Woodward, L.G. (1955). *Manual for the George Washington University Series Social Intelligence Test*. Washington, DC: Center for Psychological Services.
- Motowidlo, S.J., Dunnette, M.D., & Carter, G.W. (1990). An alternative selection procedure: The low-fidelity simulation. *Journal of Applied Psychology*, *75*, 640-647.

- Mullen, B. & Suls, J. (1982). "Know Thyself": Stressful life changes and the ameliorative effect of private self-consciousness. *Journal of Experimental Social Psychology, 18*, 43-55.
- Nasby, W. (1985). Private self-consciousness, articulation of the self-schema, and recognition memory of trait adjectives. *Journal of Personality and Social Psychology, 49*, 704-709.
- Nasby, W. (1989). Private and public self-consciousness and articulation of the self-schema. *Journal of Personality and Social Psychology, 56*, 117-123.
- Nezu, A.M. & D'Zurilla, T.J. (1989). Social problem-solving and negative affective conditions. In P.C. Kendall & D. Watson (Eds.), *Anxiety and depression: Distinctive and overlapping features* (pp. 285-315). San Diego, CA: Academic Press.
- Nezu, A.M. & Ronan, G.F. (1988). Social problem solving as a moderator of stress-related depressive symptoms: A prospective analysis. *Journal of Counselling Psychology, 35*, 134-138.
- Nolen-Hoeksema, S. (1996). Chewing the cud and other ruminations. In R.S. Wyer, Jr. (Ed.), *Ruminative thoughts. Advances in social cognition* (Vol. 9, pp. 135-144). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Nolen-Hoeksema, S. (2000). The role of rumination in depressive disorders and mixed anxiety/depressive symptoms. *Journal of Abnormal Psychology, 109*, 504-511.
- Nolen-Hoeksema, S. (2001). Ruminative coping and adjustment to bereavement. In M.S. Stroebe (Ed.), *Handbook of bereavement research: Consequences, coping, and care* (pp. 545-562). Washington, DC: American Psychological Association.
- Nolen-Hoeksema, S. & Larson, J. (1999). *Coping with loss*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Nolen-Hoeksema, S. & Morrow, J. (1991). A prospective study of depression and posttraumatic stress symptoms after a natural disaster: The 1989 Loma Prieta earthquake. *Journal of Personality and Social Psychology, 61*, 115-121.
- Nolen-Hoeksema, S. & Morrow, J. (1993). The effects of rumination and distraction on naturally occurring depressed moods. *Cognition and Emotion, 7*, 561-570.
- Nolen-Hoeksema, S., Morrow, J., & Frederickson, B.L. (1993). Response styles and the duration of episodes of depressed mood. *Journal of Abnormal Psychology, 102*, 20-28.
- Novaco, R.W. (1986). Anger as a clinical and social problem. In R.J. Blanchard & D.C. Blanchard (Eds.), *Advances in the study of aggression* (Vol. 2, pp. 1-67). Orlando, FL: Academic Press.
- O'Leary-Kelly, A.M., Griffin, R.W., & Glew, D.J. (1996). Organization-motivated aggression: A research framework. *Academy of Management Review, 21*, 225-253.
- Olson-Buchanan, J.B., Drasgow, F., Moberg, P.J., Mead, A.D.; Keenan, P.A., & Donovan, M. (1998). Interactive video assessment of conflict resolution skills. *Personnel Psychology, 51*, 1-24.
- Orlik, P. (1978). Soziale Intelligenz. In K.J. Klauer (Hrsg.), *Handbuch der pädagogischen Diagnostik* (S. 341-354). Düsseldorf: Schwann.
- Orr, E. & Westman, M. (1990). Does hardiness moderate stress, and how? A review. In M. Rosenbaum (Ed.), *Learned Resourcefulness: On Coping Skills, Self-Control, and Adaptive Behavior* (pp. 64-94). New York: Springer.

- O'Sullivan, M., Guilford, J.P., & de Mille, R. (1965). *The measurement of social intelligence* (Reports from the Psychological Laboratory, No. 34). Los Angeles: University of Southern California.
- Paulhus, D.L., Lysy, D.C., & Yik, M.S.M. (1998). Self-report measures of intelligence: Are they useful as proxy IQ-tests? *Journal of Personality*, *66*, 525-554.
- Payne, R. (1988). Individual differences in the study of occupational stress. In C.L. Cooper & R. Payne (Eds.), *Causes, coping, and consequences of stress at work* (pp. 290-332). Chichester, UK: John Wiley & Sons.
- Perrez, M. & Reicherts, M. (1992). A situation-behavior approach to stress and coping. In M. Perrez & M. Reicherts (Eds.), *Stress, Coping, and Health* (pp. 17-38). Seattle, WA: Hogrefe and Huber.
- Philson, C.S. (1994). A safe haven from violence emerges as another duty. *Occupational Health and Safety*, *63*, 28-34.
- Piaget, J. & Inhelder, B. (1966). *Die Psychologie des Kindes*. Frankfurt/Main: Fischer.
- Pinkley, (1990). Dimensions of conflict frame: Disputant interpretations of conflict. *Journal of Applied Psychology*, *75*, 117-126.
- Pondy, L.R. (1967). Organizational conflict: Concepts and models. *Administrative Science Quarterly*, *12*, 296-320.
- Probst, P. (1982) Empirische Untersuchung zum Konstrukt der „sozialen Intelligenz“. In K. Pawlik (Hrsg.), *Multivariate Persönlichkeitsforschung* (S. 201-226). Bern: Huber.
- Prosser, R., Rasbash, J., & Goldstein, H. (1991). *ML3 software for three-level analysis: user's guide for V.2*. London: University of London, Institute of Education.
- Pruitt, D.G. & Rubin, J. (1986). *Social conflict: Escalation, stalemate and settlement*. New York: Random House.
- Puig-Antich, J., Lukens, E., Davies, M., Goetz, D., Brennan-Quattrock, J., & Todak, G. (1985). Psychosocial functioning in prepubertal major depressive disorders, I: Interpersonal relationships during the depressive episode. *Archives of General Psychiatry*, *42*, 500-507.
- Rachman, S. (1981). Unwanted intrusive cognitions. *Advances in Behavior Research and Therapy*, *3*, 89-99.
- Rachman, S. & DeSilva, P. (1978). Abnormal and normal obsessions. *Behaviour Research and Therapy*, *16*, 233-248.
- Rahim, M.A. & Magner, N.R. (1995). Confirmatory factor analysis of the styles of handling interpersonal conflict: First-order factor model and its invariance across groups. *Journal of Applied Psychology*, *80*, 122-132.
- Rapoport, A. (1974). *Game theory as a theory of conflict resolution*. Dordrecht, the Netherlands: Reidel.
- Raudenbush, S.W. & Bryk, A.S. (1986). A hierarchical model for studying school effects. *Sociology of Education*, *59*, 1-17.
- Regnet, E. (1992). *Konflikte in Organisationen. Formen, Funktion und Bewältigung*. Göttingen: Verlag für Angewandte Psychologie.
- Reichert, M. & Perrez, M. (1991). *Fragebogen zum Umgang mit Belastungen im Verlauf*. Bern: Huber.

- Reichert, M. & Perrez, M. (1992). Adequate coping behavior: The behavior rules approach. In M. Perrez & M. Reicherts (Eds.), *Stress, Coping, and Health* (pp. 161-182). Seattle, WA: Hogrefe and Huber.
- Rest, J.R. (1975). Longitudinal study of the Defining Issues Test of moral judgment: A strategy for analyzing developmental change. *Developmental Psychology*, *11*, 738-748.
- Riemann, R. & Allgöwer, A. (1993). Eine deutschsprachige Fassung des „Interpersonal Competence Questionnaire“ (ICQ). *Zeitschrift für Differentielle und Diagnostische Psychologie*, *14*, 153-163.
- Riggio, R.E. (1986). Assessment of basic social skills. *Journal of Personality and Social Psychology*, *51*, 649-660.
- Riggio, R.E., Messamer, J., & Throckmorton, B. (1991). Social and academic intelligence: Conceptually distinct but overlapping constructs. *Personality and Individual Differences*, *12*, 695-702.
- Robinson, W.S. (1950). Ecological correlations and the behavior of individuals. *American Sociological Review*, *15*, 351-357.
- Roemer, L. & Borkovec, T.D. (1993). Worry: Unwanted cognitive activity that controls unwanted somatic experience. In D.M. Wegner & J.W. Pennebaker (Eds.), *Handbook of mental control* (pp. 220-238). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Rosenstiel, L. von (1980). *Grundlagen der Organisationspsychologie*. Stuttgart: Poeschel.
- Rost, D. H. & Schermer, F. J. (1997). *Differentielles Leistungsangst Inventar*. Frankfurt/Main: Swets Test Services.
- Runde, B. (2000). *Diagnose sozialer Kompetenzen*. [www-Dokument]. Zugriff am 23.10.00 unter <http://www.psycho.uni-osnabrueck.de/runde/dsp/sk.htm>
- Runde, B., Bastians, F., Kluge, S. & Wübbelmann, K. (1999). *Interaktives System zur Identifikation Sozialer Kompetenzen*. Eschborn: Dieter Strametz & Partner GmbH.
- Russell, J. A. (1980). A circumplex model of affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, *39*, 1161-1178.
- Russell, J. A., Lewicka, M., & Niit, T. (1989). A cross-cultural study of a circumplex-model of affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, *57*, 848-856.
- Rusting, C.L. & Nolen-Hoeksema, S. (1998). Regulating responses to anger: Effects of rumination and distraction on angry mood. *Journal of Personality and Social Psychology*, *74*, 790-803.
- Rüttinger, B. (1977). *Konflikt und Konfliktlösen*. München: Goldmann.
- Rüttinger, B. & Sauer, J. (2000). *Konflikt und Konfliktlösen* (3. Aufl.). Leonberg: Rosenberger Fachverlag.
- Sackett, P. (1987). Assessment centers and content validity: Some neglected issues. *Personnel Psychology*, *40*, 13-25.
- Salancik, G.R. & Pfeffer, J. (1977). An examination of need satisfaction models of job satisfaction. *Administrative Science Quarterly*, *22*, 427-456.
- Sarason, B.R., Sarason, I.G., Hacker, T. A., & Basham, R.B. (1985). Concomitants of social support: Social skills, physical attractiveness, and gender. *Journal of Personality and Social Psychology*, *49*, 469-480.

- Schallberger, U. & Venetz, M. (1999). *Kurzversionen des MRS-Inventars von Ostendorf (1990) zur Erfassung der fuenf „grossen“ Persoenlichkeitsfaktoren* (Berichte aus der Abteilung Angewandte Psychologie, Nr. 30). Universität Zürich, Psychologisches Institut.
- Schelten, A. (2000). *Begriffe und Konzepte der berufspädagogischen Fachsprache*. Stuttgart: Steiner.
- Schneider, R., Ackerman, P.L., & Kanfer, R. (1996). To “act wisely in human relations”: Exploring the dimensions of social competence. *Personality and Individual Differences, 21*, 469-481.
- Schneider, B., Salvaggio, A. N., & Subirats, M. (2002). Service climate: A new direction for climate research. *Journal of Applied Psychology, 87*, 220-229.
- Schneider, J. R. & Schmitt, N. (1992). An exercise design approach to understanding assessment center dimension and exercise constructs. *Journal of Applied Psychology, 77*, 32-41.
- Schönpflug, W. (1986). Behavior economics as an approach to stress theory. In M.A. Appley & R. Trumbull (Eds.), *Dynamics of stress* (pp. 81-98). New York: Plenum.
- Schubinski, M. (2002). *Die Entwicklung und Validierung eines multidimensionalen sozialen Kompetenz Fragebogens*. Dissertation am Fachbereich Psychologie und Sportwissenschaften, Johann Wolfgang Goethe-Universität, Frankfurt am Main.
- Schuler, H. (1990). Personalauswahl aus der Sicht der Bewerber: Zum Erleben eignungsdiagnostischer Situationen. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie, 34*, 184-191.
- Schuler, H. (1996). *Psychologische Personalauswahl*. Göttingen: Hogrefe.
- Schuler, H., Diemand, A. & Moser, K. (1993). Filmszenen. Entwicklung und Konstruktvalidierung eines neuen eignungsdiagnostischen Verfahrens. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie, 37*, 3-9.
- Schuler, H. & Stehle, W. (1983). Neuere Entwicklungen des Assessment Center-Ansatzes – beurteilt unter dem Aspekt der sozialen Validität. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie, 27*, 33-44.
- Schulz v. Thun, F. (1981). *Miteinander reden: Störungen und Klärungen*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Schwarzer, R. (1981). *Stress, Angst und Hilflosigkeit*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Schwartz, R. & Gottman, J. (1976). Toward a task analysis of assertive behavior. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 44*, 910-920.
- Schwartz, J.E. & Stone, A.A. (1993). Coping with daily work problems. Contributions of problem content, appraisals, and person factors. *Work & Stress, 7*, 47-62.
- Schwenkmezger, P., Hodapp, V. & Spielberger, C.D. (1992). *Das State-Trait-Ärger-Ausdrucks-Inventar STAXI*. Göttingen: Hogrefe.
- Scientific Software International. (2000). *HLM 5.04. Student edition* [Computer software]. Zugriff unter <http://www.ssicentral.com/other/download.htm>
- Segrin, C. & Abramson, L.Y. (1994). Negative reactions to depressive behaviors: A communication theories analysis. *Journal of Abnormal Psychology, 103*, 655-668.

- Seligman, M.E.P. (1975). *Helplessness. On depression, development, and death*. San Francisco: Freeman.
- Semmer, N. (1996). Individual Differences, Work Stress and Health. In M. Schabracq, J.A.M. Winnubst, & C.L. Cooper (Eds.), *Handbook of work and health psychology* (pp. 51-86). Chichester, UK: John Wiley.
- Semmer, N., Zapf, D. & Dunckel, H. (1998). Instrument zur Stressbezogenen Arbeitsanalyse (ISTA). In H. Dunckel (Hrsg.), *Handbuch psychologischer Arbeitsanalyseverfahren* (S. 179-204). Zürich: vdf-Verlag.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology, 1*, 27-41.
- Silvia, P.J. (1999). Explaining personality or explaining variance? A comment on Creed and Funder (1998). *European Journal of Personality, 15*, 73-82.
- Silvia, P.J. & Duval, T.S. (2001). Objective self-awareness-theory: Recent progress and enduring problems. *Personality and Social Psychology Review, 5*, 230-241.
- Skarlicki, D. & Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural and interactional justice. *Journal of Applied Psychology, 82*, 434-443.
- Smiderle, D., Perry, B.A., & Cronshaw, S.F. (1994). Evaluation of video-based assessment in transit operator selection. *Journal of Business and Psychology, 9*, 3-22.
- Smith, C.S. & Sulsky, L. (1995). An investigation of job-related coping strategies across multiple stressors and samples. In L.R. Murphy, J.J. Hurrell, Jr., S.L. Sauter, & G.P. Keita (Eds.), *Job stress interventions* (pp. 109-123). Washington, D.C.: American Psychological Association.
- Snyder, M. (1974). Self-monitoring of expressive behavior. *Journal of Personality and Social Psychology, 30*, 526-537.
- Sparrow, S.S., Balla, D.A., & Cicchetti, D.V. (1984). *Vineland Adaptive Behavior Scales*. Circle Pines, MN: American Guidance Services.
- Spearman, C. (1927). *The abilities of man*. New York: Macmillan.
- Spector, P.E., Chen, P.Y., & O'Connell, B.J. (2000). A longitudinal study of relations between job stressors and job strains while controlling for prior negative affectivity and strains. *Journal of Applied Psychology, 85*, 211-218.
- Spector, P.E. & Jex, S.M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology, 3*, 356-367.
- Spector, P.E., Zapf, D., Chen, P.Y., & Frese, M. (2000). Why negative affectivity should not be controlled in job stress research: don't throw out the baby with the bath water. *Journal of Organizational Behavior, 21*, 79-95.
- Spielberger, C.D. (1988). *State-Trait Anger Expression Inventory (STAXI). Research Edition*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Spitzberg, B.H. & Canary, D.J. (1985). Loneliness and relationally competent communication. *Journal of Social and Personal Relationships, 2*, 384-402.

- Stangl, W. (2001). *Der Begriff der sozialen Kompetenz in der psychologischen Literatur, Version 1.6*. [www-Dokument]. Zugriff am 13.5.02 unter <http://www.paedpsych.jk.uni-linz.ac.at/PAEDPSYCH/SOZIALEKOMPETENZ/>
- Sternberg, R.J., Conway, B.E., Ketron, J.L. & Bernstein, M. (1981). People's conceptions of intelligence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 41, 37-55.
- Sternberg, R.J. & Smith, C. (1985). Social intelligence and decoding skills in nonverbal communication. *Social Cognition*, 3, 168-192.
- Stevens, J. (1996). *Applied multivariate statistics for the social sciences* (3rd ed.). Mahwah, NJ : Erlbaum.
- Stone, A.A., Marco, C.A., Cruise, C.E., Cox, D.S., & Neale, J.M. (1996). Are stress-induced immunological changes mediated by mood? A closer look at how both desirable and undesirable daily events influence sIgA antibody. *International Journal of Behavioral Medicine*, 3, 1-13.
- Strang, R. (1930). Measures of social intelligence. *American Journal of Sociology*, 36, 263-269.
- Stucke, T. (2000). *Die Schattenseiten eines positiven Selbstbildes: Selbstwert, Selbstkonzeptklarheit und Narzißmus als Prädiktoren für negative Emotionen und Aggression nach Selbstwertbedrohungen*. Dissertation am Institut für Sozialpsychologie, Universität Gießen. Zugriff unter <http://bibd.uni-giessen.de/ghtm/2001/uni/d010027.htm>
- Suls, J. & Fletcher, B. (1985). Self-attention, life-stress, and illness: A prospective study. *Psychosomatic Medicine*, 47, 469-481.
- Tavris, C. (1989). *Anger: The misunderstood emotion*. New York: Touchstone.
- Taylor, S.E. & Brown, J.D. (1988). Illusions and well-being: A social psychological perspective on mental health. *Psychological Bulletin*, 103, 193-210.
- Thomas, K.W. (1976). Conflict and conflict management. In M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 2; pp. 889-935). Chicago: Rand McNally.
- Thomas, K.W. (1992). Conflict and negotiation processes in organizations. In M.D. Dunnette & L.M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 3; 2nd ed.; pp. 651-717). Consulting Psychologists Press: Palo Alto, CA.
- Thorndike, E.L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, 140, 227-235.
- Thorndike, R.L. & Stein, S. (1937). An evaluation of the attempts to measure social intelligence. *Psychological Bulletin*, 34, 275-285.
- Thorndike, R.L. (1949). *Personnel Selection*. New York: John Wiley & Sons.
- Thornton, G.C., III & Byham, W.C. (1982). *Assessment centers and managerial performance*. New York: Academic Press.
- Thurstone, L.L. (1938). *Primary mental abilities*. Chicago: University of Chicago Press.
- Tice, D.M. & Baumeister, R.F. (1993). Controlling anger: Self-induced emotion change. In D.M. Wegner & J.W. Pennebaker (Eds.), *Handbook of mental control* (pp. 393-409). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

- Topping, K., Bremner, W., & Holmes, E. (2000). Social competence: The social construction of the concept. In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence* (pp. 28-40). San Francisco: Jossey-Bass.
- Trapnell, P.D. & Campbell, J.D. (1999). Private self-consciousness and the five-factor model of personality: Distinguishing rumination from reflection. *Journal of Personality and Social Psychology*, *76*, 284-304.
- Turß, M. (2002). Pro facts. In U.P. Kanning & H. Holling (Hrsg.), *Handbuch personaldiagnostischer Instrumente* (S. 477-484). Göttingen: Hogrefe.
- Vaillant, G.E. (1976). Natural history of male psychological health. The relation of choice of ego mechanisms of defense to adult adjustment. *Archives of General Psychiatry*, *33*, 535-545.
- Van Eck, M.M., Nicolson, N.A., Berkhof, H. & Sulon, J. (1996). Individual differences in cortisol responses to a laboratory speech task and their relationship to responses to stressful daily events. *Biological Psychology*, *43*, 69-84.
- Van de Vliert, E. (1998). Conflict and conflict management. In P. Drenth, H. Thierry, & C. De Wolff (Eds.), *Handbook of Work and Organizational Psychology, Vol 3, Personnel Psychology* (2nd ed., pp. 351-376). Hove, UK: Psychology Press.
- Vernon, P.E. (1933). Some characteristics of the good judge of personality. *Journal of Social Psychology*, *4*, 42-57.
- Verres, R. & Sobez, I. (1980). *Ärger, Aggression und Soziale Kompetenz*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Vögele, K. & Steptoe, A. (1993). Ärger, Feindseligkeit und kardiovaskuläre Reaktivität: Implikationen für essentielle Hypertonie und koronare Herzkrankheit. In V. Hodapp & P. Schwenkmezger (Hrsg.), *Ärger und Ärgerausdruck* (S. 169-191). Bern: Huber.
- Watson, D. & Clark, L.A. (1984). Negative affectivity: The disposition to experience aversive emotional states. *Psychological Bulletin*, *96*, 465-490.
- Watson, D. & Clark, L.A. (1992). On traits and temperament: General and specific factors of emotional experience and their relation to the five factor model. *Journal of Personality*, *60*, 441-476.
- Watson, D. & Clark, L.A. (1997). Extraversion and its positive emotional core. In R. Hogan, J.A. Johnson, & S.R. Briggs (Eds.), *Handbook of Personality Psychology* (pp. 767-793). New York: Academic Press.
- Watson, D., Clark, L.A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, *54*, 1063-1070.
- Watson, D. & Pennebaker, J.W. (1989). Health complaints, stress, and distress: Exploring the central role of negative affectivity. *Psychological Review*, *96*, 234-254.
- Watson, D. & Tellegen, A. (1985). Toward a consensual structure of mood. *Psychological Bulletin*, *98*, 219-235.
- Watzlawick, P. & Beaven, J.H. (1969). *Menschliche Kommunikation*. Bern: Huber.
- Wayne, S.J., Liden, R.C., Graf, I.K., & Ferris, G.R. (1997). The role of upward influence tactics in human resources decisions. *Personnel Psychology*, *50*, 979-1006.

- Weber, H. (1993). Ärgerausdruck, Ärgerbewältigung und subjektives Wohlbefinden. In V. Hodapp & P. Schwenkmezger (Hrsg.), *Ärger und Ärgerausdruck* (S. 253-277). Bern: Huber.
- Wechsler, D. (1958). *The measurement and appraisal of adult intelligence* (4th ed.). Baltimore: Williams & Wilkins.
- Wedek, J. (1947). The relationship between personality and psychological ability. *British Journal of Psychology*, *36*, 133-151.
- Weekley, J.A. & Jones, C. (1997). Video-based situational testing. *Personnel Psychology*, *50*, 25-49.
- Wegner, D.M., Schneider, D.J., Carter, S.R., III, & White, T.L. (1987). Paradoxical effects of thought suppression. *Journal of Personality and Social Psychology*, *53*, 5-13.
- Weiner, B. (1994). Die Hullsche Triebtheorie. In B. Weiner, *Motivationspsychologie*, 73-111. Weinheim: Psychologie Verlags Union.
- Wiggins, J.S. (1979). A psychological taxonomy of trait-descriptive terms: The interpersonal domain. *Journal of Personality and Social Psychology*, *37*, 395-412.
- Wiggins, J.S., Phillips, N., & Trapnell, P. (1989). Circular reasoning about interpersonal behavior: Evidence concerning some untested assumptions underlying diagnostic classification. *Journal of Personality and Social Psychology*, *56*, 296-305.
- Wiggins, J.S., Trapnell, P., & Phillips, N. (1988). Psychometric and geometric characteristics of the Revised Interpersonal Adjective Scales (IAS-R). *Multivariate Behavioral Research*, *23*, 517-530.
- Wong, C.T., Day, J.D., Maxwell, S.E., & Meara, N.M. (1995). A multitrait-multimethod study of academic and social intelligence in college students. *Journal of Educational Psychology*, *87*, 117-133.
- Wood, J.V., Saltzberg, J.A., & Goldsamt, L.A. (1990). Does affect induce self-focused attention? *Journal of Personality and Social Psychology*, *58*, 899-908.
- Woods, W., Rhodes, M., & Whelan, N. (1989). Sex differences in positive well-being: A consideration of emotional style and marital status. *Psychological Bulletin*, *106*, 249-264.
- Wrubel, J., Benner, J., & Lazarus, R.S. (1981). Social competence from the perspective of stress and coping. In J.D. Wine & M.D. Smye (Eds.), *Social competence* (pp. 61-99). New York: Guilford.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being. A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, *12*, 237-268.
- Zapf, D. & Frese, M. (1991). Soziale Stressoren am Arbeitsplatz. In S. Greif, E. Bamberg & N. Semmer (Hrsg.), *Psychischer Stress am Arbeitsplatz* (pp. 168-184). Göttingen: Hogrefe.
- Zapf, D. & Semmer, N. (in Druck). Stress und Gesundheit in Organisationen. In H. Schuler (Hrsg.), *Enzyklopädie der Psychologie, Themenbereich D, Serie III, Band 3 Organisationspsychologie* (2. Aufl.). Göttingen: Hogrefe.

- Zautra, A.J., Potter, P.T., & Reich, J.W. (1997). The independence of affects is context-dependent: An integrative model of the relationship between positive and negative affect. In K.W. Schaie & M.P. Lawton (Eds.), *Annual review of gerontology and geriatrics: Vol. 17, focus on adult development* (pp. 75-103). New York: Springer.
- Zedler, R. (2002). *Schlüsselqualifikationen oder: Was heißt Lernen für die Zukunft konkret?* [www-Dokument]. Köln: Institut der deutschen Wirtschaft. Zugriff am 30.12.02 unter http://www.venro.org/bildung21/dokumentation/arbeitsforen/6_zedler.htm
- Zeigarnik, B. (1927). Das Behalten erledigter und unerledigter Handlungen. *Psychologische Forschung*, 9, 1-85.
- Zillmann, D. (1988a). Cognition-excitation interdependencies in aggressive behavior. *Aggressive Behavior*, 14, 51-64.
- Zillmann, D. (1988b). Mood management: Using entertainment to full advantage. In L. Donohew, H.E. Sypher, & E.T. Higgins (Eds.), *Communication, social cognition, and affect* (pp. 147-171). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Zillmann, D., Hezel, R.T., & Medoff, N.J. (1980). The effect of affective states on selective exposure to televised entertainment fare. *Journal of Applied Social Psychology*, 10, 323-339.