

**Die Vorgesetzten-Mitarbeiter-
Interaktion:
Selbstwertrelevantes Verhalten des
Vorgesetzten und Emotionen des Mitarbeiters –
Eine Tagebuchstudie**

Dissertation
zur Erlangung des Doktorgrades
der Naturwissenschaften

vorgelegt beim Fachbereich Psychologie der
Johann Wolfgang Goethe-Universität
in Frankfurt am Main

von Claudia Eilles-Matthiessen
aus Mainz

Frankfurt 2000
(D F 1)

Zusammenfassung

Das Bedürfnis nach Schutz und Aufrechterhaltung des Selbstwertgefühls ist ein wichtiges psychologische Grundbedürfnis, welches auch in der Interaktion zwischen Vorgesetztem und Mitarbeiter von Bedeutung ist.

Gegenstand der vorliegenden Arbeit ist die Frage, wie sich selbstwertrelevantes Vorgesetztenverhalten – definiert als Verhalten, das *wahrscheinlich* bei den meisten Mitarbeitern eine Veränderung des aktuellen Selbstwerts (State-Selbstwerts) in positive oder negative Richtung bewirkt – in alltäglichen Vorgesetzten-Mitarbeiter-Interaktionen auf die Emotionen des Mitarbeiters auswirkt.

Als theoretischer Rahmen der Arbeit dient ein Modell, das die Bestimmungsstücke Führungskraft, Mitarbeiter und Situation beinhaltet und ausgewählte Konzepte, Theorien und Ergebnisse der Soziale-Kompetenz-Forschung, der Führungsforschung, der Selbstwertforschung sowie der Emotionsforschung berücksichtigt.

Zur Vorbereitung der Hauptuntersuchung, einer Tagebuchstudie, wurde eine auf den Prinzipien der critical incident technique (Flanagan, 1954) basierende qualitative Studie mit $N = 50$ Untersuchungsteilnehmern durchgeführt, die die Bedeutung des Selbstwertmotivs in der Vorgesetzten-Mitarbeiter-Interaktion demonstrieren konnte.

An der sich anschließenden Tagebuchstudie nahmen 116 Personen teil, die sich aus einer Stichprobe von Teilnehmern unterschiedlicher Weiterbildungsveranstaltungen sowie einer Stichprobe von leitenden Hotelangestellten zusammensetzten. Die Untersuchungsteilnehmer beschrieben über einen Zeitraum von sechs Wochen hinweg einmal pro Woche das Verhalten ihres Vorgesetzten in einer konkreten sozialen Interaktion anhand eines standardisierten „Tagebuchs zur Analyse der Kommunikation mit dem Vorgesetzten“ (TALK). Dieses neu entwickelte Instrument beinhaltet neben Items zur Messung des situativen Kontextes und Items zur Messung des wahrgenommenen Vorgesetztenverhaltens auch Items zur Messung von Selbstwertbedrohung bzw. Selbstwerterhöhung sowie Items zur Erfassung aktuell erlebter Emotionsqualitäten (z.B. Wut, Freude, Zufriedenheit). Zusätzlich bearbeiteten die Untersuchungsteilnehmer zu Beginn des Erhebungszeitraums Persönlichkeitsfragebögen zur Erfassung von habituellem Selbstwert, Selbstwirksamkeitserwartung sowie Positiver und Negativer Affektivität, um den Einfluß dieser Variablen auf die Bearbeitung des TALK kontrollieren zu können.

Die deskriptivstatistische Auswertung von 693 Tagebüchern ergab, daß jedes fünfte der protokollierten Gespräche von den Untersuchungsteilnehmern als selbstwertbedrohend erlebt wurde.

Die inferenzstatistische Auswertung der Tagebuchdaten erfolgte mit Hilfe hierarchischer Regressionsanalysen. Dabei wurden zwei Analyseebenen unterschieden. Auf interindividueller Ebene (Personenebene oder between-subjects Ebene) wurden zur Kontrolle der intraindividuellen Varianz die Daten eines jeden Untersuchungsteilnehmers über die sechs Meßzeitpunkt aggregiert. Auf intraindividuelle Analyseebene (Situationsebene oder within-subjects Ebene) wurde systematische Varianz zwischen den Untersuchungsteilnehmern durch die Einführung von $(N-1)$ Dummyvariablen kontrolliert.

Die Untersuchungshypothesen wurden in fünf Gruppen unterteilt. Mit Hypothesengruppe 1 sollte gezeigt werden, daß selbstwertrelevantes Vorgesetztenverhalten zusätzlich zu bekannten Vorgesetztenverhaltensdimensionen wie Anerkennung oder Unterstützung einen Beitrag zu Erklärung der Varianz relevanter Kriteriumsvariablen wie Beziehungsqualität oder „Qualität des Erlebens sozialer Interaktionen“ leistet. Die Hypothesen der Gruppe 1 konnten bestätigt werden.

Hypothesengruppe 2 und 3 beziehen sich auf die emotionalen Wirkungen wahrgenommenen Vorgesetztenverhaltens in alltäglichen sozialen Interaktionen. Hypothesenkonsistent konnte gezeigt werden, daß sowohl auf Personenebene als auch auf Situationsebene aggressiv-distanziertes sowie durch mangelnde Wertschätzung gekennzeichnetes Vorgesetztenverhalten zu negativen Emotionen wie Wut, Empörung oder Kränkung führt, wobei diese Emotionen partiell als Folge einer situativen Selbstwertbedrohung durch den Vorgesetzten interpretiert werden konnten. Wertschätzendes Vorgesetztenverhalten dagegen führt zu positiven Emotionen wie Freude, Stolz und Verbundenheit.

Hypothese 4, der zufolge negative Interaktionen emotional intensiver erlebt werden als positive Interaktionen (Ungleichgewichtshypothese), konnte ebenfalls bestätigt werden.

Die vergleichende Betrachtung der Zusammenhangsmuster zwischen Vorgesetztenverhalten und Emotionen des Mitarbeiters in unterschiedlichen Gesprächssituationen (Hypothese 5) schließlich zeigte, daß je nach situativem Kontext unterschiedliche Aspekte des Vorgesetztenverhaltens das emotionale Erleben des Mitarbeiters beeinflussen. Während in Problemlösesituationen sachliches Vorgesetztenverhalten günstig ist, scheint in anderen, selbstwertrelevanten Situationen wie Bewertungen oder Verhandlungen vor allem die wahrgenommene Wertschätzung durch den Vorgesetzten für das emotionale Erleben des Mitarbeiters bedeutsam zu sein.