

Hans W. Bierhoff, Günter F. Müller, Beate Küpper

Prosoziales Arbeitsverhalten: Entwicklung und Überprüfung eines Messinstruments zur Erfassung des freiwilligen Arbeitsengagements

Es wird die deutsche Version eines Fragebogens zur Erfassung prosozialen Arbeitsverhaltens (GOCBQ) entwickelt und in drei Studien empirisch überprüft. Studie 1 wurde an 150 Personen aus 39 studentischen Projektgruppen durchgeführt. Die Ergebnisse zeigen, dass der Fragebogen eine zufriedenstellende interne Konsistenz und Test-Retest-Reliabilität besitzt. Zudem misst er eine allgemeine Altruismusneigung, die als Eigenschaftsmerkmal interpretiert werden kann. Der Fragebogen korreliert geringfügig mit demographischen Variablen oder Extraversionen- und Neurotizismuswerten, steht jedoch mit Stimmung und Gruppenatmosphäre in Zusammenhang. In Studie 2 wurden diese Befunde an 128 ehrenamtlichen und beruflichen Helfern, in Studie 3 an 43 Berufstätigen im wesentlichen bestätigt. Implikationen für die weitere Forschung und für Anwendungen im Arbeitsleben werden diskutiert.

A German version of the Organizational Citizenship Behavior Questionnaire (GOCBQ) is developed and tested. Study 1 was conducted with 150 students working together in 39 project groups. The results show that the internal consistency and test-retest-reliability of the GOCBQ are good. Moreover, the GOCBQ measures a general altruism orientation which can be interpreted as a stable trait. The GOCBQ does neither correlate substantially with demographical variables nor with extroversion or neuroticism. Instead, substantial correlations are registered with mood and group atmosphere. In study 2 results from study 1 were cross-validated with data from 128 voluntary and professional helpers, in study 3 with data from 43 professionals. Implications for future research and applications in working life are discussed.

Fragestellung

Wenn Verkäufer/innen bereit sind, auch über die Ladenschlusszeit hinaus zu bedienen und für eine ansprechende Präsentation der Waren zu sorgen, gegenseitig Fachwissen austauschen, neuen Kolleginnen mit Rat und Tat zur Seite stehen und sich bei Abwesenheit wechselseitig vertreten, so dass eine gute Betreuung des Kunden gewährleistet ist, dann lässt sich dies als „Prosoziales Arbeitsverhalten“ zusammenfassen.

Prosoziales Arbeitsverhalten ist nach Brief und Motowidlo (1986, S. 711) wie folgt definiert: Es handelt sich um Verhalten, das a) von einem Organisationsmitglied ausgeführt wird, das b) auf ein Individuum, eine Gruppe oder Organisation gerichtet ist, mit denen er oder sie während der Ausführung seiner oder ihrer Organisationsrolle interagiert, und das mit der Intention ausgeführt wird, das Wohlergehen des Individuums, der Gruppe oder der Organisation ... zu fördern.

Nach Katz und Kahn (1978) dient prosoziales Arbeitsverhalten den Zielen der Organisation, ohne dass es durch Vorschriften oder Anweisungen vorgegeben worden ist. Solch ein zusätzlicher, über formelle Vereinbarungen hinausgehender Einsatz bei der Arbeit wird von George und Brief (1992) als *organizational spontaneity* bezeichnet. Müller und Bierhoff (1994) schlagen dafür den Begriff des *Arbeitsengagements aus freien Stücken* vor.

Führung in Unternehmen lässt sich als Interaktion zwischen Führungspersonen und Geführten auffassen (Nachreiner & Müller, 1995). Während lange Zeit das Führungsverhalten die zentrale Variable der Forschung darstellte, wurde in der Folgezeit auch verstärkt das Thema des Verhaltens der Geführten untersucht. Spontan initiiertes und freiwilliges Arbeitsengagement wird seit den achtziger Jahren intensiver erforscht (vgl. Bierhoff & Herner, 1999; Organ & Ryan, 1995; Schnake, 1991). In einschlägigen Publikationen werden Facetten des freiwilligen Arbeitsengagements mit verschiedenen antezedenten Bedingungen wie Zufriedenheit, Fairness und unterstützendes Führungsverhalten in Zusammenhang gebracht. Zudem finden sich Belege dafür, dass es sich positiv auf die Produktivität von Arbeitsgruppen auswirkt (Podsakoff, Ahearne & MacKenzie, 1997), vielleicht u.a. deshalb, weil mit der Zeit eine tragfähige Kooperationsstruktur zwischen den Arbeitspartnern aufgebaut wird. Bei Projektgruppen, die nur kurzfristig zusammenarbeiten, fehlt vermutlich die Zeit, um ähnlich tragfähige Strukturen entstehen zu lassen (Bierhoff & Müller, 1999).

Es wurden verschiedene Fragebogenverfahren entwickelt, um das Verhalten der Geführten im Allgemeinen und das dem Unternehmen förderliche *extra-role-Verhalten* im Besonderen zu messen. Die größte Verbreitung zur Erfassung des prosozialen Arbeitsverhaltens hat der *Organizational-Citizenship-Behavior-Questionnaire* (OCBQ) gefunden (Smith, Organ & Near, 1983), dessen übersetzte, modifizierte und erweiterte Version Gegenstand dieses Beitrags ist.

Das ursprüngliche, im OCBQ gemessene Konstrukt beruht auf einer Unterscheidung zwischen prosozialen Verhaltensweisen und solchen Verhaltensweisen, die sich als Befolgen der Regeln und Anweisungen der Organisation charakterisieren lassen (Altruismus vs. Gewissenhaftigkeit). Entsprechend erweist sich dieser Fragebogen in psychometrischen Studien als mehrdimensional (Schnake, 1991). Es liegt allerdings nahe, die beiden von Smith et al. (1983) untersuchten Aspekte getrennt zu behandeln. Denn Altruismus wäre eindeutig dem *extra-role* Verhalten zuzuordnen, während Gewissenhaftigkeit Verhaltensweisen beinhaltet, die grundsätzlich von Mitarbeitern erwartet werden können (wie z.B. Pünktlichkeit). Wir legen hier den Schwerpunkt auf prosoziales Verhalten, das unabhängig von der Gewissenhaftigkeit der Mitarbeiter betrachtet wird (s. auch Puffer, 1987).

Die Entwicklung eines reliablen und validen Messinstruments zur Erfassung prosozialen Arbeitsverhaltens ermöglicht die Überprüfung einer Reihe von Hypothesen, die in der Organisationspsychologie der letzten zehn Jahre an Aktualität gewonnen haben. Dazu zählen:

- Zusammenhänge zwischen Persönlichkeitsfaktoren, Stimmungseinflüssen und Unterstützung am Arbeitsplatz
- Auswirkungen spontaner Hilfestellung auf die Gruppenleistung in verschiedenen Arbeitsbereichen
- Zusammenhänge zwischen Verhaltensstilen von Führungskräften und prosozialen Verhaltensweisen bei Mitarbeitern.

Die Forschung über freiwilliges Arbeitsengagement kann darüber hinaus von Untersuchungsergebnissen über hilfreiches Verhalten in sozialen Situationen (vgl. Bierhoff, 1990) profitieren. Folgende Bezüge liegen nahe:

- Aktivierung prosozialen Verhaltens durch soziale Normen, wie z.B. der Norm der sozialen Verantwortung
- Auswirkungen von Vorbildern in Wort und Tat auf die Förderung prosozialen Arbeitsverhaltens
- Persönlichkeitskorrelate und dispositionelle Facetten prosozialen Arbeitsverhaltens.

Im Folgenden stellen wir die Entwicklung einer deutschsprachigen Fassung des OCBQ dar. Dabei beschränken wir uns auf die Altruismus-Dimension dieses Fragebogens, weil sie für freiwilliges Arbeitsengagement von zentraler Bedeutung ist. Gleichwohl ist vorstellbar, in Zukunft auch verwandte Dimensionen zu berücksichtigen (s. Diskussion).

Die Entwicklung einer deutschen Version des OCBQ muss die Lösung bestimmter Probleme einbeziehen, die aus Fragen der *Generalisierbarkeit* über Berufsbereiche hinweg und aus Fragen der jeweiligen *Beurteilerperspektive* resultieren. Diesen beiden Problemen wenden wir uns im Folgenden zu.

Gegenwärtig wissen wir noch nicht, wie generalisierbar prosoziales Arbeitsverhalten ist und ob Unterstützung am Arbeitsplatz auf ganz bestimmte Gruppen- und Aufgabensituationen beschränkt ist (Schnake, 1991). Im einen Fall hätten wir es mit einem generischen Konstrukt zu tun, das in vielen Situationen wirksam wird; im anderen Fall wären je nach Situation unterschiedliche Formen prosozialen Arbeitsverhaltens zu beachten. Das Generalisierbarkeitsproblem kann es notwendig erscheinen lassen, Fragebogen-Items für unterschiedliche Gruppen- und Aufgabensituationen zu formulieren.

Das Problem der Beurteilungsperspektive berührt die Frage, wer Einstufungen prosozialen Arbeitsverhaltens vornimmt bzw. wer Zielperson dieser Einstufungen ist. Bei Smith, Organ und Near (1983) stuften Führungskräfte ihre Mitarbeiter ein, so dass prosoziales Arbeitsverhalten als Fremdurteil erhoben wurde. Eine andere Möglichkeit ist die Selbsteinschätzung prosozialen Arbeitsverhaltens (Pond et al., 1997), eine dritte Möglichkeit die Beurteilung durch Kollegen.

Organ (1990) stellt die Ergebnisse einer Dissertation von Williams (1988) dar, in der Vorgesetzten-, Selbst- und Kollegenbeurteilungen miteinander verglichen wurden. Die Ergebnisse verweisen auf Besonderheiten, die mit der jeweiligen Beurteilungsperspektive verbunden sein können. So wurden für die Altruismus-Skala jeweils nur geringe Korrelationen zwischen Selbsteinschätzungen und Vorgesetztenurteilen ($r=.16$), sowie dem Urteil von Vorgesetzten und Kollegen ($r=.26$) ermittelt. Diese geringen Übereinstimmungen führen zu der Empfehlung, bei der Einstufung prosozialen Arbeitsverhaltens die jeweilige Beurteilerperspektive begründet zu berücksichtigen.

Aus diesen Überlegungen heraus haben wir eine Lösung gesucht, die in möglichst vielen Situationen zu validen Befragungsergebnissen führt. Anders als Smith et al. (1983) ließen wir prosoziales Arbeitsverhalten nicht durch Vorgesetzte beurteilen sondern durch die Betroffenen selbst. Um aber Selbstüberschätzungen zu vermeiden, wurden die Befragten gebeten, das Ausmaß prosozialen Arbeitsverhaltens in der gesamten Arbeitsgruppe einzustufen. Einstufungen des eigenen prosozialen Arbeitsverhaltens sind anfällig für sozial erwünschtes Antwortverhalten (Schnake, 1991). Wird die Gruppe als Ganzes beurteilt, verringern sich diese Einflüsse, da nun individuelle Belobigungen oder Schuldzuweisungen

eine untergeordnete Rolle spielen. Zudem können Gruppenmitglieder das Verhalten in der Gruppe aufgrund ihrer Erfahrung oft besser beurteilen, allein deshalb, weil Vorgesetzte nicht immer anwesend sind. Das spricht dafür, eher Urteile aus der Gruppe der Kollegen als Vorgesetztereinschätzungen zu verwenden.

Diesem Vorgehen folgten auch George und Bettenhausen (1990), die prosoziales Verhalten den Kunden gegenüber erfassten, und Podsakoff, Ahearne und MacKenzie (1997), die Arbeiter einer Papierfabrik, die in Gruppen von vier bis sechs Personen zusammenarbeiteten, das prosoziale Verhalten in der Gesamtgruppe beurteilen ließen. Zur Begründung weisen die Forscher darauf hin, dass sich dieses Vorgehen empfiehlt, wenn die Gruppe selbst das Untersuchungsziel ist (z.B. die gemeinsam erzielte Arbeitsleistung). Darüber hinaus kann auch kritisch gegenüber der Verwendung von Vorgesetztenurteilen eingewendet werden, dass die hier zur Diskussion stehende Verhaltensdimension gerade nicht durch Fremdsteuerung determiniert ist sondern Ausdruck von Selbststeuerung der Mitarbeiter ist.

Der Vergleich der Studien von George und Bettenhausen (1990) bzw. Podsakoff, Ahearne und MacKenzie (1997) macht deutlich, dass sich je nach Arbeitskontext nicht alle Fragen gleichermaßen stellen lassen. Das gilt vor allem für die Feststellungen, die sich auf den Kontakt mit Kunden beziehen. Wir werden auf diesen Punkt weiter unten zurückkommen.

Untersuchung 1: Fragebogenentwicklung

Methode

Stichprobe

An der Untersuchung nahmen 150 Psychologie-Studierende der Universitäten Bochum und Landau teil, von denen 111 weiblich und 39 männlich waren. Der Fragebogen wurde innerhalb einer Gruppenarbeit (2-6 Personen) zur Durchführung kleiner empirischer Studien im Rahmen des Experimentalpraktikums, einer Pflichtveranstaltung des Grundstudiums im Fach Psychologie, bearbeitet. Die Befragten waren Mitglieder von 39 Gruppen. In diesem Beitrag werden die Ergebnisse auf der individuellen und nicht auf der Gruppenebene (vgl. Bierhoff & Müller, 1999) ausgewertet.

Die Fragebogenerhebungen wurden zu drei Zeitpunkten vorgenommen. Die erste Erhebung fand in der Frühphase der Zusammenarbeit statt, nachdem sich die Gruppenmitglieder kennengelernt und mit den Aufgabenanforderungen vertraut gemacht hatten. Der zweite Messzeitpunkt fand nach zwei Monaten statt, der dritte Messzeitpunkt nach insgesamt vier Monaten kurz vor Abschluss der Zusammenarbeit.

Messinstrument

Das prosoziale Arbeitsverhalten wurde mit 18 5-stufigen Items erfasst, wovon 13 Items positiv formuliert sind (höhere Werte indizieren mehr prosoziales Arbeitsverhalten) und 5 negativ (Umpolung erforderlich). Die sechs ersten Items sind Übersetzungen der Altruismus-Skala des OCBQ, die bei Smith, Organ und Near

(1983) hohe Ladungen auf dem Altruismus-Faktor erreichten. Die 12 weiteren Items unserer deutschen Version (GOCBQ) enthalten zusätzliche Variationen des Themas (z.B. „Teilnehmer geben sich Ratschläge“). Mit dieser Erweiterung wurde beabsichtigt, einen reliablen Fragebogen zu erhalten, dessen Items möglichst auf einem Generalfaktor prosozialen Arbeitsverhaltens laden. Die letzten vier Items haben den Kontakt mit Versuchspersonen zum Thema und können daher nur bei Kunden- bzw. Klientenkontakt vorgelegt werden. Im Gegensatz zu den Items des OCBQ, die das Verhalten einzelner Personen erfassen, sind die Items des GOCBQ so formuliert, dass sie die ganze Gruppe betreffen. Auf diese Weise kann erfasst werden, wie die Unterstützung in der Arbeitsgruppe insgesamt eingeschätzt wird. Die Items des Fragebogens finden sich in Tabelle 1. Die Antwortskala reicht von 1 (immer) bis 5 (nie). Wenn auf dem Fragebogen niedrige Antworten hohe Merkmalsausprägung bedeuten, wurden diese Skalenwerte umgepolt, so dass in der Auswertung hohe Werte eine hohe Merkmalsausprägung beinhalten.

Zum ersten Messzeitpunkt wurden zusätzlich Extraversion, Neurotizismus, Reaktivität und dispositionelle Stimmungslage erhoben. Extraversion und Neurotizismus wurden mit dem Fragebogen von Eggert (1974) gemessen, während dispositionelle Stimmungslage und Reaktivität mit dem Verfahren von Bohner, Hormuth und Schwarz (1991) erfasst wurden. Höhere Werte der Stimmungslage verweisen auf positivere Stimmung. Höhere Werte der Reaktivität stehen für eine stärkere Ausprägung von Stimmungsschwankungen. Zudem wurden zu allen drei Messzeitpunkten Stimmung und Gruppenatmosphäre erfragt, wobei zwischen positiver und negativer Stimmung bzw. Gruppenatmosphäre differenziert wurde. Die Stimmungsmessung beruhte auf der Vorgabe von Adjektiven nach Simpson (1990), während die Messung der Gruppenatmosphäre auf der Basis von Anderson und West (1994) erfolgte.

Ergebnisse

Dimensionalität

Zunächst wurde überprüft, ob der Fragebogen wie erwartet Altruismus als eindimensionales Konstrukt erfasst (wie bei Rushton, Chrisjohn & Fekken, 1981) oder ob sich mehrere Dimensionen abzeichnen (vgl. Schnake, 1991; van Dyne, Graham & Dienesch, 1994). Als Berechnungsverfahren wurde die Hauptkomponentenanalyse gewählt, die sich bei Annahme eines Generalfaktors als angemessen erweist (Overall & Klett, 1972). Die drei Faktorenanalysen über jeden Messzeitpunkt führen, wie Tabelle 1 zeigt, zu ähnlichen Ergebnissen. Wir gehen deshalb stellvertretend auf die Ergebnisse der Faktorenanalyse zum ersten Messzeitpunkt ein.

Der große erste Eigenwert, der mit Abstand die folgenden übertrifft (Eigenwerte > 1: 5.04, 1.86, 1.65, 1.25, 1.21, 1.03), deutet wie erwartet auf einen Generalfaktor hin. Durch diesen Faktor werden 28% (2. MZP: 30,1%; 3. MZP: 27,3%) der Gesamtvarianz erklärt. Die in Tabelle 1 enthaltenen Faktorladungen verdeutlichen, dass 17 von 18 Items substantielle Ladungen (> .40) auf dem ersten Faktor aufweisen. Auch das Item Nr. 11, das zum ersten Messzeitpunkt nur eine relativ niedrige, wenngleich positive Ladung (.14) besitzt, erreicht zum dritten Messzeitpunkt eine substantielle Faktorladung auf dem ersten Faktor, so dass

es zugunsten der Konstruktbreite beibehalten werden kann. Die Items des GOCBQ messen prosoziales Arbeitsverhalten also im Wesentlichen als eindimensionales Konstrukt und dienen der Erfassung der Basisdimension altruistischer Orientierung am Arbeitsplatz.

Tab. 1: Fragebogen und Vektoren der Faktorenladungen

Item	MZP1	MZP2	MZP3
1. Teilnehmern, die abwesend sind, wird geholfen.	.58	.59	.36
2. Teilnehmer machen freiwillig Dinge, die nicht erforderlich sind.	.66	.47	.50
3. Teilnehmer geben anderen Teilnehmern Erklärungen ab.	.53	.67	.51
4. Teilnehmer helfen denjenigen, die besonders viel zu tun haben.	.53	.55	.58
5. Teilnehmer helfen dem Tutor/Anleiter bei seiner Arbeit.	.53	.46	.27
6. Teilnehmer machen innovative Vorschläge, wie man es besser machen könnte.	.53	.55	.61
7. Teilnehmer hören zu, wenn ein anderer ein Problem hat.	.63	.61	.65
8. Teilnehmer machen sich gegenseitig Mut.	.69	.69	.62
9. Teilnehmer geben sich Ratschläge.	.61	.62	.64
10. Teilnehmer halten sich zurück.	.39	.45	.46
11. Teilnehmer verweisen für die Lösung von Problemen auf andere, insbesondere den Anleiter.	.14	.15	.46
12. Teilnehmer versuchen möglichst wenig zu investieren.	.50	.52	.56
13. Teilnehmer fehlen öfters unentschuldig.	.45	.45	.28
14. Teilnehmer beteiligen sich nicht an der weiteren Planung.	.49	.41	.50
15. Teilnehmer versuchen, auf die individuellen Versuchsteilnehmer einzugehen.	.55	.69	.62
16. Teilnehmer bemühen sich intensiv um die Gewinnung von Versuchsteilnehmern.	.51	.49	.59
17. Teilnehmer sind darum bemüht, den Versuchsteilnehmern den Aufenthalt in den Versuchsräumen so angenehm wie möglich zu gestalten.	.50	.63	.52
18. Teilnehmer erkundigen sich bei den Versuchsteilnehmern, ob sie noch Fragen haben.	.50	.60	.58

Anmerkungen. MZP = Messzeitpunkt.

Statistische Kennwerte

Mittelwerte und Standardabweichungen sind in Tabelle 2 enthalten. Wie man sieht, sind die Einschätzungen zu allen drei Messzeitpunkten in Richtung auf das positive Ende der Skala verschoben. Daher kann man feststellen, dass die Studierenden im Durchschnitt das Ausmaß prosozialen Arbeitsverhaltens in den Experimentalgruppen eher günstig einschätzten.

Die internen Konsistenzen (Tabelle 2) wurden für jeden der drei Messzeitpunkte zunächst über alle 18 Items berechnet und sind durchgängig als gut zu bezeichnen; sie entsprechen damit der von Smith, Organ und Near (1983) berichteten Konsistenz von $\alpha = .88$ über die 6-Item Skala des OCBQ. Die α -Reliabilität für die entsprechende 6-Item Skala des GOCBQ ist niedriger. Die Verlängerung der Skala in der deutschen Fassung des Fragebogens scheint also sinnvoll zu sein. Die um die Fragen zum Kundenkontakt reduzierte 14-Item Skala weist eine gute interne Konsistenz auf und unterscheidet sich nur geringfügig von der Gesamtskala.

Tab. 2: Reliabilität und Normalverteilung

Messzeitpunkt (MZP)	M	SD	interne Konsistenz	z-Anpassungs- test	Retest (Studie 1)	
					mit MZP2	mit MZP3
Studie 1						
Erster	3.69	.46	.84 (.73/.82)	.75	.58***	.59***
Zweiter	3.73	.51	.85 (.71/.82)	.54		.74***
Dritter	3.68	.48	.84 (.63/.81)	.92		
Studie 2	3.84	.48	.86 (.72/.80)	.62		
Studie 3	3.20	.67	.94 (.92/-)	1.16		

Anmerkungen: Die interne Konsistenz wurde mit Cronbachs alpha berechnet, wobei die Werte in Klammern das Ergebnis für die 6-Item Skala entsprechend dem OCBQ/das Ergebnis der 14-Item Skala mit den ersten 14 Items des Fragebogens (s. Tabelle 1) zeigen. Die Retest-Reliabilität wurde mit Produkt-Moment Korrelationen berechnet.

*** p < .001.

Die Stabilität der Testergebnisse über die drei Messzeitpunkte wurde als Produkt-Moment Korrelation berechnet. Die Test-Retest Reliabilitäten liegen im Bereich von $r = .60$ und sind somit als hoch zu bezeichnen (s. Tabelle 2). Im übrigen ist das Ausmaß prosozialen Arbeitsverhaltens über die drei Messzeitpunkte ähnlich hoch. Die Mittelwerte für die Gesamtstichprobe sind in Tabelle 2 enthalten. Es lassen sich keine Geschlechtseffekte feststellen.

Für alle drei Messzeitpunkte wurden Kolmogoroff-Smirnoff-Tests für die Güte der Anpassung berechnet. In keinem Fall findet sich eine bedeutsame Abweichung von der Normalverteilung. Die z-Werte sind ebenfalls in Tabelle 2 enthalten. Die Verteilungen stimmen mit der Erwartung einer Normalverteilung überein.

Demographische Einflüsse

Wir hatten schon festgestellt, dass Geschlecht keine bedeutsamen Einflüsse auf die Mittelwerte ausübt. Das zeigt sich auch in den geringen Korrelationen zwischen Geschlecht und Hilfe. Eine Übersicht über die Zusammenhänge des GOCBQ mit Alter, Geschlecht und Semesterzahl gibt Tabelle 3. Die Korrelationen sind niedrig. Es besteht eine schwache Tendenz, dass das Ausmaß prosozialen Arbeitsverhaltens mit dem Alter und mit der Semesterzahl abnimmt.

Persönlichkeits- und Stimmungsmerkmale

Korrelationen des GOCBQ mit Persönlichkeits- und Stimmungsmerkmalen sind ebenfalls in Tabelle 3 zusammengefasst. Eine Inspektion der Koeffizienten zeigt, dass Extraversion und Neurotizismus niedrig mit dem GOCBQ zusammenhängen. Ähnliche Ergebnisse sind auch bei der dispositionellen Stimmungslage und der Reaktivität gegeben. Die wahrgenommene Stimmung in den Arbeitsgruppen korreliert hingegen signifikant mit dem GOCBQ, und zwar positiv für positive Stimmung und negativ für negative Stimmung. Ein ähnliches, sogar noch ausgeprägteres Korrelationsmuster findet sich für wahrgenommene Gruppenatmosphäre. Bei positiver Atmosphäre wird die Hilfsbereitschaft höher eingeschätzt, bei negativer Atmosphäre niedriger.

Tab. 3: Korrelationen mit demographischen, Persönlichkeits- und Stimmungsvariablen

Variablen	Studie 1 MZP1	Studie 1 MZP2	Studie 1 MZP3	Studie 2
Alter	-.11	-.04	-.02	.16
Geschlecht (1=m, 2=w)	.09	.17	.01	.23*
Semesterzahl	-.15	-.11	-.19*	–
Extraversion	.06	.10	.18	•
Neurotizismus	-.07	.02	.02	•
Stimmungslage	.15	.09	.15	.26**
Reaktivität	-.03	.02	.02	-.07
+ Affekt	.29***	.52***	.49***	.22*
- Affekt	-.25**	-.38***	-.47***	-.29**
+ Atmosphäre	.64***	.68***	.64***	.58***
- Atmosphäre	-.46***	-.54***	-.56***	-.45***
Arbeitszufriedenheit	•	•	•	.27**

Anmerkung. MZP = Messzeitpunkt.

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

Untersuchung 2 und 3: Kreuzvalidierung des Fragebogens

Methode

Die Güte des GOCBQ wurde mit einer zweiten Studie an ehrenamtlichen und beruflichen Helfern in Hilfsorganisationen, die hier im Folgenden ausführlicher berichtet wird, und zusätzlich in einer dritten Untersuchung mit einer Stichprobe Berufstätiger, die als Angestellte in einem Zoo tätig waren, überprüft¹. Sowohl die Helfer als auch die Zoo-Angestellten arbeiten häufig in kleinen Gruppen zusammen und müssen gemeinsame Aufgaben bewältigen. Die Items wurden für die Situation von Helfern bzw. von Arbeitskollegen umformuliert; bei letzteren wurde die Skala außerdem auf 14 Items verkürzt.

Helfer: Die 99 ehrenamtlichen und 29 beruflichen Helfer gehörten verschiedenen Hilfsorganisationen (Kinderschutzbund, Amnesty International, Kontaktstelle für psychisch Kranke, kirchliche Organisationen der katholischen und evangelischen Jugend und ein Sozialdienst zur Betreuung von Gefangenen) an. 47 Männer und 81 Frauen nahmen an der Untersuchung teil. 101 hatten Abitur oder Fachabitur, 14 Mittlere Reife, 11 Hauptschulabschluss, 1 keinen Abschluss (1 fehlende Angabe). Das Durchschnittsalter betrug 35.9 Jahre (SD = 14.6 Jahre).

Zoo-Angestellte. Die dritte Stichprobe umfasst 35 Frauen und 8 Männer. 10% der Befragten sind bis 20 Jahre alt, ein Viertel sind 21 bis 30 Jahre alt, ein weiteres Viertel 31 bis 40 Jahre, ein Fünftel 41 bis 50 Jahre und 14% über 50 Jahre. Etwa 60% der Befragten weisen eine Betriebszugehörigkeit von über 10 Jahren auf, weitere 21% liegen zwischen 6 und 10 Jahren. Die Befragten lassen sich mittleren und unteren beruflichen Statusgruppen zuordnen.

Ergebnisse

Eine faktorenanalytische Auswertung von GOCBQ-Antworten der Helfer (nach dem Hauptkomponentenverfahren) führte wie erwartet zu einem Generalfaktor.

Dieser Faktor erklärt 33.4% der Varianz und beruht auf einem Eigenwert von 6.01 (weitere Eigenwerte > 1: 1.74, 1.25, 1.13). Nur drei Ladungen liegen unter .40, mit einem Minimum von .33. Der erste Faktor repräsentiert offenbar das prosoziale Arbeitsverhalten recht gut.

Auch hier ist die interne Konsistenz der Skala wieder zufriedenstellend und der Anpassungstest ergibt keine Hinweise auf eine Abweichung von der Normalverteilung (Tabelle 2). Die Mittelwerte prosozialen Arbeitsverhaltens liegen ähnlich hoch wie in Studie 1. Sie sind leicht in Richtung auf den positiven Pol der Skala verschoben.

Im Weiteren prüften wir wieder den Zusammenhang mit demographischen Merkmalen und Stimmungseinschätzungen, wie sie auch in Studie 1 erhoben wurden, sowie der Arbeitszufriedenheit. Die Arbeitszufriedenheit wurde durch die Frage nach der „momentanen Zufriedenheit mit der Arbeit“ erfasst, die auf einer 9-Punkte Skala (von 1 = sehr unzufrieden bis 9 = sehr zufrieden) beurteilt werden sollte.

Wie sich zeigt, berichten Frauen ($M = 3.93$) über mehr prosoziales Arbeitsverhalten als Männer ($M = 3.70$; $t(117) < .05$ zweiseitig). Weiterhin findet sich ein positiver Zusammenhang des prosozialen Arbeitsverhaltens mit der Arbeitszufriedenheit von $r(119) = .27$, $p < .01$. Smith, Organ und Near (1983) und Puffer (1987) fanden vergleichbare Korrelationen zwischen Altruismus und Zufriedenheit.

Es sei noch erwähnt, dass Alter, Schulbildung, Zahl der Bekannten, Zahl der Freunde und Zahl der Kinder nicht mit prosozialem Arbeitsverhalten korrelieren. Auch die Religion (katholisch, evangelisch, keine Religionszugehörigkeit) beeinflusst die Einschätzungen der Teilnehmer nicht.

Weitere Ergebnisse zu den Stimmungsvariablen sind in Tabelle 3 zusammengefasst. Hier lassen sich noch folgende Zusammenhänge registrieren:

- Bei positiver dispositioneller Stimmungslage wird das prosoziale Arbeitsverhalten höher eingeschätzt, bei negativer Stimmungslage niedriger.
- Bei positiver Stimmung wird das prosoziale Arbeitsverhalten höher eingeschätzt, bei negativer Stimmung niedriger.
- Bei positiver Atmosphäre wird das prosoziale Arbeitsverhalten höher eingeschätzt, bei negativer Atmosphäre niedriger.

In der Stichprobe der Zoo-Angestellten ergab die Faktorenanalyse hohe Ladungen der 14 Items auf dem ersten Faktor. Die Ladungshöhe kann zumindest teilweise auf eine größere Heterogenität und damit eine größere Varianz der Stichprobe der Berufstätigen im Vergleich zu der ersten Stichprobe von Psychologie-Studierenden zurückgeführt werden. Auch die internen Konsistenzen liegen in dieser Stichprobe sehr hoch (Tabelle 2). Offensichtlich lässt sich der Fragebogen im angewandten Bereich sehr gut verwenden.

Der Mittelwert des prosozialen Arbeitsverhaltens ist wieder in positive Richtung verschoben. Er liegt aber in dieser Stichprobe der Zoo-Angestellten am Skalenmittelpunkt. Vereinfachend lässt sich feststellen, dass die Skalenwerte um den Skalenmittelpunkt normal verteilt sind.

Diskussion

Die Entwicklung und Überprüfung eines Fragebogens zur Erfassung prosozialen Arbeitsverhaltens stellt einen ersten Schritt dar. Eine vielversprechende Richtung wird durch die Überlegungen von Organ (1988) und Podsakoff et al. (1997) gewiesen, in denen die verschiedenen Schwerpunkte eines freiwilligen Arbeitsengagements differenziert werden.

So wurden neben der Altruismus-Skala auch Skalen zu Höflichkeit, sportlichem Geist und Interesse am Betrieb entwickelt. Höflichkeit beinhaltet eine offene Informationspolitik und die Einbeziehung von Interessen anderer Organisationsmitglieder, sportlicher Geist, dass unvermeidliche Schwierigkeiten bei der Arbeit (defekte Computer, Ausfall der Heizung u.ä.) ohne Lamentieren hingenommen werden, und Interesse am Betrieb bezieht sich auf die Organisation als Ganzes, z.B. dass die Firmenzeitung gelesen oder die Unternehmenspolitik aufmerksam verfolgt wird. Wie sich zeigt, korrelieren Höflichkeit, sportlicher Geist und Interesse am Betrieb teilweise hoch mit Altruismus ($r = .46 - .69$; Podsakoff et al., 1997). Dies spricht dafür, dass die einzelnen Skalen voneinander abhängig sind und dass ihnen möglicherweise ein gemeinsamer Altruismus-Faktor zugrunde liegt.

Als weitere Facette prosozialen Arbeitsverhaltens könnte die von Hogan, Hogan und Busch (1984) gemessene „Service-Orientierung“ in Frage kommen. Eine stark ausgeprägte Service-Orientierung wird mit kooperativer Einstellung, Selbstkontrolle, Verlässlichkeit und Anpassungsfähigkeit in Zusammenhang gebracht. Hinzu kommen Extraversion und Toleranz. Service-Orientierung spricht die Bereitschaft an, sich für Kunden, Klienten oder Versuchspersonen einzusetzen. Sie stellt damit einen Teilaspekt prosozialen Arbeitsverhaltens dar, der auch in unserem Fragebogen durch mehrere Feststellungen angesprochen wird.

Die bisherigen Ergebnisse lassen erwarten, dass Unterskalen prosozialen Arbeitsverhaltens positiv miteinander korrelieren, andererseits aber auch über spezifische Inhalte verfügen (Podsakoff et al., 1997). Es mag für viele Fragestellungen ausreichen, eine Globalskala zu verwenden, für spezifischere Fragen wäre es jedoch wichtig, prosoziales Arbeitsverhalten auch nach Einzelfacetten aufschlüsseln zu können, wie dies Organ (1990) oder Brief und Motowidlo (1986) getan haben. Eine Aufgabe für die zukünftige Forschung könnte sein, feinere Differenzierungen prosozialen Arbeitsverhaltens zu entwickeln (vgl. Staufienbiel, 2000; van Dyne, Graham & Dienesch, 1994)

Lässt sich prosoziales Arbeitsverhalten als Persönlichkeitsmerkmal oder als situationsabhängiges Zustandsmerkmal auffassen? Wenn es ein Persönlichkeitsmerkmal ist, würde man eine zugrunde liegende Eigenschaftskomponente vermuten können, die in unterschiedlichen Situationen das Verhalten steuert. Wenn es ein situationsabhängiges Zustandsmerkmal ist, sollte es von den jeweiligen Organisations- und Arbeitsbedingungen beeinflusst sein.

Die Bereitschaft zu freiwilligem Arbeitsengagement ist nur geringfügig mit Persönlichkeitsmerkmalen korreliert (entsprechend Organ & Ryan, 1995). Nur eine einzige Korrelation mit der Stimmungslage wird signifikant, die allerdings in der erwarteten Richtung liegt: Je höher die dispositionale Stimmungslage, desto mehr freiwilliges Engagement. Mit den Stimmungsmerkmalen und vor allem

mit der Gruppenatmosphäre liegen demgegenüber bedeutsame Zusammenhänge vor, die in die erwartete Richtung deuten. Das spricht dafür, dass das hier gemessene prosoziale Arbeitsverhalten von der Situation abhängig ist. Diese Ergebnisse stimmen mit theoretischen Annahmen von George und Brief (1992) überein und lassen sich als Beleg für die gute Konstruktvalidität der Skala auffassen. Das gilt auch für den Befund einer sogar noch höheren Korrelation des GOCBQ mit der wahrgenommenen Atmosphäre in der Gruppe.

Eine weitergehende Überlegung geht davon aus, dass prosoziales Arbeitsverhalten positiv mit der intrinsischen Orientierung und negativ mit der extrinsischen Orientierung der Befragten zusammenhängt (Rohmann, Bierhoff & Müller, 2000). Diese Hypothese erhält in der Stichprobe der Helfer, in der ein Fragebogen zur Messung intrinsischer/extrinsischer Arbeitsorientierung eingesetzt wurde (nach Amabile, Hill, Hennessey & Tighe, 1994), empirische Unterstützung. Das prosoziale Arbeitsverhalten korreliert $r = .33$ ($p < .001$) mit intrinsischer Orientierung und $r = -.28$ ($p < .01$) mit extrinsischer Orientierung. Daher kann festgestellt werden, dass eine Person, die durch eine stärkere intrinsische Motivation gekennzeichnet ist, eher prosozial handelt. Die Persönlichkeitsbasis für prosoziales Arbeitsverhalten scheint also an erster Stelle im Bereich von Autonomiestreben und Selbstbestimmung zu liegen, während die situativen Einflüsse über Stimmung und Gruppenatmosphäre vermittelt sind.

Ein weiterer Validitätshinweis kommt in der Korrelation zwischen GOCBQ und Arbeitszufriedenheit zum Ausdruck. Die hier und in anderen Studien gefundenen Koeffizienten liegen um $r = .30$ (Organ & Ryan, 1995). Dies zeigt eine gewisse Überschneidung der Konstrukte, verdeutlicht aber auch, dass sich Arbeitszufriedenheit und prosoziales Arbeitsverhalten nicht gleichsetzen lassen. Vielmehr weisen beide Konstrukte eine große spezifische Varianz auf, die für ihre Eigenständigkeit spricht (Organ, 1990).

Beide Sichtweisen des prosozialen Arbeitsverhaltens – als Persönlichkeits- oder Zustandsmerkmal – müssen sich nicht ausschließen. Für viele Persönlichkeitsmerkmale gilt, dass ein durch sie gesteuertes Verhalten zusätzlich durch Kontextbedingungen beeinflusst wird. Andererseits können Reaktionen auf bestimmte Kontextbedingungen durch Persönlichkeitseinflüsse modifiziert sein. Diese Überlegungen stimmen mit Annahmen eines interaktionistischen Persönlichkeitsansatzes überein (vgl. Magnusson, 1990). Die Persönlichkeit entfaltet sich in ihrer physikalischen und sozialen Umwelt und wirkt auf diese wiederum zurück.

Abschließend lässt sich feststellen, dass die Anwendungsmöglichkeiten des GOCBQ vielfältig sind. Neben der Verwendung in studentischen Arbeitsgruppen ist vor allem an berufliche Arbeitsgruppen zu denken. In diesem Zusammenhang ist weitere Forschung erforderlich, die freiwilliges Arbeitsengagement im Berufsbereich ausführlicher dokumentiert und mit anderen Berufsmerkmalen in Beziehung setzt. Der vorhandene Fragebogen lässt sich jedenfalls problemlos in unterschiedlichen Berufsbereichen anwenden.

Anmerkung

- 1 Wir danken Frau Irene Schnittker für die Erhebung der Daten.

Literaturverzeichnis

- Amabile, T.M., Hill, K.G., Hennessey, B.A. & Tighe, E.M. (1994). The work preference inventory: Assessing intrinsic and extrinsic motivational orientations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, 950-967.
- Anderson, N.R. & West, M.A. (1994). *The Team Climate Inventory: Manual and User's Guide*. Windsor: Nelson Press.
- Bierhoff, H.W. (1990). *Psychologie hilfreichen Verhaltens*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Bierhoff, H.W. & Herner, M.J. (1999). Arbeitsengagement aus freien Stücken: Zur Rolle der Führung. In G. Schreyögg & J. Sydow, (Eds.) *Managementforschung* (Vol. 9, pp. 55-87). Berlin: de Gruyter.
- Bierhoff, H.W. & Müller, G.F. (1999). Positive feelings, cooperative support, and performance: Organizational spontaneity in project groups. *Swiss Journal of Psychology*, 58, 180-190.
- Bohner, G., Hormuth, S. E. & Schwarz, N. (1991). Die Stimmungs-Skala: Vorstellung und Validierung einer deutschen Version des „Mood Survey“. *Diagnostica*, 37, 134-148.
- Brief, A. & Motowidlo, S. (1986). Prosocial organizational behaviors. *Academy of Management Review*, 11, 710-725.
- Eggert, D. (1974). *Eysenck-Persönlichkeits-Inventar E-P-I*. Göttingen: Hogrefe.
- George, J. M. & Bettenhausen, K. (1990). Understanding prosocial behavior, sales performance, and turnover: A group-level analysis in a service context. *Journal of Applied Psychology*, 75, 698-709.
- George, J. M. & Brief, A. P. (1992). Feeling good – doing good: A conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship. *Psychological Bulletin*, 112, 310-329.
- Hogan, J., Hogan, R. & Busch, C.M. (1984). How to measure service orientation. *Journal of Applied Psychology*, 69, 167-173
- Katz, D. & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations* (2. Auflage). New York: Wiley.
- Magnusson, D. (1990). Personality development from an interactional perspective. In L.A. Pervin (Ed.), *Handbook of personality* (pp. 193-224). New York: Guilford.
- Müller, G. F. & Bierhoff, H. W. (1994). Arbeitsengagement aus freien Stücken – psychologische Aspekte eines sensiblen Phänomens. *Zeitschrift für Personalforschung*, 8, 367-379.
- Nachreiner, F. & Müller, G.F. (1995). Verhaltensdimensionen der Führung. In A. Kieser, G. Reber & R. Wunderer (Hrsg.), *Handwörterbuch der Führung* (2. Aufl., Spalten 2113-2126). Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior. The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D.W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in Organizational Behavior*, 12, 43-72.
- Organ, D.W. & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behaviour. *Personnel Psychology*, 48, 775-802.
- Overall, J.E. & Klett, C.J. (1972). *Applied multivariate analysis*. New York: McGraw-Hill.
- Podsakoff, P.M., Ahearne, M. & MacKenzie, S.B. (1997). Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology*, 82, 262-270.
- Pond, S.B., Nacoste, R.W., Mohr, M.F. & Rodriguez, C.M. (1997). The measurement of organizational citizenship behavior: Are we assuming too much? *Journal of Applied Social Psychology*, 27, 1527-1544.

- Puffer, S. M. (1987). Prosocial behavior, noncompliant behavior, and work performance among commission salespeople. *Journal of Applied Psychology*, 72, 615-621.
- Rohmann, E., Bierhoff, H.W. & Müller, G.F. (2000). Förderung freiwilligen Arbeitsengagements in Organisationen. (In diesem Heft).
- Rushton, J.P., Chrisjohn, R.D. & Fekken, G.C. (1981). The altruistic personality and the self-report altruism scale. *Personality and Individual Differences*, 2, 293-302.
- Schnake, M. (1991). Organizational citizenship: A review, proposed model, and research agenda. *Human Relations*, 44, 735-759.
- Simpson, J.A. (1990). Influence of attachment styles on romantic relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 971-980.
- Smith, C.A., Organ, D.W. & Near, J.P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.
- Staufenbiel, T. (2000). Korrelate, Bedingungen und Konsequenzen freiwilligen Arbeitsengagements (im Druck).
- Williams, L. (1988). Affective and nonaffective components of job satisfaction and organizational commitment as determinants of organizational citizenship and in-role behaviors. Unpublished doctoral dissertation. Bloomington, IN: Indiana University.
- van Dyne, L., Graham, J. W. & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct, redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 37, 765-802.

Zu den Autoren:

Hans-Werner Bierhoff ist Universitätsprofessor für Sozialpsychologie an der Ruhr-Universität Bochum.
Günter Fred Müller ist Universitätsprofessor für Psychologie des Arbeits- und Sozialverhaltens an der Universität Koblenz-Landau.
Beate Küpper ist Lehrbeauftragte für Sozialpsychologie an der Fakultät für Psychologie der Ruhr-Universität Bochum.

Anschriften:

Prof. Dr. Hans W. Bierhoff und Dipl. Psych. Beate Küpper, Fakultät für Psychologie, Ruhr Universität Bochum, 44780 Bochum.
Prof. Dr. Günter F. Müller, Fachbereich Psychologie, Universität Landau, 76829 Landau/Pfalz.