

InnoWerk

Die Redefinition der Arbeitsaufgabe und das Rollenverständnis von Mitarbeitern

Jan Dettmers
Fachtagung Visselhövede 2008

Handwerkskammer
Hamburg



Universität Hamburg



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



InnoWerk

Aufbau

- 1. Ausgangspunkt**
- 2. Das Verständnis der eigenen Arbeitsaufgabe**
 - 1. Redefinition der Arbeitsaufgabe**
 - 2. Rolle und Rollenverständnis**
 - 3. Neuere Konzepte und Begriffe**
- 3. Untersuchung zum Verständnis der eigenen Arbeitsaufgabe**
- 4. Fazit und Diskussion**

Handwerkskammer
Hamburg



Universität Hamburg



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Ausgangspunkt

BMBF-Projekt InnoWerk – Innovationen im Handwerk. Der Kunde als Impuls betrieblicher Veränderungsprozesse

Neue Anforderungen an die handwerklichen Mitarbeiter im Kundenkontakt (“vom Techniker zum Dienstleister und Innovator”):

Zusätzliche Aufgaben:

- Kundenbezogene Aufgaben
- Innovationsbezogene Aufgaben
- Geschäftlich-organisatorische Aufgaben

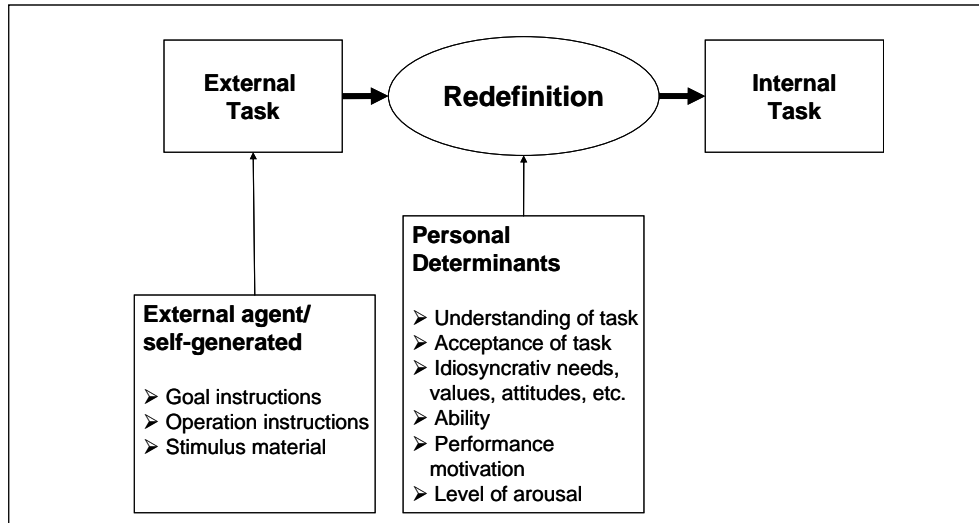
Forschungsfrage

- Individuelle Auseinandersetzung des Dienstleisters mit der Frage, was Teil der eigenen Arbeitsaufgabe ist (Fischbach & Zapf, 2002; Holz, 2006)
 - Erwartungen der Organisation
 - Dienstleistungsspezifische technische Erfordernisse
 - Begebenheiten der konkreten Kundeninteraktion
 - Identifikation mit der Berufsrolle des Dienstleisters
- **Wie versteht der handwerkliche Mitarbeiter seine eigene Arbeitsaufgabe?**
 - Welche Rolle spielen die genannten zusätzlichen Aufgaben?
 - Welche Bedingungen spielen dafür eine Rolle?

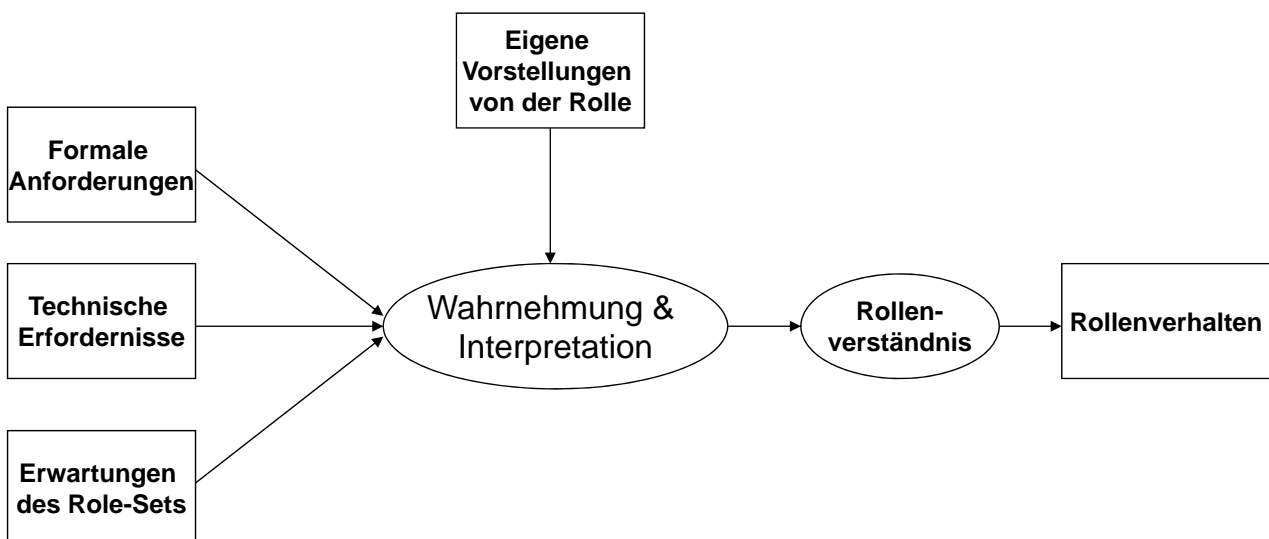
Das Verständnis der Mitarbeiter von ihrer Arbeitsaufgabe

Die Redefinition der Arbeitsaufgabe

“the cognitive process involved in transforming an external-assigned task into one’s understanding of what one ought to do” (Hackman)



Das Rollenverständnis der Mitarbeiter



Rollentheorie

- Kritik
 - Theatermetapher
 - Verhältnis Individuum-Gesellschaft
 - Statische Rollen
- Neuere Modelle betonen erklären die Herausbildung eines individuellen Verständnisses der Arbeitsaufgabe/ aktive Rollengestaltung
- Konkrete Inhalte des Rollenverständnisses weniger im Fokus
- Für A+O-Psychologie vor allem die Dynamik der und Umgang mit den verschiedenen Rollenerwartungen von Bedeutung: Rollenkonflikte/Rollenambiguitäten

Redefinierte Arbeitsaufgabe vs. Rollenverständnis

- Lange Zeit kaum Überschneidungen in der Literatur
- Wenig Beschäftigung mit den konkreten Inhalten des Verständnisses der Arbeitsaufgabe

Neuere Konzepte

- Illgen & Hollenbeck (1991): Job-Role-Differentiation
- Parker et al. (1997,2007): Role orientation; Role breadth
- Morisson (1994): Perceived job breadth
- “role perception”, “role definition”, etc.

Fazit

- Neuere Konzepte verwenden die Begriffe Rolle und Arbeitsaufgabe (job & role) weitestgehend ohne Bezug zu den zugrundeliegenden Theorierichtungen
- Task, Job, Role vs. Arbeitsauftrag, Arbeitsaufgabe, Einzelaufgabe, Rolle

Rollenverständnis:

Verständnis der eigenen Arbeitsaufgabe als Folge einer Redefinition des Arbeitsauftrags.

Inhalt des Rollenverständnisses ist die Summe aller Einzelaufgaben für die sich der Arbeitende zuständig fühlt.

Untersuchung zum Rollenverständnis

Rollenverständnis der Mitarbeiter

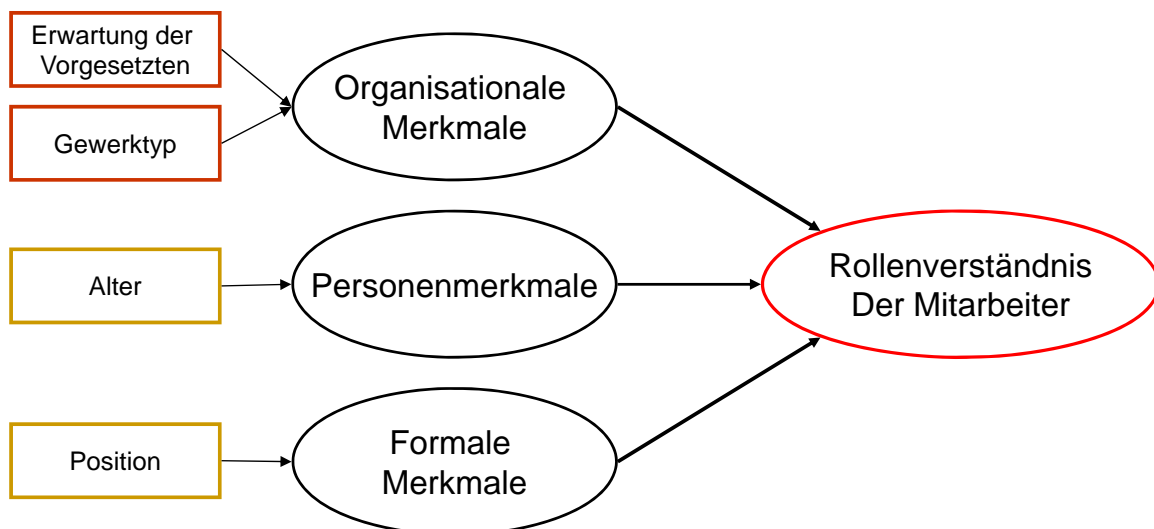
- Inhalt des Rollenverständnisses als Summe aller Einzelaufgaben, für die sich die Mitarbeiter subjektiv zuständig fühlen.
- Beschränkung auf für die Untersuchung relevante Bereiche:
 - ❖ Kundenbezogene Aufgaben
 - ❖ Innovationsbezogene Aufgaben
 - ❖ Geschäftlich-organisatorische Aufgaben

Beispielitem: Aufgabenverständnis

Beispiel – Item (Mitarbeiter)

		Gar nicht	Kaum	Teilweise	Überwiegend
11. Die genaue Vorgehensweise bei der Durchführung von Arbeiten mit dem Kunden abzustimmen , ist Aufgabe...	... des Chefs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	... von mir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	... von anderen Mitarbeitern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	...entfällt bei uns	<input type="radio"/>			

Einflussfaktoren auf das Rollenverständnis/die redefinierte Aufgabe



Potenzielle Wirkungen des Rollenverständnisses

Signifikante Zusammenhänge zu:

- Individuelle Innovation (Rolleninnovation)
- durch Kunden bewertete
 - Servicequalität
 - Kundenbezogene Aktivität
 - Wahrgenommene Innovativität

Ergebnisresumee und Fazit

- ❖ Konzept des Rollenverständnisses scheint theoretisch fundiert und valide
- ❖ Mitarbeiter gleicher Positionen unterscheiden sich in ihrem individuellen Verständnis ihrer Arbeitsaufgabe/Rolle
- ❖ Z.T. große Diskrepanzen zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten in Verständnis der Mitarbeiterrollen
- ❖ Erfassung des Rollenverständnisses kann Reflektionsprozess in Gang setzen und zur Rollenklärung beitragen
- ❖ Rolle von Merkmalen der Arbeitsgestaltung ist zu prüfen (Parker et al., 1997)

Diskussion

- ❖ Definition des Rollenverständnisses als Verständnis der eigenen (redefinierten) Arbeitsaufgabe
- ❖ Operationalisierung als Summe aller Einzelaufgaben

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit

