

URSULA HERMANN

Die Implementierung betrieblicher Rationalisierungshandlungen und der personelle Widerstand

Eine Anwendung
des funktional-strukturellen Systemansatzes
auf betriebswirtschaftliche Problemstellungen

Mit 18 Abbildungen

TECHNISCHE HOCHSCHULE DARMSTADT	
Fachbereich 1	
<u>Gesamtbibliothek</u>	
<u>Betriebswirtschaftslehre</u>	
Inventar-Nr. :	43.901
Abstell-Nr. :	A15/958
Sachgebiete:	1.3.0.2 8.1.9



VANDENHOECK & RUPRECHT IN GÖTTINGEN

Inhaltsverzeichnis

<i>Verzeichnis der Abbildungen und Abkürzungen</i>	XIX
1. Problemstellung, Ziele und Methodik der Arbeit	1
1.1 Die Unternehmung in einer sich ständig verändernden Umwelt - das Problem eines offenen Systems zu überleben und die Funktion betrieblicher Rationalisierungshandlungen Überleben zu gewährleisten	1
1.2 Die Schaffung kompatibler Schnittstellen zwischen differierenden Auffassungen über die Gestaltung betrieblicher Strukturen als das Problem betrieblicher Implementierungsprozesse	17
1.2.1 Die Betrachtung der Implementierungs- und Widerstandsproblematik in der betriebswirtschaftlichen Literatur und ihre Grenzen	17
1.2.2 Diskussion von theoretischen und methodischen Ansatzmöglichkeiten zur konzeptionellen Erfassung betrieblicher Implementierungsprozesse	29
1.2.2.1 Der kybernetische Systemansatz	29
1.2.2.2 Das Modell der Organisationsentwicklung	32
1.2.2.3 Der verhaltenswissenschaftliche Systemansatz	36
1.2.2.4 Das Prinzip der Partialinclusion	40
1.2.2.5 Die Theorie der Interpenetration von LUHMANN	42
1.3 Ziel und Aufbau der Arbeit	46
2. Ein System-Umwelt-Modell der Unternehmung auf der Grundlage der funktional-strukturellen Systemtheorie LUHMANNs als Basis der konzeptionellen Erfassung betrieblicher Implementierungsprozesse	59
2.1 Die funktionale Betrachtungsweise	63
2.1.1 Das Überleben der Unternehmung als Wertbasis und Problemselektion betrieblicher Implementierungshandlungen	66
2.1.2 Die Systemgrenzen als funktionaler Bezugsgesichtspunkt betrieblicher Implementierungshandlungen	69

2.1.3	Die Steigerung von Komplexität durch Reduktion von Komplexität als Voraussetzung für das Invarianthalten der Systemgrenzen	74
2.1.4	Die innere und äußere Umwelt des Unternehmungssystems als die beiden funktionalen Bezugsgrößen für eine Reduktion von Komplexität durch betriebliche Implementierungshandlungen	82
2.1.4.1	Äußere Umwelt des Unternehmungssystems	82
2.1.4.2	Innere Umwelt des Unternehmungssystems	85
2.1.4.3	Das Problem der doppelten Grenze	88
2.2	Die statische und komparativ-statische Betrachtungsweise der formalen Organisation	93
2.2.1	Die Struktur als Systemebene der Reduktion von Komplexität durch Handlungserwartungen	94
2.2.1.1	Strukturbildung durch Generalisierung von Handlungserwartungssystemen	96
2.2.1.1.1	Zeitliche Generalisierung von Handlungserwartungssystemen	96
2.2.1.1.2	Sachliche Generalisierung von Handlungserwartungssystemen	97
2.2.1.1.3	Soziale Generalisierung von Handlungserwartungssystemen	99
2.2.1.2	Strukturbildung und Enttäuschungshandhabung	100
2.2.2	Der Prozess als Systemebene der Reduktion von Komplexität durch faktisches Handeln	102
2.2.2.1	Reduktion von Komplexität durch doppelte Selektivität	102
2.2.2.2	Das Problem der Selektionsübertragung als Folgeproblem der Potenzierung der Selektionsleistung zur Reduktion von Komplexität durch doppelte Selektivität	105
2.2.3	Das Organisationsmitglied als Bindeglied zwischen Struktur und Prozeß - oder die Implementierungsproblematik als Resultante eines grenzüberschreitenden Verkehrs	110
2.2.4	Die interne Differenzierung als Reduktion von Komplexität durch Teilsystembildung	116

2.2.4.1	Teilsystembildung durch Relationierungsselektion	116
2.2.4.2	Teilsystembildung als Problem und Chance betrieblicher Implementierungshandlungen	123
2.3	Die informale Organisation als Problem und Chance betrieblicher Implementierungshandlungen	130
2.4	Die dynamische Betrachtungsweise des Unternehmenssystems	142
2.4.1	Rationalisierung als Anpassung durch Entscheidung	144
2.4.1.1	Systemreflexion und reflexive Abstimmungsprozesse als Voraussetzung für das Invarianthalten der Systemgrenzen	144
2.4.1.2	Grenzstellen und Zwischensysteme - die Interpretieren der Umwelt	151
2.4.1.3	Die Entscheidung als strukturändernder Mechanismus	156
2.4.2	Rationalisierung als Kampf an zwei Fronten - die Implementierung als das Problem des Invarianthalten zweier Systemgrenzen	166
3.	Der personelle Widerstand als Problem und Chance der Implementierung betrieblicher Rationalisierungshandlungen	172
3.1	Das Problem des Invarianthalten der inneren Umweltgrenze als Schnittstellenproblem zwischen dem Unternehmenssystem und seinen Mitgliedern	172
3.1.1	Die Schnittstellenproblematik als Resultante eines Rationalitätskonflikts zwischen der Systemrationalität der Unternehmensorganisation und der Individualrationalität der Organisationsmitglieder	173
3.1.1.1	Die Beziehung zwischen Handlungsrationale und Handlungskontext	174
3.1.1.2	Der Rationalitätskonflikt zwischen der Systemrationalität der Unternehmensorganisation und der Individualrationalität der Organisationsmitglieder als Resultante differierender Kontextbereiche	176
3.1.1.3	Die Kompatibilität zwischen der Systemrationalität der Unternehmensorganisation und der Individualrationalität der Organisationsmitglieder als Voraussetzung für das Invarianthalten der inneren Umweltgrenze	181

3.1.2	Der personelle Widerstand - Überlegungen zu einer definitorischen Abgrenzung	184
3.1.2.1	Definitionsansätze in der betriebswirtschaftlichen Literatur	184
3.1.2.2	Der personelle Widerstand als Differenz von Erwartung und Handlung	188
3.1.3	Die Implementierung als Kommunikationsprozeß	191
3.1.3.1	Die Implementierung als Übertragung von Selektionshandlungen durch Kommunikation	192
3.1.3.1.1	Macht als Kommunikationsmedium - Chancen und Probleme einer machtgesteuerten Implementierung	195
3.1.3.1.2	Autorität, Reputation und Führung als "natürliche Einflußquellen"	201
3.1.3.2	Die Implementierung als Übertragung von Selektionshandlungen durch Kommunikation gegenseitiger Erwartungen	204
3.1.3.2.1	Modell-Darstellung eines betrieblichen Kommunikationsprozesses gegenseitiger Erwartungen	207
3.1.3.2.2	Die Implementierung als Kompromiß qua Aushandlung	210
3.1.3.2.2.1	Der Kompromiß als Leitlinie zur Erreichung eines "better than"	210
3.1.3.2.2.2	Sachwissen, Toleranz, Verantwortung und Vertrauen als Voraussetzung für einen Kompromiß des "better than"	211
3.2	Der personelle Widerstand gegen bestehende oder zukünftig zu erwartende betriebliche Strukturen - Ansatzmöglichkeiten für eine Implementierung betrieblicher Rationalisierungshandlungen	220
3.2.1	Wissenschaftstheoretische Grundlagen für eine Untersuchung der Widerstands- und Implementierungsproblematik	220
3.2.1.1	Der Methodendualismus zwischen den Natur- und den Kulturwissenschaften	221
3.2.1.1.1	Das kritisch-rationale Wissenschaftsprogramm	224
3.2.1.1.2	Das konstruktive Wissenschaftsprogramm	228

3.2.1.2	Das Normenproblem und die Nicht-Determiniertheit menschlichen Handelns aus wissenschaftstheoretischer Sicht	232
3.2.1.2.1	Zum Normenproblem der Betriebswirtschaftslehre	233
3.2.1.2.2	Zur Erfassung "nicht-determinierten" menschlichen Handelns	239
3.2.2	Versuch eines "System-Umwelt-Modells" nicht-determinierten menschlichen Handelns als theoretische Grundlage für eine Untersuchung des personellen Widerstands	249
3.2.2.1	CROZIERs Theorie vom "Freiraum der Akteure"	249
3.2.2.2	Der Mensch als Informationsverarbeitungssystem	253
3.2.3	Der personelle Widerstand als Ausdruck eines begrenzt-kontingenten, pragmatisch gesteuerten, intrapersonellen Entscheidungsprozesses	258
3.2.3.1	Funktional-äquivalente, intrapersonelle Widerstandsentscheidungen und ihre Abhängigkeit von den zur Verfügung stehenden Handlungsgelegenheiten - Versuch einer Typologie	258
3.2.3.1.1	Die Klassifizierung möglicher Konfliktverlaufsformen nach EULER	261
3.2.3.1.1.1	Der personelle Widerstand in Form des direkten Konfliktaustrags	263
3.2.3.1.1.2	Der personelle Widerstand in Form einer Konfliktumleitung	264
3.2.3.1.1.2.1	Der personelle Widerstand in Form einer Konfliktumleitung durch Inhaltsverschiebung	265
3.2.3.1.1.2.2	Der personelle Widerstand in Form einer Konfliktumleitung durch Adressatverschiebung	268
3.2.3.1.1.2.3	Der personelle Widerstand in Form einer Konfliktumleitung durch Inhalts- und Adressatverschiebung	270
3.2.3.1.2	Der personelle Widerstand in Form einer Widerstandsumleitung, die sich nicht durch interpersonelle Auseinandersetzungshandlungen i.S. EULERs artikuliert	271
3.2.3.1.2.1	Der personelle Widerstand in Form einer Widerstandsumleitung durch Flucht	273

3.2.3.1.2.2	Der personelle Widerstand in Form einer Widerstandsumleitung durch zeitliche Verschiebung	277
3.2.3.1.2.3	Der personelle Widerstand in Form einer Widerstandsumleitung durch Sanktionsandrohung	282
3.2.3.1.2.4	Der personelle Widerstand in Form einer Widerstandsumleitung durch objektbezogene Adressatverschiebung	284
3.2.3.1.3	Zusammenfassende Darstellung	287
3.2.3.2	Die Schaffung von Handlungsgelegenheiten für eine Widerstandsartikulation i.S. eines "direkten Konfliktaustrags" als Basis betrieblicher Implementierungsprozesse	293
3.2.3.2.1	Die Betrachtung der Implementierungs- und Widerstandsproblematik in der betriebswirtschaftlichen Literatur und ihre Grenzen	293
3.2.3.2.2	Der "direkte Konfliktaustrag" und seine Funktion für das Invarianthalten der Unternehmungssystemgrenzen	301
3.2.3.2.2.1	Der "direkte Konfliktaustrag" als Auslösefaktor betrieblicher Veränderungsprozesse	302
3.2.3.2.2.2	Der "direkte Konfliktaustrag" und seine Motivationsfunktion hinsichtlich der Schaffung kompatibler Schnittstellen zwischen dem Unternehmungssystem und seinen Mitgliedern - zwischen differierenden Auffassungen über die Gestaltung betrieblicher Strukturen	304
3.2.3.2.2.2.1	Sachwissen als Motivationsfaktor hinsichtlich der sachlichen Dimensionsausprägung	305
3.2.3.2.2.2.2	Verantwortung und Vertrauen als Motivationsfaktor hinsichtlich der sozialen Dimensionsausprägung	308
3.2.3.2.2.2.3	Toleranz als Motivationsfaktor hinsichtlich der zeitlichen Dimensionsausprägung	314
3.2.3.2.3	Die Schaffung von Handlungsgelegenheiten für eine Widerstandsartikulation i.S. eines "direkten Konfliktaustrags" als "Führungsaufgabe der Herausforderung von Kritik"	322
	<i>Literaturverzeichnis</i>	330