

## Handout für Mitarbeitende: Meine Rolle

Die **Rolle einer Person** wird bestimmt durch alle Erwartungen, die von außen an die Person herangetragen werden. Die Rolle einer Person ist deshalb sehr flexibel und formbar, je nachdem, welche Erwartungen aktuell auf die Person einwirken.

Im Alltag können sehr viele verschiedene Rollenerwartungen auf eine Person zukommen. Zum Beispiel,

- Ein neuer Auftrag der Führungskraft
- Die Bitte der Kollegin nach Urlaubsvertretung oder Schichtentausch
- Ein Kundenauftrag, der keinen Aufschub erlaubt
- Oder Patienten, die besonderer Aufmerksamkeit in der Versorgung bedürfen

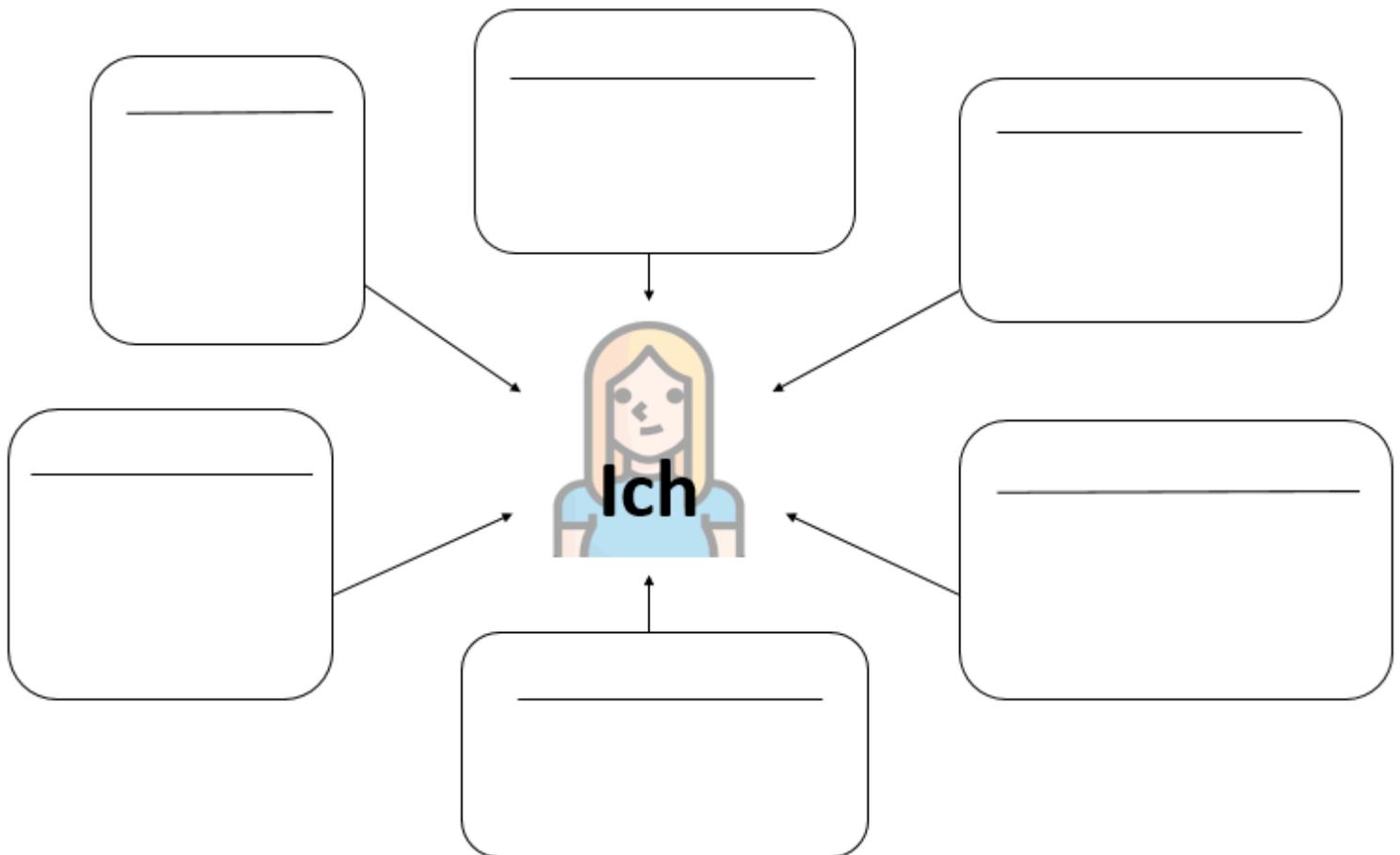
Neben den Erwartungen oder Aufforderungen von außen, ist es natürlich auch wichtig, wie Sie diese Erwartungen erfüllen oder ausgestalten wollen. Das nennt man **Rollenidentität**. Das bedeutet, dass die jeweiligen Verhaltensmuster, die einer Person in ihrer Rolle zugewiesen werden, von jedem individuell interpretiert werden. Auf Grundlage von den eigenen persönlichen Erfahrungen, Interessen, Werten oder Überzeugungen kann dieselbe Rolle auf die unterschiedlichsten Art und Weisen ausgeführt werden.

In einer immer komplexer werdenden Arbeitswelt ist es umso wichtiger, dass Sie Ihre Rolle mit den einwirkenden Anforderungen kennen. Dabei geht es nicht darum, alle widersprüchlichen Erwartungen zu eliminieren, sondern eher einen gesunden Umgang mit den Widersprüchen zu finden. Dies gelingt durch Rollenklarheit und Austausch mit den Personen, die die Erwartungen an Sie stellen. [1, 2]

### Aufgabe 1:

Überlegen Sie einmal, welche Erwartungen werden bei der Arbeit an Sie gestellt? Wer stellt diese Erwartungen oder Aufträge an sie?

Tragen Sie in die Abbildung alle wichtigen Personen oder Personengruppen ein und notieren Sie, welche Erwartungen durch diese Personen auf Sie einwirken.



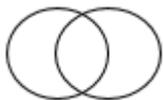
(nach Solga & Ryschka, 2013)

## Aufgabe 2:

Wenn Sie sich Ihre Abbildung anschauen:

- Wie sind die Erwartungen verbunden? Welche Erwartungen hängen voneinander ab?
- Welche Erwartungen stehen im Widerspruch zueinander oder kollidieren?
- Welche Erwartungen sind miteinander zu vereinen?
- Welche Erwartungen haben Priorität?

Notieren Sie Ihre Erkenntnisse direkt in der Abbildung, indem Sie mit entsprechenden Symbolen oder Pfeilen die Verbindungen ziehen. Zum Beispiel:



Ringe für verbundene und abhängige Aufgaben



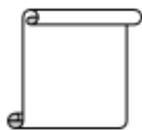
Dickere Pfeile für spezielle Erwartungen oder Erwartungen, die sich miteinander vereinen lassen



Blitze für widersprüchliche Anforderungen oder Erwartungen



Fragezeichen für unklare Erwartungen



Blatt für fehlende Informationen, fehlendes Wissen oder fehlende Kompetenzen

### Aufgabe 3:

Wo haben Sie in Ihrer Abbildung Blitze oder Fragezeichen markiert? Welche Personen hängen an diesen Erwartungen?

- Vielleicht sind es mehrere Vorgesetzte, die Ihnen unterschiedliche Aufgaben gegeben haben
- Oder es sind Erwartungen einer einzelnen Person, die unklar sind
- Oder die Anweisungen einer einzelnen Person widersprechen sich

Nutzen Sie die Tabelle, um unklare oder widersprüchliche Anforderungen zu markieren:

Erwartungen/ Anforderungen	Personen
<input type="checkbox"/> Widersprüchlich <input type="checkbox"/> Unklar <input type="checkbox"/> Information/ Wissen/ Kompetenz fehlt	
<input type="checkbox"/> Widersprüchlich <input type="checkbox"/> Unklar <input type="checkbox"/> Information/ Wissen/ Kompetenz fehlt	
<input type="checkbox"/> Widersprüchlich <input type="checkbox"/> Unklar <input type="checkbox"/> Information/ Wissen/ Kompetenz fehlt	
<input type="checkbox"/> Widersprüchlich <input type="checkbox"/> Unklar <input type="checkbox"/> Information/ Wissen/ Kompetenz fehlt	

## Aufgabe 4:

Machen Sie eine Liste, was Sie tun möchten, um die Widersprüche und Unklarheit loszuwerden und notwendige Informationen zu erhalten:

*Mein Wunsch ist, dass...*

*Dazu muss ich tun....*

*Mit dieser Person muss ich reden...*

Wenn Sie eine Person auf Widersprüche oder Unklarheiten ansprechen:

- Beschreiben Sie Ihre Situation, sodass Ihr Gegenüber Sie nachvollziehen kann.
- Bei unklaren Erwartungen, bitten Sie um eine gemeinsame Klärung, damit beide Parteien wissen, worüber sie reden.
- Machen Sie selbst Lösungsvorschläge. Das zeigt, dass Sie sich mit der Situation auseinandersetzen.
- Fordern Sie Informationen zu den Anforderungen ein, die an Sie gestellt werden.

Dieses Arbeitsblatt können Sie gemeinsam mit Ihrer Führungskraft oder Ihrem Team nachbesprechen. Schlagen Sie proaktiv einen Termin vor, wenn Sie nicht bereits beim Entgegennehmen des Arbeitsblattes einen Termin vereinbart haben. Beziehen Sie Ihre Führungskraft in Ihre Überlegungen zu Ihrer Rolle ein.

Quelle:

[1] Bauer, J. C., & Simmons, P. (2000). Role ambiguity: A review and integration of the literature. *Journal of Modern Business*, 3, 41-47.

[2] Kirchner, E. (2011). *Arbeits- und Organisationspsychologie*. Wien: Facultas.wuv.

[3] Solga, M., & Ryschka, J. (2013). *Psychologische Kontrakte gestalten, Verhalten steuern, Leistung steigern. Handlungsempfehlungen für Mitarbeiterführung* (Reihe Performance Support, Bd. 1). Mainz: Verlag Dr. Jurij Ryschka.

