

Connie Voigt

Die Rolle der Führung beim Wissensaustausch in heterogenen semi-virtuellen Gruppen

Eine explorative Studie

**Die Rolle der Führung beim Wissensaustausch in heterogenen
semi-virtuellen Gruppen**

Eine explorative Studie

Dissertation

zur Erlangung des akademischen Grades
eines Doctor philosophiae (Dr. phil.)
vorgelegt dem Rat der Philosophischen Fakultät
der Friedrich-Schiller-Universität Jena

von

Connie (Cornelia) Voigt, M.A.
geboren am 27.07.1962 in Bremen

Erstgutachter: Prof. Dr. Jürgen Bolten

Zweitgutachter: Prof. Dr. Elias Jammal, Hochschule Heilbronn, Fakultät International Business und interkulturelle Studien

Tag der mündlichen Prüfung: 13.11.2017

Berichte aus der Arbeitswissenschaft

Connie Voigt

**Die Rolle der Führung beim Wissensaustausch
in heterogenen semi-virtuellen Gruppen**

Eine explorative Studie

Shaker Verlag
Aachen 2017

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Zugl.: Jena, Univ., Diss., 2017

Copyright Shaker Verlag 2017

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 978-3-8440-5679-2

ISSN 1434-2677

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9

Internet: www.shaker.de • E-Mail: info@shaker.de

*Auf der Unterscheidung unserer Vorstellungen beruht das Bewusstsein.
Wenn Vorstellungen zu schwach oder mit anderen zu eng verbunden
sind, um für sich hervorzutreten, so sind sie zwar in uns,
aber sie kommen uns nicht zum Bewusstsein.*

Gottfried Wilhelm Freiherr von Leibniz

DANKSAGUNG

Mein besonderer Dank gilt meinem Doktorvater Herrn Professor Dr. Bolten für seine Anregung diese Arbeit in Angriff zu nehmen.

Ebenso bedanke ich mich bei Herrn Professor Dr. Jammal für die freundliche Übernahme des Zweitgutachtens und bei Frau Dr. Irina Bäuerle für ihre wertvollen hinterfragenden Feedbacks bei der empirischen Datenanalyse. Ich danke Dr. Ludwig Möller für seine äußerst hilfreichen strukturierten Gedanken und Anmerkungen sowie Frau Dr. Raija Salomaa für ihre wunderbare emotionale Unterstützung bei den Höhen und Tiefen unserer parallel entstandenen Dissertationen. Auch gilt Dr. Scott Lichtenstein mein Dank für seine aufbauenden und würdigenden Worte im Feedbackprozess.

Herrn Claudio Mandiratti ist großer Dank für seine koordinierende Unterstützung während der Interviewphasen im Unternehmen gewidmet und Herrn Stefan Sieger für seine Klarsicht und vertrauensvolle Kommunikation sowie allen Probanden für ihre Zeit trotz Zeitdruck.

Besonders liebevoller Dank geht an meinen Vater, der mich mit unendlicher Wissbegierde ausgestattet hat und mich mit dem wiederholten Fragen nach dem „Was wäre wenn?“ schon in früher Kindheit holistisch denkend geprägt hat.

Und meinen wunderbaren Berliner Freunden gilt mein anerkennender Dank für ihre Geduld meine merkwürdig distanzierte Wechselhaftigkeit in Abtauchphasen ohne Beschwerdemeldungen toleriert zu haben

INHALTSVERZEICHNIS

I EINLEITUNG	15
1 Warum diese Studie.....	17
1.1 Aktualität und steigende Relevanz des Wissensaustauschs in der global tätigen und sich digitalisierenden Wirtschaft.....	17
1.2 Forschungsbeitrag dieser Arbeit	18
1.3 Forschungsbereiche und theoretischer Rahmen in Bezug zu den Fragestellungen.....	19
1.4 Ziel und Zeitraum der Forschungsstudie	21
1.5 Aktueller Forschungsstand	22
1.5.1 Vertrauensforschung	23
1.5.2 Virtuelle Teamforschung und Vertrauen in virtuellen Teams	25
1.5.3 Wissensmanagement, Organisationskultur und Netzwerkforschung....	27
1.5.4 Führungsforschung virtuelle Teams.....	29
1.5.5 Diversity-Forschung.....	30
1.6 Forschungsfrage und Forschungsdesign.....	32
2 Zum Aufbau dieser Arbeit.....	33
3 Entstehung der Studie.....	34
3.1 Auswahl des Unternehmens und der Probandengruppe	34
3.2 Wirtschaftliches Umfeld und ökonomische Entwicklung des Versicherungskonzerns	38
3.3 Bedeutung der Akquisition der neuen Tochter in den USA	38
II EMPIRISCHER TEIL	41
4 Methodik und Untersuchungsdesign	43
4.1 Auswahl der Grounded-Theory-Methode als Ausgangsmethode.....	43
4.1.1 Entwicklungen der Fragenkataloge für die Interviewrunden.....	46
4.1.2 Herausforderungen der Grounded-Theory-Methode	47
4.1.3 Vorteile der Grounded-Theory-Methode	47
4.2 Methodik der qualitativen Inhaltsanalyse	47
4.3 Untersuchungsverlauf und Zeitrahmen der Interviewrunden	50
4.4 Erkenntnisse aus der Metaebene der Interviewaussagen und die Implikationen	52
5 Aussagen und Erkenntnisse der ersten Interviewrunde.....	54
5.1 Definitionsspektrum über Wissensaustausch.....	55

5.2 Relevanz des Wissensaustausches	57
5.3 Nutzung des Wissensaustauschs	59
5.4 Strukturen und Organisation des Wissensaustauschs	59
5.5 Zielsetzungen für Wissensaustausch.....	64
5.6 Diversität des Wissens und dessen Mehrwert.....	67
5.7 Bewusstsein von Kommunikationsformen unterschiedlicher Kulturen	69
5.8 Gebündeltes Aussagecluster Vertrauen	72
5.9 Gebündeltes Aussagecluster virtuelle Kommunikation.....	73
5.10 Gebündeltes Aussagecluster Zeit und Motivation	74
5.11 Gebündeltes Aussagecluster Unternehmenskultur	75
5.12 Gebündeltes Aussagecluster Führungsrolle	80
5.13 Zuordnungen der qualitativen Beobachtungen in Bezug zur Forschungsfrage.....	81
5.14 Konstruktvalidität durch kommunikative Validierung	84
6 Erkenntnis-Cluster und Interpretationen der Aussagen der zweiten Interviewrunde.....	86
6.1 Hauptkategorien, Subkategorien, Kreuzanalysen, qualitative Beobachtungen und Hypothesen	86
6.1.1 Reziprokes Vertrauen.....	86
6.1.2 Motivation	90
6.1.2.1 Prioritätensetzung.....	90
6.1.2.2 Relevanz der Inhalte.....	93
6.1.2.3 Führung	94
6.1.3 Kommunikation.....	96
6.1.3.1 Informelle Kommunikationsstruktur.....	96
6.1.3.2 Formelle Kommunikationsstruktur	96
6.1.3.3 Kommunikationsstil	98
6.1.3.4 Funktionenorientierter Inhalt.....	99
6.1.3.5 Kommunikationstools	101
6.1.3.6 Explizit geäußerte Kulturvergleiche.....	102
6.1.4 Organisationsstruktur / Unternehmenskultur	104
6.1.4.1 Hierarchie-Orientierung	104
6.1.4.2 Geografische Distanz	107
6.1.4.3 Gleichbehandlung.....	109

6.1.4.4 Haltung und Verhalten	112
6.1.5 Integration	115
6.1.5.1 Austausch / Dialoge	115
6.1.5.2 Geografische Distanz	115
6.1.5.3 Bedürfnis nach Integration	116
6.2 Themencluster auf Basis der empirischen qualitativen Beobachtungen und Hypothesen	117
6.2.1 Vertrauen in virtuellen Gruppen	117
6.2.2 Führung	117
6.2.3 Kommunikation	118
6.2.4 Funktionen- und inhaltsorientierter Wissensaustausch.....	118
6.2.5 Organisation und Wissensstruktur	119
III THEORETISCHER TEIL.....	121
7 Die empirischen Befunde in Relation zu wissenschaftlichen Erkenntnissen....	123
7.1 Definitorische Grundlagen: Auswahl der Theorien für die vorliegende Analyse	123
7.1.1 Definition (Arbeits-)Gruppe in der Wirtschaftssoziologie	123
7.1.2 Definition (semi-)virtuelle Gruppe	124
7.1.3 Definition strategische Netzwerke in der Wirtschaftssoziologie	125
7.1.4 Definition Heterogenität und der offene Kulturbegriff in der Kulturwissenschaft.....	126
7.1.5 Definition transformale und transaktionale Führung und Followership in der Organisationspsychologie	127
7.1.6 Definition Wissen, Wissensmanagement, Wissensdiffusion und Wissenskommunikation	129
7.1.7 Definition Organisationskultur/ Unternehmenskultur.....	132
7.1.8 Definition Vertrauen	136
7.2 Vertrauen	136
7.2.1 Interdependenz von offener Kommunikation – interpersoneller Vertrauensentwicklung – Wissensaustausch.....	136
7.2.2 Übersicht von differenzierten / korrelierenden Vertrauensformen	138
7.2.3 Interpersonelles Vertrauen: Psychologische Grundbedingungen für die persönliche, reziproke Vertrauensbildung	141
7.2.4 Anreize zur Vertrauensbildung für Wissensaustausch aus wirtschaftssoziologischer Sicht.....	146
7.2.5 Zwischenfazit zu Vertrauen – mit Hypothesen.....	147

7.3 Vertrauen und Führung	148
7.3.1 Erwartete Führungsrolle und Erwartung der Führung	148
7.3.2 Effekte fehlender Vorbildfunktion	150
7.3.3 Vertrauen in Führung	151
7.3.4 Aspekte vertrauensvoller Führung	152
7.3.4.1 Erkennen von Bedürfnissen	152
7.3.4.2 Verletzlichkeit zeigen.....	154
7.3.4.3 Sicherheit und Selbstvertrauen nähren	155
7.3.4.3.1 Offene Kommunikation.....	155
7.3.4.3.2 Organisationsstruktur klären	156
7.3.5 Zwischenfazit zu Vertrauen und Führung – mit Hypothesen	157
7.4 Vertrauen, Identität, soziales Handeln, Kommunikation und Führung in (virtuellen) Gruppen.....	158
7.4.1 Interkulturelle Komplexitätsreduktion in der Vertrauensbildung	159
7.4.2 Standort- und Gruppenkulturen.....	160
7.4.2.1 Soziale Identitätstheorie	160
7.4.2.2 Soziokulturelle Gruppenkollektive	161
7.4.2.3 Prozedurale Fairness und Gleichbehandlung in Gruppen	162
7.4.2.4 Soziales Handeln und reziprokes Vertrauen in Gruppenintegration	164
7.4.3 Virtuelle und semi-virtuelle Gruppen	167
7.4.3.1 Kommunikationsverhalten in virtuellen Gruppen.....	167
7.4.3.2 Kanalreduktionsmodell	168
7.4.3.3 Modell der sozialen Informationsverbreitung	174
7.4.3.4 Vertrauensfaktor in virtuellen Gruppen	175
7.4.3.5 Führung (semi-)virtueller Gruppen	178
7.4.3.6 Führungskommunikation in semi-virtuellen Gruppen	182
7.4.4 Zwischenfazit zu Vertrauen, Identität, sozialem Handeln, Kommunikation und Führung in (virtuellen) Gruppen – mit Hypothesen...	184
7.5 Organisation und Wissenskultur	187
7.5.1 Organisationsstruktur für Wissensaustausch.....	187
7.5.1.1 Commitment und unternehmenskulturell orientierte Anreize durch die Führung	190
7.5.1.2 Kommunikationsstruktur für Wissensaustausch	194
7.5.1.3 Funktionenorientierter Wissensaustausch	195

7.5.2 Wissensaustausch fördernde Unternehmenskultur mit Semi-Virtualität	197
7.5.2.1 Stellenwert schwacher Beziehungen und Interdependenzen in Netzwerken	202
7.5.2.2 Fragilität und Vertrauen in teilautonomen Netzwerken	205
7.5.2.3 Führung von teilautonomen Wissensnetzwerken.....	208
7.5.3 Zwischenfazit Organisation und Wissenskultur – mit Hypothesen	213
IV RESUMEE-TEIL	215
8 Resultate und Fazit	217
9 Schlussbetrachtung	222
9.1 Implikationen für die Unternehmenspraxis	222
9.2 Vorschläge für zukünftige Forschungsprojekte	225
ANHANG	227
Fragenkatalog	228
Kategorie-Analysen.....	230
Kategorie 1: Reziprokes Vertrauen.....	230
Kategorie 2: Motivation.....	232
Kategorie 3: Kommunikation	238
Kategorie 4: Organisationsstruktur / Unternehmenskultur.....	248
Kategorie 5: Integration	254
Literaturverzeichnis.....	257
Abbildungsverzeichnis	279