

PEOPLEPOWER: Wie lässt sich Organisational Citizenship Behavior in Unternehmen verbessern? Eine Herausforderung für alle Bereiche.

Organisational Citizenship Behavior oder auch O.C.B. ist definiert als „*vertraglich nicht festlegbares*“ oder „*schwer einzuforderndes Arbeitsverhalten*“, das einerseits der Organisation nützt und andererseits aber vom Mitarbeiter freiwillig erbracht wird.

Über den Autor:

Diplom-Psychologe Arvid Rapp ist Berater der REM AG.

Als langjähriger Trainer, Berater und Coach in der Entwicklung von Führungskompetenzen hat er sich intensiv mit Zukunftsfragen der Führung beschäftigt und in führenden Unternehmen der Schlüsseltechnologien (Chemie, IT und Automotive) zu Führung und Führungskultur gearbeitet.



Frei übersetzt kann man es als „*bürgerliche*“ Primärtugenden verstehen oder auch als den „*Schmierstoff*“ in Organisationen.

Konkret verbergen sich hinter diesem Konstrukt folgende Eigenschaften:

- Flexibilität und Unkompliziertheit
- Pflichtbewusstsein
- Rücksichtnahme
- Hilfsbereitschaft
- Initiative

Diese Eigenschaften bilden zusammengenommen den Schlüssel zu vielen wünschenswerten Aspekten in der Arbeitswelt.

So korrelieren Arbeitszufriedenheit, Motivation, Loyalität, Commitment Indices und funktionierende Teamarbeit hoch mit O.C.B. Verhalten.

Interessanterweise unterliegen Führungskräfte häufig dem Glauben, dass sie Mitarbeiter für höherwertige Positionen oder ihre Nachfolge danach auswählen, wer die höchste „*vertraglich festgelegte*“ Leistung, z.B. den höchsten Zielerreichungsgrad oder die geringste Fehlerquote erreicht hat.

Empirisch zeigt sich jedoch, dass sie so systematisch den Anteil derjenigen Mitarbeiter unterschätzen, die vor allem O.C.B. Verhalten zeigen.

Wie lässt sich aus unternehmerischer Sicht eine Verbesserung dieses wichtigen Kompetenzbereichs im Unternehmen erzielen? Wie lässt sich der vordergründige Widerspruch auflösen, dass O.C.B. Verhalten einerseits erwartet und gefordert wird und damit oftmals dem Versuch ausgesetzt ist, es doch irgendwie vertraglich festzulegen oder einzufordern und es sich andererseits jedoch gerade um „*freiwilliges*“ Verhalten handelt?

Untersuchungen zeigen, dass insbesondere die „*gefühlte*“ Gerechtigkeit und Fairness eine der wichtigsten Voraussetzungen für ein hohes Maß an O.C.B. Verhalten darstellen. Hier ergeben sich Chancen für jeden Funktionsbereich im Unternehmen, seinen Beitrag zur „*gefühlten*“ Gerechtigkeit in Organisationen stärker in den Vordergrund zu stellen.

Die REM AG mit ihrer Beratungsleistung PEOPLEPOWER verfügt über ein breites und effizientes Instrumentarium sowohl zur Diagnose, als auch zur Sensibilisierung der Führungskräfte und letztlich zur Verbesserung von O.C.B. Verhalten im Unternehmen.

Sie würden sich gerne unverbindlich mit den Beratern von REM zum Thema O.C.B. Verhalten austauschen oder möchten weitere Informationen zu diesem Thema erhalten? Dann setzen Sie sich bitte mit Herrn Florian Goeser (f.goeser@rem.de) in Verbindung.

© REM AG, 2018