

Frauke Mörike

Fakultät für Verhaltens- und Empirische Kulturwissenschaften, Institut für Ethnologie

Structured misunderstandings in cross-cultural work relationships

Für immer mehr Firmen ist heute die Arbeit in virtuellen, internationalen Teams selbstverständlich. Bei der Zusammenarbeit wird sich an vorgegeben Strukturen in Form von Meetings, Projekten und klaren Dokumentationsformaten orientiert. Demgegenüber steht die alltägliche Arbeitspraxis mit einer großen Bandbreite von Kommunikationskanälen wie Email, Telefon, interne Chat-Programme, virtuelle Team-rooms, die ein immer herausfordernderes und weniger strukturiertes Arbeitsumfeld darstellen. Hier bietet sich viel Potenzial für Missverständnisse zwischen den KollegInnen über Abteilungs-, Büro-, Firmen- und Landesgrenzen hinweg. Das vorliegende Projekt soll diese Missverständnisse aus der Perspektive der Mitarbeiter einer multinationalen Firma in Mumbai/Indien herausarbeiten. Dabei geht es auch darum in einer Firmenethnographie das Unternehmen aus Sicht der Mitarbeiter (emische Perspektive) darzustellen und die verborgenen Spielregeln/Verhaltensmuster („hidden transcripts“) aufzuzeigen.

Die Grundlage dafür bildet eine insgesamt 12-monatige ethnologische Feldforschung in den Büros dieser Firma im Zeitraum zwischen Februar 2013 und Juni 2014 (3-wöchige Pilotstudie + 11 Monate vor Ort). Diese multilokale Feldforschung in allen drei Büros der Firma in Mumbai wurde erweitert um den Fokus auf das multidimensionale Kommunikationsverhalten Mitarbeiter, welches auch virtuelle „nicht-Arbeits-Kommunikationskanäle“ wie etwa Facebook beinhaltet. Die vornehmlich angewandte Methode zur Datensammlung ist das „Shadowing“ (eine Variante der teilnehmenden Beobachtung), die sich gerade im Büroumfeld als praktisch erwiesen hat. Dabei werden die Mitarbeiter der Organisation jeweils in 3-4 aufeinander folgenden Tagen begleitet. Dies ermöglicht eine Beobachtung des Arbeitsalltags, vom täglichen Emails lesen über die Teilnahme an Besprechungen bis hin zu Mittags- und Kaffeepausen. Zusätzlich dazu werden Beobachtungsbogen zum Kommunikationsverhalten gepflegt, sowie semistrukturierte Interviews und soziale Netzwerkanalysen durchgeführt.

Schlüsselbegriffe: Unternehmenskultur, Kommunikationsstrategien, Büro-/Arbeits-Beziehungen,
Multi-lokale Firmenethnographie ; soziales Netzwerk und Kommunikationskanal-Analyse,
semi-strukturierte Interviews

Working in virtual, international teams is taken for granted in an ever-increasing number of companies, especially in the service and consulting industry sector. The organization of the work tasks runs along established communication forms such as a project with structured processes, team responsibilities and numerous highly detailed, standardized documents. In



contrast to this stands the daily practice of used communication channels to organize work ranging from telephone conferences, Email, phone calls on mobile or landline, chats and virtual team rooms, creating an increasingly challenging and less structured multi-tasking work environment. On such a background the potential for misunderstandings between colleagues across departments, offices, companies and countries is tremendous, forcing every individual to rely on their own understanding of the given steps, tasks etc. This PhD research has the aim to illustrate and analyse these misunderstandings from the emic perspective of the employees in the offices of a MNC in Mumbai, India. Through a corporate ethnography the hidden transcripts of such an organization will be shown.

In order to approach this complex environment of cross-organizational work and communication structures, a “classical” ethnographic fieldwork of 12 months at the premises of the company in Mumbai has been conducted between Feb 2013-June 2014 (3 weeks pre-study + 11 months on-site). This multi-sited fieldwork in all three offices of the company across Mumbai was complemented by an additional focus the multi-dimensional communication used by the employees of the organisation, including virtual “non-work” channels such as Facebook. The primary method for data collection is “shadowing” (a variant of participant observation), which has proven to be most useful in office contexts. This means accompanying members of the organization for 3-4 consecutive workdays each, observing them in their everyday work activities from reading emails, attending meetings to lunch and coffee breaks. In addition to this, observation forms on communication behaviour are used, together with semi-structured interviews and social network analysis.

Keywords: Corporate Culture , communication strategy, office/work relationships, Multi-sited corporate Ethnography, social network and communication channel analysis, semi-structured interviews