

Situative Wahrnehmung von kulturellen Unterschieden in der globalen und virtuellen Kooperation

Vortrag an der 8. Tagung der Gesellschaft für Kulturpsychologie
Kulturen im Dialog –
Felder und Formen interkultureller Kommunikation und
Kompetenz

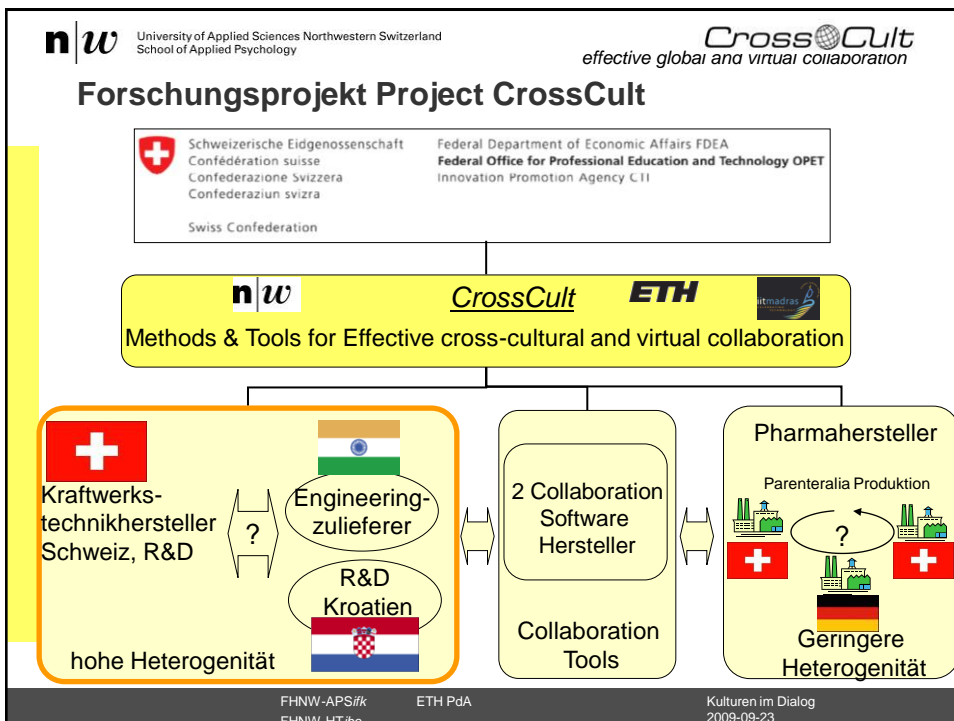
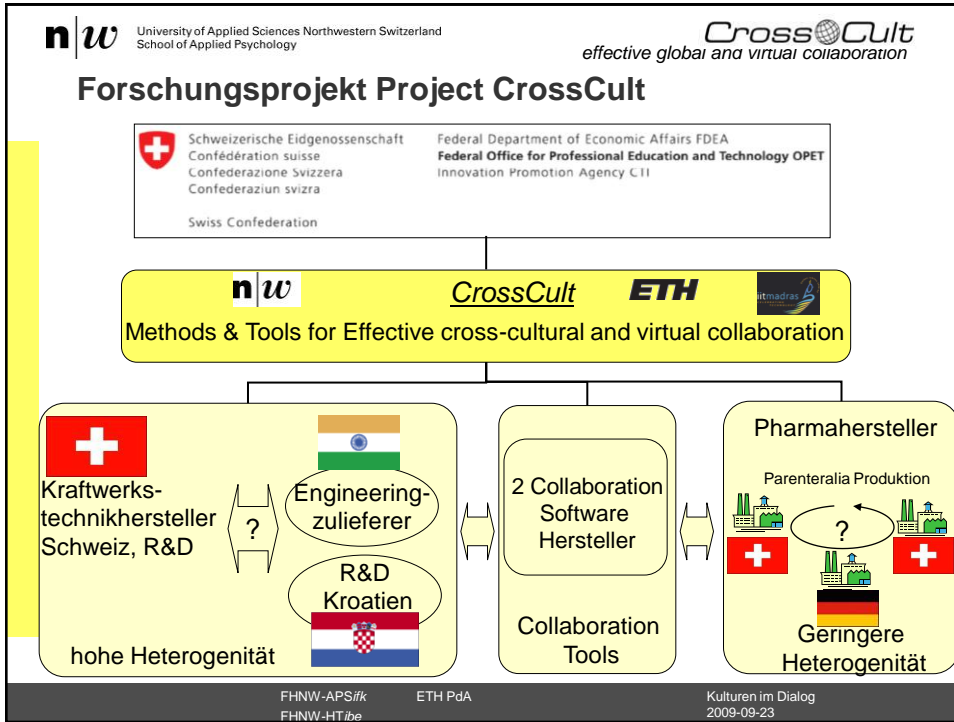
25.09.2009

10.30-11.00

Thomas Ryser & Hartmut Schulze (FHNW *ifk*);
Sarah Seyr & Albert Vollmer (ETHZ)

Aufbau des Vortrags

- **Beschreibung des Projektes**
- Forschungsleitende Theorieansätze
- Eingesetzte Methoden
- Ergebnisse aus den explorativen Feldstudien
 - Einfluss des organisationalen Kontextes
 - Positions/Statusabhängigkeit der Wahrnehmung kultureller Unterschiede
 - Situative Wahrnehmung in bestimmten Ereignissequenzen/Episoden
- Modell zur Wahrnehmung von kulturellen Unterschieden in globalen und virtuellen Kooperationen
- Anforderungen an eine sozio-technische Unterstützung globaler und virtueller Kooperationen



Aufbau des Vortrags

- Beschreibung des Projektes
- **Forschungsleitende Theorieansätze**
- Eingesetzte Methoden
- Ergebnisse aus den explorativen Feldstudien
 - Einfluss des organisationalen Kontextes
 - Positions/Statusabhängigkeit der Wahrnehmung kultureller Unterschiede
 - Situative Wahrnehmung in bestimmten Ereignissequenzen/Episoden
- Modell zur Wahrnehmung von kulturellen Unterschieden in globalen und virtuellen Kooperationen
- Anforderungen an eine sozio-technische Unterstützung globaler und virtueller Kooperationen

Kulturhistorische Ansätze zur Kultur-Dynamik im Kontext globaler und virtueller Kooperationen

- Kultur als ein kollektive Wissensbestände, welche über Werkzeuge und Symbole einen gemeinsamen Tätigkeitsbezug herstellen (Kashima, 2004)
- Solche gemeinsamen Sinnsysteme sind eingebettet in eine Gemeinschaft, welche durch bestehende Regeln und Arbeitsteilungen bestimmt sind (Engeström, 1987).
- In der globalen und virtuellen Kooperation treffen Gemeinschaften mit unterschiedlichen Bezugssystemen aufeinander.
- Durch diesen ‚Clash‘ von Bezugssystemen werden im Kontext der globalen und virtuellen Unterschiedlichkeiten salient (Thorne, 2003).

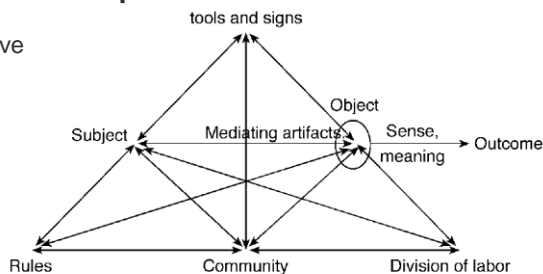


FIG. 2. The structure of a human activity system (Engeström, 1987, p. 78).

n|w University of Applied Sciences Northwestern Switzerland
School of Applied Psychology

CrossCult
effective global and virtual collaboration

Aufbau des Vortrags

- Beschreibung des Projektes
- Forschungsleitende Theorieansätze
- **Methoden**
- Ergebnisse aus den explorativen Feldstudien
 - Einfluss des organisationalen Kontextes
 - Positions/Statusabhängigkeit der Wahrnehmung kultureller Unterschiede
 - Situative Wahrnehmung in bestimmten Ereignissequenzen/Episoden
- Modell zur Wahrnehmung von kulturellen Unterschieden in globalen und virtuellen Kooperationen
- Anforderungen an eine sozio-technische Unterstützung globaler und virtueller Kooperationen

FHNW-APS/k ETH PdA Kulturen im Dialog
FHNW-HT/be 2009-09-23

n|w University of Applied Sciences Northwestern Switzerland
School of Applied Psychology

CrossCult
effective global and virtual collaboration

Methode

Datenquellen der Prozessbezogenen Kooperationsanalyse

Daten zur Erfassung des Kooperationskontextes

- Unternehmensdokumentation
- Experteninterviews:
 - Strategie/Management (7)
 - Organisation/Struktur (15)
 - IT-Verantwortliche (6)
 - Qualifikation/Training (2)

Daten auf der Team-/Projektebene

Retrospektive Daten

- Expl. Analyse „Kooperationsspuren“ (z.B. archivierte E-Mails, shared documents)
- retrospektive Interviews in ausgewählten Projekten (26)

Verhaltensnahe Daten

- Expl. Beobachtung von Meetings und der Kommunikation im Arbeitsprozess (7)
- FB-Erhebung von 138 Kommunikationseignissen (SCFs)

Kommunikative Validierung

- Validierungs-Interviews (bisher 15)
- Workshops auf der Teamebene und Managementebene(geplant 4)

FHNW-APS/k ETH PdA Kulturen im Dialog
FHNW-HT/be 2009-09-23

Aufbau des Vortrags

- Beschreibung des Projektes
- Forschungsleitende Theorieansätze
- Eingesetzte Methoden
- **Ergebnisse aus den explorativen Feldstudien**
 - **Einfluss des organisationalen Kontextes**
 - Positions/Statusabhängigkeit der Wahrnehmung kultureller Unterschiede
 - Situative Wahrnehmung in bestimmten Ereignissequenzen/Episoden
- Modell zur Wahrnehmung von kulturellen Unterschieden in globalen und virtuellen Kooperationen
- Anforderungen an eine sozio-technische Unterstützung globaler und virtueller Kooperationen

Gemeinsamkeiten im Kontext der globalen Kooperationen (Schweiz-Kroatien; Schweiz-Indien)

- Hoher Grad an Zentralisierung der Kooperation
 - Up-stream Entwicklungsaufgaben, sowie F&E wird in der Schweiz getätigt
 - Wichtige Projektentscheidungen werden in der Schweiz getroffen
 - Projektreview werden in der Schweiz durchgeführt
- Spiegelung der Teamstrukturen an den global verteilten Standorten
⇒ Keine funktionale Spezialisierung der global verteilten Standorte
- Einseitige langfristige Kollokationen von Ingenieuren in die Schweiz
- Standardisierte (Sub)Work-Package-Struktur für die Zusammenarbeit mit den global verteilten Standorten
- In beiden Kooperationen findet sich die Rolle von Vermittlern zwischen den Standorten auf der involvierten Unternehmen

	Schweiz - Indien	Schweiz - Kroatien
Unterschiedliche historische und organisationale Voraussetzungen	Die indische Firma ist ein externer Dienstleistungszulieferer, Kernkompetenz sind IT-Dienstleistungen; Entwicklung eines Engineering Standbeines seit 2002	Der Standort in Kroatien ist Teil des selben internationalen Unternehmens, aber in gehört zu einer anderen Abteilung <i>Kooperation begann in Form eines Joint Ventures vor 20 Jahren</i>
Security	Limitierter Zugriff auf arbeitsrelevante Informationen und Wissen; Informationen werden bei Bedarf geliefert	Selbe Zugriffsrechte auf arbeitsrelevante Informationen und Wissen
Tools	Unterschiedlich Arbeitsumgebungen (Windows vs. UNIX and SUN Betriebssysteme) Unterschiedliche Tools werden genutzt	Die selben Tools stehen für die Kommunikation und Zusammenarbeit zur Verfügung
Aufgaben-Allokation	Meist routine Aufgaben (10% wenig komplexe, 70% Aufgaben mit mittlerer Komplexität, 10% Aufgaben mit hoher Komplexität; eigenes Rating)	Komplexere Aufgaben werden an die Teams weitergegeben Interdisziplinäre Zusammenarbeit am Standort in Kroatien
FHNW-APS/ik ETH PdA		Kulturen im Dialog
FHNW-HT/be		2009-09-23

BC1 Switzerland-India		Company Affiliation		Location		
	Swiss	Indian	Swiss	India	Total	
project 1 (compl. level 2; n=5)	4	10	8	6	14	
project 2 (compl. level 3; n=5)	7	18	9	16	25	
project 3 (compl. level 2; n=5)	2	4	4	2	6	
project 4 (compl. level 2; n=2)	18	9	27		27	
Total BC 1: 4 Suisse; 5 India	31	41	48	24	72	
BC 2 Switzerland-Croatia		Company Affiliation		Location		
	Swiss	Croatian	Swiss	Croatia		
project 5 (compl. level 3; n=7)	7	39	23	23	46	
project 6 (compl. level 3; n=4)	12	8	12	8	20	
Total BC 2: 2 Suisse, 4 Croatia	19	47	35	31	66	
Company Affiliation = Zugehörigkeit zu Organisationseinheit Location = Momentaner Standort der Personen						
FHNW-APS/ik ETH PdA		Kulturen im Dialog				
FHNW-HT/be		2009-09-23				

Betrachtung der Zusammenhänge in der Bewertung der Kommunikationsergebnisse (über beide Fälle)

Items	1.)	2.)	3.)	4.)	5.)	6.)	8.)
1. Kulturelle Unterschiede	1.000						
2. Subj. Bedeutsamkeit	.205*	1.000					
3. Informationskomplexität	.112	.426**	1.000				
4. Aufgabenkonflikt	.297**	-.042	.278**	1.000			
5. Beziehungskonflikt	.502**	.126	.271**	.620**	1.000		
6. Prozesskonflikt	.338**	.013	.341**	.697**	.666**	1.000	
7. Dominierender Konfliktstil	.451**	.178*	.265**	.448**	.627**	.488**	1.000

Korrelationskoeffizient: Spearmans-Roh

*. Die Korrelation ist auf dem 0,05 Niveau signifikant (zweiseitig)

**.. Die Korrelation ist auf dem 0,01 Niveau signifikant (zweiseitig)

Aufbau des Vortrags

- Beschreibung des Projektes
- Forschungsleitende Theorieansätze
- Eingesetzte Methoden
- **Ergebnisse aus den explorativen Feldstudien**
 - Einfluss des organisationalen Kontextes
 - **Positions/Statusabhängigkeit der Wahrnehmung kultureller Unterschiede**
 - Situative Wahrnehmung in bestimmten Ereignissequenzen/Episoden
- Modell zur Wahrnehmung von kulturellen Unterschieden in globalen und virtuellen Kooperationen
- Anforderungen an eine sozio-technische Unterstützung globaler und virtueller Kooperationen

Wahrnehmung von kulturellen Unterschieden in Abhängigkeit von der Herkunft der Position der Personen und der Art Kommunikationsereignisses

● BC Schweiz-Indien

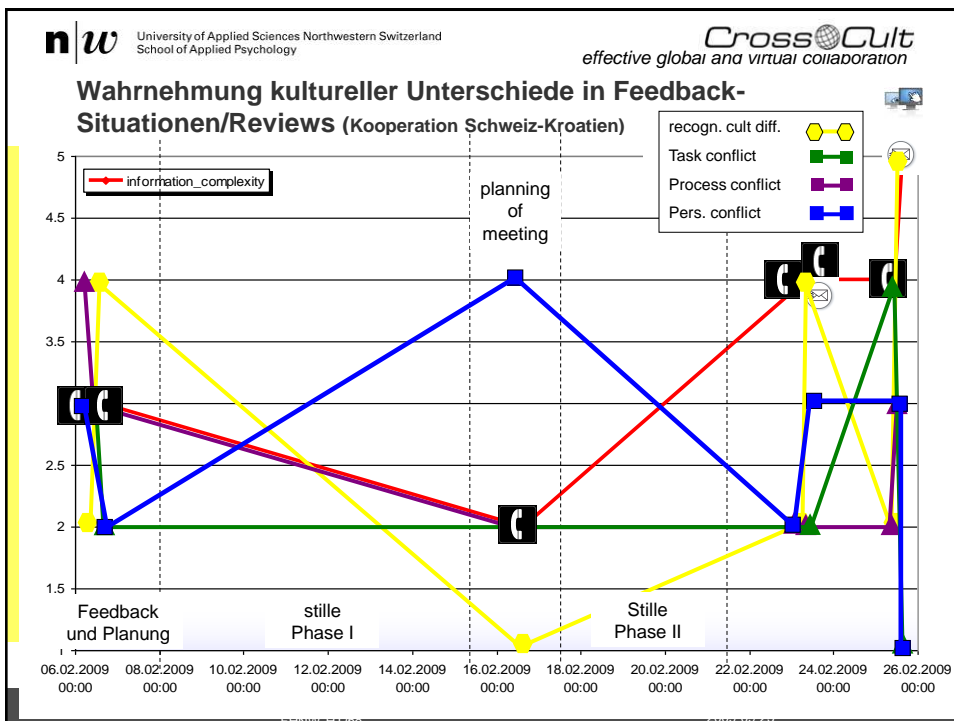
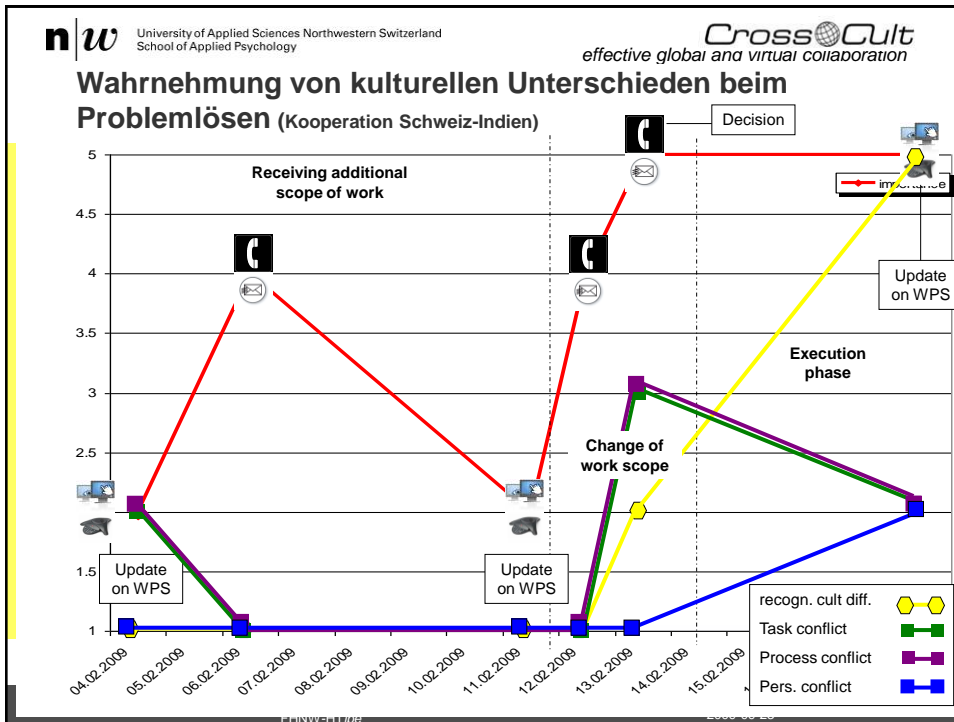
- Schweizer Ingenieure nehmen unabhängig von der Art der Kommunikationsereignisse mehr kulturelle Unterschiede wahr als indische (Chi-Quadrat=26.7; $p= .000$)
- Die meisten kulturellen Unterschiede werden in der bilateralen Kommunikation vor Ort und in der Kommunikation mit externen Partnern wahrgenommen (Chi-Quadrat= 38.2; $p= .001$)

● BC Schweiz-Kroatien

- Schweizer Ingenieure nehmen unabhängig von der Art der Kommunikationsereignisse mehr kulturelle Unterschiede wahr als kroatische (Chi-Quadrat=14.9; $p= .005$)
- die meisten kulturellen Unterschiede werden in der virtuellen Kommunikation wahrgenommen, entweder in der horizontalen oder der Kommunikation über Hierarchiestufen (Chi-Quadrat= 22.9; $p= .028$)

Aufbau des Vortrags

- Beschreibung des Projektes
- Forschungsleitende Theorieansätze
- Eingesetzte Methoden
- **Ergebnisse aus den explorativen Feldstudien**
 - Einfluss des organisationalen Kontextes
 - Positions/Statusabhängigkeit der Wahrnehmung kultureller Unterschiede
 - **Situative Wahrnehmung in bestimmten Ereignissequenzen/Episoden**
- Modell zur Wahrnehmung von kulturellen Unterschieden in globalen und virtuellen Kooperationen
- Anforderungen an eine sozio-technische Unterstützung globaler und virtueller Kooperationen



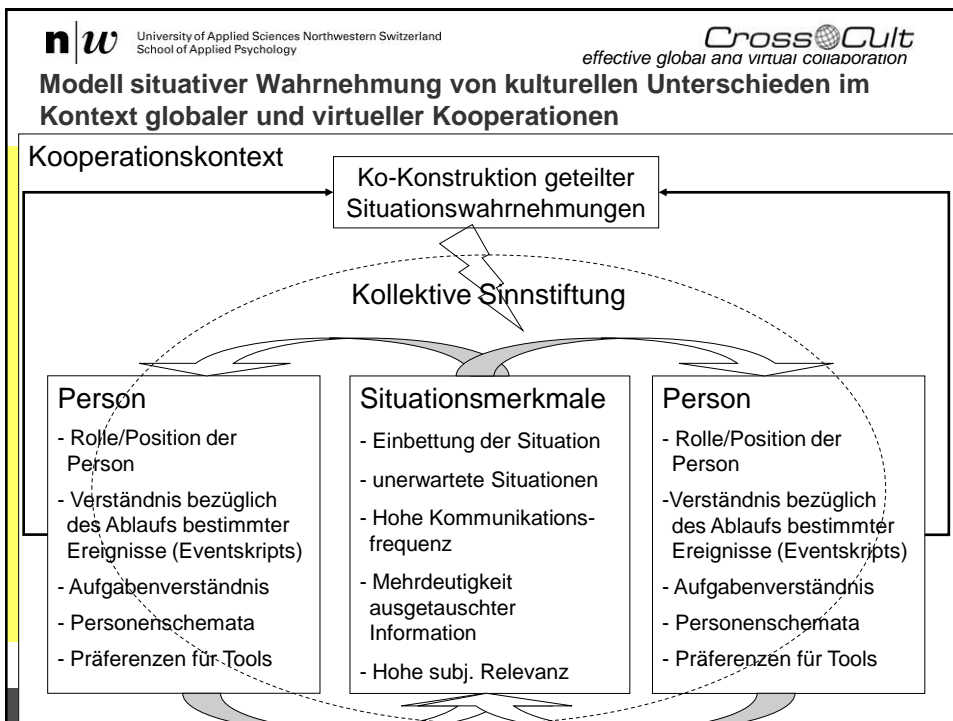
n|w University of Applied Sciences Northwestern Switzerland
School of Applied Psychology

CrossCult
effective global and virtual collaboration

Aufbau des Vortrags

- Beschreibung des Projektes
- Forschungsleitende Theorieansätze
- Eingesetzte Methoden
- Ergebnisse aus den explorativen Feldstudien
 - Einfluss des organisationalen Kontextes
 - Positions/Statusabhängigkeit der Wahrnehmung kultureller Unterschiede
 - Situative Wahrnehmung in bestimmten Ereignissequenzen/Episoden
- **Modell zur Wahrnehmung von kulturellen Unterschieden in globalen und virtuellen Kooperationen**
- Anforderungen an eine sozio-technische Unterstützung globaler und virtueller Kooperationen

FHNW-APS/ik ETH PdA Kulturen im Dialog
FHNW-HT/be 2009-09-23



Aufbau des Vortrags

- Beschreibung des Projektes
- Forschungsleitende Theorieansätze
- Eingesetzte Methoden
- Ergebnisse aus den explorativen Feldstudien
 - Einfluss des organisationalen Kontextes
 - Positions/Statusabhängigkeit der Wahrnehmung kultureller Unterschiede
 - Situative Wahrnehmung in bestimmten Ereignissequenzen/Episoden
- Modell zur Wahrnehmung von kulturellen Unterschieden in globalen und virtuellen Kooperationen
- **Anforderungen an eine sozio-technische Unterstützung globaler und virtueller Kooperationen**

Ansätze auf der Ebene der Zusammenarbeit

- Personenebene
 - Personenebene ist es wichtig dysfunktionale vereinfachende Schemata (Stereotype) über die anderen so weit zu erweitern, dass eine effektive Zusammenarbeit möglich wird
- Ebene Team
 - Aushandeln von idealtypischen Szenarien für die Interaktion in den identifizierten kritischen Situationen (Problemlösen; Feedback) in Workshops
 - Erfahrungsgeleitetes Lernen, welches es ermöglicht solche kritischen Situationen in der Interaktion zu erfahren, über kulturelle Unterschiedlichkeiten zu reflektieren und in welchen sich die Teams eigene Regeln für die Zusammenarbeit setzen (Lernszenarien/Feedbackinstrumente)
- Ebene Tools
 - Die zu nutzenden Tools sollten im Team ausgehandelt werden
 - Möglichkeiten mit situationalen Hinweisreizen zu arbeiten sollten ausgeschöpft werden (bspw. Awareness, Aufmerksamkeitslenkung bei bestimmten Themen)
 - Toolselektion sollte eine effektive interkulturelle Kommunikation in den Teams unterstützen