
Richard Bettmann

Interkultur in Organisationen

Zur kommunikativen Konstruktion
interkultureller Teams

 Springer VS

Inhalt

Einleitung.....	13
Problematisierung	19
Das Ziel der Arbeit	23
Die untersuchungsleitenden Fragestellungen.....	25
Zum Aufbau der Arbeit: Anleitung zum Verstehensprozess	27
1	
Allgemeine methodologische Überlegungen zum Untersuchungsdesign	29
1.1 Verstehen.....	31
1.2 Strukturen erschaffen und verstehen	35
1.3 Die dialogische Praxis der qualitativen Sozialforschung	36
1.3.1 Gruppeninterpretation als kommunikativer Kampf und Tanz ..	39
1.3.2 Interpretationsarbeit fremdkultureller Daten als Anverwandlungsarbeit.....	41
1.4 Die qualitativen Formen des Denkens.....	43
1.4.1 Qualitative Induktion.....	43
1.4.2 Abduktion	44
1.4.3 Qualitative Induktion und Abduktion als qualitative Inspektionsarbeit.....	45
1.5 Zur Notwendigkeit von Einzelfallanalysen	46
1.6 Probleme der Modellbildung und Strukturhypothesenerstellung	49
1.7 Wissenschaftliches Verstehen braucht Daten.....	50
1.7.1 Zum Problem von Interview- und Beobachtungsdaten	51
1.7.2 Gründe für die Gewinnung von Interview- und Beobachtungsdaten.....	52
1.7.3 Anmerkungen zur Fremdsprachlichkeit und Fremdkulturalität der Daten	53

2	Datenerhebungsinstrumente: Anwendung und Modifikation.....	57
2.1	Das Narrative Interview: Anwendung und Modifikation.....	57
2.2	Teilstrukturierte Experteninterviews.....	60
3	Datenauswertungsinstrumente: Anwendung und Modifikation.....	63
3.1	Qualitative Inhaltsanalyse zur Rekonstruktion des organisationsstrukturellen Rahmens.....	63
3.2	Die Sequenzanalyse als Auswertungsinstrument.....	64
3.2.1	Sequenzen bilden.....	64
3.2.2	Lesarten herausarbeiten.....	65
3.2.3	Erhärtung.....	65
3.2.4	Verwerfen.....	65
3.2.5	Ausdifferenzieren.....	66
3.3	Protointerpretative Horizontverschmelzung.....	67
3.3.1	Der zu interpretierende Interviewausschnitt.....	67
3.3.2	Das erste rasonierende Dreiergespräch: Falleröffnung.....	68
3.3.3	Die Ergänzung um das organisationsinterne Wissen.....	70
3.4	Kommunikationssoziologische Situationsanalyse.....	77
3.5	Auswertungsverfahren zur Rekonstruktion und Modellierung der zu leistenden Identitätsarbeit an Bord seitens der indischen Flugbegleiterinnen.....	80
3.5.1	Hermeneutisch-wissenssoziologische Einzelfallanalyse.....	80
3.5.2	Deutungsmusteranalyse in Bezug auf den relevanten Handlungsrahmen.....	82
3.5.3	Co-Interpretenarbeit.....	85
3.6	Hermeneutisch-wissenssoziologische Feldforschung als Kommunikations- und Übersetzungsarbeit.....	86
4	Forschungsfeld Flugbegleiter.....	91
5	Feldzugang.....	95
5.1	Die vier Forschungsphasen.....	99
5.1.1	Forschungsphase 1.....	99
5.1.2	Forschungsphase 2.....	101
5.1.3	Forschungsphase 3.....	101
5.1.4	Forschungsphase 4.....	103
5.2	Die zur Verfügung stehenden Untersuchungsdaten.....	103

6	Einführung in die empirische Analyse	105
6.1	Die Falldarstellung	107
6.2	Die Organisation der Fluggesellschaft	110
6.3	Die Zielvorgabe der Suborganisation ‚Kabine‘	112
6.4	Die Führung der indischen Flugbegleiter/innen durch das Unternehmen	115
6.5	Rekrutierung als Übersetzung	116
6.6	Training als Einordnung.....	120
6.7	Teamleitersystem	123
6.8	Differenznivellierungsaccessoires	125
6.8.1	Der Arbeitsvertrag	125
6.8.2	Die Mitgliedschaftsrolle	127
6.8.3	Die Uniform.....	128
6.9	Zwischenresümee	128
6.10	Sozialstrukturelle Passung und sozialstrukturelle Selektion	130
7	Ergebnisdarstellung Teil I	135
7.1	Kommunikationsmacht der Organisation.....	135
7.2	Die Emergenz formaler Strukturen bei der Fluggesellschaft.....	139
7.3	Überleitung zur weiteren Auswertungsarbeit: Organisationale und interkulturelle Identitätsarbeit	140
8	Die identitätsbezogene Fallanalyse: Empirischer Teil II.....	143
8.1	Rekonstruktion der egologisch-monothetischen Perspektive der Sprecherin	143
8.1.1	Detailanalyse: Paraphrasierung	143
8.1.2	Rekonstruktion der Weil-Motive aus der egologisch rekonstruierten Perspektive der Interviewpartnerin.....	148
8.1.3	Rekonstruktion der Um-zu-Motive aus der egologisch rekonstruierten Perspektive der Interviewpartnerin.....	148
8.2	Die behutsam herbeigeführte, virtuelle Übernahme der egologischen Perspektive der Interviewpartnerin aus der Verknüpfung der Um-zu und der Weil-Motive.....	149
8.3	Polythetisch-interaktionsbezogene Perspektive	150
8.4	Modellierung der Situation unter Aspekten der Identitätsarbeit.....	152
8.5	Anpassungs- und Verarbeitungszwänge.....	153
8.5.1	Ihr Handlungsproblem in der Situation	153
8.5.2	Lachen als eine Nachinnennahme der Aushandlung	153
8.5.3	Entwicklung von vier Lesarten.....	154
8.5.4	Lachen als Balancemittel der Selbstkontrolle.....	156

8.5.5	Gestalt und Selbst im globalisierten Arbeitskontext.....	157
8.5.6	Sicherheit und Service als berufsinhärente Strukturierungsprinzipien	158
8.5.7	Service und der Beitrag dieser Tätigkeit für die personale Identitätsarbeit der Flugbegleiterin.....	159
8.5.8	Macht, Entfremdung und Identität.....	161
8.5.9	Die Kommerzialisierung der Gefühle.....	163
8.6	Verarbeitung der Konfliktsituation.....	164
8.6.1	Aktivierung der kulturellen Differenz	167
8.6.2	Einsatz von Sonderwissensbeständen	169
8.6.3	Welten balancieren	173
8.6.4	Von der Entfremdung zur Annäherung	174
8.7	Möglichkeiten der lokalspezifischen Identitätsarbeit	175
9	Modellierung der Interpretationsergebnisse aus dem zweiten Auswertungsdurchgang	181
9.1	Identitätsverhandlung und Identitätsbehauptung.....	181
9.1.1	Innere Kündigung.....	183
9.1.2	Sekundäre Anpassung.....	184
9.2	Interkulturelle Identitätsarbeit	186
9.2.1	Binäre Oppositionierung.....	187
9.2.2	Hybride Identitätsarbeit	189
9.3	Formulierung der rekonstruierten Identitätsstrategie als Anpassungsleistung an den formalisierten Handlungskontext	191
10	Verdichtung der Analyseergebnisse: Formulierung der Strukturhypothese.....	193
11	Fallgeneralisierung – Eine theoretische Skizze	197
12	Kommunikation und Identitätsarbeit unter Globalisierungsbedingungen: Rückbindung an den Diskurs.....	205
13	Methodische Ergebnisse.....	209
14	Forschungsprogrammatischer Ausblick	213
	Literaturverzeichnis	215