



Susanne Hoppe

Virtuelle Arbeitswelten

Fallstudien zur Kommunikation
in Multimediakonferenzen
internationaler Arbeitsgruppen

Men define situations as real and
they are real in their consequences.
(Thomas & Thomas 1928: 572)

I. Einleitung

Forschungsrahmen

A technological revolution, centred round information technologies, is reshaping, at accelerated pace, the material basis of society. Economies throughout the world have become globally interdependent, introducing a new form of relationship between economy, state, and society (...). (Castells 1996: 1)

Der Charakter unserer heutigen Gesellschaft entspricht dem einer Informationsgesellschaft wie sie bereits 1952 von Norbert Wiener¹ (in Bluma 2005) vorausgesagt wurde. „Eine Informationsgesellschaft ist eine stark von Informationstechnik geprägte Gesellschaft.“ (Otto & Sonntag 1985: 49). Eine solche Gesellschaft konnte durch die zügige weltweite Verbreitung des Computers sowie der entsprechenden globalen Netzwerke in den letzten zwei Jahrzehnten Realität werden. Typisch für die Realität dieser Netzwerke ist der Wegfall von zeitlichen und räumlichen Schranken, der eine „unmittelbare“ Kommunikation sowie den grenzüberschreitenden Austausch von Information in nahezu Echtzeit ermöglicht. Grundlage dafür war die Entwicklung guter rechnergestützter Kommunikationsmedien wie z.B. SKYPE in den 1990er Jahren. Mit Hilfe dieser Technik wurden die Internationalisierung des Tourismus, die globale Vernetzung von Handels- und Hilfsorganisationen sowie die Herausbildung transnationaler Unternehmen möglich.²

Neue Kommunikationsmedien führen unweigerlich zu neuen Kommunikationsformen. Jedoch tragen die kommunikationstechnischen Entwicklungen nicht allein für diese neuen Kommunikationsformen in der heutigen Gesellschaft Verantwortung. Vielmehr bedurfte es für diese Entwicklung einer weitverbreiteten Lingua franca.

1 Wiener interessiert vor allem der Verlauf von Kommunikation zwischen Mensch und Maschine.

2 Bundeszentrale für politische Bildung (bpb): <http://www.bpb.de/wissen/Y6I2DP,0,Globalisierung.html>, letzter Zugriff 26.05. 2011.

Ihr Vorhandensein ist für Menschen mit unterschiedlichen Muttersprachen in global vernetzten Organisationen und Unternehmen eine Grundbedingung für die gemeinsame Kommunikation. Sie bedienen sich heute zumeist des Englischen als Lingua franca (nachfolgend ELF). Diese Lingua franca-Kommunikation ist gleichzeitig auch interkulturelle Kommunikation, in der nicht nur Menschen mit verschiedenen Muttersprachen, sondern auch mit unterschiedlicher Kultur miteinander in Kontakt treten.

Noch ein weiteres Merkmal moderner Kommunikation kann auf Grund gesellschaftlicher Veränderungen beobachtet werden: Nach Roelcke (2010: 7) ist die berufliche Kommunikation zusätzlich geprägt durch die „(...) fortlaufend stärkere Spezialisierung menschlicher Kenntnisse und Tätigkeiten.“ Diese Spezialisierung muss sich zusätzlich auf den Stil professioneller Kommunikation auswirken. Professionelle Kommunikation findet in sozialen Situationen statt, die in einem institutionellen Rahmen vorkommen, bei denen das Herstellen sozialer Beziehungen auf das Ziel gerichtet ist, zweckgebunden zu kommunizieren (vgl. Bargiela-Chiappini 2009: 3). Im modernen Arbeitsalltag stehen oft Schnelligkeit und Effizienz im Interesse der Kommunikationspartner. Aus diesem Grund bedient man sich in dieser Kommunikation besonders häufig der Multimediatechnik in Kombination mit einer Lingua franca.

Das Forschungsinteresse der vorliegenden Arbeit gründet sich daher auf der Beobachtung von drei wesentlichen Veränderungen des Arbeitsalltags in unserer Zeit, deren materielle Basis die ihr vorausgehenden gesellschaftlichen Veränderungen sind: Waren bis in die 90er Jahre des vergangenen Jahrhunderts auf internationaler Ebene zumeist Verhandlungen zwischen Mitgliedern konkurrierender Unternehmen wichtig, sind es heute oft Gespräche unter Mitgliedern einer unternehmensinternen internationalen Arbeitsgruppe (vgl. Poncini 2004). Wurden früher mehrheitlich direkte interpersonale Kommunikationsformen gepflegt, sind es heute häufiger medial vermittelte interpersonale Kommunikationsformen (Issing & Klimsa 2009, Bargiela-Chiappini 2009, vgl. auch Kapitel 2). Wurde im Arbeitsalltag früher die Kommunikation nicht in der Muttersprache geführt, wurde gedolmetscht. Heute wird hingegen allgemein erwartet, dass die Arbeitsgruppenmitglieder internationaler Unternehmen die Lingua franca Englisch problemlos anwenden können (Garzone & Illie 2007: 9, McKay 2002).

Aus diesen beobachtbaren Tatsachen ergibt sich die Notwendigkeit, *moderne* Formen von Kommunikation im Arbeitsalltag in Hinblick auf die drei Facetten:

- Multimediatechnik;
- Professionelle Kommunikation und
- Lingua franca-Kommunikation

zu untersuchen, um so einen Einblick in die sich vollziehenden Veränderungen in der Arbeitskommunikation zu erhalten.

Dafür wurde für die vorliegende Arbeit die Kommunikation zweier Projektgruppen in einem international operierenden Unternehmen über einen Zeitraum von knapp zwei Jahren aufgezeichnet.³ Die Mitglieder beider Gruppen sind hochspezialisierte Ingenieure bzw. Naturwissenschaftler. Ihr Spezialwissen ist hauptsächlich gefragt, um elektronische Bauelemente zu entwickeln. Zu diesem Zweck besprechen sie sich in *Multimediatelefonaten* und sind somit von zeitaufwendigen und teuren Dienstreisen unabhängig. In diesen Multimediatelefonaten können gleichzeitig Probleme diskutiert, Vorgehen abgesprochen, Strategien entwickelt, Dokumente erstellt und (Schalt-) Pläne geändert werden. Es finden also sowohl sprachliche Interaktionen als auch z.T. sprachbegleitende Handlungen statt. Dies stellt – neben der Fremdsprachlichkeit für die Mehrheit der Teilnehmer in den Konferenzen – eine besondere Herausforderung an die sprachlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten der Arbeitsgruppenmitglieder dar. Dies gibt Anlass dazu, sich mit der Kommunikation in diesen Konferenzen näher zu befassen.

Es werden daher in den Fallstudien ab Kapitel 6 zunächst ausgewählte Einzelphänomene der Kommunikation dieser Projektgruppen analysiert, um einen Einblick in ihre spezifischen Abläufe, Interaktionsmuster und Kommunikationsstrategien zu erhalten. Dazu werden die gewonnenen Sprachdaten diskursanalytisch ausgewertet. Da insbesondere für die mündliche Kommunikation in Industrieunternehmen auf Grund juristischer Restriktionen⁴ bisher nur wenige authentische Daten vorliegen, stellt diese Untersuchung einen ersten Versuch dar, die auffälligsten Merkmale dieser Kommunikation zu ermitteln und zu beschreiben, die zudem durch den Einsatz von Multimediatelefonatentechnik von aktuellem Interesse ist. Darüber hinaus sollen – soweit möglich – die Ursachen für die beobachteten Phänomene ermittelt werden.

Aufbau der Arbeit

Nachdem der Forschungsrahmen hier kurz vorgestellt wurde, soll im Folgenden ein Überblick über den Aufbau der Arbeit gegeben werden. Die vorliegende Arbeit

3 Kapitel 5 der vorliegenden Arbeit gibt einen genauen Überblick über das Datenkorpus und die Erhebungsmethodik.

4 Mit juristischen Restriktionen sind Fragen der Geheimhaltung von wirtschaftlich sensiblen Daten gemeint.

gliedert sich in einen theoretischen Teil und einen empirischen Teil mit verschiedenen Fallstudien. Der theoretische Teil umfasst die Kapitel 1–4 und der empirische Teil die Kapitel 5–8.

Der Schwerpunkt von Kapitel 1 liegt darauf, die typischen Merkmale von Multimediakonferenzen zu erarbeiten. Der Einfluss technischer Konferenzbedingungen auf die Diskursorganisation wird ermittelt, nachdem die besonderen Aktivitäten in Multimediakonferenzen herausgestellt worden sind und der Begriff *Medien* erläutert wurde. Es wird ein Kommunikationsmodell vorgestellt, in das sich die zu untersuchenden Multimediakonferenzen einordnen lassen.

Kapitel 2 beschäftigt sich mit dem professionellen Charakter von Arbeitsdiskursen sowohl mit Bezug auf ihre Fachsprache als auch auf ihre Interaktionsmuster. Ihre Verortung innerhalb der professionellen Kommunikation bzw. der Fachsprachenkommunikation wird vorgenommen. Für sie typische kommunikative Gattungen mit den entsprechenden Sprecherrollen werden vorgestellt und die Merkmale von Fachsprachen, insbesondere von naturwissenschaftlich-technischen Fachsprachen, herausgearbeitet.

Kapitel 3 befasst sich mit der Kommunikation in der Lingua franca *Englisch* und ihrem Verhältnis zu anderen Kommunikationen in multilingualen Umgebungen. Die für sie typischen Phänomene des Sprachkontakts werden ebenso erörtert wie die Frage nach der kommunikativen Kompetenz der Sprecher in dieser spezifischen Situation. Gleichzeitig wird zu klären sein, wie sich die Interkulturalität der hier zu untersuchenden Unternehmenskommunikation auf die Kommunikation auswirkt.

Das folgende 4. Kapitel fasst die Ergebnisse der theoretischen Überlegungen aus den Kapiteln 1–3 zusammen, indem die methodologischen Konsequenzen gezogen und die Forschungsfragen für die empirischen Fallstudien präzisiert werden.

Mit dem Kapitel 5 beginnt der empirische Teil. Zunächst wird das Datenkorpus mit Bemerkungen zu den Teilnehmern bzw. der Konferenzsituation vorgestellt. Anschließend wird die Auswahl der Methoden für die Datenerhebung und das methodische Vorgehen bei der Datenanalyse und -transkription begründet.

Kapitel 6 ist das erste von drei Analysekapiteln. Es beschäftigt sich mit der multimedialen Facette der Kommunikation im vorliegenden Datenmaterial. Die technischen Bedingungen in solchen Konferenzen verlangen eine spezifische Diskursorganisation, die sich in typischen Verhalten mit Bezug auf Rückmeldesignale, Überlappungen, Verzögerungen und Pausen widerspiegeln. Spezifische sprachliche Mittel der Multimediakommunikation wie der Gebrauch von empraktischen Formen sowie die Verwendung deiktischer Ausdrücke werden analysiert.

Im Kapitel 7 werden die professionellen Merkmale der untersuchten Multimedialkonferenzen analysiert, die den spezifischen Diskursstil prägen. Fachsprachliche Anteile werden ermittelt. Es wird geklärt, wie der Sprecherwechsel organisiert ist, welche kommunikativen Gattungen auftreten und welche Sprecherrollen damit verbunden sind.

Im Kapitel 8 werden zunächst bekannte Sprachkontaktphänomene wie *code-switching* und *code-mixing* für die vorliegenden Daten analysiert. Ein weiteres Phänomen, der *co-lingualism* als Merkmal für die kommunikative Kompetenz in ELF-Interaktionen wird vorgestellt. Beide werden als Diskursstrategien identifiziert, die sowohl als Handlungs- als auch als Kompensationsstrategien genutzt werden. Es wird diskutiert, welchen Einfluss die interkulturelle Zusammensetzung der untersuchten Gruppen auf die Kommunikation hat, indem die Verwendung von Verzögerungsphänomenen sowie der Anteil der Redebeiträge an der Kommunikation von Teilnehmern aus verschiedenen Kulturkreisen miteinander verglichen wird.

Die Kapitel 9 und 10 fassen die Untersuchungsergebnisse zusammen, interpretieren sie und geben einen Ausblick sowohl über zu erwartenden Tendenzen in der internationalen Unternehmenskommunikation als auch über weiterführende Forschungsaufgaben auf dem Gebiet der Multimedialkommunikation sowie der Lingua franca-Kommunikation.