

Metode case: En observation af kaffeområdet i en IT-virksomhed.

En organisationskonsulent bliver inviteret til at observere virksomhedskulturen – og vælger at starte ved kaffezonen.

Hvad konsulenten ser:

- Kaffemaskinen står i et hjørne af kantinen, men der er ingen siddepladser eller hyggelige kroge omkring den.
- Kaffen er ofte tom, og det er uklart, hvem der fylder op. Ingen fast rutine. Der er kaffepletter på gulv og ved siden af espressomaskinerne.
- Medarbejdere kommer og går hurtigt – ingen smalltalk, heller ikke blandt lederne indbyrdes. Flest tager kaffe og går direkte tilbage til deres skrivebord.
- En nyansat forsøger at starte en samtale, men bliver mødt med korte svar og et “jeg skal videre til møde”.
- En opslagstavle ved kaffemaskinen er fyldt med formelle HR-opslag, men ingen personlige beskeder eller sociale invitationer. Ingen tager notits af opslagene.

Konsulentens refleksion:

“Kaffeområdet burde være et uformelt samlingspunkt – men her fungerer det som en transitzone. Det tyder på en kultur, hvor effektivitet synes at trumfe relationer, og hvor fællesskab ikke prioriteres i praksis.”

Analyse

Kaffeområdet afslører:

- Lav psykologisk tryghed: Folk undgår uformelle samtaler.
- Manglende ejerskab: Ingen tager ansvar for kaffen – symbol på lav kollektivt engagement.
- Fravær af socialt rum: Ingen fysisk eller kulturel ramme for fællesskab.

Spørgsmål til refleksion

- Hvad siger kaffeområdet om ledelsens prioriteringer?
- Hvordan kunne man ændre indretning og rutiner for at styrke kulturen?
- Hvad ville du som konsulent foreslå?
- På hvilken måde giver observationsmetoden indsigter, der adskiller sig fra interview- eller spørgeskemadata, og hvordan påvirker det den samlede fortolkning dels i analysen herover dels i din besvarelse af refleksionsspørgsmålene?