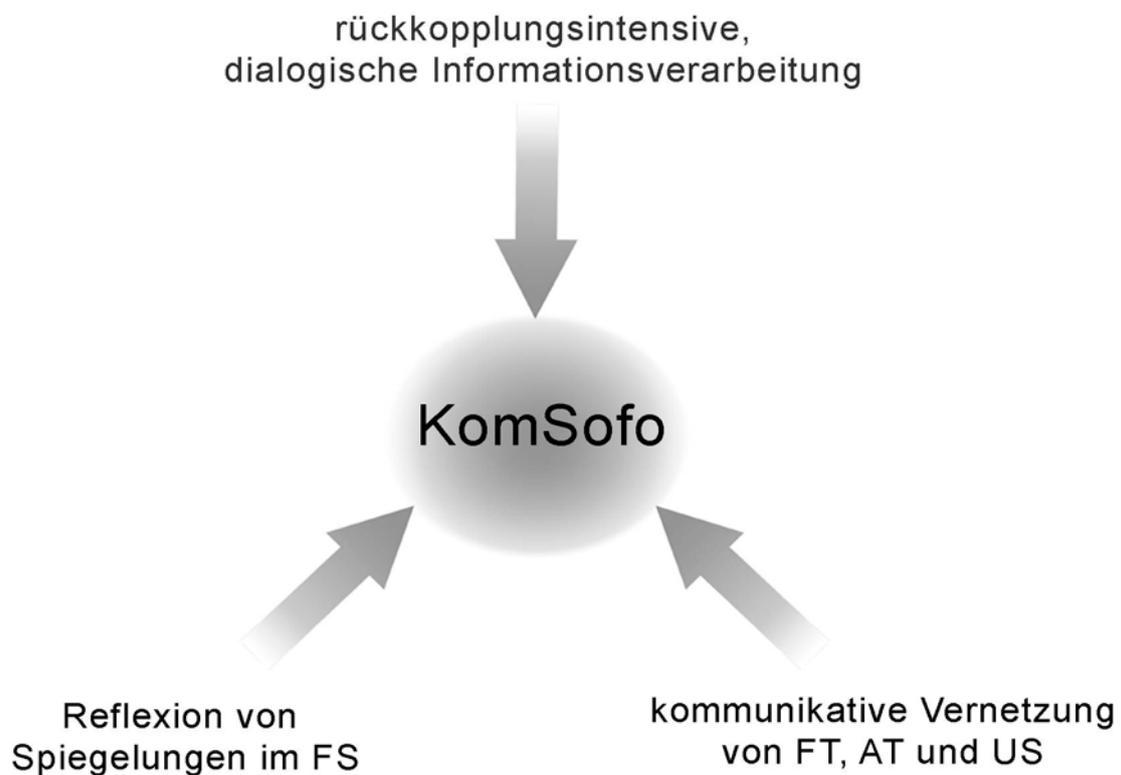


Vorlesungsskript

Methoden der Kommunikativen Sozialforschung

2007



Gliederung des Skripts

Methoden der Kommunikativen Sozialforschung

	Seite
Hinweise zur Benutzung des Skripts im Rahmen der Seminararbeit	
Teil I	4
Die Position der Kommunikativen Sozialforschung im System und in der Geschichte der Wissenschaften	
Kapitel 1	4
Grundideen der Kommunikativen Sozialforschung	
Kapitel 2	8
Die grundlegenden methodischen Prinzipien der Kommunikativen Sozialforschung. Unterschiede zur empirischen Sozialforschung	
Kapitel 3	18
Unterschiede zwischen sozial- und naturwissenschaftlicher Forschung aus der Sicht der Hermeneutik und der Psychoanalyse	
Teil II	24
<i>Abriss der theoretischen Voraussetzungen der Kommunikativen Sozialforschung.</i>	
Kapitel 4	24
Die soziologischen Vorläufer: 1. Die phänomenologische Wissenssoziologie und ihre Idealisierungen 2. Der symbolische Interaktionismus 3. Die Ethnomethodologie 4. Die Aktionsforschung und die Soziometrie	
Teil III	36
<i>Die Gestaltung des Forschungsprozesses in der Kommunikativen Sozialforschung</i>	
Kapitel 5	36
Die Konstitution des Forschungssystems und die Datenerhebung	
Kapitel 6	50
Das narrative Interview als prototypisches Instrument kommunikativer Datenerhebung	
Kapitel 7	66
Die elektronische Dokumentation der Daten und die Transkription Ergänzend: Probleme des Datenschutzes	

Kapitel 8	80
Allgemeine Prinzipien der Auswertung kommunikativer Daten	
1. Der rekonstruktive Grundzug	
2. Das sequentielle Vorgehen	
3. Die Verknüpfung von Mikro- und Makroanalyse (Emergenzniveau)	
Verstehen aus systemischer Sicht	
Kapitel 9	89
Mikroanalytische Auswertungsverfahren:	
Konversationsanalytische Ansätze	
Turn-Taking: Das Modell der Analyse der Gesprächsorganisation	
Kapitel 10	96
Makroanalytische Auswertungsverfahren: Normalformrekonstruktion und Normalformanalyse sozialer Kommunikation	
Die Normalformanalyse: Ziele, Methoden und Anwendungsbeispiele	
Kapitel 11	111
Die kommunikative Gestaltung der Datenauswertung und -überprüfung:	
Reflexion von Spiegelungsphänomenen	
Triangulation	
Kapitel 12	120
Anwendungsbereiche der Kommunikativen Sozialforschung	
Anhang	122
Hinweise zum Anfertigen von empirischen Hausarbeiten	
Bibliographie	125
häufig zitierter Autoren und Standardwerke	

Hinweise für die Benutzer

Das vorliegende Skript geht auf Vorlesungen zurück, die ich in den 90er Jahren in der Abteilung ‚Kommunikationslehre‘ im Institut für Gartenbauökonomie der Universität Hannover gehalten habe. Entsprechend finden sich Beispiele aus dem gartenbaulichen Berufsfeld. Verbesserungen und Ergänzungen sowie eine modularisierte Fassung des Skripts stehen unter:

<http://www.kommunikative-welt.de>, Themenbereich ‚Methoden‘ im Netz.

Als Einstiegslektüre sei auf den gemeinsam mit Kornelia Rappe-Giesecke verfassten Aufsatz ‚Die Integration von Selbsterfahrung und die distanzierte Betrachtung in der Wissenschaft‘ verwiesen, der von der Homepage des Lehrstuhls (<http://www.uni-erfurt.de/kommunikationswissenschaft/> und dort unter: Lehrveranstaltungen WS 2002/3, Methoden....) heruntergeladen werden kann.

Didaktische Leitfragen

Wie sieht der ungefähre Ablauf einer Forschungsarbeit im Rahmen der qualitativen und/oder kommunikativen Sozialforschung aus?

Was ist vor der Kontaktaufnahme mit der zu erforschenden Institution/ Personen zu beachten?

Was ist ein narratives Interview?

Wie gestaltet man einen Interviewleitfaden?

Welche Angaben gehören in ein Zusatzprotokoll?

Was muss bei der Anfertigung einer Transkription beachtet werden?

Welche Auflagen bringt der Datenschutz?

Was sollte man vor der Anfertigung von Mikro- und Makroanalysen wissen?

Wie geht man bei der Rekonstruktion von Bedeutungszuschreibungen vor?

Was ist eine Mikroanalyse?

Was ist eine Makroanalyse und wie geht man bei ihr vor?

Was ist eine Normalformerwartung, -rekonstruktion, -analyse?

Warum sollte die Datenauswertung in der Gruppe vorgenommen werden?

Was sind Spiegelungsphänomene und wie können sie in der Forschung genutzt werden?

Was versteht man unter Triangulation?

Teil I
*Die Position der Kommunikativen Sozialforschung im System und in der Geschichte der
Wissenschaften*

Grundideen der kommunikativen Sozialforschung
(Kapitel 1)

1. Die Kommunikationswissenschaft betrachtet ihre Gegenstände als informationsverarbeitende Systeme.

2. Sie greift dazu auf die allgemeine Systemtheorie und die technische Informationstheorie (vergleiche die Computermetapher) einerseits und auf einzelwissenschaftliche Erkenntnisse andererseits zurück.

(Die beiden theoretischen Wurzeln werden ein andermal erläutert/wiederholt!)

Beispielsweise sieht sie den 'Menschen' unter Rückgriff auf Erkenntnis und Modelle der Psychologie als psychisches System oder unter Rückgriff auf die Soziologie als Element von sozialen Systemen oder unter Nutzung von biologischen Erkenntnissen als biogenes System.

3. Die Kommunikationswissenschaft ist also eine Art von *Metadisziplin*, die immer schon auf einzelwissenschaftliche Erkenntnisse aufbaut und diese neu ordnet, eben 'systematisiert'.

Im Prinzip lassen sich alle Disziplinen kommunikationstheoretisch rekonstruieren.

Ein besonderer Vorteil der Metaposition der Kommunikationswissenschaft ist es, dass sie auch die Zusammenhänge zwischen den verschiedenen Systemtypen, bzw. Disziplinen thematisieren kann. Sie kann dies, weil sie über Modelle verfügt, die disziplinenübergreifend sind (allgemeine Systemtheorie/Informationstheorie).

Wer zuerst mit der Kommunikationstheorie in Berührung kommt, wird diese Stärke häufig als Schwäche empfinden: er hält ihre Sprache und ihre Konzepte für zu abstrakt und zu allgemein. Aber gerade diese Allgemeinheit ermöglicht es eben, Erkenntnisse der Soziologie mit jenen der Ökonomie zu verbinden, eine ökologische Sichtweise einzunehmen.

4. Die kommunikative *Sozialforschung* nimmt, wie schon der Name andeutet, vor allem Konzepte der *Soziologie* auf. Sie betrachtet unsere Umwelt als soziale Systeme, entweder als dyadische Interaktionssysteme, als Gruppen, als Institutionen (organisierte Sozialsysteme) oder aber als Gesellschaften.

Schon diese Vierteilung gehört zum klassischen Ordnungswissen der Soziologie. (Parsons, Luhmann). Allerdings bemüht sie sich auch, die psycho-, bio- und gruppensdynamische Aspekte des sozialen Zusammenlebens in den Blick zu bekommen - und nutzt damit Konzepte der Psychologie und Biologie und anderer Wissenschaften.

(Die ökonomische Perspektive, wie sie in den anderen Abteilungen dieses Instituts vermittelt wird, erweist sich so gesehen als eine Subart der soziologischen Sichtweise: das 'Wirtschaftssystem' wird z.B. als eine Ausdifferenzierung des Gesellschaftssystems begriffen.)

5. *Ziel* der kommunikativen Sozialforschung ist die Ermittlung der *Programme*, die die Informationsverarbeitung in den sozialen Systemen steuern. Typische Fragen sind: Was sind die Raster (Selektionskriterien) nach denen wir als Teil von sozialen Systemen wahrnehmen, unsere Informationen verarbeiten und dann handeln? Welche Modelle haben soziale Systeme von sich selbst (Identitätskonzepte), welche von ihrer Umwelt? Welche Maximen steuern den Umgang mit Krisen? Etc.

Diese Programme lassen sich alle beliebig weit differenzieren. So kann man nach den speziellen Programmen fragen, die die Herstellung der Nähe und Distanz zwischen den Menschen regulieren - dies ist eine zentrale Frage der Sozialpsychologie/Interaktionspsychologie. Die Frage der Betriebswirtschaft lässt sich kommunikationstheoretisch als Frage nach den Programmen, die das wirtschaftliche Handeln steuern reformulieren, die Untersuchungsperspektive der 'Marktlehre' als Frage z.B. nach den Wahrnehmungskriterien von Käufern und Verkäufern.

6. Psychische und viele soziale Systeme sind multimedial und multisensoriell. Üblicherweise richtet sich die Aufmerksamkeit der Wissenschaftler nur auf das visuelle und das akustische Medium, wobei bei letzterem vor allem die sprachlich kodierten Laute berücksichtigt werden. Die Kommunikative Sozialforschung ergründet das Zusammenwirken der verschiedenen Sinne und Medien und bestimmt das jeweils systemtypische Leitmedium.

7. Bislang war nur von *Informationsverarbeitung* die Rede. Neben der informationstheoretischen kann der Forscher aber auch noch eine - weit kompliziertere - kommunikationstheoretische Perspektive einnehmen. Aus dieser Sicht erscheint der soziale Prozess als Abfolge von Wahrnehmungs-, Reflexions-, Speicherungs- und Darstellungsphasen, in denen die Akteure die Rolle von Sensoren, Reflektoren, Effektoren, von Speicher- und von Informationsmedien einnehmen. Voraussetzung für *Kommunikation* ist die Vernetzung von unabhängigen Informationssystemen und die phasenweise Parallelverarbeitung von Informationen. Dies setzt sowohl gemeinsame (Normalform-) Programme als auch Rückkopplungsprozesse voraus. Letztere können manifest als explizites Feed-back ablaufen und sind dann relativ leicht als Formen von Metakommunikation und von anderen Arten sozialer Selbstreflexion zu beschreiben. Viel schwieriger gestaltet sich die Aufdeckung der fortwährenden latenten Rückkopplungsprozesse, der sogenannten Spiegelungsvorgänge. Die Theoretiker, die darauf insistieren, dass Kommunikation keine *Übertragung* von Informationen, keine *Weitergabe von Beständen* ist, sind bislang eine überzeugende Beschreibung dessen schuldig geblieben, was denn sonst passiert, wenn ein System mit einem anderen in eine kommunikative Beziehung tritt. Die in solchen Fällen bemühten Metaphern 'Resonanz', 'Reorientierung der Eigenprozesse', 'Überlappung der Kognitionsbereiche' u. ä. haben ihre heuristische Kraft zumindest bei der Analyse von Transkriptionen noch nicht unter Beweis gestellt.

Ganz anders das *Spiegelungskonzept*. Natürlich geht es ebenfalls nicht von dem Warentausch-Konzept der Kommunikation aus, wie es uns das Industriezeitalter beschert hat. Informationen kann man nicht wie abgeschnürte Päckchen weitergeben. Aber die informativen Merkmale des einen Systems können sich in den Strukturen von anderen Systemen niederschlagen (spiegeln). Voraussetzung für die Analyse von Spiegelungsphänomenen ist die Aufdeckung der Normalformen der unterschiedlichen Arten der Informationsverarbeitung und Kommunikation. Kennt man sie, so lässt sich beobachten, wie die Strukturen der einen kommunikativen Kooperationsform durch die Überlagerung mit anderen 'gestört' werden und wie diese 'informativen' Abweichungen dann zum Gegenstand kollektiver Reflexion/Informationsverarbeitung werden.

8. Natürlich hat die kommunikationstheoretische Umorientierung auch Konsequenzen für die *Methodologie*. Die *Ausnutzung der Selbstbeobachtung als Medium der Umwelterkenntnis* gewinnt einen größeren Raum. Es gilt das Spiegelungskonzept auch auf die Forschungsarbeit anzuwenden. Und mit dieser Anwendung lässt sich die kommunikative Sozialforschung am leichtesten von den klassischen Verfahren der empirischen Sozialforschung aber auch von den verschiedenen anderen 'qualitativen' Untersuchungsrichtungen abgrenzen. Vielleicht nicht die Systemtheorie für sich genommen, wohl aber die Kommunikation und die Annahmen über die kommunikative Welt als eine Ansammlung von verschiedenen Systemtypen, die auf unterschiedlichem Niveau emergieren, zwingt zu einer beständigen Klärung der Identität des Forschungssystems und seiner Minimalform, des einzelnen Forschers. Er muss nicht nur die Programme seiner Arbeit klären sondern er muss, wenn er denn die Spiegelungsidee nutzen und damit die Gegenstandstheorie auch konsequent auf sich selbst anwenden will, beständig einen Wechsel der Selbstbeschreibung vornehmen. Spiegelungen hinterlassen dann die deutlichsten Konturen, wenn die Spiegel von der gleichen Art sind. Die Untersuchung psychischer Systeme verlangt eine Selbstbeschreibung des Forschungssystems als Ansammlung von psychischen Systemen, die Untersuchung sozialer Systeme verlangt eine entsprechende Typisierung des Forschungssystems als ein spezifisches soziales System. In diesem flexiblen Umgang mit sich selbst und mit der Umwelt unterscheidet sich die kommunikative Sozialforschung von allen Ansätzen des beschreibenden Paradigmas, die an einer einseitigen Spiegelung und an einer strikten Immobilität des Betrachters bzw. seiner Selbstbeschreibung festhalten.

9. Sie unterscheidet sich weiterhin von diesem Paradigma dadurch, dass sie Chaos, latente Rückkopplungen und Interferenzen mit Umweltsystemen nicht verdrängt sondern als Erkenntnischance begreift. *Wer Kommunikation kommunikativ untersuchen will, muss nicht nur Systemvielfalt sondern auch Spiegelungen und damit Strukturzerfall in der Forschergruppe zulassen.* Solche Interferenzen können ja nicht geplant sein! Aber sie lassen sich natürlich durch positivistische Methodologie und Sachbearbeiterdisziplin unterdrücken und der Reflexion entziehen. Die herkömmliche Ordnung der Forschungsprozesse vermeidet die Zirkularität, die gerade das Wesen der Selbstreferenz oder Rückkopplung ist - und sie bringt dadurch die selbstreflexive Erforschung ihres Gegenstandes praktisch zum Erliegen.

10. Wann die Kommunikation erfolgreich ist, definieren die Kommunikationssysteme selbst. Dazu ist Rückkoppelung (Feedback) und damit die Einrichtung einer kybernetischen Kontrollschleife erforderlich. Irgendwie signalisieren sich die am Gespräch Beteiligten, dass sie davon ausgehen, einander verstanden zu haben.

Merke: nicht der Außenstehende wissenschaftliche Beobachter, sondern die Beteiligten definieren den Erfolg. Es kann durchaus sein, dass wir als Betrachter der Kommunikation zu einer anderen Bewertung gelangen als die Beteiligten. Diese Berücksichtigung der Standpunkte der Beteiligten ist ein zentraler methodologischer Grundzug der kommunikativen Sozialforschung, auf den wir noch ausführlich zurückkommen werden (vergleiche Ethno-Methodologie).

11. Wir werden in dem Seminar versuchen, solchen Programmen sozialen Handelns und Erlebens auf die Spur zu kommen.

Hiervon gibt es sehr verschiedene: Normalformerwartungen über den Ablauf von irgendwelchen sozialen Aktionen, also z.B. von Verkaufs- und Konfliktgesprächen, Instruktionen, Unterricht, Beratungen usw. Ein ganz anderer Typus eines solchen Programms sind die Selbstbeschreibungen, die soziale Rollen von sich anfertigen. Jede Gruppe, so etwa auch z.B. die Profession der Floristen hat in Abgrenzung, z.B. zu den Gemüsebauern solche Identitätskonzepte.

12. Die Programme, an denen die Kommunikative Sozialforschung interessiert ist, haben, wissenschaftstheoretisch gesehen, viel gemeinsam mit den naturwissenschaftlichen Gesetzen:

a) Sie sind immer allgemein und werden durch die speziellen Rahmenbedingungen im Einzelfall modifiziert. Natürlich kann man auch versuchen, einen Einzelfall als Einzelfall zu beschreiben. In der Regel beschäftigt man sich mit ihm jedoch nur, um übergreifende, allgemeinere Strukturen zu erkennen. Man bildet Typen, z.B. von Verkaufsgesprächen im Grünkostladen oder im Blumengeschäft, und versucht dann durch die Analyse der Einzelbeispiele ein Artmodell zu entwickeln. Zu diesem verhält sich dann die Struktur des Einzelfalls wie die des botanischen Artmodells zu dem Exemplar.

Die Entwicklung von solchen Artmodellen (allgemeinen Programmen) nenne ich *Normalformrekonstruktion* (NFR). Erst wenn man solche Normalformmodelle zur Verfügung hat, kann man beliebige empirische Einzelfälle in einem kommunikationswissenschaftlichem Sinne verstehen. Dieses Verstehen erfolgt dann als eine Kodierung des Einzelfalls mit Hilfe des Normalformmodells. Diesen Prozess bezeichne ich als *Normalformanalyse* (NFA). Vgl. Kap. 11!

b) Zweitens liegen diese Programme in ihrer gesamten Struktur nicht offen zutage. Sie sind vielmehr verdeckt, 'latent'. Wir 'wissen' nicht immer, nach welchen Programmen wir wahrnehmen, bewerten und handeln. Wir tun es und es funktioniert - auch ohne dass wir die Programme in Sprache übersetzen können. Eben deshalb nutzt es auch wenig, bei den Beteiligten nachzufragen. Das programmatische Wissen ist nur zum geringeren Teil sprachlich begrifflich repräsentiert.

So gesehen besteht die Aufgabe von Normalformrekonstruktionen im Rahmen der kommunikativen Sozialforschung in der Versprachlichung von vorher nicht ausbuchstabilten Programmen. Sie hat damit eine ganz ähnliche Aufgabe wie das naturwissenschaftliche *Beschreiben*. Auch bei diesem Beschreiben geht es ja darum, die Umweltinformationen zu sequenzieren, sie zu benennen und sie dann zu Systemen zu ordnen.

13. Der *praktische Nutzen* solcher Programme für die außerwissenschaftliche Umwelt liegt darin, den Beteiligten in den betreffenden sozialen Systemen ihre eigenen Handlungspläne und Erfolgskriterien deutlich zu machen und ihnen eine alternative Sichtweise auf ihr Erleben und

Handeln zu öffnen. Insbesondere geht es darum, professionelle Kommunikationssysteme zu beschreiben und damit einen Beitrag zur Ausbuchstabierung von professionellem Wissen/Expertenwissen zu leisten.

Dabei kann man davon ausgehen, dass die Normalfallrekonstruktionen zunächst einmal nichts Neues zutage fördern. Sie rekonstruieren im ersten Schritt die Programme der wirklich funktionierenden Kommunikationsabläufe. Deshalb sucht man sich auch Prototypen, Beispiele gelingender Kommunikation aus und bleibt nicht bei der zufälligen Auswahl irgendwelcher Gespräche stehen. Erst in einem zweiten Schritt, wenn man die Programme verschiedener funktionierender Gesprächsabläufe rekonstruiert hat, kann man versuchen, diese Programme zu optimieren. Dies ist der Schritt von deskriptiven zu präskriptiven Programmen.

Die Ausbuchstabierung macht die Programme lehr- und lernbar. Besonders fruchtbar sind sie erfahrungsgemäß für angehende Praktiker und Professionals. Aber auch sonst haben wir die Erfahrung gemacht, dass die Praktiker in den beforschten Gruppen und Institutionen gespannt auf die Ergebnisse der kommunikativen Sozialforscher warten!

Kommunikative Sozialforschung

- hat nicht nur Kommunikation als Forschungsgegenstand sondern
- organisiert auch den Forschungsprozess als Gespräch mit Rückkopplungsmöglichkeiten und selbstreflexiven Phasen. (Gegenteil: distanzierte Betrachtung)

"Kommunikative Sozialforschung", formulierte Fritz Schütze, als einer ihrer Sprecher, "geht von der These aus, dass die im interessierenden Interaktionsfeld stehenden Gesellschaftsmitglieder besser informiert sind und mehr Einsichten über ihren Praxisbereich haben, als die untersuchenden Sozialforscher - so 'verborgen' sich auch immer die Einsichten des Informanten im Verlauf der Untersuchung herausstellen können. Der Sozialforscher hat also zunächst einmal 'nur' zuzuschauen, zuzuhören und offene Fragen zu stellen. Er darf erst dann sich selbst zur Sache äußern, wenn er die Perspektiven der Gesellschaftsmitglieder des interessierenden Interaktionsfeldes erfasst hat."

Die grundlegenden methodischen Prinzipien der Kommunikativen Sozialforschung (Kapitel 2)

Verhaltensforschung und Kommunikationsforschung

Der Begriff 'kommunikative Sozialforschung' ist erst in den 70er Jahren von Bielefelder Soziologen und Sprachwissenschaftlern eingeführt worden. (Vgl.: Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen: Kommunikative Sozialforschung. München 1976). Sie wollten damit nicht in erster Linie ausdrücken, dass die Kommunikation ein lohnender Gegenstand der Sozialforschung ist. Vielmehr sollte schon durch die Begriffswahl deutlich gemacht werden, dass auch der Forschungsprozess als Kommunikation, als ein Gespräch mit Rückkopplungsmöglichkeiten und selbstreflexiven Phasen zu gestalten ist. Sie richteten sich damit gegen Formen der Verhaltensforschung, die nur die distanzierte Beobachtung als Medium der Erfahrungsgewinnung akzeptiert und versuchten, bestimmte Schwächen der quantitativen, statistisch orientierten Soziologie zu kompensieren.

Für letztere ist Ausgangs- und Endpunkt der Untersuchung das für seinen Beobachter sichtbare und damit auch zählbare *Verhalten* von Individuen, Gruppen, Organisationen und Gesellschaften. Das ist natürlich eine Untersuchungsmöglichkeit. Andererseits ist den Soziologen nicht verborgen geblieben, dass es nicht nur eine Ordnung des sozialen *Verhaltens* sondern auch eine solche der sozialen *Erwartungen* oder Ideen gibt. Die Menschen beobachten ihre Umwelt, aber sie handeln erst aufgrund ihrer Interpretationen, ihrer Wahrnehmungen. Schon Alfred Schütz hatte deshalb formuliert, dass sich soziale Ordnung erst aufgrund solcher Interpretationen oder wie er es nannte, 'Typisierungen' herstellt und dass sich diese Typisierungen in der sozialen Kommunikation herausbilden. Niklas Luhmann führt diesen Gedanken weiter, wenn er davon spricht, dass nicht das Verhalten, nicht einmal die Erwartung des Verhaltens, sondern erst die Erwartungen von Erwartungen zu sozialen Systembildungen führen.

Die Erwartungen und erst recht die Erwartungen fremder Erwartungen lassen sich natürlich nicht in der Weise mit den Augen wahrnehmen, wie das soziale Verhalten. Es sind risikoreiche Idealisierungen, die sich keineswegs unmittelbar im Verhalten umsetzen.

Die individuellen Programme lassen sich sozial nicht immer einlösen, weil das kooperative Verhalten als Kompromiss zwischen den verschiedenen Plänen mehrerer Personen entsteht. (Aushandlung) Die sozialen Programme, wie z.B. institutionelle Normalformenerwartungen lassen sich nicht durchhalten, weil in jedem empirischen Fall Umweltfaktoren störend oder beschleunigend eingreifen.

Zu dieser, alle sozialen Normen modifizierenden Umwelt, gehört vor allem auch die individuelle Persönlichkeit, die eben nicht in der jeweiligen Rolle aufgeht.

Wenn nun aber aus dem konkreten sozialen Verhalten nicht relativ gradlinig auf die sozialen Normen oder Programme geschlossen werden kann, dann kann die Verhaltensbeobachtung auch nicht der Königsweg einer sozialwissenschaftlichen Forschung sein, der es um eben diese Normen geht. (Diese Schlussfolgerung hat den sogenannten 'Positivismusstreit' in der deutschen Soziologie der 60er Jahre angestoßen.)

Um die sozialen Programme und die individuellen Erwartungen zu ermitteln, sind eigene Methoden, die sog. interpretativen oder qualitativen Verfahren von verschiedenen Schulen, z.B. von der Ethnomethodologie, der Wissenssoziologie, der sog. objektiven Hermeneutik und eben von der kommunikativen Sozialforschung entwickelt worden.

Merkmale kommunikativer Sozialforschung: Auf Programme und Informationsverarbeitung orientierte Theorien

Aus kommunikationstheoretischer Sicht kann man leicht feststellen, dass diese im einzelnen ungemein verzweigten Wege der soziologischen Theorie- und Methodendiskussion in eine gemeinsame Richtung weisen: Man geht davon aus, dass die verschiedenen sozialen Phänomene informationsverarbeitende ('interpretierende') Systeme sind, die alle über ein Modell von sich und von ihrer Umwelt verfügen und dieses Modell bei ihrem Handeln und Erleben einsetzen.

Kommunikation kommt zustande, wenn die Programme verschiedener Informationssysteme soweit ähnlich sind, dass sie beliebige Umweltinformationen parallel ('gleichsinnig') verarbeiten können. Ziel der kommunikativen Sozialforschung ist nicht nur die Beschreibung der sichtbaren Systemkomplexität (hardware) sondern auch der Programme (software, 'Normalformmodelle').

Selbstreferenzielle Methodologie

Die gemeinsame methodologische Auffassung dieser verschiedenen Richtungen ist es, die Sozialforschung als einen kommunikativen Prozess aufzufassen.

Sie unterscheidet sich damit von der klassischen empirischen Sozialforschung erheblich: Deren Methodik lässt sich auf weite Strecke gerade als eine Lehre darüber verstehen, wie man es als Forscher verhindern kann, seine Untersuchungsobjekte zu beeinflussen. Vom Geben und Nehmen, das das Wesen der Kommunikation ausmacht, bleibt dabei auf der Seite der Vp/Opjekte nur das Geben und auf Seiten des Forschers das Nehmen.

Die Kommunikationsforschung muss, wenn sie denn ihre Theorie über ihren Gegenstand ernst nimmt, diese Schematisierung als praktisch undurchführbar und im übrigen sinnlos ablehnen und stattdessen Forscher und Untersuchungspersonen als gleichberechtigte, wenn auch sozial differenzierte Kommunikationspartner auffassen. Wenn man nämlich davon ausgeht, dass die soziale Wirklichkeit kommunikativ erzeugt wird, dann muss man auch annehmen, dass die Forscher ihre Konstrukte kommunikativ erzeugen. Es gibt keinen prinzipiellen Unterschied zwischen dem Verhalten und dem Erleben der Forscher und der Beteiligten im sozialen Feld. Beide sind gezwungen, ihre Umwelt interpretativ zu erschließen.

Wird z.B. eine Marktforschung im Stile der kommunikativen Sozialforschung durchgeführt, so bedeutet dies konkret: Man geht davon aus, dass jeder Käufer eine Marktforschung im kleinen betreibt und betrachtet es als Forschungsaufgabe, die Programme zu rekonstruieren, die dieser Marktforschung zugrundeliegen. Da man weiter davon ausgeht, dass sich diese Programme letztlich kommunikativ ausgebildet haben, kann man sie auch nicht durch bloße Betrachtung ermitteln sondern man braucht das Gespräch. Ein solches Gespräch als Teil der Sozialforschung ist natürlich etwas anderes als die Befragung, das Ankreuzen in Fragebogen oder der 'Response' auf standardisierte Interviews. Hier taucht das Gegenüber ja nicht als Gesprächspartner sondern lediglich als ein Informationsmedium unter anderen auf. Man behandelt seine Antworten so, wie man etwa auch die Tabellen über den Pro-Kopf-Verbrauch von Schnittblumen behandelt. Eine solche Form der Informationsgewinnung ist ganz unverzichtbar, aber sie ist natürlich keine Kommunikation. Kommunikation setzt demgegenüber voraus, dass mehrere Beteiligte etwas gemeinsam leisten, dass es Rückkoppelungsprozesse gibt und folglich das Ergebnis dieser Dynamik etwas anderes ist, als das, was jeder einzelne einbrachte oder schon vorher wusste.

Will man den selbstreferentiellen Ansatz ernst nehmen, d.h. die Theorien, die man über den Gegenstand entwickelt hat, auch auf sich selbst anwenden, dann muss man den Forschungsprozess als einen kommunikativen Prozess gestalten, das Forschungssystem als ein Kommunikationssystem begreifen, in dem zumindest zeitweise auch die sog. Untersuchungsobjekte gleichberechtigte Mitglieder sind.

Dies geschieht z.B. dadurch, dass Interviews als 'narrative Interviews' durchgeführt werden, in denen der Interviewer seine Leitrolle zeitweise an den Interviewten abgibt und in dem die Fragen eher als Anregung zur Selbstexploration der Interviewten zu verstehen sind, denn als Datenerhebung.

Weitere Erkenntnistheoretische Grundannahmen

*** Homomorphie:**

Gleiches kann besonders gut durch Gleiches erkannt werden. (Soziale Kommunikation nur durch Forschergruppen mit entsprechender Komplexität, psychische Informationsverarbeitung nur durch intrapsychische Selbstreflexion etc.)

*** Mikrokosmos - Makrokosmos:**

Jedes Element und jedes Teilsystem von (komplexen) Informations- und Kommunikationssystemen widerspiegelt die Strukturen des Gesamtsystems. (Deshalb können Mikroanalysen die Dynamikkomplexität und Differenzierung der Gesamtkommunikation aufdecken.)

* **Intervention:**

Jede Kommunikation, auch die kommunikative Datenerhebung und -auswertung verändert die beteiligten Informationssysteme. (Forschung als Intervention, Aktionsforschung)

* **Verantwortung:**

Diese Ein- und Auswirkungen sollen nicht verdrängt, sondern aktiv gestaltet werden. Eben dies setzt voraus, dass der Forschungsprozess als eine Kommunikation zwischen den Forschern und seinen Untersuchungspartnern gestaltet wird und sich die Forscher überlegen, was sie eigentlich mitteilen wollen.

An technische Medien gebundene Methodik

Diese Form der gemeinsamen kommunikativen Datenerhebung durch Teilnahme an der Interaktion im sozialen Feld, Gruppendiskussion, bestimmte Formen des Gesprächs und anderer ist natürlich nur eine Phase im Forschungsprozess. Ziel ist es ja letztlich, die latenten Programme oder Erwartungen/Wissensbestände zu ermitteln, im Beispiel der Marktforschung also zu verstehen, welche Programme den Käufer wie oft in welche Läden zu welchen Waren und Warenmengen führen. Dies ist möglich, wenn man die kommunikativ gewonnenen Daten in einer weiteren Forschungsphase reflexiv betrachtet. In dieser Phase sind die Untersuchungspersonen natürlich nicht mehr gegenwärtig.

Die reflexive Bearbeitung der Daten setzt voraus, dass sie in einer geeigneten Form gespeichert und aufbereitet werden, das sind normalerweise Tonbandaufzeichnungen und deren genaue Verschriftlichung/Transkription.

(Technische Medien als Voraussetzung wissenschaftlicher Mikroanalysen dieses Typs)

Die Transkriptionen dieser Tonband- oder auch Videoaufzeichnungen können beliebig genau angefertigt werden, sie enthalten, wie jeder, der sich damit einmal beschäftigt hat, leicht bestätigten wird, ungemein viele Informationen.

(Oftmals wird dieser Form der Forschung von der quantitativ verfahrenen Soziologie vorgeworfen, sie arbeite mit zu geringen Materialmengen. Das ist nicht richtig, richtig ist vielmehr, dass sie andere Typen von Daten verwendet!)

Die Auswertung der Transkriptionen erfolgt nun auch wieder idealerweise kommunikativ, d.h. nicht durch einen einsamen Auswerter sondern in einem Gruppengespräch der Forscher.

Auch diese 'Datenverarbeitung' in der Forschergruppe wird aufgezeichnet und ausschnittsweise, zweckentsprechend genau verschriftet (transkribiert).

Dies ermöglicht nicht nur eine Mikroanalyse der Daten sondern auch die nachträgliche minutiöse Reflexion des eigenen methodischen Vorgehens. Letztere kann beschrieben werden und macht dann den Forschungsprozess einer intersubjektiven Überprüfung zugänglich.

(Dem Niveau dieser Technik muss übrigens die Kommunikationstheorie entsprechen - was bei den an der 'natürlichen' face-to-face Kommunikation orientierten Ansätzen nicht der Fall ist.)

Die Mikroanalyse führt zu einer Sammlung von Paraphrasen und über deren kommunikativ, und d.h. intersubjektiv kontrollierte Reduktion schließlich zu Hypothesen über die Programme der an dem Gespräch Beteiligten (oder über andere Gegenstände, je nachdem).

Üblicherweise wird nun eingewendet, dass diese Ergebnisse ja nur Vermutungen, eben Hypothesen seien. Das ist richtig, aber eigentlich kein Einwand sondern es beschreibt nur unsere soziale Realität: Wir können nie sicher wissen, was der andere mit seinen Äußerungen meint und nach welchen Programmen er sich gerade richtet. Und er kann dies umgekehrt natürlich in Bezug auf uns auch nicht wissen.

Beruhigend ist dabei, dass wir uns trotz dieser Vagheiten irgendwie verständigen - oder es zumindest immer wieder meinen.

Praxisbezogene Ergebnisse

Häufig wird gegen die qualitative Sozialforschung ins Feld geführt, sie sei nur am Einzelfall orientiert und ihre Ergebnisse seien deshalb kaum verallgemeinerbar. Soweit ich die Forschungslage, insbesondere im Bereich der verschiedenen Richtungen der Konversationsanalyse und der hermeneutischen Sozialforschung (Oevermann), überblicke, trifft dieser Vorwurf zu.

(Wobei mir klar ist, dass die betreffenden Forscher diesen Einwand zurückweisen.)

Diese Tatsache hat aber nichts mit dem Ansatz als solchem zu tun sondern vielmehr mit speziellen, aus der Wissenschaftsgeschichte herrührenden Profilierungszwängen und mehr noch mit dem 'jugendlichen' Entwicklungsstand der ganzen Richtung. Sie steht heute dort, wo sich die Botanik im 16. Jh. befand. Sie kann erst für ganz wenige soziale Phänomene 'Artmodelle' vorlegen und begnügt sich im übrigen in der Tat mit mehr oder weniger künstlerischen Beschreibungen einzelner Exemplare.

Andererseits sind Fortschritte unübersehbar: Immer mehr Institutionen werden in ihren gattungsspezifischen informationsverarbeitenden Prozessen erfasst und es steht zu erwarten, dass sich mittelfristig allgemeine Modelle für die Deskription und Unterscheidung herauskristallisieren werden.

Ein Beispiel für ein solches Modell auf einem Spezifitätsniveau jenseits eines konkreten empirischen Exemplars ist das Modell der Normalform der Supervision, welches wir in den letzten 15 Jahren schrittweise entwickelt und immer wieder ergänzt haben.

Solche Normalformmodelle können in die Praxis, aus der sie rekonstruiert wurden, rückgekoppelt werden und dort als handlungs- und wahrnehmungsleitende Programme dienen. (Ausbildung von sozialer Kompetenz von Experten)

Je nach den konkreten Umweltbedingungen, weicht das Geschehen in den sozialen Systemen mehr oder weniger von den normalen Programmstrukturen (Artmodell!) ab. Auch dieser Umgang mit Störungen lässt sich untersuchen, beschreiben und lernen.

Allgemeine Prinzipien der Auswertung kommunikativer Daten

* systemisch und mehrdimensional

* geordnet nach Systemtypen (mikro- und makroanalytisch)

* auf Informationsverarbeitung und Programme orientiert

* multiperspektivisch und integrativ: selbstreferentiell und fremdreferentiell (rekonstruktiv und kodierend); mikro- und makroperspektivisch, informations- und kommunikationstheoretisch etc.

* Innenperspektive (Rekonstruktion) vor Außenperspektive (Interpretation)

Ein Anwendungsbeispiel für die Kommunikative Sozialforschung - Identitätskonzepte von Grünkostläden -

Um die vorgestellte Konzeption etwas zu veranschaulichen, möchte ich nun ein Beispiel einer kommunikativen Sozialforschung geben - und zwar aus einem Methodenseminar, das ich 1988 mit Studenten in Bielefeld abgehalten habe. Rahmenthema waren die Identitätskonzepte von 'alternativen' Institutionen, darunter auch von freien Initiativen der Aids-Beratung und von Naturkostläden. In einem Teilbereich ging es auch um Marktforschung im weiteren Sinne, nämlich um das Produktverständnis in den Naturkostläden.

Als Ausgangsfrage hatte sich damals herauskristallisiert:

Wie können vergleichsweise kleine, ganz unprofessionell geführte Naturkostläden trotz Konkurrenz von supermarktmähnlichen Anbietern gleicher Produkte überleben?

Was haben solche Läden für Selbst-, Kunden- und Produktbilder?

Betreiben sie überhaupt ein Produktmarketing?

Ich beschränke mich im folgenden auf die Auswertung eines Untersuchungsobjekts, der 'Früchte der Natur', eines Ladens, der hauptsächlich Demeterprodukte vertreibt.

Die Daten wurden bei verschiedenen Gesprächen mit den Ladenbesitzern und durch die Tonaufzeichnung von professioneller Interaktion, also dem Geschehen im Laden, gewonnen.

Hinzu kamen die üblichen Beobachtungen der Studenten (Fieldmanual) und die Dokumentensammlung, z.B. der ausgelegten Werbezettelbroschüren usw., außerdem Fotos.

Der Forschungsprozess

Es ist hier nicht der Raum, um die bei dieser Untersuchung angewendeten Verfahren detailliert zu beschreiben.

Die nachfolgende Auflistung der Phasen des Forschungsablaufs mag immerhin einen Eindruck von unserem Vorgehen geben:

1. Auswahl des Untersuchungsgegenstandes, Vorüberlegungen zur Datenerhebung
2. Kontaktaufnahme, Ortsbesichtigung, Vorgespräche
3. Vorbereitung des Erstgesprächs / explorativen Interviews
4. Auswertung der Exploration, Festlegung der weiteren Schritte, der zu erhebenden Informationen
5. Gezielte Datenerhebung
6. Transkription der Gespräche
7. Mikroanalysen der Transkription
8. Erhebung zusätzlicher Daten
9. Reflexion des Forschungssystems anhand von Tonaufzeichnungen der Auswertungssitzungen
10. Rückkoppelung der Ergebnisse an die untersuchten Personen/-Institutionen (Triangulation)
11. Zusammenstellen und Veröffentlichen der Ergebnisse

Besondere Bedeutung hatte in diesem 'Miniprojekt' das narrative Interview, weil es sich für die Zwecke der kommunikativen Datenerhebung in solchen Institutionen besonders gut eignet. (wir kommen darauf noch zurück)

Generelles Ziel dieser Interviewform ist es, den Interviewten zum 'freien', gleichberechtigten Gesprächspartner zu machen. Dazu gibt der Interviewer - ganz im Gegensatz zur Praxis bei den sog. 'standardisierten Interviews' - seine Leitrolle zeitweise an den Gesprächspartner ab und lässt ihn seine Einfälle unzensuriert äußern. Wenn der Interviewer eingreift, dann wird seine Frage eher als Anregung zur Selbstexploration des Interviewten denn als Strukturierung gedacht. Auf diese Weise gelingt es erfahrungsgemäß, den Erzähler dazu zu bringen, 'mehr' preis zu geben, als er ursprünglich geplant hatte. Die in der konversationsanalytischen Literatur beschriebenen

'Zugzwänge des Erzählens' (Kallmeyer/Schütze) erleichtern dem Interviewer die Arbeit - sie nehmen es ihm aber nicht ab, sich über die Informationsbedürfnisse des Projekts klar zu werden. Diese und die globale Strategie des Gesprächs werden in einem 'Leitfaden' von dem Interviewer vorab zusammengestellt. Ein solcher Leitfaden einer Interviewerin (I. Krumwiede) ist im folgenden hektographiert. (Abb. 1)

Bei Interviews hängt, wie bei den meisten anderen Gesprächen auch, viel von den ersten Minuten ab. Wichtig ist es deshalb schon mit der Eingangsbemerkung, dem Interviewten ein Signal dafür zu geben, wohin das Gespräch gehen soll.

Die Interviewerin hat sich hier, wie üblich, bemüht, eine Frage zu finden, die es dem Gesprächspartner, dem Ladenbesitzer bzw. seiner Frau, ermöglicht, an seinen biographischen Erfahrungen anzuknüpfen.

Zur Veranschaulichung des Verfahrens ist die relativ genau transkribierte Anfangsphase des Interviews abgebildet. (Abb. 2) Die Erläuterung der Zeichen erfolgt im Zusammenhang mit den Ausführungen zur Transkriptionstechnik.

Die Schlussfolgerung, die sich aus dem Datenmaterial ziehen lassen, kann ich hier nicht entwickeln. Aber vielleicht geben schon die 'Sprecherwechsel' ('turn-taking') und die 'Hm's' einen Eindruck davon, wie sehr der Ablauf solcher Gespräche interaktiv gesteuert wird. (Es liegt auf der Hand, dass Studenten nach solchen Mikroanalysen, auch für ihr eigenes Sprach- und Kommunikationsverhalten sensibilisiert sind! Dies gilt zumal dann, wenn sie auch mit ihrem eigenen Gesprächsverhalten in Form von Transkriptionen konfrontiert werden. Und das passiert regelmäßig in entsprechenden Projektseminaren, weil ja auch die gemeinsamen Auswertungssitzungen aufgezeichnet und in der Phase der 'Selbstreflexion' als Datenmaterial verwendet werden.)

Abb. 1: Interviewleitfaden

Vorüberlegungen zum Interview (narrativ) Nr. 4, vom 5.5.1988

Die folgenden Fragen dienen als mögliche Themen während des Interviews.

Einstiegsfrage: Wie sind sie dazu gekommen, diesen Laden hier zu gründen?

- Was haben sie vorher gemacht? - Unzufriedenheit
- Was sollte der Laden für sie bringen? - Welche Ideen/Träume standen hinter der Gründung (persönliche Erfüllung - Marktlücke decken, Verbreitung der eigenen anthroposophischen Ideen etc.)
- Haben sie sich vorher mit Naturkost beschäftigt?
- Welche Schwierigkeiten brachte die Gründung des Ladens mit sich? (finanziell, familiär (Zeit für Kinder etc.) Einbeziehung der Frau in den Laden etc.)
- Erfüllt der Laden die Ansprüche, die sie bei der Gründung an ihn gestellt haben? (Spanne zwischen Ideal und Realität)
- Fehler im Rückblick
- Entwicklung der Beziehung/Einstellung zum Laden (Ist Frau Geissel mittlerweile engagierter/interessierter als er?)
- Welchen Raum/Bedeutung nimmt der Laden heute in ihrem Leben ein?
- Was ist ihnen das Wichtigste am Laden? (Umgang mit dem Kunden, Beraterfunktion, Umgang mit gesunder Ware, der eigene Chef sein)
- Was am Laden ist ihnen lästig?
- Wie lange möchten sie den Laden noch machen?
- Fühlen sie ihre "Idee der Naturkost" im Supermarkt verkauft?
- Sie und ihre Ideale liegen im Trend. Haben sie deshalb den Eindruck, dass sich diese Ideale verwaschen und ihre Bedeutung verlieren?
- Wenn sie ihre Arbeit als eine "Message" verstehen, womit wäre sie erfüllt, womit hätten sie ihr Ziel erreicht?
- Wie würde ihr Traum-Laden aussehen?

Abb. 2: **Narratives Interview (Nr. 4) vom 5.5.1988**

- 1 I ja fang ich gleich an ne (')
- 2 HG ja
- 3 I als erstes würd mich interessieren wie sie überhaupt dazu
- 4 gekommen sind diesen Laden hier zu gründen damals (')
- 5 HG (.) ja also äh (..) wir (.) wir haben uns schon jahre-
- 6 lang vorher mit der Materie befaßt $\sqrt{\quad}$ (.) ich hatte (.)
- 6a I $\sqrt{\quad}$ hm
- 7 HG äh schon jahrelang Gemüse angebaut biologisch (..) und von
- 8 daher (.) lag es nah dass wir so etwas (..) anfangen (..) dann kam
- 9 äh (schneller:) natürlich die berufliche Situation
- 10 dazu ne (') + &
- 11 I & was haben sie denn vorher gemacht (') &
- 12 HG & ich war vorher Exportkaufmann und (..) hab mein äh (..)
- 13 Beruf verloren (.) und hab dann überlegt ja was (.)
- 14 solln (.) wa machen (.) und dann sind wir auf diese (.)
- 15 Sache gekommen halt ne (')
- 16 I hmhm (.) war das so aus der Not ne Tugend machen also sie
- 17 warn arbeitslos
- 18 HG Jaa ein bißchen auch $\sqrt{\quad}$ äh kam dazu $\sqrt{\quad}$ nich $\sqrt{\quad}$ und
- 19 I $\sqrt{\quad}$ hm
- 20 HG dann die geldliche Situation (.) äh (:.) ich hab eine
- 21 Abfindung bekommen und äh (.) von meinem alten Arbeitgeber
- 22 (..) und da haben wir gedacht na kann man das Geld ver-

23 wenden um eine neue $\sqrt{\quad}$ Existenz aufzubauen $\sqrt{\quad}$ ne (')

24 I $\sqrt{\quad}$ hm

25 I das war aber nicht so dass sie die Idee hatten son Laden

26 zu machen und dann ihre Arbeit gekündigt haben sondern

27 sozusagen (und das dann abgezogen?) sondern andersrum (')

28 HG nein so wars

29 HG jaa doch andersrum $\sqrt{\quad}$ also so wars nicht $\sqrt{\quad}$ ne

30 I $\sqrt{\quad}$ hm

31 I hm (.) sie sagten sie haben sich vorher schon mit Natur-

32 kost (.) beschäftigt sicherlich auch mit so anthroposo-

33 phischen Fragen nich (')

34 HG (.) das hatten wir bis zu dem Zeitpunkt nur (k) ich per-

35 sönlich jedenfalls $\sqrt{\quad}$ nur sehr wenig $\sqrt{\quad}$ das kam alles

36 I $\sqrt{\quad}$ hm

37 HG hinterher nachdem wir (.) dann angefangen haben

38 I mit der Entstehung des Ladens (')

39 HG jaha ja da haben wir uns intensiv damit befaßt ne (')

Ergebnisse

Mit welcher Selbstbeschreibung, mit welchem Programm schafft es also der Laden 'Früchte der Natur', sich gegenüber der Konkurrenz durchzusetzen?

Die Lösung sieht ungefähr so aus, dass der Laden sich nicht als ein Geschäft sondern als Teil einer *Gruppe* von Menschen versteht und zwar von solchen, die das Bedürfnis haben, nicht nur "gesunde Lebensmittel zu essen" sondern die auch bereit sind, "Erkenntnisse zum Gesamtproblem der Ernährung des Menschen zu gewinnen, Zusammenhänge zwischen Natur und menschlichem Handeln klarer zu machen, Einsichten zu entwickeln für den Anbau, die Verarbeitung, den Handel und den Verbrauch". (Aus einem Merkblatt des Ladens für interessierte Kunden) Er macht m. a. W. Werte zum Kristallisationspunkt eines sozialen Systems und zwar solche, die in den traditionellen Geschäften bestenfalls eine untergeordnete Rolle spielen. Dies hat unmittelbar Auswirkungen auf die Organisation der Arbeit und auf die Gestaltung des Verhältnisses zum Kunden. Der Laden versteht sich als Teil eines Kreislaufs, in dem außer ihm auch die Käufer, die Händler und die Produzenten mitwirken. Während die übliche marktwirtschaftliche Vorstellung eher so ist, dass eine Linie von der Produktion bis hin zum Konsumtion gezogen wird und für den Ladenbesitzer mit dem Verkauf das Ende dieser Kette erreicht ist, sieht das Identitätskonzept dieses Ladens einen geschlossenen Kreislauf vor. Man nimmt als Käufer wie als Verkäufer gleichermaßen an einem Stoffwechselprozess teil. Das bedeutet, dass die Kunden nicht nur als Abnehmer sondern auch als Feed-back-Geber gebraucht werden. Sie müssen etwas einbringen:

"Und es ist ja auch nicht so, als wenn ich nur den Kunden was gebe. Es gibt ja auch Kunden, die mir was geben. Und das war vor allen Dingen am Anfang sehr stark, die mir Gedanken nahebrachten, die ich so noch gar nicht hatte. Das ist also ein Entwicklungsprozess"

"Ich würde sagen, von den Kunden, die immer wieder kommen, die haben ein echtes Bedürfnis, auch eine gewisse Kommunikation zu pflegen. Ja, die möchten sich mit anderen Kunden unterhalten. Man kann das deutlich merken, wenn sie mal warten müssen oder so. Sie möchten gewisse Probleme, vor allen Dingen, wenn wieder irgend etwas akut ist, da besprechen und suchen sie auch äh wie z.B. nach Tschernobyl einen gewissen Schutz, möchte ich mal sagen. Also irgendwie jemand, der ihnen Rat gibt, der ihnen hilft..."

Als guter Kunde ist man nicht Käufer einer Ware in einer kommerziellen Institution, sondern Teil einer Kommunikations- und/oder Wertegemeinschaft. "Nur gesunde Lebensmittel verkaufen, das ist mir nicht genug" sagt die Ladenbesitzerin. Und entsprechend ist ihr natürlich auch ein Käufer nicht genug, der nur gesundes Essen haben will.

Wir können hier exemplarisch verfolgen, wie die Selbstbeschreibung des Ladens und die gesellschaftlich ausgearbeiteten (Fremd-) Beschreibung von dieser Institution auseinanderdriften.

Der Laden wird zu einer Gruppe umdefiniert, in der die Verkäufer Moderationsfunktion und die Käufer eine kommunikative Bringschuld besitzen. Man kann die Mitgliedschaft in diesen Verein nicht allein durch einen kommerziellen Akt erreichen.

Selbst von den üblichen Mechanismen der Preisbildung möchte man sich abkoppeln. Die Dinge haben ihren natürlichen biologischen Wert und dieser soll erkannt werden.

"Ich habe eigentlich immer das Bedürfnis, meine Kunden dahin zu bringen, von sich aus über die Strukturen des Naturkostladens und über die Sachen, die er essen möchte, nachzudenken". Korn ist nicht in erster Linie Rohstoff für Müsli, sondern ein Keim des Lebens, um dies zu erkennen, müssen sich Kunde wie Verkäufer über Geburt und Wachstum der Produkte verständigen. Auch der Produzent, der Landwirt oder Gemüsebauer ist in diese Gemeinschaft miteinbezogen. Man telefoniert, besucht sich, trifft sich vor allem bei den verschiedenen anthroposophischen und anderen Abend- und Wochenendveranstaltungen - für die auf Plakaten und Flugblättern in dem Laden geworben wird.

Einen Sinn, für einzelne Produkte zu werben, sehen die Ladeninhaber nicht: "Jeder soll sich selbst informieren und dann für sich herausfinden, ist das wichtig, soll ich das machen oder nicht."

Werbung im Sinne von einem einseitigen Prozess des Informationweitergebens ist den Interviewpartnern ein zu gradliniger und einseitiger Vorgang. Sie bestehen auch hier auf ihrem kommunikativen Kreislaufmodell.

Der Erfolg des Ladens beruht deshalb nicht auf irgendeinem Produktmarketing - das wird häufig noch immer angenommen - sondern darauf, dass es ihm gelungen ist, sich zum Koordinationszentrum einer kommunikativen Gruppe umzudefinieren und gleichwohl die 'offizielle' Bedeutung eines Ladens beizubehalten.

Solche mehr oder weniger latenten Identitätsschöpfungen, die die offiziellen Selbstbeschreibungen überlagern, gibt es in vielen Bereichen des Alltags. Und sie tauchen auch immer wieder in Beratungen als Probleme auf. So mag ein Gartenbaubetrieb, der über Neuzüchtungen von Pastinaken und deren Vermarktungschancen informiert werden will, sich selbst gar nicht als ein Wirtschaftsunternehmen sondern als ein Altersheim definieren, das nur quasi nebenbei noch Gemüse anbaut, um die Altenteiler zu versorgen. Berater und Klienten reden dann im Grunde über zwei verschiedene Welten, wenn sie über den 'gleichen' Betrieb reden - und eine Verständigung klappt auch deshalb kaum, weil die abweichenden Identitätskonzepte häufig unbewusst bleiben.

Welchen Sinn macht nun eine solche Umdefinition im Falle des Naturkostladens? Sie führt zu einer unerhört festen Bindung zwischen dem Laden und den Käufern - einer Bindung, die es bei kommerziellen Läden so gar nicht geben kann.

Stammkunden sind Mitglieder des 'Laden-Vereins', weil sie die Wertvorstellungen der Gruppe, z.B. jene, dass Gemüse heilig ist, teilen. Diese Form der Bindung von Käufer durch Einbeziehung in eine Gruppenkultur ist aber nur die eine Seite, nämlich jene der latenten Selbstbeschreibung. Eine solche Marketingstrategie nutzt Coca-Cola (Coca-Cola-Generation) ebenso wie Marlboro oder Mercedes. (In der BWL wird diese Strategie als 'Risikoverteilung durch Bezug auf gemeinsame Werte' diskutiert, vgl. Wimmer 1991).

Interessant wird das Konzept durch das Changieren zwischen der latenten Identitätsbestimmung und der offiziellen Beschreibung und Behandlung des sozialen Geschehens als Geschäft. (Ein Student verglich den Laden mit einem Kegelclub, um diese Ambivalenz auf den Punkt zu bringen: Zwar ist das Kegeln der Katalysator und Namensgeber des Klubs, aber auf Dauer wird sich dort nur der wohl fühlen, der auch dem latenten Ziel, eine bestimmte Geselligkeit zu pflegen, etwas abgewinnen kann.)

Es reicht eben nicht aus, die Ideologie zu teilen und man kann sie auch nicht *ausschließlich* durch den Kauf der Produkte erwerben.

Wenn man einen Mercedes kauft, kann man meinen, ein bestimmtes Lebensgefühl und ein bestimmtes Prestige gekauft zu haben. Von dem Käufer im Naturkostladen wird mehr verlangt. Wenn nämlich das Gemüse tatsächlich heilig ist, dann kauft der Käufer am Freitag auch das, was sonst über das Wochenende vergammeln würde. Er muss sozusagen seine Einstellung immer wieder praktisch beweisen. Wer nur 'Biogemüse' haben will, entlarvt sich spätestens dann, wenn er kein Verständnis für die natürliche Vergänglichkeit der Produkte hat. Und selbstverständlich ist es für diese kleinen Läden überlebenswichtig, dass sie ihre Kunden dazu bringen, das zu nehmen,

was da ist und was weg muss. Bei Supermärkten mit ihren anonymen Beziehungsstrukturen ist dies kaum zu schaffen, was dann zu enormen Warenverlusten führt.

Das ambivalente Identitätskonzept des Ladens ist komplexer und verpflichtungsreicher als jenes der üblichen kommerziellen Unternehmungen. Es ist deshalb weniger leicht zu etablieren. Wenn es allerdings einmal etabliert ist, dann erweist es sich als außerordentlich stabil. Die Bioecken in Supermärkten sind mittlerweile mehrheitlich in Bielefeld wieder eingestellt oder in ihrem Angebot stark reduziert. 'Früchte der Natur' hat eine zweite Filiale aufgemacht.

Einschränkung der Aussagekraft der Ergebnisse

Was hier geschildert wurde ist eine Fallstudie, wie sie sich im Rahmen von Seminaren gerade noch verwirklichen lässt. Ihre Ergebnisse können bei weiteren Untersuchungen ähnlicher und ganz anderer Läden als Hypothesen genutzt werden. Aber erst nach solchen weiteren Analysen wird man sehen können, ob wir tatsächlich einem verallgemeinerungsfähigen Konzept, einem bestimmten Artmodell eines alternativen Ladens auf der Spur sind.

Und erst nach der Erstellung eines solchen Artmodells wird es im strengen Sinne möglich, die in diesem 'Projekt' gesammelten Daten in einem modellgeleiteten Sinne zu verstehen, sie zu 'kodieren'.

Auf einem ganz anderen Blatt steht dann noch die Frage, was der Praktiker mit einem solchen Konzept anfangen kann. Aber es ist ja schon viel gewonnen, wenn die Weite und Vielfalt der bei uns tatsächlich praktizierten Marketingstrategien und der Konzepte von 'corporate identity' in den Blick kommt. So erhöhen sich jedenfalls die Auswahlmöglichkeiten.

Unterschiede zwischen sozial- und naturwissenschaftlicher Forschung (Kapitel 3)

Die Besonderheit sozialwissenschaftlicher Forschung

Die Besonderheit *sozialwissenschaftlicher* Forschung liegt darin, dass die Forscher und ihre Untersuchungsgegenstände von der gleichen 'Art' sind: Soziale Systeme oder, im Falle der Psychologie, psychische Systeme untersuchen soziale Systeme oder psychische Systeme und deren Elemente. Aufgrund dieser Ähnlichkeit erfahren die Forscher, obwohl sie sich mit ihrer Umwelt beschäftigen, auch immer etwas über sich. Weiter ist anzunehmen, dass die Versuchspersonen (Vp) oder Datenproduzenten und die Forscher einander beeinflussen. Die 'gemeinsame Menschlichkeit' (Devereux) macht Interaktion und Rückkopplung wahrscheinlich und sie führt auch dazu, dass gleiche Kommunikationsmedien von den Forschern und von deren Umwelt benutzt werden.

Natürlich gibt es auch Gemeinsamkeiten zwischen den menschlichen Forschern und der Natur oder Technik. Der Mensch besteht z.B. auch aus chemischen Elementen oder Atomen und bewegt sich nach 'mechanischen' Prinzipien, aber diese Gemeinsamkeiten scheinen zu gering zu sein, als dass sie vom Forschen als störend empfunden werden. Man erfährt mehr über sich als Mensch, wenn man etwa Säugetiere untersucht als wenn man Amphibien untersucht, bei Amphibien mehr als bei Pflanzen usw. Die größte Nähe zwischen den Forschern und ihren Gegenständen stellt sich aber her, wenn sie andere Menschen als soziale oder psychische Wesen gleich ihnen untersuchen.

Diese strukturelle Ähnlichkeit zwischen der sozialwissenschaftlichen Forschung und ihren Gegenständen führt sowohl bei der Erhebung als auch bei der Auswertung, Überprüfung und Nutzung der Daten zu Problemen und Chancen, die in den Naturwissenschaften und in der Technik unbekannt sind - oder doch zumindest nicht als störend wahrgenommen werden.

Mit diesem Problemen haben sich die Sozial- und Geisteswissenschaftler immer wieder beschäftigt, und ihre jeweiligen Lösungsangebote sind zum Kristallisationspunkt für Methodologien und Forscherschulen geworden. Ich werde einige Ansätze, mit diesem Problem umzugehen, skizzieren.

Die Formulierung des Problems sozialwissenschaftlicher Forschung und seine Lösung in den verschiedenen Schulen

Hermeneutik

Wenn man davon ausgeht, dass die Menschen aufgrund der Bedeutungen handeln, die sie den Dingen zuschreiben (attribuieren), dass sie also letztlich aufgrund von individuell gespeicherten Informationen handeln, dann wird die Ermittlung und Beschreibung dieser Informationen zu einer Hauptaufgabe der Sozialwissenschaften i.w.S. (vgl. Ethnomethodologie, Symbolischer Interaktionismus, Wissenssoziologie).

Solange die Aufzeichnungen in der Geschichte zurückreichen, haben sich die 'Freunde der Weisheit' (Philosophen), die Erforscher der Menschen mit dem Problem befasst, wie der Forscher etwas über diese handlungsleitenden Informationen des Gegenübers herausbekommen kann und wie sich seine Ergebnisse überprüfen lassen. Sie sind dabei spätestens in der griechischen Antike auf eine Paradoxie gestoßen, die seither nicht mehr aus der Methodendiskussion verschwunden ist.

Zunächst ist Ihnen aufgefallen, dass diese Informationen (Intentionen, Meinungen, Wissen etc.) nicht direkt einsehbar sind, sondern dass sie sich verschlüsselt im Verhalten des Menschen, insbesondere in seinem sprachlichen Verhalten, äußern und von dem Betrachter erschlossen werden wollen. Diese 'Kunst der Auslegung' haben die Griechen 'hermeneutike' genannt. (vgl. a. 'Hermes': Vermittler/Medium zwischen Gott und den Menschen!)

Die Hermeneutik will also aus den sprachlichen (mündlichen und schriftlichen) Texten auf die Intentionen des Redners (Rhetorik) oder des Schreibers (Exegese) schließen. Im Laufe der Geschichte ist sie von ihren rhetorischen und religiösen Ursprüngen abgehend immer mehr zu einer literaturwissenschaftlichen Speziallehre und bei Schleiermacher (1768 - 1834) und Dilthey (1833 - 1911) zur prototypischen 'Methode' der Geisteswissenschaften überhaupt geworden. Sie soll zeigen, wie man den 'Sinn' von (schriftlichem) Text herausinterpretiert - denn, dass dieser Sinn in dem Text selbst liegt, daran zweifelt diese Schule nicht.

Das Problem ist nur, wie man die Gültigkeit des ausgelegten Sinnes prüfen soll? Man kann die vom 'Forscher' ermittelte Paraphrase dem Sprecher/Schreiber vorlegen. Aber dieser muss sie wiederum in einem sprachlichen Text bestätigen, der der Auslegung bedarf. Die Auslegung könnte den zugeschriebenen Sinn verfehlen und um sicherzugehen, muss sie dem Sprecher erneut vorgelegt werden. Dessen Antwort muss aber ebenfalls wieder ausgelegt werden - ganz abgesehen davon, dass natürlich auch die Auslegung der Paraphrase des Forschers durch den Sprecher/Schreiber problematisch ist und der Überprüfung bedarf. Es scheint kein logisches Ende dieser als 'hermeneutischen Zirkel' bezeichneten Verfahren der Überprüfung der Gültigkeit von Sinnauslegungen zu geben. Wenn dies aber so ist, kann dann die so verfahrenende Geistes- und Sozialwissenschaft überhaupt den Anspruch auf 'wahre' Ergebnisse und damit auf 'Wissenschaftlichkeit' stellen?

Zumindest wird man zwischen der 'Logik der Forschung' (K. Popper), nach der die Naturwissenschaftler verfahren, und jener der 'verstehenden Geisteswissenschaften' unterscheiden müssen.¹ Aber damit ist das Problem natürlich nicht aus der Welt geschafft, denn es schließt sich unmittelbar die Frage nach dem (hierarchischen) Verhältnis zwischen diesen beiden 'Wissenschaften' an.

Hans-Georg Gadamer, dessen Buch 'Wahrheit und Methode' (Tübingen 1975) eine vollkommene Einführung in die Hermeneutik gibt, behauptet, dass 'alle Wissenschaft eine hermeneutische

¹ Das Buch 'Die Logik der Forschung' beschreibt das Selbstverständnis der modernen Naturwissenschaft und gilt als Standardwerk der traditionellen Wissenschaftstheorie und Methodologie.

Komponente einschließt' (S. 522). Immer müssen sich die Forscher mit Hilfe der Sprache über ihre Forschungsziele verständigen, ihre Arbeit organisieren, Ergebnisse übermitteln usw. und immer 'verstehen' sie dabei im hermeneutischen Sinne - und bewegen sich damit in der hermeneutischen Paradoxie. Er spricht deshalb von der Hermeneutik als der 'Voraussetzung' oder dem 'Vorausliegenden' *jeder* Wissenschaft (S. XVII).

Die besondere Leistung von Gadamer und anderen modernen Hermeneutikern liegt darin, die Natur- und Technikwissenschaften darauf aufmerksam zu machen, dass ihre Forschung genau wie jene der Sozialwissenschaften als eine soziale Veranstaltung abläuft, deren interne Dynamik immer wieder die Interpretation der ausgetauschten Symbole voraussetzt und dass sich insoweit die Wissenschaftssysteme nicht unterscheiden. Unabhängig davon, wie (anders) sie ihr Verhältnis zur Umwelt gestalten, intern hat jede Forschung mit den Paradoxien des Verstehens umzugehen.

George Devereux und die psychoanalytische Interpretation der Spezifik der Sozialwissenschaften

Die Leistung des epochalen Werks von G. Devereux 'Angst und Methode in den Verhaltenswissenschaften' (zuerst Den Haag/Paris 1967) liegt auf einem anderen Gebiet. Er beschäftigt sich zentral mit der Beziehung zwischen dem Forscher und seiner Umwelt (und nicht seinen Mitforschern!) und sucht dabei nach den Besonderheiten, die sich ergeben, wenn diese Umwelt nicht als tot, sondern als lebendig gleich dem Forscher erlebt und untersucht wird. Ihm geht es also um die Spezifik sozialwissenschaftlicher Informationsgewinnung und insbesondere der Beobachtung.

Die paradigmatische Situation der organisierten und zielgerichteten Datengewinnung über psychische und soziale Phänomene ist für ihn die Therapie, und zwar in ihrer psychoanalytischen Ausprägung. Er wendet mit anderen Worten die Erfahrungen, die S. Freud und er selbst in therapeutischen Kontexten (i. w. S.) gemacht haben, auch auf die Erforschung menschlichen Verhaltens an.

Seine erkenntnistheoretische Grundannahme lautet - in die Sprache der Informationstheorie übersetzt -, dass jeder Mensch über Programme verfügt, mit denen er die Informationen über seine Umwelt auswertet und weiterverarbeitet. Der wichtigste Teil dieser Programme sind Selbstmodelle, Annahmen über die eigenen Strukturen, Verhaltensweisen, Werte etc. Diese 'Maßstäbe' werden auch auf die Mitmenschen 'übertragen'. Man erfährt und misst sie entsprechend der Selbst- und Idealbilder. "Der Mensch konstruiert sich", schreibt Devereux, "ein mehr oder weniger bewusstes und teilweise idealisiertes Selbst-Modell, das ihn dann als eine Art Prüfstein, Standard oder Richtlinie für die Einschätzung anderer Lebewesen und sogar materieller Objekte dient." (S. 192) Das Aufregende ist nun, dass diese Identitätskonzepte den Menschen, auch den Therapeuten und Forschern, zum größten Teil nicht bewusst sind.

Gute Sozialforscher unterscheiden sich von weniger guten dadurch, dass sie ihre Selbstmodelle besser in Rechnung stellen können: Voraussetzung kontrollierten Fremdverstehens ist in jedem Fall die Kenntnis des eigenen 'Reiz-Wertes'. (S. 49)

Auszuschalten sind solche 'Reiz-Wirkungen' auf die Personen, die der Forscher beobachten will, grundsätzlich nicht (S. 18 ff.). Daraus zieht die psychoanalytische Sozialforschung den Schluss, dass es wenig Sinn macht, durch allerlei experimentelle situative und methodische Vorkehrungen den Kontakt des Forschers zu seinen 'Versuchspersonen' zu mindern, sondern dass es darauf ankommt, ein Forschungssetting zu schaffen, in dem die Einflüsse des Forschers auf sein Gegenüber in Rechnung gestellt werden können.

Die Situation verkompliziert sich weiter dadurch, dass man nicht nur davon ausgehen muss, dass der Beobachter seine Untersuchungsobjekte, sondern dass diese auch den Beobachter beeinflussen - wie dies ja auch alle interaktionistischen Schulen, allen voran G.H. Mead,

annehmen. Nicht nur der Beobachter beobachtet die Versuchspersonen, sondern diese treten in der gleichen Rolle wie der Wissenschaftler auf und beobachten auch diesen! Dieses wechselseitige Beobachten und Reagieren kann nicht ohne Einfluss auf die Programme beider Seiten bleiben. Es kommt darüber hinaus oft vor, dass die 'Bilder', die der eine Interaktionspartner auf den anderen "überträgt", von diesem unbewusst angenommen und zum Ausgangspunkt seines Handelns und Wahrnehmens gemacht werden. Selbst wenn man im Normalfall seine Wertmaßstäbe ganz gut kennt, steht man in solchen, wie die Psychoanalyse sagt "Gegenübertragungs"-situationen auf unsicherem Boden: Man merkt gar nicht, dass man seine üblichen Typisierungen verlassen hat und kennt die veränderten nicht, die an einen herangetragen wurden, die man dann unwillkürlich akzeptiert hat und die nun den Ablauf der Interaktion und Wahrnehmung steuern.

Die Angst des Sozialforschers vor solchen Situationen besitzt demnach gute Gründe und die Flucht in Methoden, die Interaktion und damit die Gefahr solcher Verwicklungen ausschließen sollen, kann auf Verständnis rechnen.

Wenn man freilich über die Folgen dieser, interaktive Rückkopplungen minimierenden Anstrengungen (Einwegscheibe, standardisierte Fragebogen, teilnahmslose Beobachtung) nachdenkt, denn erscheint der kommunikativen Sozialforschung der Preis zu hoch: Das erste, was die so behandelten 'Versuchspersonen' - bewusst oder unbewusst - merken, ist, dass die Forscher Angst vor einer intensiveren Interaktion mit ihnen haben. Das zweite ist, dass sie sich selbst als genau das nicht wahrgenommen und behandelt fühlen, als dass sie eigentlich untersucht werden sollen: als soziale Wesen, die der Interaktion bedürfen, um sich als solche zu artikulieren und zu entwickeln. Devereux und andere Sozialforscher vermuten, dass sich die Beobachteten unter diesen Umständen anders, weniger sozial und menschlich verhalten als im normalen Alltag. Die Ergebnisse hätten danach nur einen sehr begrenzten Geltungsbereich.

Weiter ist zu berücksichtigen, dass der Beziehungsabbruch natürlich auch von den Forschern bemerkt wird und sie darauf, je nach Veranlagung, mit Schuldgefühlen, Voyeurismus, Arroganz etc., jedenfalls mit gestörter Wahrnehmungskraft reagieren.

Als Ausweg schlägt Devereux vor, die Grundsituation sozialwissenschaftlicher Erfahrungsgewinnung neu und anders als in den traditionellen Naturwissenschaften zu bestimmen. Die Erkenntnis, dass wir aufgrund der gemeinsamen Menschlichkeit immer, wenn wir andere Menschen erforschen, auch etwas über uns selbst (als Menschen) erfahren, wir also im Anderen uns erforschen und umgekehrt, braucht nicht nur wie von der Empirischen Sozialforschung als Hürde auf dem Galopp zur Objektivität erlebt zu werden, sondern sie lässt sich auch produktiv wenden. An die Stelle der herkömmlichen Annahme, dass "die Grundoperation der Verhaltenswissenschaft die Beobachtung eines Objekts durch einen Beobachter" ist, "muss die Vorstellung treten, dass es um die Analyse der Interaktion zwischen beiden geht, wie sie in einer Situation stattfindet, in der beide zugleich für sich Beobachter und für den anderen Objekt sind". (S. 309) Es geht also darum, die Forschung als selbstreferentiellen Prozess zu gestalten - wie wir dies schon als Grundzug der kommunikativen Sozialforschung erläutert haben.

Aber nicht nur im Hinblick auf die Berücksichtigung von Interaktion und den speziell dabei auftretenden Übertragungs- und Gegenübertragungsprozessen erweist sich die psychoanalytische Sozialforschung als ein Vorläufer der kommunikativen Sozialforschung.

Letztere hat auch das komplexe Menschen- und Forscherbild übernommen. Die Psychoanalyse hat den Menschen von Beginn an als ein - heute würden wir sagen: - 'Ökosystem' betrachtet, in dem drei ganz unterschiedliche Systemtypen zusammenwirken: das durch die Lebensgeschichte geprägte psychische System ('Ich'), das durch die Übernahme sozialer Normen entwickelte 'Über-Ich', was den Menschen zu einem Element des ihn umgebenden Sozialsystems macht und das biologische System ('Es'), das im Verlauf der Stammesgeschichte die Trieb- und Affektstruktur des Menschen geprägt hat. Sie - und ebenso übrigens auch die Sozialpsychologie in der Nachfolge von G.H. Mead - ist immer davon ausgegangen, dass es dem spezifischen evolutionären Emergenzniveau der Menschheit unangemessen ist, diese ganzheitliche Sichtweise aufzugeben

und etwa nur das Psychologische, nur das Soziale oder nur das Biologische am Menschen zu untersuchen.

Diese ganzheitliche Forderung hat sich bislang im Wissenschaftsbetrieb allerdings kaum einlösen lassen. Für jede der drei Systematisierungsmöglichkeiten hat sich eine spezielle Disziplin, eben die Psychologie, die Soziologie und die Biologie bzw. Ethologie herausgebildet. Vor dem Hintergrund des system- und des informationstheoretischen Paradigmas sind in letzter Zeit die Aussichten gewachsen, die ganzheitliche Sichtweise tatsächlich zu praktizieren. So wie wir davon ausgehen, dass Computer über mehrere Prozessoren verfügen, die einkommende Ergebnisse/Informationen nach je eigenen Programmen verarbeiten und die Ergebnisse dann ggf. noch einmal austauschen und kombinieren können, so kann man sich vorstellen, dass der Mensch über mehrere Sinnesorgane und Prozessoren verfügt, z. B. das von Freud angenommenen 'Ich', 'Es' und 'Über-Ich', die Informationen gewinnen und verarbeiten können. Devereux unterscheidet sich nun - und da liegt er ganz auf der Linie des Begründers der Psychoanalyse - von anderen Sozialforschern dadurch, dass er das triebhafte 'Unbewusste', das 'Reich der Affekte' zum 'wichtigsten Sinnesorgan' Prozessor erklärt. "Der ideale Psychoanalytiker", und auch der Sozialforscher, "kanalisiert absichtlich Reize", die von den Interaktionspartnern ausgehen, "direkt in sein eigenes Unbewusstes". (335) Er zensiert diese Reize/Informationen nicht durch seine bewussten Programme, sondern lässt sie auf sein Gefühl wirken und sammelt so affektive Daten. Diese ausgelösten emotionalen Daten sind auf diese Weise reicher, als wenn er bloß rational registrierte, was ihm seine äußere Umwelt - die Umwelt außerhalb seiner Haut - anbietet. (Auf die Methoden der Erhebung affektiver Daten komme ich noch zurück!)

Die Begründung für die Bedeutung des Unbewussten und der Triebe und der Affekte bei Devereux dürfte letztlich darin liegen, dass auf diesem Feld die Unterschiede zwischen dem Beobachter und seinem Gegenüber eben aufgrund ihrer 'gemeinsamen Menschlichkeit' am geringsten sind.²

Ich sehe keine Notwendigkeit für eine solche Hierarchisierung. Wichtig ist aber für die Kommunikative Sozialforschung, dass sie

- die Psychodynamik und die emotionalen Beziehungen sowohl innerhalb des Forschungssystems als auch in dem Verhältnis zwischen dem Forschungssystem und seiner Umwelt berücksichtigt.

Zweitens misst sie auch

- den affektiven Daten und
- biogenen Faktoren wie Alter und Geschlecht bei den Forschern und bei ihren Versuchspersonen Bedeutung zu. Üblicherweise werden solche Faktoren und deren Typisierungen nur bei den Vps erhoben!

Die Besonderheiten der Sozialwissenschaften aus der Sicht der Aktionsforschung

Es gibt nicht nur die gemeinsame Menschlichkeit zwischen den Forschern bzw. dem Forschungssystem und seinen sozialen Forschungsobjekten, sondern auch zwischen dem Forschungssystem und den Nutzern der sozialwissenschaftlichen Ergebnisse. Auf die Bedeutung dieser Dimensionen hingewiesen zu haben, ist (u. a.) der Verdienst der 'Aktionsforschung'.

Wenn schon jede Interaktion zwischen den Forschern und ihren Versuchspersonen auf beiden Seiten Veränderungen hervorruft, dann muss man diese auch als Resultate des Forschungsprozesses auffassen und steht damit zugleich vor der Aufgabe, diesen Prozess im beiderseitigen Sinne planmäßig zu gestalten. Es soll ja ein bewusst herbeigeführtes Ergebnis produziert werden!

² Der Dialog von 'Unbewusst zu Unbewusst' wird als ein symbiotischer Dialog von gleich zu gleich geschildert, in dem deshalb keine Desolidarisierung und 'Fremdheit' stört.

Ergänzende Literatur

Als Kontrast:

Die traditionelle Wissenschaftstheorie und Methodologie am Beispiel der Geschichte morphologischer Beschreibungen, Text im Reader!

Zur Diskussion:

Qualitative versus quantitative Verfahren ("Logik der Forschung" versus hermeneutische Ansätze) vgl. Barton/Lazarsfeld; Matthes/Pfeiffenberger/Stosberg; Hopf 1979 und 1982; Heinze/Klusemann/Soeffner; Hopf/Weingarten 1979; Lamneck 1988.

Vorläufer der kommunikativen Sozialforschung

(Kapitel 4)

1. Die phänomenologische Wissenssoziologie und ihre Idealisierungen

Die Idee, dass soziale Interaktion durch Programme gesteuert wird, ist nicht neu. Ebensovienig der Versuch, solche Programme ausfindig zu machen. Im Anschluss an Überlegungen von Philosophen der sogenannten phänomenologischen Schule (vor allem Husserl und Heidegger) hat Alfred Schütz in den 30er Jahren ein Modell programmgesteuerter Interaktion entwickelt, auf das dann Soziologen wie Th. Luckmann und später auch Verfechter des Symbolischen Interaktionismus und der Ethnomethodologie zurückgegriffen haben. Schütz, der auch als ein Vater der Wissenssoziologie bezeichnet wird, interessierte sich nicht für die konkreten Programme in speziellen Situationen und er hat selbst nie i. e. S. empirisch gearbeitet. Er suchte vielmehr nach den Programmen, die jeglicher Interaktion von Angesicht zu Angesicht zugrunde liegen - zumindest war er der Auffassung, dass es solche Programme gibt. Er nannte diese Basisprogramme 'Idealisierungen'.

Sein Gedankengang und die wichtigsten Ergebnisse sollen kurz skizziert werden.

In jeder Interaktion, in der wir es ja mit mindestens 2 Beteiligten zu tun haben, sind mindestens 2 Standpunkte und 2 Perspektiven auf die Umwelt miteinander zu vermitteln - bei Gruppen entsprechend mehr-, wenn es tatsächlich zu einem abgestimmten Handeln und zu kommunikativer Verständigung kommen soll. Dabei sind die beiden Standpunkte der Interaktionspartner im Grunde unvereinbar. Die eigene Perspektive ist dem jeweiligen Gegenüber notwendig 'uneinsehbar' und umgekehrt. Die Teilnehmer in Supervisionsgruppen beispielsweise kommen zumeist von unterschiedlichen Arbeitsplätzen, besitzen ihre je eigentümliche Biographie, sehen die Probleme, die in der Gruppe bearbeitet werden aus unterschiedlichen Gesichtswinkeln und können zudem selten sicher sein, was das andere Gruppenmitglied gerade für relevant hält.

Auch was den Fortgang der Interaktion angeht, so können beide Beteiligten zwar bestimmte Intentionen verfolgen, was bei ihrem Tun am Ende herauskommt, können sie nicht sicher wissen. Der Fortgang der Interaktion ist für sie uneinsehbar. Schließlich sind auch die Werkzeuge, deren sie sich in der Interaktion bedienen, ausgesprochen vage. Das sprachliche Symbolsystem beispielsweise lässt viele Deutungen zu und man kann nicht sicher sein, welche Deutung vom jeweiligen Gegenüber bevorzugt wird.

Wie ist die Herstellung von Reziprozität demnach möglich? Die Antwort, die A. Schütz auf diese Frage gibt, lautet, dass Verständigung aufgrund wechselseitig vorzunehmender Idealisierungen möglich wird. Im einzelnen werden von ihm und von seinen Nachfolgern 5 Typen von Idealisierungen genannt.

i.) Das Austauschbarkeitsaxiom ('Idealisierung der Vertauschbarkeit der Standorte'). Damit sich die Interaktionsbeteiligten in einer praktisch ausreichenden Weise verständigen können, machen sie die folgende Annahme: "Ich setze es als selbstverständlich voraus, dass mein Mitmensch und ich typisch die gleichen Erfahrungen der gemeinsamen Welt machen würden, wenn wir unsere Plätze austauschten, wenn sich also mein 'Hier' in 'Sein Hier' und sein 'Hier', für mich jetzt noch ein 'dort', in mein 'Hier' verwandelte." Und weiter: "Ich nehme an, dass für ihn die entsprechenden Annahmen ebenfalls selbstverständlich sind."

ii.) Die Gleichheitsidealisierung ('Idealisierung der Kongruenz der Relevanzsysteme') Eine zweite Unterstellung oder 'Idealisierung', wie Husserl diese Prozeduren nannte, lautet: "So lange keine Widersprüche auftreten, ist es mir (und, wie ich annehme auch meinen Mitmenschen) selbstverständlich, dass die Verschiedenheit der Perspektiven, die in unseren je einzigartigen biographischen Situationen ihren Ursprung hat, für die momentanen Absichten eines Jeden von uns irrelevant ist." Als 'fraglos gegeben' nehmen die Individuen, so Schütz, an, dass 'die in ihrer

Umwelt vorfindlichen menschlichen Körper mit einem Bewusstsein ausgestattet sind, das dem ihren prinzipiell ähnlich ist: Alle Erfahrung der sozialen Wirklichkeit ist auf das Grundaxiom der Existenz vom anderen Wesen 'gleich mir' fundiert."

Dieses Axiom ist in viele Richtungen hin spezifiziert worden und auf alle Typen der menschlichen Informationsverarbeitung ausgedehnt worden. So schreibt Schütz: "Solange kein Gegenbeweis vorliegt, nehme ich als selbstverständlich hin, dass die verschiedenen Apperzeptions- (Wahrnehmungen-), Appräsentations- (Speicherungs-), Verweisungs- und Deutungsschemata, die in meiner Umwelt als typisch relevant gelten und von ihr bestätigt werden, auch für meine einzigartige biographische Situation und für die meines Mitmenschen in der Welt des Alltags relevant sind. Man geht mit anderen Worten z.B. beim Beschreiben davon aus, dass die Gesprächspartner ihre Umwelt in ähnlicher Weise wahrgenommen haben, ihre Wahrnehmungen ähnlich typisieren und symbolisch darstellen wie man dies selbst auch tun würde."

iii.) Die Idealisierung einer sequenziellen Verkettung

Bezüglich der dynamischen Dimension der Interaktion nimmt Schütz einen 'Rhythmus sozialen Handelns' an: "Der Gesprächspartner baut seinen Gedanken, den er mir vermitteln will, schrittweise auf, indem er ein Wort ans andere, einen Satz an den anderen und einen Abschnitt an den nächsten reiht. Während er dies tut, begleiten meine Deutungsakte sein kommunikatives Handeln im gleichen Rhythmus. Die Verkettung zwischen den Aktionen der Gesprächspartner wird durch die sogenannten 'Um-Zu' oder 'Weil'-Motive hergestellt. Hörer sind verpflichtet, Wirkabsichten bei einem Sprecher zu unterstellen, Sprecher haben das Recht zu erwarten, dass ihren Äußerungen von den Zuhörern Motive unterstellt werden. "So wird z.B. meine Frage an den anderen in der Absicht gestellt, ihm eine Antwort zu entlocken und seine Antwort wird durch meine Frage motiviert." (Ebd. S. 250) Die 'Um-Zu Motive' des Handelns des einen Gesprächspartners werden zu Weil-Motiven des anderen Partners.

iv.) Die Idealisierungen des gemeinsamen Symbolsystems

Eher in der sprachwissenschaftlichen und konversationsanalytischen Literatur als bei Schütz selbst findet sich dann noch eine weitere Idealisierung, die sich auf das sprachliche Symbolsystem bezieht, dessen sich die Gesprächsteilnehmer als Mittler in der Kommunikation bedienen. 'Bis auf weiteres', so lässt sich dieses Axiom formulieren, 'gehen die Beteiligten in der Kommunikation davon aus, dass sie über ein gemeinsames sprachliches Symbolsystem verfügen, den Lauten und Zeichen die gleichen Bedeutungen zuschreiben, wie ihr Gegenüber.'

Man setzt bei jedem Mitglied der Sprachgemeinschaft (native speaker) zunächst einmal ein ähnliches Wissen über die Standardbedeutungen von sprachlichen Ausdrücken und von morphologischen, syntaktischen und anderen Verknüpfungsregeln voraus. Ist eine sprachliche Äußerung und die Wortwahl organisiert, so treten Verständigungsschwierigkeiten auf, die sich aber durch Nachfragen lösen lassen.

Natürlich ist diese Annahme eines gemeinsamen Symbolsystems eine Idealisierung. Wir wissen, dass die sprachlichen Äußerungen kontextabhängig sind und deshalb von den Beteiligten immer wieder neu interpretiert werden müssen und jeder Blick auf eine Transkription empirischer Kommunikation belegt die Vagheit und vor allem auch das häufige Abweichen von denjenigen Regeln, die wir für 'standardsprachlich' halten. Diese Vagheit muss, wie etwa in den Arbeiten von H. Garfinkel empirisch belegt wurde, in jener Kommunikation immer wieder erneut von den Gesprächsteilnehmern reduziert werden.

v.) Das Manifestationsaxiom

Ein letztes grundlegendes Axiom besagt, dass im Alltag die Bedeutungszuschreibungen, die die Interaktionspartner zur Äußerung vornehmen, im Verlauf des Gesprächs manifest werden: "Um mich mit anderen zu verständigen, muss ich offenkundige Handlungen in der Außenwelt vollziehen, die von dem anderen als Zeichen dessen, was ich vermitteln will, interpretiert werden sollen." Diese Manifestationen können entweder durch sprachliche Äußerungen oder durch Körperbewegungen, Mimik oder andere Medien geschehen.

In sprach-, kommunikations- und sozialwissenschaftlichen Arbeiten wird dieses Axiom häufig implizit oder explizit als Begründung für die Möglichkeit der Beschränkung des Datenmaterials auf Transkriptionen herangezogen. An einigen Stellen seines Werkes verschärft Schütz dieses

generelle Manifestationsaxiom noch zu einem unmittelbaren Manifestierungsaxiom, in dem er nämlich darauf hinweist, dass ein wesentlicher Typ der Verkettung sozialen Handelns dadurch gekennzeichnet ist, "dass eine 'vollzogene Handlung' eines Interaktionspartners 'unmittelbar eine Reaktion des anderen motiviert' und umgekehrt". (Ebd. S. 250)

Die beiden letzteren Axiome (v.) bilden eine theoretische Grundlage für die formale Konversationsanalyse, die davon ausgeht, dass sich die Interaktionen Zug um Zug ('kleinräumig') aufbauen. Ähnlich wie Schütz voraussetzt, dass das 'Verständnis von Vorgängen im Bewusstsein des anderen sofort zur Kommunikation führt' nimmt auch die Konversationsanalyse an, dass die Gesprächspartner ihr Verständnis der Beiträge jeweils turnweise manifestieren. Implizit ist also mit dem unmittelbaren Manifestierungsgebot auch ein Mechanismus für den Umgang mit Verständigungskrisen formuliert: Sie sollen unmittelbar geäußert werden, auf das sie ad hoc, durch die nachfolgende Erwiderng des Partners bewältigt werden können.

2. Symbolischer Interaktionismus

Ein im Kern noch älterer Vorläufer der kommunikativen Sozialforschung ist der Symbolische Interaktionismus. Viele der theoretischen Annahmen über den Ablauf der Kommunikation sind dieser Schule entlehnt.

Wurzeln und Maximen des Symbolischen Interaktionismus

Der symbolische Interaktionismus hat sich aus der amerikanischen pragmatischen Philosophie entwickelt:

- William James (Ich bin, wie der andere mich sieht)
- John Dewey
- Charles Horton Cooley
- William Isaac Thomas (Wenn eine Person eine Situation als real definiert, dann ist sie in ihren Konsequenzen real)

Der Ausdruck selbst wurde 1937 der erste Mal von Herbert Blumer verwendet und hat sich seitdem eingebürgert.

Methodologische Grundsätze

1. Menschen handeln Dingen gegenüber auf der Grundlage der Bedeutungen, die diese Dinge für sie besitzen.
2. Bedeutungen dieser Dinge sind in der sozialen Interaktion entstanden oder aus ihr abgeleitet.
3. In den konkreten Interaktionssituationen werden die Bedeutungen von den Beteiligten wechselseitig interpretiert und ausgehandelt.
4. Die soziale Interaktion, und d.h. vor allem die Hervorbringung und Interpretation der Bedeutungen ist ein dynamischer (sequenzieller) Prozess.

Als Hauptvertreter des Symbolischen Interaktionismus gilt George H. Mead und vor allem dessen Werk ("Geist, Identität und Gesellschaft", (Chicago 1934, Frankfurt 1968 ff). Seine Grundaussagen lauten:

Unsere Umwelt wird zu einem **signifikanten Symbol**, wenn sie für mich das gleiche bedeutet wie für meine Mitmenschen.

Mead unterscheidet Verhalten, Dinge und Personen als Umwelttatsachen.

Das Verhalten (vor allem das Artikulieren) wird signifikant, wenn es das gleiche für denjenigen bedeutet, der es produziert, wie für denjenigen, der es wahrnimmt. Das Symbol erscheint hier als ein gemeinsames Programm, das Hypothesen über den Fortgang der Handlungen und damit Arbeitsteilung und Interaktion ermöglicht.

Die Dinge der Umwelt werden kategorisiert und erscheinen als Elemente von gemeinsamen "Situationsdefinitionen". ("Die Institution ist eine gemeinsame Reaktion seitens aller Mitglieder der Gemeinschaft auf eine bestimmte Situation." S. 308)

Personen werden als "Rollen" typisiert. Zu allen Rollen gibt es Gegenpositionen.

- Das Problem der Vermittlung zwischen Sozialem und Individuellem löst Mead durch die "I" - "me" - Dialektik

Die Person (selbst) zerfällt in die Sphären des "Ich" (I) und des "me" (manchmal als "ICH" übersetzt, kommt dem Freud'schen "Über-Ich" am nächsten).

Das "me" entsteht aus der Übernahme der Haltungen (Werte, Normen, Bedeutungen) der anderen. Es repräsentiert gleichsam die soziale Norm. Das "Ich" (I) ist die Reaktion des Organismus auf die Haltungen anderer" (S. 218).

Das individuelle Verhalten ist das Produkt der Integration der I - me - Interaktion.

Die Interaktion setzt die Fähigkeit zur Rollenübernahme, zum symbolischen Probehandeln voraus - und letzteres verlangt nach der Auffassung des symbolischen Interaktionismus die Ausbildung der Sprache.

Literatur:

Heinz Steinert: Symbolische Interaktion. Arbeiten zu einer reflexiven Soziologie. Stuttgart 1971

Herbert Blumer: Der methodologische Standort des Symbolischen Interaktionismus. In: Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen (Hg.): Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit, Bd. I: Symbolischer Interaktionismus und Ethnomethodologie, Reinbek 1973 u.ö. (dort auch weitere einschlägige Aufsätze)

Sheldon Stryker: Die Theorie des Symbolischen Interaktionismus. In M. Auwärter/E. Kirsch/M.

Schröter: Seminar: Kommunikation, Interaktion, Identität. Frankfurt 1976

3. Ethnomethodologie

Die Bezeichnung wurde durch Harald Garfinkel in den 60er Jahren geprägt. (Studies on the routine grounds of every day activities). In: Social Problems XI (Winter), 1964, S. 225 - 250, Vgl. a. Ders.: Studies in Ethnomethodology. Englewood Cliffs 1967)

A. Cicourel (Methode und Messung in der Soziologie. Frankfurt 1970), Dell Hymes, Harvey Sacks und Garfinkel haben zahlreiche Gedanken der phänomenologischen Soziologie (Schütz, Husserl) und des Symbolischen Interaktionismus aufgenommen.

Grundannahmen

1. Der Ethnomethodologe lässt sich davon überraschen, mit welcher Selbstverständlichkeit und Routine die Menschen im Alltag die Probleme der sozialen Interaktion bewältigen. Für ihn ist das routinisierte Handeln und Erleben individuell und trotzdem geordnet. Wie diese Ordnung Schritt für Schritt in der Abstimmung mit anderen hervorgebracht wird, möchte er beschreiben. Er glaubt weniger an allgemeinen Regeln, auf die sich alles Handeln zurückführen lässt, und er stellt deshalb auch keine "Warum"-Fragen, sondern er strebt stattdessen eine minutiöse Beschreibung der Art und Weise an, in der sich soziales Handeln ordnet.
2. Weil die "Alltagsmenschen" Schöpfer ihrer eigenen kulturellen Welt sind, kann der Forscher ihre Welt nur verstehen, wenn er sie aus dem Gesichtswinkel dieser Menschen untersucht. (Rekonstruktives Vorgehen).

3. Wenn man die Welt so verstehen will, wie sie von den Menschen im Alltagsleben gesehen und ausgelegt wird, dann muss man die natürlichen und nicht die experimentellen Situationen aufsuchen.
4. Der Wissenschaftler muss seine eigenen Standpunkte und Perspektiven zumindest phasenweise "einklammern" (Husserl) und sich statt dessen mit den Perspektiven *aller* Interaktionsbeteiligten auseinandersetzen.
5. Da die Beteiligten im Alltag als kompetente Schöpfer der Interaktion betrachtet werden, lassen sich auch die Ergebnisse ihrer Interaktion in der Alltagssprache beschreiben.
6. Soziales Handeln und Erleben ist ein sequenzieller dynamischer Prozess: Der Forscher befindet sich bei der Analyse jeweils "auf der Höhe" der Beteiligten. (Sequenzanalyse)
7. Die sogenannte "dokumentarische Methode der Interpretation", mit der die Ethnomethodologie versucht, das Problem des Zusammenhangs zwischen Einzelfall und Regel zu erfassen, besitzt eine Wurzel in der Sprachwissenschaft, speziell in der generativen Transformationsgrammatik von N. Chomsky : So wie hinter der sprachlichen Oberfläche eine grammatische Tiefenstruktur liegt, so dokumentiert sich in jeder empirischen Handlung/Äußerung ein zugrunde liegendes Muster. ("Indexikalität")
8. Da es eine Differenz zwischen der Oberfläche und der Tiefenstruktur gibt, sind die Handlungen und auch die sprachlichen Äußerungen prinzipiell vage und bedürfen in jeder konkreten Situation der Interpretation. ("Vagheit des Symbolsystems")

Ein wichtiger methodischer Beitrag der Ethnomethodologie zur Ermittlung der "Normalformen" der sozialen Interaktion sind die "Krisenexperimente". Der Forscher verhält sich bewusst anders, als es nach seinen Untersuchungen zu erwarten wäre - und registriert dann die Normalisierungsstrategien der Beteiligten.

Literatur:

E. Weingarten, F. Sack/J. Schenkein (Hg.): Ethnomethodologie. Beiträge zu einer Soziologie des Alltagshandelns. Frankfurt 1976

4. Die Aktionsforschung

Während sich die Hermeneutik mit den sozialen Strukturen des Forschungsprozesses beschäftigt, die verstehende Soziologie (Schütz, Mead) die Interpretation der ausgetauschten Symbole in den Mittelpunkt ihrer Analysen stellt, und die psychoanalytische Sozialforschung vor allem das Verhältnis zwischen dem Forscher und seinen Versuchspersonen fokussiert, kristallisiert sich die Aktionsforschung an einem ganz anderen Problem heraus, nämlich an der Beziehung zwischen dem Forscher und den Anwendern der Forschungsergebnisse.

Wenn man also die Kommunikative Sozialforschung einmal informationstheoretisch betrachtet, dann würde sich die Hermeneutik eher mit den internen Prozessen in dem informationsverarbeitenden System "Forschungsprojekt" beschäftigen, die psychoanalytische Sozialforschung (Devereux) mit den input-Beziehungen und die Aktionsforschung mit den output-Beziehungen. (Aber das ist natürlich eine schematische Sichtweise und bei genauerer Betrachtung berücksichtigen die verschiedenen Schulen auch jeweils die anderen Aspekte - aber eben nicht vordringlich!)

Die soziometrische Methode Morenos als Beispiel für die Aktionsforschung

Die Grundidee der soziometrischen Aktionsforschung ist, dass die untersuchende Gruppe eine Aufgabe erhält, bei deren Lösung sie sich selbst erforscht. Erfolgreich ist das Experiment, wenn die Selbsterforschung tatsächlich zu Kenntnissen über die eigene Gruppe/Institution führt und diese sich deshalb ändert/ihr Problem löst. Es geht der Aktionsforschung also nicht um "wahre" Aussagen, sondern um eine planmäßige Gestaltung einer Veränderung im sozialen Feld. Die Forschung, der Weg, ist das Ziel ihrer Arbeit.

Beispielsweise beschäftigte sich das erste Projekt von J. L. Moreno mit der Frage: "Warum vertragen sich manche Wohneinheiten in einem Heim für schwer erziehbare Mädchen besser als andere?"

Als Ergebnis sollte nicht irgendein Aufsatz mit allgemeinen Aussagen und Regeln über Gruppenklimata oder ähnliches herauskommen, sondern die nicht funktionierenden Wohneinheiten sollten sich tatsächlich zu harmonischen Kollektiven wandeln.

Den Ablauf soziometrischer Aktionsforschung gibt die Abbildung 1 wieder.

Abb 1: Der Ablauf der soziometrischen Organisationsentwicklung

1. Einigung auf ein zu lösendes Problem/eine Untersuchung/einen Veränderungswunsch.
Hypothesen über die Strukturprobleme und deren Folgen.
2. Soziometrischer Test/Strukturanalyse/-anamnese: Sichtbarmachen von latenten psycho-/gruppen-/ organisationsdynamischen Strukturen. (klassische Frage: Sympathie/Antipathie in Bezug auf bestimmte Aufgaben)
Ergebnis: Soziogramm/Soziomatrix
3. Reflexion/Diskussion des Soziogramms/Soziomatrix → Soziodiagnose (z.B. 'Stars der Anziehung' bzw. 'Abstoßung')
Ergebnis: Ermittlung auffälliger/problematischer Beziehungs konstellationen (Settings, Stellen und deren Besetzung).
Klärung der Hypothesen → Entwicklung von Diagnosen und ersten therapeutischen Vorstellungen.
4. Gezielte Abklärung der durch das Soziogramm aufgeworfenen diagnostischen Hypothesen durch soziometrische Interviews (u.a. Nachuntersuchungen).
Ergebnis: Ermittlung der Bedeutungszuschreibungen der Beteiligten/Normalisierung der durch 2. und 3. erzeugten Irritationen. Test der Diagnosen und Entscheidung für spezielle therapeutische Interventionen.
5. Psychodramatische (dynamische!) Inszenierung auffälliger (problematischer) Beziehungskonstellationen.
Ergebnis: Durch Rollen- und damit Perspektiventausch können die Beteiligten die jeweiligen Bedeutungszuschreibungen der anderen Gruppenmitglieder besser in Rechnung stellen → wechselseitiges Verständnis; die gruppensdynamischen Störungen werden im Hier und Jetzt bearbeitet (reinszeniert), alternative Verhaltensweisen und Settings durchgespielt.
Überprüfen, ob die Intervention zu den gewünschten Strukturänderungen führt.

6. Wiederholung des soziometrischen Tests (2.): Controlling

Falls keine Änderung der problematischen Konstellationen eingetreten sind → 7.

7. Soziometrische Umgestaltung: Veränderung der Struktur des Systems, meist der Settings oder der personellen Zusammensetzung der Gruppe. Danach kann wieder mit Phase 2 begonnen werden.

Der Aufbau der soziometrischen Organisationsentwicklung zeigt deutlich, dass es dieser Richtung nicht um eine bloße Deskription geht: Schon die Erhebung der Soziogramme soll dem untersuchten System einen besseren Einblick in seine eigenen Strukturen ermöglichen - ihre Diskussion soll Ursachen und bis dato latente Erwartungen zutage fördern und damit das System verändern. Im Beispiel des Wohnheims verändert die Durchführung von "Sympathiewahlen" schon das Klima, macht latente Strukturen bewusst, durchkreuzt die eine oder andere Erwartung/Befürchtung. Und diese soziale Selbsterfahrung wird durch die Rollenspiele (Psychodrama) noch vertieft.

Bei allen weiteren Ausdifferenzierungen ist dieser Gedanke das einende Prinzip der Aktionsforschung geblieben. So heißt es in dem Standardwerk von Wendell L. French und Cecil H. Bell (jr.): Organisationsentwicklung. Sozialwissenschaftliche Strategien zur Organisationsveränderung. Bern/Stuttgart 1982 u. ö.: "Organisationsentwicklung ist zugleich ein Ergebnis und eine Form der angewandten Sozialwissenschaft; genauer gesagt ist es ein Programm für die Anwendung der Sozialwissenschaft in Organisationen". (S. 70) Man kann auch sagen: Sozialwissenschaft im Sinne der Aktionsforschung soll eine Form der Organisations-, Gruppen- oder Persönlichkeitsentwicklung sein. Die spezifische wissenschaftliche Erkenntnis wird in diesem Kontext dadurch erreicht, dass zuvor latente Strukturen bewusst gemacht werden und die Folgen der Veränderung sozialer Strukturen sehr genau beobachtet und beschrieben werden können.

Kritik an der (soziometrischen) Aktionsforschung

Die soziometrischen Analysen richten die Aufmerksamkeit typischerweise und im Einklang mit den Intentionen von J. L. Moreno (1890 - 1974) und K. Lewin auf problematische Strukturen sozialer Systeme. Sie wollen letztlich störende Abweichungen beseitigen. Genau genommen ist die Bedingung der Möglichkeit, irgendwelche Abweichungen zu erkennen, aber die Kenntnis von Normalformen. Die Soziometrie und die Aktionsforschung haben sich allerdings um solche Normalformen nicht systematisch gekümmert - sondern ihre Kenntnis bei den Beteiligten immer schon als selbstverständliches Alltagswissen vorausgesetzt.

Das hat keineswegs zufällige Gründe, sondern hier zeigt sich wieder einmal, dass die Stärken jeder Methode zugleich ihre Schwachstellen sind: Wenn man als Ausgangspunkt der Forschung die Befriedigung praktischer Bedürfnisse der Klientel nimmt, dann wird man notwendig immer mit Störungen und nicht mit Normalformen konfrontiert. Wenn z. B. das Betriebsklima stimmt, die Möhren gut wachsen, dann besteht kein Bedarf an Hilfe durch Wissenschaftler und/oder Berater. Dieser stellt sich erst ein, wenn ein Gleichgewicht gestört wird, die Möhren also nicht mehr so wachsen und aussehen, wie wir es gewohnt sind. Dann soll die Zusammenarbeit mit dem Forscher natürlich möglichst rasch wieder zu einer Normalisierung führen. Seine Aufgabe in dieser Form der wissenschaftlichen Arbeit ist es, sich mit Abweichungen zu beschäftigen, deren Ursachen nachzustapfen und sie beseitigen zu helfen.

Insoweit besitzt die Aktionsforschung alle jene Nachteile, die auch andere "Problemlöse"-ansätze und überhaupt alle handlungstheoretischen Ansätze besitzen. Sie folgt im Grunde dem alten Ursache - Wirkungs- Denken, sucht nach Gründen für abweichendes Verhalten und gibt sich zufrieden, wenn sich die Verhältnisse wieder normalisiert haben. Es geht also - vereinfacht gesprochen - um Brandbekämpfung statt um Brandverhütung. Nicht die möglicherweise ebenfalls

problematische Struktur des Normalen wird untersucht, sondern die Störungen dieses Status quo. Dies hat zur Folge, dass die Aktionsforschung - wenn sie denn konsequent verfahren ist - keine allgemeingültigen Modelle zur Verfügung stellt, sondern eher Fallbeschreibungen und ad hoc-Lösungen präsentiert.

So gesehen kommt die Aktionsforschung unserem alltagsweltlichen Denken, das vorzugsweise intentional und zweckbezogen abläuft, sehr nahe. Und es dürfte auch für Ingenieure und Studierende der technischen Wissenschaften eine große Anziehungskraft ausüben. Aber so wie letztere naturwissenschaftliches Grundwissen benötigen, so muss auch die Aktionsforschung durch zusätzliche Theorien verstärkt werden, um allgemeingültige Ergebnisse zu erbringen.

Als zweiten Kritikpunkt kann man anführen, dass zumindest die klassische Soziometrie letztlich noch stark psychologisiert, die sozialen Systeme als eine Ansammlung von psychischen Systemen und nur als eine solche betrachtet. Soweit sie in späteren Stadien ihrer Entwicklung darüber hinauslangte, bleibt sie interaktionistisch und besitzt damit alle Schwächen des Meadschen Rollentauschkonzepts. Institutionen lassen sich aber - wie wir noch sehen werden - auch nicht auf dyadische Interaktionsbeziehungen reduzieren. Sie emergieren auf einem anderen, eben institutionellen sozialen Niveau.

Systemtheoretische Grundlagen der Kommunikativen Sozialforschung

Die allgemeine Systemtheorie und die Theorie sozialer Systeme, vor allem in der von Niklas Luhmann vertretenen Variante, bilden einen wichtigen Pfeiler für die hier vertretene Methodologie der Kommunikativen Sozialforschung. Die traditionelle Konversationsanalyse stützte sich demgegenüber eher auf den Symbolischen Interaktionismus, die Ethnomethodologie und die Wissenssoziologie.

Von der allgemeinen Systemtheorie übernommen wird die Vorstellung, dass sich die uns umgebenden sozialen und psychischen Phänomene als mehrdimensionale Systeme begreifen lassen. (Zu den Ursachen dieses Modells vergleiche den Abschnitt 'Grundlagen einer allgemeinen Systemtheorie' im Reader.)

Die Abbildung 1 erläutert die vier Dimensionen der Systeme noch einmal in allgemeiner Form.

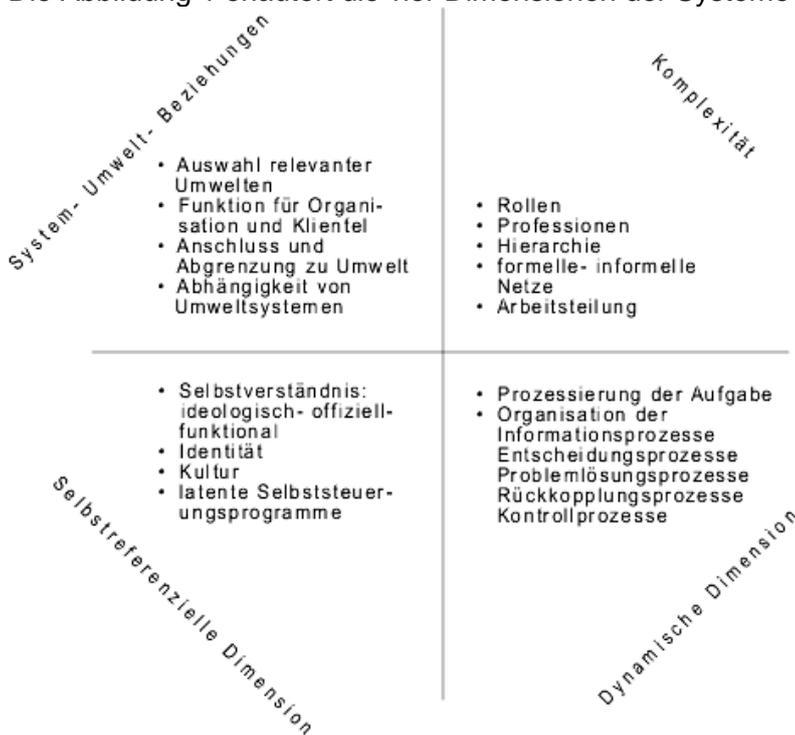


Abb. 1: Dimensionen sozialer Systeme

Wenn wir nun versuchen soziale Phänomene, wie z.B. Seminare, Interviewsituationen, Verkaufsgespräche oder ähnliches als soziale Systeme zu betrachten, so verlangt dies von uns, dass wir ihre vier Dimensionen nacheinander gründlich beschreiben. Mehr oder weniger intuitiv und vor allem mehr oder weniger vollständig tun wir dies im Alltag und auch bei den ersten Forschungsschritten beständig. Z.B. enthält das Deckblatt einer Transkription immer Informationen über die Komplexitätsdimension des sozialen Systems, in denen das Gespräch abgelaufen ist. Es führt die beteiligten Personen auf, macht Angaben über deren soziale Beziehungen, z.B. indem es Rollenzuschreibungen vornimmt.

Auch über die Differenzierungsdimension werden Daten gesammelt: Was ist die Vorgeschichte des Interviews, der Erzählung usf.? Zu welchen anderen sozialen Systemen steht das untersuchte System in einer Beziehung? Von welchen grenzt es sich ab, auf welche ist es angewiesen? Die Abbildung 2 zeigt beispielhaft, welche unterschiedlichen Umweltsysteme drei Personen, die zusammen im Fachbereich Sozialwesen einer Universität arbeiten, besitzen. Die drei Säulen sollen die drei Personen, Professor O., Frauke und Dirk symbolisieren. Die verschiedenen Balken kennzeichnen die Sozialsysteme, in denen sich diese Personen bewegen. Natürlich ist das nur eine Auswahl aus den möglichen Sozialsystemen. In diesem Fall ist es jene, die die Beteiligten in einem Gespräch in der Selbsterfahrungsgruppe selbst erwähnt haben, oder die für dieses Gespräch latent eine Bedeutung besitzen.

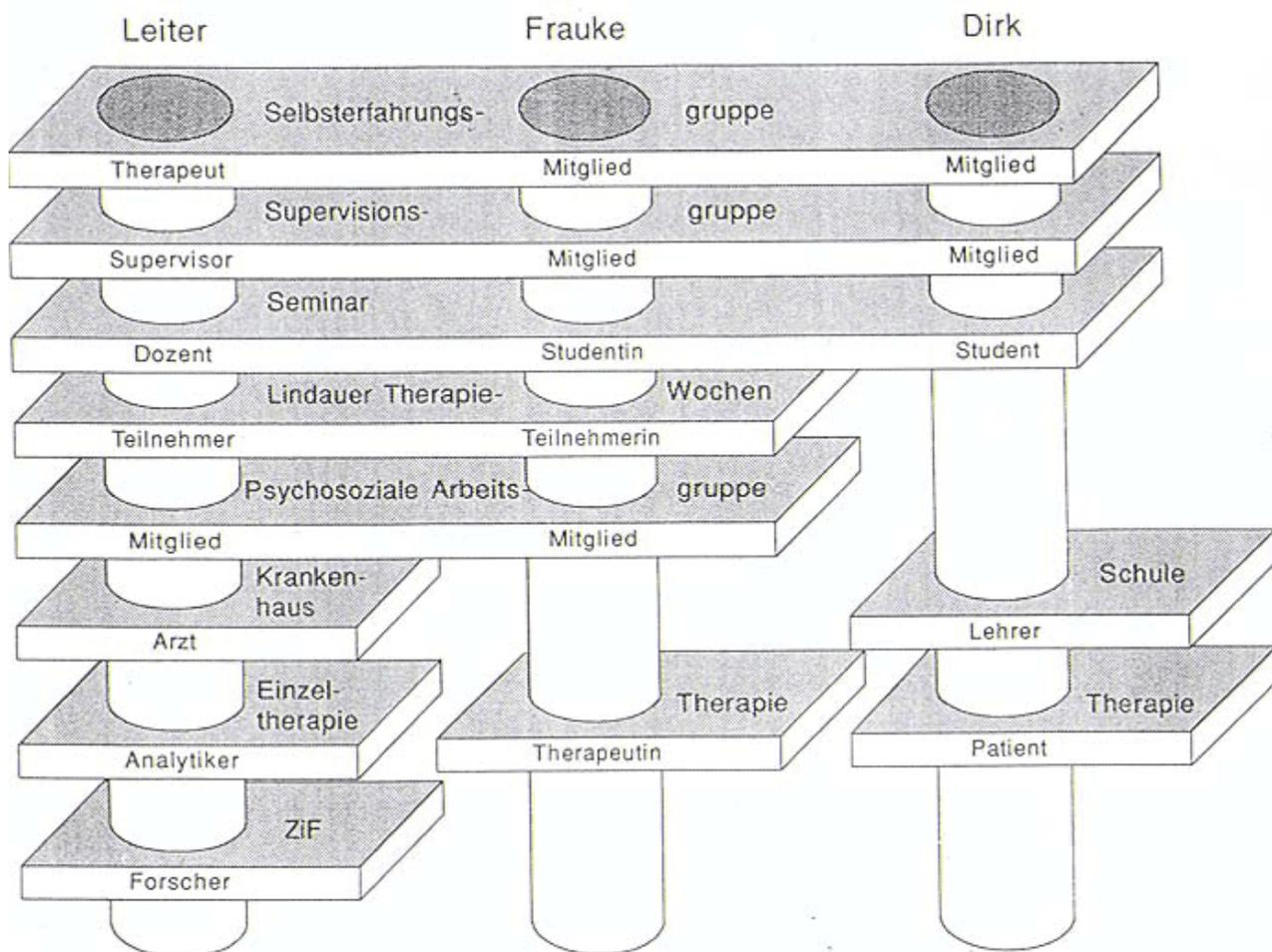


Abb. 2 Die unterschiedlichen Umweltsysteme

Die Beschreibung der dynamischen Dimension ist das Ziel der meisten Gesprächsanalysen. Es ist erreicht, wenn man das Ablaufmuster der Gespräche oder der Gesprächstypen rekonstruiert hat. Das im Kapitel 7 geschilderte Erzählmodell besteht im wesentlichen aus einer solchen

Beschreibung der dynamischen Dimension eines bestimmten Gesprächstyps. Alle Normalformanalysen richten sich ebenfalls auf die Aufdeckung solcher Abdeckmuster.

Die Theorie selbstreferentieller Systeme geht davon aus, dass diese Systemtypen immer über Modelle von sich selbst verfügen müssen, um ihre internen Prozesse zu steuern, ihre Komplexität zu erhalten und sich von ihrer Umwelt so abzugrenzen, dass diese sie als eine Einheit erkennen kann. Als Sozialforscher hat man immer die Hypothese, dass die Beschreibung, die man selbst anfertigt, auch Elemente des Modelles sind, die die Beteiligten über sich selbst haben. Insofern ist die Beschreibung der drei zuerst genannten Dimensionen immer schon ein Schritt zur Beschreibung der selbstreferentiellen Dimension. Hier kann man nun überprüfen, ob die Annahmen, die man selbst aus Beobachtung und Analyse destilliert hat, auch tatsächlich von den Beteiligten geteilt werden. Dies geschieht z.B. in den sogenannten Triangulationen. (Vgl. auch Kapitel 12) Man muss hier aber zwischen den manifesten und den latenten Modellen, zwischen einfacher Selbstreferenz und Selbstreflexion unterscheiden. Viele Muster leiten unser Handeln im Alltag ohne selbst zum Gegenstand unserer Aufmerksamkeit zu werden. Manche andere thematisieren wir in den Gesprächen. Sie werden zum Gegenstand der Reflexion und alle Beteiligten können dann auf diese reflektierten Programme als Normen des betreffenden Sozialsystems verweisen. Hat sich z. B. eine Versammlung eine Tagesordnung gegeben, hat sie sich damit ein manifestes Ablaufprogramm geschaffen.

Zu den wesentlichen Elementen der selbstreferentiellen Dimension gehören auch die Maximen über den Umgang mit Abweichungen. Jedes soziale System hat seine spezifischen Formen, auf Krisen zu reagieren. Diese Krisenbewältigungsmechanismen werden ebenfalls bei der Beschreibung der selbstreferentiellen Dimension erfaßt.

Der Grad der Selbstreflexion wird von Niklas Luhmann zum Kriterium für die Unterscheidung verschiedener Systemtypen genommen: einfache Sozialsysteme (Interaktionssysteme) reflektieren ihre Programme nicht. Organisierte Sozialsysteme haben demgegenüber immer neben latenten auch festgeschriebene Strukturen. Gesellschaftssysteme haben nicht nur solche festgeschriebenen Strukturen, z. B. in Form von Gesetzen, sondern sie entwickeln über kurz oder lang auch noch Theorien über diese selbstreflexiven Regeln. Sie betreiben eine Selbstreflexion der Selbstreflexion.

Solange wir uns nur mit klassischen soziologischen Fragestellungen beschäftigen, mit der kommunikativen Sozialforschung nur *soziale* Systeme beschreiben wollen, mögen diese Überlegungen ausreichen. Wenn es jedoch darum geht, Kommunikation und Kommunikationssysteme zu untersuchen, dann benötigen wir neben der Theorie sozialer Systeme auch noch Modellvorstellungen über informationsverarbeitende Systeme und über Kommunikation. Diese Modelle sollen es ermöglichen, die vielfältigen Formen sozialen Handelns, juristisches, wirtschaftliches, religiöses usf. auf den Aspekt der Informationsverarbeitung bzw. der Kommunikation zu reduzieren.

Die Grundvorstellung über die Komplexität und dynamikverarbeitende Systeme haben Sie ebenfalls schon in anderen Veranstaltungen des Faches kennengelernt. Zur Wiederholung sei das Modell hier noch einmal angeführt. (Vgl. Abb. 3)

Komplexität und Dynamik informationsverarbeitender Systeme

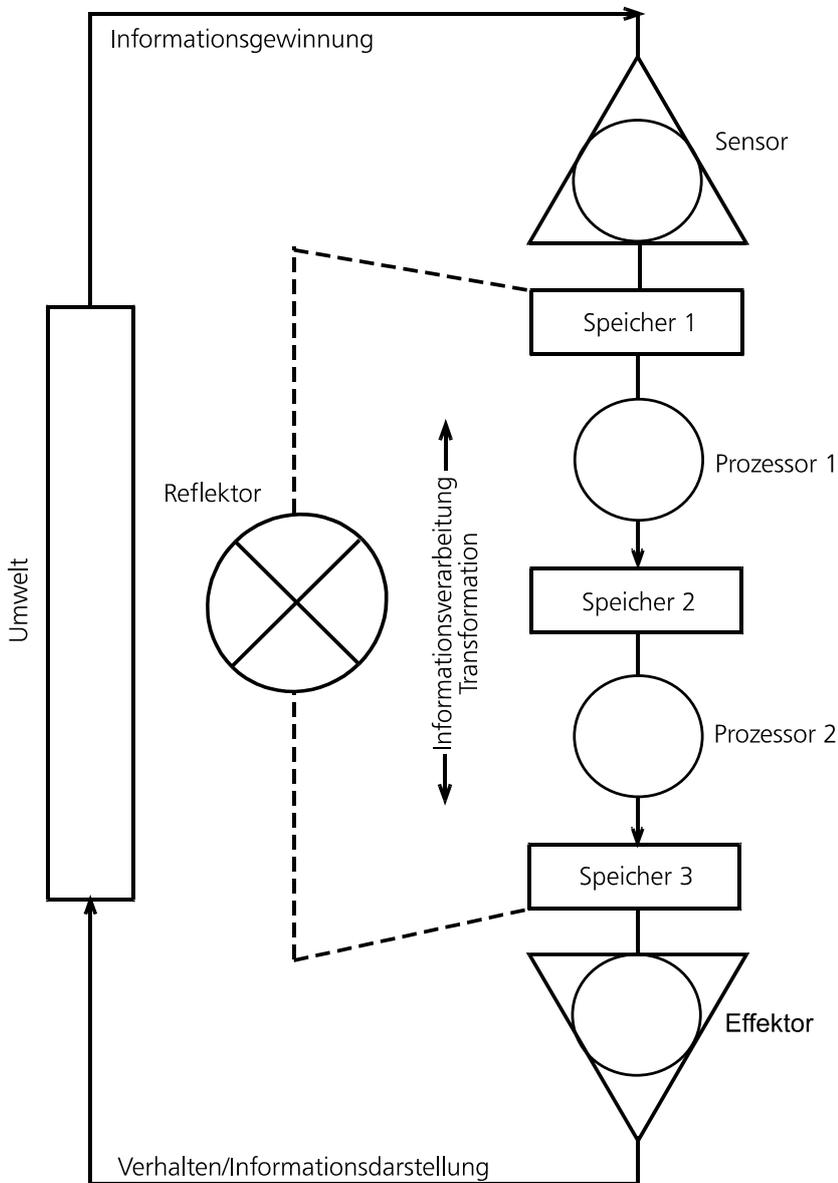


Abb. 3: Komplexität und Dynamik informationsverarbeitender Systeme

(Die weitere Entfaltung dieses Ansatzes ist Gegenstand verschiedener Veröffentlichungen)

Zusammenfassung:

Theoretische Vorläufer:

- Symbolischer Interaktionismus: Handeln als symbolische Interaktion (G. H. Mead)
- Phänomenologie/Wissenssoziologie/ Konstruktivismus: Überwindung der elementaren Widersprüche der Interaktion durch Idealisierungen (A. Schütz); Auffassung der 'Wirklichkeit' als standort- und perspektivengebundener (idealen sozialen bzw. psychischen) Konstruktion. (Schütz, H. v. Foerster, H. Maturana)
- Ethnomethodologie: Unaufhebbare Vagheit des Symbolsystems und Notwendigkeit, die Verständigung als Aushandlungsprozess zu organisieren. (H. Garfinkel, A. Cicourel)
- Aktionsforschung: Forschungsprozess als Intervention in die Praxis
- Systemtheorie: mehrdimensionale Modelle, kybernetische Steuerung, Selbstreflexion als Strukturverstärkung (N. Luhmann, G. Probst/Ulrich)
- Informatik und Theorie informationsverarbeitender Systeme
- Ökologie

In Kap. 10 wird auf einen weiteren Vorläufer, die Konversationsanalyse, eingegangen:

- Konversationsanalyse: sequentielle, turn- weise Struktur kommunikativer Interaktion; Mikrokosmos \Rightarrow Makrokosmos (Sacks/ Jefferson/Schegloff; Kallmeyer/Schütze)

Die Konstitution des Forschungssystems und die Datenerhebung

(Kapitel 5)

Überblick über die Komplexität und Dynamik des Forschungssystems

Genauso wie der Kommunikationswissenschaftler seine Umwelt als Ansammlung von informationsverarbeitenden Systemen sieht, so betrachtet er auch seine eigene Tätigkeit als einen systemerzeugenden Vorgang. Im Gegensatz zu traditionellen wissenschaftstheoretischen Vorstellungen geht die Kommunikative Sozialforschung nicht von der handelnden und erkennenden Forscherperson aus, sondern sie beschreibt die wissenschaftliche Arbeit als Forschungssystem - und dieses natürlich wiederum als ein kommunizierendes und/oder informationsverarbeitendes System.

Die theoretische Minimalform dieses Forschungssystems wäre der einzelne Forscher. Dieser lässt sich aber bestenfalls, wenn man seine intrapsychischen Vorgänge ins Auge fasst als ein (psychisches) Kommunikationssystem auffassen. Damit man die wissenschaftliche Untersuchungstätigkeit als ein Kommunikationssystem betrachten kann, ist es tatsächlich erforderlich, die Datenerhebung, -auswertung und -aufbereitung als Teamarbeit zu organisieren, mit mehreren Personen zusammenzuarbeiten.

Versuchen wir jedoch zunächst das Forschungssystem als ein informationsverarbeitendes System zu betrachten. Wenn man das Grundmodell informationsverarbeitender Systeme (Abb. 3) in diesem Sinne interpretiert, so ergibt sich das in der Abb. 4 dargestellte Bild.

Bei dieser formalen Betrachtungsweise erscheint die Forschungstätigkeit als eine beständige Transformation von Daten aus einem Medium in das andere. Wie bei allen diesen Transformationen wird dabei sowohl selektiv (abstrahierend) vorgegangen, als auch hinzugefügt (verallgemeinert, systematisiert). Methodische Kontrolle bedeutet: die Programme der Selektion und Verallgemeinerung benennen. Natürlich versucht man, sich im Vorhinein Klarheit über seine Programme zu machen. Man hat dann eine Richtschnur bei der Arbeit. Faktisch wird man davon aber immer wieder abweichen und es bedarf deshalb besonderer Reflexionsphasen, in denen im Nachhinein versucht wird, die tatsächlich angewendeten Programme zu beschreiben.

Das Forschungssystem als informationsverarbeitendes System

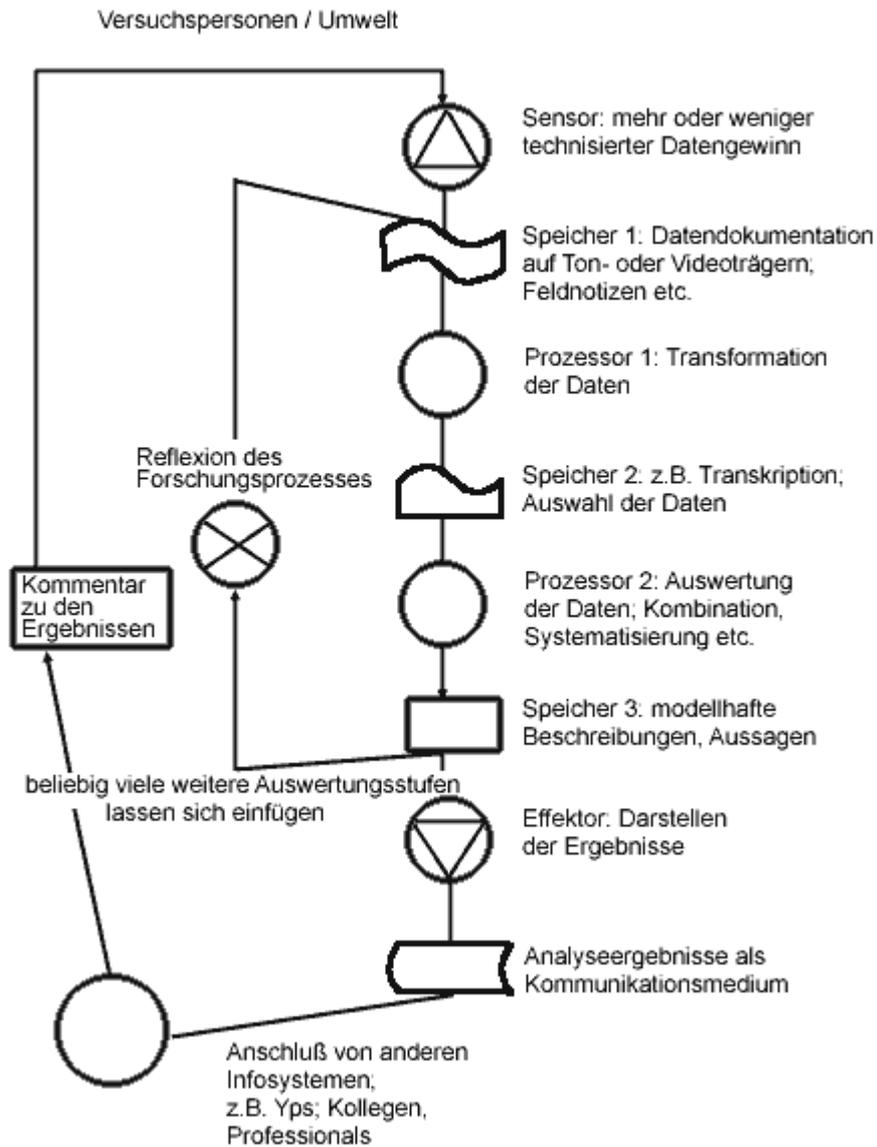


Abb. 4: Das Forschungssystem als informationsverarbeitendes System

Phasen der Kommunikativen Sozialforschung

1. Phase	Konstitution des Forschungssystems
2. Phase	Datenerhebung und (elektronische) Dokumentation, ggf. Transkription
3. Phase	Datenauswertung im Forscherteam
4. Phase	Reflexion von Forscherteam und Forschungssystem durch das Team
5. Phase	Datenrückkopplung an das untersuchte System
6. Phase	Auswertung der Rückkopplungsergebnisse und Vergleich mit den anderen Untersuchungsergebnissen
7. Phase	Formulierung der Ergebnisse; Rückkopplung an Auftraggeber und untersuchtes System und Reflexion des Forschungsablaufs
8. Phase	Auflösung des Forschungssystems

Abb. 5 stellt die Phasen des Forschungsprozesses zusammen

Die Konstitution des Forschungssystems und der Erstkontakt

Neben der permanenten Programmreflexion ist für die Kommunikative Sozialforschung charakteristisch, dass sie versucht, alle Prozessoren als Kommunikationssysteme zu gestalten. Das beginnt nicht erst bei der Datenerhebung. Schon die Abgrenzung des Forschers oder der Forschergruppe von seiner/ihrer Umwelt ist ein kommunikativer Prozess. Das Forschungssystem konstituiert sich, indem es Gespräche mit der Umwelt unterbindet und solche innerhalb der Forschergruppe (bzw. innerhalb des psychischen Systems des einzelnen Forschers) intensiviert.

Der Dreiecksvertrag

Die kommunikative Sozialforschung versteht die Beziehungen innerhalb eines Forschungssystems als kommunikative Beziehungen. Dabei sind als zentrale Bestandteile eines Forschungssystems (FS) verschiedene Handlungsakteure zu identifizieren. Dies gilt umso mehr, wird wissenschaftliche Forschung projektorientiert und mittels Projektmanagement gesteuert verstanden. Die wesentlichen Handlungsakteure in einem Forschungssystem sind, in Anlehnung an das klassische Projektmanagement, der Auftraggeber einer Forschungsarbeit (AT), ein zu untersuchendes System (US) und das Forscherteam (FT).

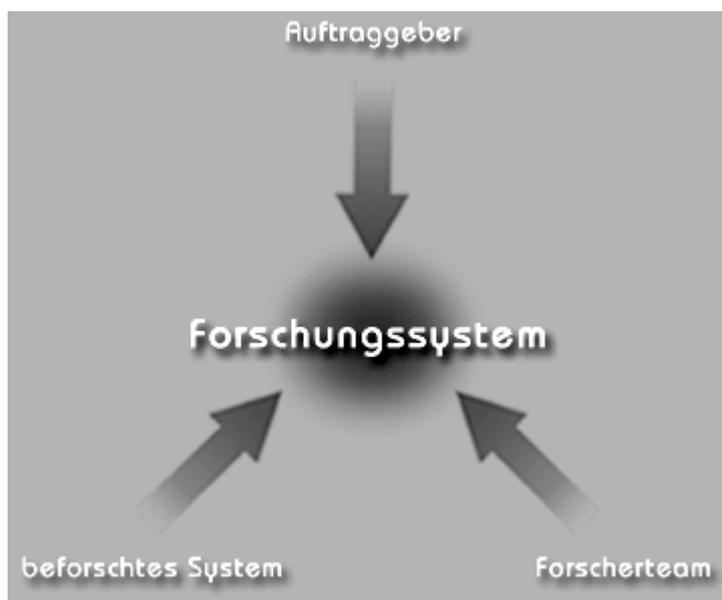


Abb. 1: Elemente des Forschungssystems

Der Auftraggeber wird in der Regel innerhalb eines solchen Systems die (Erkenntnis-)Ziele der Forschung definieren und stellt die notwendigen Ressourcen zur Zielerreichung zur Verfügung. Das vom Auftraggeber beauftragte Forscherteam versucht das Erkenntnisinteresse des Auftraggebers in ein Forschungsprogramm umzusetzen. Das zu beforschende System kann entweder auch vom Auftraggeber vorgegeben werden bzw. Forscherteam und Auftraggeber verständigen sich über das zu beforschende System.

Alle drei Teilelemente des Forschungssystems stehen in kommunikativer Beziehung zueinander. Die kommunikative Sozialforschung geht gerade davon aus, dass sobald Menschen in Kontakt zueinander treten, sie sich in eine (wie auch immer geartete) kommunikative Beziehung zueinander begeben. Wird in der klassischen sozialwissenschaftlichen Forschung (vor allem in der quantitativ-statistisch arbeitenden Sozialforschung) der Versuch unternommen, eine mögliche „beziehungslose“ Forschung zwischen Forscherteam und beforschtem System zu erreichen, sieht die kommunikative Sozialforschung gerade in der kommunikativen Beziehung zwischen den Teilelementen des Forschungssystems einen wertvollen Erkenntnisgewinn. Letztlich steht dahinter auch die Annahme, dass ‚alle Wissenschaft eine hermeneutische Komponente einschließt‘ (vgl. Hans-Georg Gadamer „Wahrheit und Methode“). Letztlich können sich die Menschen, so also auch die Forscher, nur mittels Sprache verständigen, wobei die jeweils andere ‚Sprechleistung‘ vom (Zu-)Hörer interpretiert werden muss (Hermeneutik).

In diesem Sinne legt die kommunikative Sozialforschung großen Wert auf die Organisation der (kommunikativen) Beziehungen innerhalb des Forschungssystems. Sollen diese Beziehungen zwischen Auftraggeber, Forscherteam und beforschtem System gewinnbringend genutzt werden, müssen diese Beziehungen klar herausgearbeitet und mittels Verträge eindeutig beschrieben werden. Diese Verträge, die in Form eines Dreieckskontraktes zusammengefasst werden, müssen zu Beginn der Forschung quasi als konstituierend für das Forschungssystem ausgehandelt und formuliert werden – ohne Dreiecksvertrag kein Forschungssystem!

Der Dreiecksvertrag ist als konstitutives Element des Forschungssystems das emergente Produkt dreier bilateraler, aufeinander abgestimmter Verträge. Zum Einen muss die Beziehung zwischen Auftraggeber und Forscherteam in einem solchen Vertrag geregelt werden. Zum Anderen muss der Auftraggeber eine vertraglich geregelte Beziehung mit dem zu untersuchenden System eingehen. Da sozialwissenschaftliche Forschung heute meist projekt- und teamorientiert erfolgt, wie es von der kommunikativen Sozialforschung ausdrücklich empfohlen und gefordert wird, muss sich des Weiteren auch das Forscherteam vertraglich konstituieren. Unter Umständen kann es auch erforderlich sein, dass das Forscherteam und das beforschte System in eine direkte vertragliche Beziehung eingehen, so dass aus einem Dreiecksvertrag auch eine Quasi-Vierecksbeziehung erwachsen kann.

Innerhalb der Vertragsgestaltungen müssen vor allem die verschiedenen Elemente des Forschungssystems in ihrer Rolle und Funktion eindeutig bestimmt werden. Dies ist um so bedeutender, wenn dieselben Handlungsakteure in mehrfacher Hinsicht im Forschungssystem auftreten. So ist es in der Forschung häufig der Fall, dass der Auftraggeber auch Teil des beforschten Systems sein kann. Dies ist meist dann der Fall, wenn eine Organisation (Unternehmen, Verband, Behörde etc.) bspw. über seine interne Kommunikation beraten werden möchte und im Verlauf der Forschung der Auftraggeber (z.B. Abteilungsleiter Unternehmenskommunikation) selber als Interviewpartner, somit als Teil des beforschten Systems, zur Verfügung steht. Im gesamten Beratungswesen und der sich in diesem Bereich angesiedelten sozialwissenschaftlichen Forschung stellt diese Konstruktion die eher typische Situation des Forschungssystems dar.

Insbesondere gewinnt die Konstitution eines Forschungssystems in Form eines Dreiecksvertrages innerhalb der hochschulwissenschaftlichen Ausbildung zunehmend an Bedeutung. So ist im B.A.-Studium Kommunikationswissenschaft des Seminars für Medien und Kommunikation der Universität Erfurt integraler Bestandteil, dass die Studierenden zum Abschluss

ihres Studiums eine zweisemestrige Projektstudienphase zu durchlaufen haben. Hier werden die Studierenden auch mit der Problematik des Dreieckskontraktes konfrontiert. Auf die diesbezüglichen Besonderheiten soll im Folgenden näher eingegangen werden.

Der Dreiecksvertrag im Rahmen der Hochschullehre

Insbesondere soll eine Projektstudienphase innerhalb eines B.A.-Hochschulstudiums der Vermittlung bzw. Vertiefung von wissenschaftlichen sowie berufsrelevanten Qualifikationen dienen. Dazu bedarf es auch der Vermittlung praxisrelevanter Fertigkeiten und Kenntnisse. Also sind in diesem Kontext die Studierenden oftmals bemüht, sich ein eher praxisorientierte Fragestellung zu überlegen, die im Idealfall in konkrete Forschungsergebnisse (z.B. Neugestaltung einer Homepage, Neukonzeption der Mitarbeiterkommunikation, Leseranalyse eines Magazins etc.) münden soll.

Bei solcher Art von Projekten stellen sich mehrere Besonderheiten, die in der Vertragsgestaltung unbedingt zu berücksichtigen werden müssen. Insbesondere stellt sich die Problematik des Auftraggebers. Solange (studentische) Projekte im Rahmen einer hochschulwissenschaftlichen Ausbildung organisiert werden, muss als Auftraggeber die Hochschule bzw. der betreffende Dozent/Betreuer definiert werden, denn schließlich veranlasst und fordert die Hochschule mittels ihrer Studien- und Prüfungsordnung diese Art von projektbezogenem Studium.

Im Rahmen einer Projektstudienphase ist es aber auch notwendig, dass sich die studentischen Projektgruppen eine Institution (außerhalb der Hochschule) als zu untersuchendem System suchen müssen³. Häufig tritt dem Forscherteam ein „Projektpartner“ gegenüber, der aus einem zweiten (Quasi-)Auftraggeber und dem eigentlich zu untersuchenden System besteht. Es kann dann notwendig werden, dass das Forscherteam noch weitere vertragliche Vereinbarungen mit dem Ziel trifft, Rechte und Pflichten der Subsysteme des Projektpartners untereinander und gegenüber dem studentischen Forscherteam zu klären. Das Forscherteam hat dann zwei Auftraggeber und dadurch unterschiedliche Leistungen zu erbringen. Die Leistungen, die vom Forscherteam dem Projektpartner gegenüber erbracht werden, können nicht Gegenstand der Beurteilung der Hochschullehrer sein. Für diese ist jedoch eine klare Benennung der Leistungen des zu untersuchenden Subsystems wichtig. Der externe Projektpartner hat als Auftraggeber eine ähnliche Stellung wie der Anbieter eines Praktikums für Studierende. Es kann also u. U. sinnvoll sein, wenn die Hochschule Praktikumsverträge mit solchen Partnern abschließt. Eventuelle Vergütungen sind separat zwischen dem Projektanbieter und den Studierenden zu regeln. Die Rückkopplung der Studierenden an den externen Auftraggeber kann unter diesen Umständen als Praktikumsbericht (evtl. als Projektverlaufsbericht konzipiert) akzeptiert und gewertet werden. Ganz gleich ob die Studierenden als „Forscherteam“ oder als „Praktikanten“ auftreten bzw. Dienstleistungen für den externen Auftraggeber erbringen, in beiden Fällen bleiben sie Angehörige der Universität. Diesem Vorrang der Hochschule als primärer Auftraggeber im Forschungssystem „studentischer Projekte“ ist dementsprechend Rechnung zu tragen.⁴

Diese Komplexität in der Konstituierung des Forschungssystems, die in der „normalen“ Forschung so meist nicht zu erwarten ist, muss durch einen entsprechenden Dreiecksvertrag aufgefangen werden. Betrachtet man die Projektstudienphase im kommunikationswissenschaftlichen Studium der Universität Erfurt stehen drei Verträge im Vordergrund, welche nachfolgend erläutert werden sollen:

³ Das zu lösende Problem bzw. die zu beantwortende Fragestellung wird vom Forscherteam an den Projektpartner als mögliches zu untersuchendes System herangetragen, d.h. die studentische Projektgruppe hat eine konkrete wissenschaftliche Interessenslage, die es zu lösen gilt.

⁴ Anders sieht es aus, wenn die Studierenden als Privatpersonen Verträge mit externen Auftraggebern abschließen und für diese quasi in ihrer studienfreien Zeit arbeiten. Dann freilich ist auch die Nutzung universitärer Einrichtungen genehmigungspflichtig.

1. ein Vertrag zur Konstitution des Forscherteams,
2. ein Vertrag zwischen der Universität (Auftraggeber) und dem Forscherteam und
3. ein Vertrag zwischen der Universität (Auftraggeber) und dem zu untersuchenden System (Projektpartner) bzw. ergänzt um einen Vertrag zur Projektbeschreibung und Aufgabendefinition zwischen Forscherteam und dem zu untersuchenden System (Projektpartner).

Die Reihenfolge der hier besprochenen Verträge sollte aber nicht als chronologische Abfolge im Projektmanagement begriffen werden, in welcher die Verträge in dieser Reihenfolge nacheinander abgehandelt werden. Vielmehr, und das macht u. A. die Komplexität Projekt orientierter Forschung aus, werden diese Verträge zeitgleich und oftmals nicht durchgängig „an einem Stück“ verhandelt. Da wird der Entwurf des einen Vertrages noch geschrieben, da laufen auf anderer Seite schon Nachverhandlungen zu einem bereits geschlossenen Vertrag. Bis letztlich alle relevanten Verträge abgeschlossen werden können und mit dem Dreiecksvertrag das Forschungssystem konstituiert ist, hat das betreffende Projekt meist längst begonnen, da ansonsten Sach-, Finanz- und Zeitziel des Projektes in Gefahr geraten können. So gestaltet sich die erste Phase der Projekt-Forschung oftmals aus einem Ineinandergreifen von Projekt- und weiterer Vertragsgestaltung sowie der eigentlichen inhaltlichen Arbeit.⁵

Zu 1. Kontrakt Forscherteam

Ein Forscherteam besteht im Rahmen des hier besprochenen Forschungssystems aus mind. zwei Personen. Zuerst sollte die Frage geklärt werden, in welcher (rechtlich-organisatorischen) Form sich ein studentisches Forscherteam konstituieren kann.



Abb. 2: Konstitution Forscherteam

Durch den Zusammenschluss von mind. zwei Personen zur Verfolgung eines gemeinsamen Zweckes bildet sich, auch ohne eine ausdrückliche Willenserklärung, eine Gesellschaft bürgerlichen Rechts (GbR) – §§ 705-740 BGB. Ein solcher Zusammenschluss im Form einer GbR ist auch ohne einen schriftlichen Gesellschaftsvertrag gegründet. Für die praktische Arbeit ist es sinnvoll die wesentlichen Ziele und Aufgaben der Gesellschaft sowie die wesentlichen Rechte und Pflichten der Gesellschafter (also der beteiligten Studierenden im Forscherteam) schriftlich niederzulegen, um eine Nachvollziehbarkeit und Überprüfbarkeit der getroffenen Vereinbarungen zu gewährleisten.

Als Beispiel für eine solche vertragliche Vereinbarung des Forscherteams kann der Gesellschaftsvertrag des Projektes „Interne Unternehmenskommunikation GbR“ dienen (Anlage 1). Dieses Forscherteam untersuchte die internen Kommunikationsabläufe in einem internationalen Versicherungskonzern. Folgende regelungsrelevante Inhalte sollte ein solcher Gesellschaftsvertrag enthalten:

- Name und Zweck der Gesellschaft

⁵ An diese Stelle soll betont werden, dass Forschung im Projektkontext neben der inhaltlichen Arbeit eines permanenten Projektmanagements bedarf.

- Bezeichnung der Gesellschafter
- Dauer der Gesellschaft
- Finanzierung (Einlagen) der Gesellschaft
- Hinweise zu Gesellschafterbeschlüssen
- Außenvertretung und Haftung der Gesellschaft
- Angaben zu einer möglichen Gewinnverteilung.

Eine rechtliche Besonderheit bei GbR's ist allerdings zu beachten. Normalerweise haften in einer GbR alle Gesellschafter mit ihrem Geschäfts- als auch mit ihrem Privatvermögen gesamtschuldnerisch. Soll die Haftung der Gesellschafter lediglich auf das Gesellschaftsvermögen beschränkt werden, bedarf dies einer expliziten, schriftlichen Erklärung der Gesellschaft. Diese Haftungsbeschränkung wird aber nur rechtswirksam, wenn sie dem jeweiligen Vertragspartner ausdrücklich mitgeteilt wird und dieser in diese Erklärung einwilligt. Diese Haftungsregelungen sollten in der Konstitution des Forscherteams unbedingt Beachtung finden.

Diese Form der Konstitution macht deutlich, dass die Studierenden ihr betreffendes Projekt als gemeinsam Handelnde durchführen. Soweit die entsprechenden Studien- und Prüfungsordnungen der Hochschule keine Gruppenarbeiten vorsehen, muss letztlich die Bewertung der Studierenden einzeln erfolgen. Dazu ist sicherzustellen, dass einzeln bewertbare Projektergebnisse (z.B. genau bezeichneter Teil des Projektergebnisberichtes o. ä.) vorliegen. Eine diesbezügliche Regelung kann ebenso Teil des Gesellschaftsvertrages werden.

Zu 2. Vertrag zwischen Universität (Auftraggeber) und Forscherteam

In der Form der hier beschriebenen projekt orientierten studentischen Forschung muss gewährleistet sein, dass zur erfolgreichen Durchführung der Projekte die weitere wissenschaftliche Qualifizierung der Studierenden sichergestellt wird. Insbesondere muss neben der Projektdurchführung Sorge getragen werden, dass die Studierenden zu ihrem wissenschaftlichen Abschluss geführt werden, der gewisse fachliche Qualifikationen (hinsichtlich Theorie und Methode) verlangt. Diese Wissensvermittlung muss im Vordergrund der Projekte stehen.



Abb. 3: Vertrag zwischen Auftraggeber (Universität) und Forscherteam

Diesbezüglich ist eine vertragliche Vereinbarung zwischen Hochschule/Dozent als Auftraggeber und Forscherteam notwendig. Zwar besteht hier in Form der jeweiligeren Prüfungs- und Studienordnungen eine grundsätzliche vertragliche Vereinbarung über die wissenschaftliche Ausbildung der Studierenden. Jedoch ist es sinnvoll, für die einzelnen Projekte zusätzliche Verträge abzuschließen, in denen das konkrete Ziel und der wissenschaftliche wie methodische Umfang des Projektes beschrieben und festgehalten werden. Solch ein Vertrag kann insbesondere den Studierenden als ein quasi „Roter Faden“ durch das Projekt leiten und schafft so die notwendige Grundlage dafür, dass Sach-, Kosten- und Zeitziel des Projektes erreicht werden können. Als Beispiel kann der in der Anlage 2 aufgeführte Vertrag dienen.

Folgende typische Inhalte sollte der Vertrag zwischen Auftraggeber und Forscherteam enthalten:

- nähere Projektbeschreibung (z.B. anzuwendende Theorie bzw. Methode)
- Fallzahlen in der empirischen Untersuchung

- Nutzung der Infrastruktur der Hochschule (z.B. Büro-, Telefon-, Kopierkosten etc.)
- gegenseitige Rechte und Pflichten
- Vertragsdauer
- Umgang mit Datenmaterial (insbesondere Verwertungs- und Nutzungsrechte).

Außerdem kann dieser Kontrakt auch als eine Art Garantie zur wissenschaftlichen Betreuung des studentischen Forscherteams gegenüber dem außeruniversitären Projektpartner gelten. Solch eine Zusage der Universität kann u. U. notwendige Voraussetzung sein, damit ein externer Partner sich auf ein solches Projekt, was für ihn auch immer ein Stück Experiment bedeutet, einlässt und vom Erfolg eines solchen Vorhabens ausgehen kann. Somit kann der Kontrakt zwischen der Hochschule und dem Forscherteam von Seiten des Projektpartners als eine Art Betreuungsvereinbarung aufgefasst werden.

Zu 3. Vertrag zwischen Universität (Auftraggeber) und beforschtem System (Projektpartner)

Mit den beiden erst genannten Kontrakten werden in dieser Konstruktion studentischer Forschung die notwendigen Rahmenbedingungen hinsichtlich der wissenschaftlichen Ausbildung geschlossen. Um solcher Art Projekt überhaupt durchführen zu können, bedarf es natürlich einem zu beforschenden System – dem Projektpartner. Auch hier bietet es sich an mit dem Projektpartner einen schriftlichen Vertrag abzuschließen. Hier muss insbesondere der Umfang des zu untersuchenden Systems (Stichprobe), der Umgang mit dem Datenmaterial, datenschutzrechtliche Bestimmungen und die weiteren gegenseitigen Rechte und Pflichten geklärt werden.



Abb. 4: Vertrag zwischen Auftraggeber (Universität) und beforschtem System

Zu einer erhöhten Komplexität in dieser vertraglichen Gestaltung kann es kommen, wenn der Projektpartner nicht nur als zu untersuchendes System, sondern in gewisser Weise auch als (zweiter) Auftraggeber neben der Hochschule auftritt. Dies ist immer dann der Fall, wenn der Projektpartner eigene Vorstellungen hinsichtlich dem Erkenntnisziel des Projektes entwickelt. Sobald dies der Fall ist, muss im Kontrakt eine klare Rollendefinition erfolgen, wann und in welchem Zusammenhang vom untersuchten System oder vom (zweiten) Auftraggeber die Rede ist.

Beim Forscherteam liegt die Aufgabe, die möglichen unterschiedlichen Zielvorstellungen der Hochschule als Auftraggeber und des Projektpartners als untersuchtes System einander anzunähern und ggf. zu harmonisieren. Unter bestimmten Umständen kann das aber auch dazu führen, dass das Forscherteam im Verlauf des Projektes teils unterschiedliche Forschungsziele verfolgen muss. Dies sollte aber von der Hochschule als eigentlichem Auftraggeber genau beobachtet werden. Denn schließlich streben alle Teilnehmer des Forscherteams zuerst einen wissenschaftlichen Hochschulabschluss an. Deshalb sollten die Teammitglieder auch im Großen und Ganzen gemeinsam die selbe Aufgabenstellung bearbeitet haben. Ein Auseinanderbrechen des Forscherteams in einen Teil, der für die Hochschule arbeitet und in einen weiteren Teil, der für den Projektpartner (als zweiten Auftraggeber) tätig ist, muss unbedingt verhindert werden.

Insgesamt betrachtet sind folgende wesentliche Gesichtspunkte im Vertrag zwischen Universität/Forscherteam und dem Projektpartner regelungsrelevant:

- Beschreibung des Vertragsgegenstandes
- Projektdauer, Projektplanung, Projektphasen
- Rechte, Pflichten des Forscherteams
- Rechte, Pflichten des Projektpartners
- Arbeitsrechtliche, versicherungsrechtliche etc. Verhältnisse zwischen FT und Projektpartner klären
- Ansprechpartner benennen
- Übernahme von Kosten und Finanzierung des Projektes klären
- Rechte an den Forschungsergebnissen bzw. am Arbeitsprodukt klären (z.B. Veröffentlichungsrecht, Eigentumsrecht etc.)
- Sonstige Bestimmungen (Datenschutz, beschränkte Haftung der GbR etc.)

Aufgrund der zahlreichen Besonderheit studentischer Projekte wird an dieser Stelle deutlich, dass es sich bei diesem Vertrag wohl um den komplexesten Vertrag innerhalb des Dreieckskontrakte handelt. Besondere Sorgfalt ist hier gefordert, um den Erfolg des Projektes zu garantieren. Als Beispiel soll hier der Projektvertrag der Projektgruppe „Interne Unternehmenskommunikation GbR“ mit ihrem Projektpartner dienen (Anlage 3).

Ergänzende Hinweise

Hinsichtlich der Ausrichtung in B.A.-Studiengängen und in praxisorientierten M.A.-Studiengängen sind zwei wesentliche, von einander zu differenzierende Projekttypen zu erwarten. Zum einen gibt es mehr wissenschaftlich-theoretisch ausgerichtete Projekte und zum anderen gibt es Projekte, die an der Lösung von Problemen in einschlägigen Berufen mit wissenschaftlichen Verfahren orientiert sind. Dies ergibt sich aus den durch die Hochschulgesetzgebung vorgegebenen Rahmenbedingungen. Je stärker der forschungsorientierte Ansatz zugunsten der Berufsfeldorientierung zurücktritt, desto stärker nähern sich die Projekte den Praktika, wie sie etwa aus der Lehrerbildung bekannt sind, an. Der Hochschullehrer wird zum „Betreuer“, die Abschlussarbeit der Studierenden zu einem Praktikumsbericht. Wie diese Konstellation in den Studien- und Prüfungsbetrieb einzubauen ist, dafür fehlen gegenwärtig an den Universitäten noch die notwendigen Erfahrungen.

Hierzu stellt die Kultusministerkonferenz (KMK) in ihren „10 Thesen zur Bachelor- und Masterstruktur in Deutschland“ (KMK-Beschluss vom 12.06.2003⁶) fest: „Die Einführung einer gestuften Studienstruktur mit Bachelor- und Masterstudiengängen ist ein zentrales Anliegen deutscher Hochschulpolitik. Mit ihr verbindet sich eine weitreichende organisatorische und inhaltliche Reform der Studiengänge, die zu einer stärkeren Differenzierung der Ausbildungsangebote im Hochschulbereich führt. Gestufte Studiengänge eröffnen ein Studienangebot, das von Studienanfängern, Studierenden und bereits Berufstätigen flexibel entsprechend den jeweiligen Bedürfnissen nach Qualifikation genutzt werden kann. Sie tragen damit zu kürzeren Studienzeiten, deutlich höheren Erfolgsquoten sowie zu einer nachhaltigen Verbesserung der Berufsqualifizierung und der Arbeitsmarktfähigkeit der Absolventen bei. [...]“ Insbesondere bezüglich der Praxisnähe des reformierten Studiensystems formuliert die KMK in These 2 („Gestufte Studienstruktur“): „Als erster berufsqualifizierenden Abschluss ist der Bachelor der Regelabschluss eines Hochschulstudiums und führt damit für die Mehrzahl der Studierenden zu einer ersten Berufseinmündung.“ Dementsprechend sollen künftige Masterstudiengänge nach den Profiltypen „stärker anwendungsorientiert“ und „stärker forschungsorientiert“ (vgl. dazu These 4 „Profiltypen“) differenziert werden. Diesen Zielformulierungen der KMK muss in der Konzeption der hier besprochenen Projekte Rechnung getragen werden.

Entsprechend der möglichen Ausrichtungen der Projekte müssen in der Vertragsgestaltung unterschiedliche Schwerpunkte gelegt werden. So muss bei den stärker wissenschaftlich-theoretisch ausgerichteten Projekten der Fokus in der Vertragsformulierung zwischen der Hochschule als Auftraggeber und dem Forscherteam liegen. Hingegen liegt der Fokus bei den

⁶ Siehe auch: <http://www.kmk.org/doc/beschl/BMThesen.pdf>.

eher praktisch ausgerichteten Forschungsprojekten auf dem Kontrakt mit dem Projektpartner, da es sich bei dieser Art von Projekten meist um ein konkretes Arbeitsprodukt als Projektergebnis geht. Diese Zieldefinition findet im Kontrakt zwischen Auftraggeber/Forscherteam und untersuchtem System, also dem Projektpartner, statt. Bei diesen Projekten ist allerdings zu beachten, dass es hier quasi zwei Auftraggeber gibt – die ausbildende Hochschule und der Arbeitsprodukt orientierte Projektpartner. Dieser Umstand lässt ein höheres Maß an Komplexität in der Projektsteuerung erwarten. Bei den wissenschaftlich ausgerichteten Projekten bleibt die Hochschule eindeutig der alleinige Auftraggeber.

Aufgaben die in der 1. Phase des Forschungsprozesses zu bewältigen sind.

1. Phase
 - 1.1 Konstitution des Forschungssystems
 - 1.1 Vorläufige Festlegung des Untersuchungsgegenstandes und der Fragestellung (Kristallisationspunkt)
 - 1.2 Zusammenfinden der Forschergruppe (Kapazitäten und Ressourcen klären)
 - 1.3 Eingrenzung des Untersuchungsgegenstandes und der Fragestellung (Suche nach Prototypen der anvisierten sozialen Systeme; Auswahl konkreter Institutionen, Gruppen, Personen etc.)
 - 1.4 Erhebung der Informationen, Erwartungen, Erwartungserwartungen, Theorien der beteiligten Forscher (Auflisten des Wissens über die Untersuchungssysteme; persönliche Interessen an der Fragestellung, Vorurteile, Vermutungen über Erwartungen und Reaktionen der Vps; wissenschaftlicher, politischer u.a. Nutzen möglicher Ergebnisse)
 - 1.5 Aufstellen eines Forschungsplans
 - 1.6 Reflexion der Arbeit des Forschungssystems (Welche 'Positionen' nehmen die einzelnen Mitglieder ein? Wer eignet sich für was? Welche Konflikte bei Umweltkontakten und in System sind zu erwarten? Gibt es schon Spiegelungen? Beachte: Selbstreflexion als Mittel zur Umweltexploration - und umgekehrt)

Die Darstellung des Ablaufs der 1. Phase ist vor dem Hintergrund der allgemeinen systemtheoretischen Vorstellungen erfolgt, die in der Vorlesung 'Kommunikationslehre' erläutert wird. Wir unterscheiden dort vier Dimensionen: Differenzierung (Umweltabgrenzung und -kontakt), Komplexität (interner Aufbau), Selbstreferenz (Programme) und Dynamik (Ablaufschema).

Die Datenerhebung

Auch die nächste Phase des Forschungsprozesses, die Datenerhebung, wird als kommunikativer Prozess gestaltet.

Der Sensor des Forschungssystems ist nicht der distanziert betrachtende Forscher, sondern ein soziales System, in dem der Wissenschaftler gemeinsam mit seinen Versuchspersonen oder Interviewpartnern Daten produziert. Die Datenerhebung als Gespräch gestalten heißt, dass eben nicht nur die Beiträge des anderen informativ sind, sondern ebenso die eigenen Fragen (Reize) und Reaktionen. Im Hintergrund steht hier natürlich die interaktionistische Annahme (die im übrigen auch von der modernen Hermeneutik, vgl. Gadamer, geteilt wird), dass jedes Gespräch das Ergebnis der vereinten Anstrengungen beider Interaktionspartner ist. Wenn man dagegen, wie es in der Empirischen Sozialforschung üblich ist, lediglich die Antworten der Interviewpartner als Daten behandelt, dann ist dies aus interaktionistischer Sicht eine willkürliche Simplifikation und Trennung. Man schreibt dem anderen etwas zu, für das man selbst ebenfalls Ursache ist. Schon eine geringe Änderung der Frageformulierung, des Settings, der Selbsttypisierung usf. führen zu anderen Antworten.

Trägt man diesem interaktiven Charakter jeglicher sozialer Datenproduktion Rechnung, so empfiehlt es sich, den Datengewinn bewusst als kommunikative Interaktion zu gestalten. Erst im Nachhinein wird das aufgezeichnete Ergebnis danach befragt, was es über den Interviewer, was

es über den Interviewten und was es über das Gesprächssystem (bzw. seine Sub- und Supersysteme) aussagt. Dies ist ein Akt der Reflexion, der selbst wiederum als Gruppengespräch gestaltet werden sollte. (Dazu später mehr!)

Andererseits ist es natürlich das Forschungssystem, welches den Anstoß dazu gibt, bestimmte Gespräche zu beginnen und sie als Sensor eines Forschungsprozesses zu behandeln. Deshalb muss der Forscher planen, mit wem das Gespräch wo, wann und zu welchem Thema zu führen ist und wie sich der Forscher in dieser Interaktion verhalten soll. Dabei geht es nicht nur darum zu klären, was man über die Umwelt in Erfahrung bringen will, sondern ebenso wichtig ist es, die eigenen persönlichen, wissenschaftlichen und ggf. politischen oder ökonomischen Interessen abzuklären. Nachdem man die Fragestellung eingegrenzt hat, müssen darüber hinaus die Theorien erhoben werden, die das Forschungssystem über diesen Problembereich besitzt. Wenn man beispielsweise wissen möchte, warum junge Menschen zur Polizei gehen, so ist aufzulisten, welche Hypothesen die Projektmitarbeiter zu dieser Frage haben, welches Interesse sie an ihrer Beantwortung besitzen, was für ein wissenschaftlicher oder anderer Nutzen die verschiedenen Antworten haben könnten, usf.

Nicht erforderlich ist es, in dieser Anfangsphase, in der ein erster Forschungsplan aufgestellt wird, diese eigenen Hypothesen auch durch ein ausführliches Studium der Fachliteratur zu erhärten oder zu verwerfen. Als soziale Wesen gleich unseren Untersuchungsobjekten besitzen wir immer, allerdings mehr oder weniger ausgeprägte Typisierungen über deren Tun und Erleben. Diese Erwartungen und Erwartungserwartungen bestimmen unser Herangehen an sie - ganz gleich, was wir von 'Vorurteilen' denken. Wir sind keine Tabula rasa und eben deshalb kommt es auf die Reflexion der Erwartungen an. Diese bestimmen im übrigen auch schon die Auswahl und dann natürlich vor allem die Rezeption der Fachliteratur.

Eine erste Relativierung erfahren unsere Erwartungen/Annahmen immer schon durch das Gespräch mit den anderen Projektmitarbeitern - eine weitere dann durch das Studium der Fachliteratur.

Die Ausbuchstabierung dieser individuellen Typisierungen und Normalformerwartungen ist immer auch schon eine Exploration des Untersuchungsfeldes. Unsere Annahmen sind immer auch mögliche Programme von einzelnen Personen im Untersuchungsfeld. Indem also die Forschungsmitglieder ihre unterschiedlichen Perspektiven und Erwartungen austauschen, strukturiert sich langsam auch schon die Umwelt. Um beim Beispiel der Berufswahl des Polizisten zu bleiben: Mit ähnlichen Vorurteilen, wie wir sie haben, wird dieser, wenn er sie denn nicht sogar selbst besitzt, auch schon von anderen Personen in seiner Umgebung konfrontiert worden sein. In irgendeiner Schublade werden wir als Interviewer, wie zeitweise auch immer, hineingesteckt - und es ist gut, sich vorab darüber klar zu werden, ob man das will und wenn ja was das für Auswirkungen auf die Datenerhebung hat.

Je intensiver wir uns mit den Mitforschern über unsere eigenen Programme klar werden, nach denen wir in der sozialen Situation handeln und erleben, die wir untersuchen wollen, desto leichter fällt es uns dann später in der Auswertungsphase auch, die Programme der Beteiligten zu rekonstruieren. Wir sind zu diesen vorgreifenden Überlegungen fähig, weil wir nicht nur Forscher, sondern eben auch 'Alltagsmenschen' wie die Untersuchungspersonen sind.

Dieser Gedanke ist von dem, später als Begründer der 'Wissenssoziologie' bezeichneten, Philosophen und Soziologen Alfred Schütz in viele Richtungen verfolgt worden. Er hat in der amerikanischen Ethnomethodologie Anhänger gefunden und ist von dort in den 70er und 80er Jahren wieder nach Europa zurückgetragen (Interpretative Sozialforschung).

Hauptformen der Datenerhebung

Die klassische Form der Datenerhebung in der Empirischen Sozialforschung ist die unbeteiligte Beobachtung und die Befragung. Die wichtigste Form der Befragung ist das standardisierte Interview, das in seiner Extremform auf das schriftliche Ausfüllen (Ankreuzen) von Fragebögen reduziert werden kann, die von dem Forscher ausgearbeitet und verschickt wurden. Es gibt aber eine Vielzahl von weiteren Möglichkeiten, zu Daten zu gelangen, die hier nur kurz erwähnt werden sollen:

Methoden der Datenerhebung

- teilnahme-lose mehr oder weniger strukturierte (kodierende) Beobachtung (z. B. Interaktionsanalyse von Bales)
- teilnehmende Beobachtung mit anschließenden Feldnotizen
- technisierte Beobachtung: Foto, Tonband, Video u. a. spezialisierte Sensoren (z. B. Blutdruckmesser)
- Klassische Experimente (kontrollierte Variation von Setting und/oder Ablaufstrukturen) und (ethnomethodologische) Krisenexperimente (Garfinkel)
- Dokumentensammlung, Nutzung sekundärer, historischer (schriftlicher) Daten
- Fragebögen (ohne direkte Interaktionsmöglichkeiten)
- standardisierte und narrative Interviews (Hoffmann-Riem/Hopf 1978, Kohli 1978, Schütze 1976, Merton/Kendall)
- Hervorlockung von (schriftlichen) Dokumenten, Memoranden, Organigrammen etc.
- lautes Denken, Selbstbeobachtung und die Erhebung affektiver Daten (Huber/Mandl)
- Übersetzungen in andere symbolische Medien (Rollenspiel, Zeichnen, Skulpturen arrangieren)
- Gruppendiskussion (Mangold, Niessen)
- Aktionsforschung: Die Gruppe mit der Selbstbeforschung betrauen (Lewin)
- Soziometrische Tests (Moreno)
- Triangulationen/Feedback - Verfahren (Cicourel)
- strukturelle Intervention (z. B. Settingveränderungen und paradoxe Verschreibungen, (Systemische OE)

Grundsätzlicher Ablauf der einmischenden/teilnehmenden/kommunikativen/intervenierenden Verfahren:

1. Das zu untersuchende System mit den klassischen Verfahren so gut als eben möglich 'beobachten' und dokumentieren.
2. In das System intervenieren/sich einmischen/in Kommunikation treten etc.
3. Die Veränderungen dokumentieren
4. Die Beteiligten mit den Veränderungen konfrontieren (Triangulation) und in Gruppendiskussionen auftretende Fragen beantworten.
5. Gruppendiskussionen aufzeichnen und ggf. wieder rückkoppeln
6. Die bei der Selbstbeobachtung gewonnenen Daten systematisieren und ggf. zur Veränderung des Systems anwenden

Das Interview als gebräuchlichste Form kommunikativer Datenerhebung

Im Prinzip ist das Interview eine Gesprächsform, die es erlaubt, ganz verschiedene Kommunikationsstrategien zu verwenden.

Aus kommunikationstheoretischer Sicht spielen die Kooperationsformen 'Beschreiben', 'Erzählen' und 'Argumentieren' dabei immer eine Rolle. Steht das Erzählen im Vordergrund spricht man vom 'narrativen' Interview; Beschreibungen sollen vor allem durch die üblichen standardisierten Interviews (Fragen) erzeugt werden und die eher argumentierenden Interviews, in denen die Beteiligten ihre jeweiligen Positionen gegeneinanderstellen, kennen wir aus den journalistischen Interviews.

Diese Vorüberlegung mag notwendig sein, weil im Kontext von wissenschaftlichen Arbeiten zumeist ausschließlich an 'beschreibende' Interviews gedacht wird. Es gibt aber keinen Grund, auf die anderen Interviewformen bei der Datenerhebung zu verzichten. Geht man mit dem skizzierten 'weiten' Verständnis an das Interview als Element der Datenerhebung heran, so ergibt sich das folgende Ablaufschema:

Ablaufschema von Interviews in der kommunikativen Sozialforschung

1. Bestimmung der Funktion:
 - Explorationsinterviews: Pretest, Vorbereitung der Datenerhebung
 - Hauptinterviews: Datenerhebung (Was Daten sind, bestimmt die Fragestellung/Theorie des Forschungssystems)
2. Bestimmung der Themen/Referenzräume/relevanten Umwelten des Interviews (Beim Explorationsinterview kaum möglich!)
Vorläufige Zusammenstellung einer Liste von Themen (1. Fassung eines Leitfadens)
3. Festlegen der Interviewstrategie.
Zur Auswahl stehen:
 - Biographisch-narrativ (offene Fragen)
 - Themenbezogen-beschreibend (Offene und geschlossene Fragen)
 - Personen- und interaktionsorientiert, argumentativ (Hier bieten sich auch projektive Fragen an)
 - Kombinationen der vorherigen Typen
4. Festlegung der Selbst- und Fremdtypisierungen (Einzunehmende Positionen)
Beachte die Abhängigkeit zum gewählten Interviewtyp!
5. Planung des Ablaufs
Aus der Entscheidung für die Themen und Typen folgen Präferenzen für bestimmte Interventionen des Interviewers und für seine bevorzugten Reaktionen, z.B. geht man bei dem argumentativen Interviewtyp ('Politikerinterview') eher konfrontativ vor, liefert Gegenmeinungen, beim biographischen Interview stellt man eher Verständnisfragen und hält sich mit eigenen Meinungen zunächst zurück.
Immer üblich sind: Detaillierungsfragen, Zuhörersignale und Zurückspiegelungen (vgl. die Prinzipien der klientenzentrierten Gesprächsführung). Am Ende liegt eine überarbeitete Themenliste (Leitfaden) vor, vor allem werden die 'Einstiegsfrage' und Alternativen für den Fortgang des Interviews geklärt.
6. Durchführung und Aufnahme des Interviews
In der Kommunikativen Sozialforschung ist es im Gegensatz zur empirischen Sozialforschung, wo Feldbewertungen und Feldverschlüsselungen häufig vorgenommen werden, grundsätzlich üblich, die Interviews auf Tonträger oder audiovisuell aufzuzeichnen.
Ggf. werden kurz vorher und/oder kurz nach der Erhebung affektive Daten von dem Interviewer erhoben; in jedem Fall notiert dieser Auffälligkeiten des Gesprächs unmittelbar nach seinem Abschluss.
7. Selbstreferentielle Betrachtung des Interviews
Das transkribierte Interview wird als ein mehrdimensionales Kommunikationssystem betrachtet und beschrieben. Ziel ist es, Daten über dieses System zu gewinnen, die sich nicht unmittelbar aus dem Interviewtext ergeben (latente Strukturen/Informationen).
Außerdem geht es um die Ergänzung der manifesten Informationen.

Die Beschreibung der Kooperationsform 'Interview' erfolgt entsprechend der Dimensionen des Systemmodells und berücksichtigt mindestens:

- *in der Differenzierungsdimension:* die Vorgeschichte (Erstkontakte), Umwelten, Grenzerhaltungsprobleme, Funktionssetzungen u.ä. (Rückgriff auf Protokolle und Notizen!)
- *in der Komplexitätsdimension:* Beteiligte Personen mit biographischen Daten, Dauer des Gesprächs und der Aufzeichnung
- *in der selbstreferentiellen Dimension:* Erwartungen und enttäuschte Erwartungen des Interviews (das Programm wurde ja bei Punkt 2,3 und 4 dokumentiert!). Systematisierung der Auffälligkeiten (vgl. Punkt 6). Bildung von Hypothesen über die (latenten) Zielsetzungen der

Interviewbeteiligten (dies kann in Form von Interviews durch die Forschergruppe oder in Gruppendiskussionen geschehen)

- *in der dynamischen Dimension*: Vorläufige schematische Beschreibung der Struktur des Ablaufs des Interviews

- 8. Auswertung des Interviewprotokolls und der anderen beobachteten und selbstreferentiell gewonnenen Daten
Bei Explorationsinterviews ist das Ziel dieser Auswertung immer zunächst die Präzisierung der unter Punkt 2, 4 und 5 angestellten Vermutungen und ggf. die Revidierung einer Entscheidung für eine bestimmte Interviewstrategie.

Bei Hauptinterviews konzentriert man sich einerseits auf die manifesten Daten der verschrifteten Tonaufzeichnung und wertet diese entsprechend der Projektfragesstellung aus, andererseits achtet man auf Abweichungen von der Normalform des Interviews (selbstreferentieller Datengewinn). Zur Anwendung kommen mikroanalytische (konversationsanalytische) Verfahren, Gruppendiskussionen, Triangulationen etc.

- 9. Reflexion des Forschungsprozesses
Da die Auswertung unter Umständen ebenfalls als ein kooperativer Prozess erfolgt, kann auch die Reflexion dieses Sozialsystems notwendig werden. In jedem Fall geht es in dieser Phase darum, die erfragten Daten (fremdreferentielle Informationen) mit den selbstreferentiell gewonnenen Informationen (über die Struktur des Interviews und des Forschungssystems) zu vergleichen. Üblicherweise entdeckt man dabei Spiegelungsphänomene, d.h. strukturelle Gemeinsamkeiten, die ein wichtiges Auswertungsergebnis darstellen und zur Erhärtung der verschiedenen Hypothesen herangezogen werden.

- 10. Bei Bedarf kann der Ablauf wiederholt werden!

Das narrative Interview als prototypisches Instrument kommunikativer Datenerhebung (Kapitel 6)

Das narrative Interview nutzt eine kommunikative Interaktionsform, die jedes Mitglied unserer Kulturgemeinschaft beherrscht, eben das Erzählen, für die Datenerhebung aus. Insofern ist diese Interviewform ebenso wie viele andere Verfahren der Kommunikativen Sozialforschung aus einer Radikalisierung alltäglicher Formen der Informationsverarbeitung und Kommunikation entstanden. Bevor wir uns mit dieser speziellen Form des Erzählens beschäftigen, empfiehlt es sich, zunächst auf das Normalformmodell *alltäglichen* Erzählens einzugehen. Im zweiten Schritt können dann einige Besonderheiten dieses Modells hervorgehoben werden, die sich einstellen, wenn man es zum Zwecke der Datenerhebung in Forschungszusammenhängen funktionalisiert.

Das nachfolgend skizzierte Erzählmodell kann zugleich als Codierungsraster bei der Makroanalyse von Erzählungen in Gesprächen (Normalformanalyse) verwendet werden. (Vgl. Kapitel 10)

Erzählen aus informationstheoretischer Sicht

Ziel der kommunikationswissenschaftlichen Beschäftigung mit dem Erzählen und mit allen anderen kommunikativen Kooperationsformen ist es letztlich, optimale Programme für die kollektive und individuelle Informationsverarbeitung vorzuschlagen. Diese sogenannten Normalformmodelle (vgl. Kapitel 10) werden immer eine Auswahl aus den Modellen sein, nach denen wir uns im Alltag schon immer mehr oder weniger gerichtet haben. Es gibt aber sehr viele solcher Programme, und damit auch sehr viele Kombinationsmöglichkeiten.

Insoweit ist das deskriptive wissenschaftliche Interesse, herauszufinden, 'was wirklich abläuft', nur ein untergeordnetes Motiv. Im Mittelpunkt steht, wie wir in den Kapiteln 1 und 2 ausgeführt haben, ein praktisches, anwendungsbezogenes Ziel: Es geht darum, eine geeignete Software für den Alltag, für bestimmte Berufe und natürlich auch für die Wissenschaft bereit zu stellen, die es ermöglicht, die kollektive Informationsverarbeitung in einem bestimmten Bereich möglichst funktional zu strukturieren. Der Unterschied zu den Aufgaben von Ingenieuren ist insoweit gar nicht so groß. Nur geht es hier natürlich um soziale Programme und nicht um Programme zur Umgestaltung der materiellen Natur.

Gerade weil wir keinen unmittelbaren Einfluss auf die Informationsverarbeitung unserer Gegenüber besitzen, können wir nur vermittelt auf sie einwirken, indem wir z.B. die Programme, nach denen er seine Informationen gewinnt, verarbeitet, speichert und darstellt, thematisieren und mit den unsrigen vergleichen. Wir gestalten Kommunikation und Verständigung dadurch, dass wir uns auf Prinzipien der Informationsverarbeitung einigen. Im folgenden wird nun ein solches sinnvolles Modell vorgeschlagen. Es ist das Ergebnis der Analyse von empirischen Erzählungen, die für die beteiligten Personen erfolgreich verlaufen sind.

Die Komplexität des Erzählmodells

Ein umfassendes Modell des Phänomens 'Erzählen' setzt sowohl Modelle über psychische als auch über soziale Systeme und darüber hinaus auch noch solche über deren Zusammenwirken voraus. Zum einen kann man nämlich die 'Erzählung' als den Output eines psychischen Systems (P_1) betrachten. Man braucht dann ein Modell über die Programme, die den Weg der Informationen vom Erleben bis hin zu diesem Output steuern. Zum anderen kann man aber diesen Output auch wieder als einen Beitrag in einem sozialen System betrachten. Das 'Erzählen' erscheint als eine kommunikative Interaktionsform, in der sowohl der Erzähler als auch seine Zuhörer bestimmte Aufgaben zu erfüllen haben (S_1). Und natürlich hat der Erzähler seine Erlebnisse auch schon als Element in einem solchen sozialen System (S_2) gemacht.

Das Phänomen des 'Erzählens' erweist sich aus dieser Perspektive als eine komplizierte Verkettung verschiedener Systeme und Systemtypen. Diese Zusammenhänge skizziert die Abbildung 6.

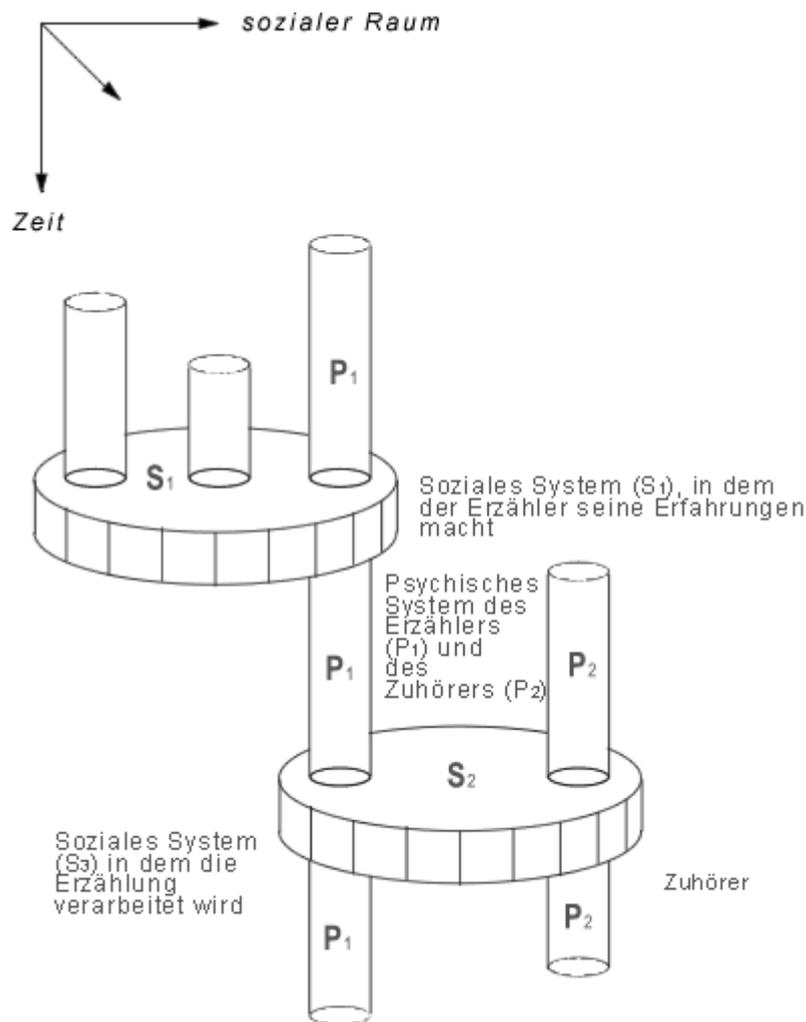


Abb. 6 Informationsverarbeitung beim Erzählen

Über die Art und Weise wie psychische und soziale Systeme zusammenhängen, gibt es in der Fachliteratur keine einheitliche Meinung. Zumindest kann man aber soviel sagen, dass der informative Input des einen Systems der Output des anderen ist und umgekehrt. Aus informationstheoretischer Sicht besteht eine hohe strukturelle Identität zwischen den Elementen und Funktionsweisen der beiden Systemtypen, so dass Elemente jeden Typs Elemente des jeweils anderen Typs ersetzen können. Psychische Systeme können also beispielsweise Prozessoren und Speicher in sozialen Systemen sein und Elemente von sozialen Systemen können die Aufgabe von psychischen Prozessoren übernehmen, also z.B. die Lösung von Rechenaufgaben liefern. (Um eine solche Einsicht formulieren zu können, muss man freilich ein sehr abstraktes Supermodell, eben ein informationstheoretisches, ansetzen.)

Funktionen der Informationsverarbeitung

Im Alltag werden verschiedene Funktionen kommunikativer Informationsverarbeitung unterschieden. 'Beschreiben', 'Berichten', 'Argumentieren' und 'Erzählen' sind solche unterschiedlichen Formen. Wenn man nun in der vorhin skizzierten normativen Absicht Modelle dieser unterschiedlichen Systeme entwickeln will, dann empfiehlt es sich, von optimalen Exemplaren auszugehen. (Vertreter des NLP würden von 'master modelling' sprechen.) Dieses ist beim Beschreiben die wissenschaftliche Beschreibung, beim Berichten der institutionell obligatorische Bericht (z.B. der 'Krankenbericht' oder ein 'Unfallbericht' der Polizei), beim Erzählen

die Wiedergabe einer selbsterlebten Geschichte in therapeutischen Kontexten, beim Argumentieren die geregelte politische oder wissenschaftliche Argumentation.

Diese Festlegung hängt selbstverständlich von den eigenen Untersuchungsinteressen ab und sie fällt deshalb auch bei den verschiedenen Autoren unterschiedlich aus. Immerhin lassen sich einige allgemeine Begründungen für diese Bildung von Idealtypen angeben.

Zunächst liegt auf der Hand, dass in der alltäglichen Praxis die Kommunikationsformen häufig ineinander übergehen. Gerade um diesem alltäglichen Mischmasch entgegen zu arbeiten, ist eine Isolierung der einzelnen Formen sinnvoll. Dies gilt insbesondere auch für das 'Erzählen'. Schon die Umgangssprache geht von einer engeren und einer weiteren Bedeutung aus. In der weiteren Bedeutung bezeichnet man als 'Erzählen' viele Arten von längeren sprachlichen Darstellungen von selbsterlebten Erfahrungen. Man kann nach einem Unfall einen Beteiligten fragen: 'Erzähl doch mal, was passiert ist!' und erwartet dann vielleicht einen nüchternen Bericht. Man fordert auf: 'Erzähl doch mal, was du gesehen hast!' und erwartet eine Beschreibung oder man fordert heraus: 'Erzähl doch mal, wie du das siehst!' und betrachtet dies schon als einen Einstieg in eine längere Argumentation.

Diese weite Verwendungsweise hat ihre historischen und logischen Gründe: Eine vollständige Erzählung scheint tatsächlich immer auch beschreibende, berichtende und argumentierende, z.B. rechtfertigende Elemente enthalten zu können. Außerdem können alle uns bekannten Kulturen 'erzählen', das distanzierte Beschreiben und vielleicht auch das Berichten scheint sich demgegenüber in der Geschichte erst sehr viel später herausgebildet zu haben. In gewisser Hinsicht kann man die anderen Kommunikationsformen als Ausdifferenzierungsprodukte des Erzählens begreifen. Jedenfalls radikalieren sie bestimmte Phasen der erzählerischen Darstellung und Interaktion und lassen andere weg. Dieser Ausdifferenzierungsprozess, der vermutlich erst mit dem 16. Jahrhundert und der Entwicklung eines Modells 'wahrer' wissenschaftlicher Beschreibung (vorerst) abgeschlossen ist, eröffnete erst die Möglichkeit, dass ein Erzählen in einem zweiten, engeren Sinne entstehen konnte. Seine nun ebenfalls radikalisierte Form findet dieses Modell im Erzählen in der Therapie oder in Selbsterfahrungszusammenhängen im Alltag. (Vgl. das 3. Kap. im Skript 'Grundlagen des Beratungsgesprächs') Die Grundfunktion der kommunikativen Interaktionsform 'Erzählen' für den Erzähler (psychisches System) ist in diesem engeren Sinne die kollektive Verarbeitung von Erlebnissen des Erzählers, zu dessen vollständiger Verarbeitung diesem noch Programmteile und vielleicht auch Informationen fehlen. Der Erzähler baut das soziale Kommunikationssystem mit anderen Worten auf, um ein Erlebnis, welches ihn entweder erschüttert oder entlastet hat, mit anderen zu teilen und um sich deren Reaktionen zu vergewissern. Die Zuhörer helfen, das erlebte Geschehen emotional und moralisch zu bewerten und sie übernehmen damit gleichsam Funktionen von Prozessoren des psychischen Systems des Erzählers. Dies ist ein prototypischer Anlass für den Beginn von Kommunikation: Die Verarbeitungskapazität eines psychischen Systems ist erschöpft und nur durch die Vernetzung mit anderen Systemen und die Nutzung von deren Ressourcen kann es sich wieder aufladen und weiter funktionieren. Zur Bewältigung immer wiederkehrender Verarbeitungsprobleme haben sich soziale Routinen herausgebildet, eben kommunikative Kooperationsformen, die durch Normalformerwartungen gesteuert werden.

Die Leistung des psychischen Systems ist es, durch seine Erzählung einen Input für das soziale System zu geben, der genau diese kollektiven Verarbeitungsprozesse in Gang setzt. Voraussetzung dafür ist natürlich, dass der Erzähler irgendwann einmal eine soziale Interaktion als problematisch oder irritierend erlebt hat und er Schwierigkeiten bekam, die gewonnenen Ergebnisse mit den vorhandenen Programmen gut zu verarbeiten, sie in seine Biographie zu integrieren.

Nun gibt es zahlreiche Möglichkeiten, wo solche Integrationsprobleme auftauchen können. Eine Erzählung in ihrem ausdifferenzierten radikalen Sinn entsteht dann, wenn ausgelöste affektive Informationen mit den vorhandenen Programmen nicht gut bewältigt werden können. Die Zuhörer werden aus diesem Grunde auch vor allem zu affektiven Bewertungen herausgefordert. Sie übernehmen die Rolle affektiver Prozessoren. (In der Psychoanalyse spricht man vom 'Hilfs-Ich', um solche unterstützenden Funktionen von Interaktionspartnern zu bezeichnen.)

Natürlich beschränken sich die Zuhörer nicht auf diese Rolle. Das hängt einfach damit zusammen, dass zu ihrer Bewältigung immer auch noch weitere Informationen erhoben werden müssen und auch andere Prozessoren in Anspruch zu nehmen sind.

(Verkompliziert wird die Aufdeckung dieser Sinnfunktion dadurch, dass auch über die Erzählung - und derer interaktiver Bearbeitung - von anderen wieder erzählt werden kann. Zwar handelt es sich hier selbstverständlich auch um selbsterlebte Geschichten, aber der zweite Erzähler kann sich, was insbesondere in der Literatur üblich ist, in eine distanzierte Position zu den eigentlich kritischen Informationen begeben.)

Die Grundfunktion des *Beschreibens* besteht demgegenüber darin, Defizite in der visuellen Informationsgewinnung (und Speicherung) des Zuhörers auszugleichen. Der Beschreiber tritt gleichsam als 'Auge', also als ein besonderer Sensor auf und stellt seinem Zuhörer Informationen über die Umwelt zur Verfügung, die dieser nicht selbst wahrnehmen konnte. Durch die 'Beschreibung' wird eine Parallelverarbeitung von visuellen und in Grenzen auch von mit anderen 'äußeren' Sinnen gewonnen Informationen in der kommunikativen Interaktion möglich.

Der *Bericht* hat ganz ähnliche Funktionen. Nur dienen die von ihm einem sozialen System bereitgestellten Informationen von vornherein dazu, einen institutionellen Entscheidungsprozess in Gang zu setzen. Er liefert Informationen für relativ genau begrenzte institutionelle Entscheidungsprozesse.

Die Grundfunktionen der *Argumentation* ist demgegenüber weniger die Informationsbeschaffung als vielmehr die Bewertung von schon gespeicherten Informationen. Es geht den Beteiligten darum, Bewertungsprogramme zu vereinheitlichen und durchzusetzen.

Das Erzählen und das psychische System

Schon die eben nur sehr allgemein skizzierten Funktionen des Erzählens machen deutlich, dass eine Erzählung nur das Produkt ganz spezifischer psychischer Prozesse sein kann. Das Bedürfnis, die Informationsverarbeitung mit einer Erzählung zu beginnen oder abzuschließen, stellt sich nicht bei jeder Erfahrung ein. Es kann auch nicht aus jedem biographischen Erlebnis eine Erzählung gemacht werden - ohne dass man es bewusst umbiegt und auf ein herangetragenes Schema zieht. Solche künstlichen Erzählungen können überhaupt nur glaubhaft produziert werden, weil sie sich an die natürlichen Schemata der Verarbeitung von Erlebnissen anlehnen.

Wichtig ist es weiterhin, zwischen dem Erzähler als einem bloßen Transportmedium von Informationen und dem Erzähler als kreativen Produzenten der Informationen zu unterscheiden: Der Geschichtenerzähler, der seine Märchen nur vorträgt, besitzt gewiss eine wichtige Funktion im generationsübergreifenden Tradierungsprozess. Aber er hat die Informationen, die er weitergibt, nicht selbst produziert. Der prototypische Erzähler gibt selbsterlebte und selbstverarbeitete Erfahrungen weiter.

(Aber auch hier kann es zu fließenden Übergängen kommen: Ein Erzähler mag von einer Geschichte, die er selbst nur gehört hat, so sehr angerührt werden, dass seine 'Nacherzählung' zum Ausdruck eigenen Erlebens gerät.) Nur derjenige Geschichtenerzähler beeindruckt seine Zuhörer, der zumindest den Eindruck zu erzeugen vermag, er erlebe das erzählte Geschehen mit. Wie sieht nun die prototypische Informationsverarbeitung aus, an deren Ende eine Erzählung steht?

Da im Mittelpunkt der Erzählung die biographische, psychische Tätigkeit des Erzählers steht, kann eigentlich jeder beliebige informative Input zum Ausgangspunkt einer Erzählung werden.

Voraussetzung ist allerdings, dass sich der Erzähler mit seiner ganzen Person und allen Sinnen dem Geschehen aussetzt. Er nimmt also nicht den distanzierten Standpunkt eines Berichterstatters oder Beschreibenden ein. Er borniert seine Erfahrungsmöglichkeiten nicht auf die eines Sinnes, im Falle des Beschreibens also auf die Augen. Er erlebt das Geschehen nicht, zumindest nicht nur, von einem beliebigen institutionellen Standpunkt aus, sondern er ist mit seiner ganzen Biographie in das Geschehen involviert. Dies bedeutet u.a. auch, dass er sowohl handelnd als auch erlebend mit seiner Umwelt in Kontakt tritt. Damit eröffnet sich für ihn die Möglichkeit, die Reaktionen der Umwelt auf sein eigenes Verhalten wahrzunehmen. Während das Setting beim Beschreiben ganz darauf ausgerichtet ist, solche Rückkoppelungseffekte zu verhindern, lebt die Erzählung von ihrer aufmerksamen Wahrnehmung. Nur weil der Erzähler sich in Interaktion mit der Umwelt erlebt hat, kann er sich später sowohl als Handelnder (Täter) als auch als Erlebender

(Opfer) darstellen, seine Erfahrungen also sowohl als 'selbstgemacht' als auch als fremdbestimmt ausgeben - je nachdem an welcher Stelle er in den interaktiven Kreislauf einsteigt.

Eine solche Wahrnehmung der Interaktion mit der Umwelt kann nicht Sache eines Augenblicks sein. Diese Interaktion besitzt immer eine temporale Struktur und dies führt dazu, dass auch das später in der Erzählung geschilderte Geschehen eine dynamische Dimension besitzt. Die Informationsgewinnung beim Erzählen dauert aber nicht nur eine längere Zeit, sondern diese Zeitdauer wird vom Erzähler auch als eine solche erlebt. Während der Beschreiber so tut, als wenn die Zeit während der gesamten Dauer, in der er Informationen über seine Umwelt gewinnt, stehenbleibt, verzichtet der Erzähler auf solche Idealisierungen.

Es zeigt sich hier im übrigen wieder deutlich, dass das Berichten, Beschreiben und Argumentieren eine strategische Reduktion der vielfältigen Informationsgewinnungs- und verarbeitungsprozesse voraussetzt, die für die 'Grundform des Erzählens' typisch sind. Jede Ausdifferenzierung geht mit der Unterdrückung einzelner Informationsverarbeitungsmöglichkeiten einher.

In der Abb. 1 in diesem Kapitel bin ich davon ausgegangen, dass der Erzähler seine Erfahrungen in einem sozialen System macht. Diese harte Annahme bedarf einer Erläuterung. Gerade wenn man davon ausgeht, dass im Mittelpunkt der Erzählung die biographische Person des Erzählers steht, dann möchte man es zunächst für gleichgültig halten, ob das Informationsmedium des Erzählers nun die technische oder die natürliche Umwelt, die Tiere oder eben die Menschen sind. Bei genauer Betrachtung zeigt sich aber, dass Darstellungen etwa über die Natur, die über einen Bericht hinausgehen, zu einer anthropozentrischen Aufladung des Geschehens tendieren. Die Interaktion mit den Tieren oder den Flüssen, dem Meer oder den Bergen wird in Analogie zu sozialen Auseinandersetzungen geschildert. Die Protagonisten werden personifiziert und das Geschehen zu Handlungen umgedeutet. Tiere 'gucken traurig', Flüsse 'ziehen' den Erzähler 'hinab', der 'Berg ruft', Hauswände 'stürmen' auf den Erzähler 'ein' etc. Gerade um den interaktiven Grundzug der Erfahrungsgewinnung herauszuarbeiten, kommt der Erzähler nicht umhin, seine Umwelt mit ähnlichen Fähigkeiten auszustatten, wie er sie sich selbst zuschreibt. Man könnte die Aussage in der Abb. 1 deshalb vielleicht dahingehend präzisieren, dass die Erfahrung entweder in einer sozialen Interaktion oder in einem Geschehen, das als eine soziale Interaktion erlebt wird, gemacht wird. Nun setzt aber die soziale Interpretation eines nicht-sozialen Geschehens immer die Erfahrung der interpersonellen Interaktion voraus und insoweit kann man wohl darauf beharren, dass der prototypische Ausgangspunkt einer Erzählung eine soziale Interaktion ist.

Ebenso vielseitig wie die Wahrnehmung ist auch der weitere Weg der Informationsverarbeitung. Die Eindrücke werden nicht nur durch den Verstand mit seinen rationalen Kriterien, sondern auch durch das Gefühl bewertet. Und auch die ausgelösten Affekte werden noch einmal bemerkt und prozessiert. Die für die Erzähltheorie konstitutive Frage ist nun, warum die erlebten und so verarbeiteten Informationen nicht einfach wie die meisten anderen vergessen oder ins Langzeitgedächtnis abgeschoben, sondern eben wieder nach außen getragen 'erzählt' werden? Und häufig genug werden solche Erzählungen immer wieder vorgetragen.

Die einfachste Antwort ist die, dass für die Informationen kein geeignetes Fach im Speicher vorhanden ist. Ursache dafür könnte sein, dass es dem psychischen System an Programmen fehlt, die erlebten Informationen einzuordnen, zu kodieren. Was man mit seinen psychischen Bordmitteln nicht normalisieren kann, wird veröffentlicht.

Die Mindestvoraussetzung dafür, dass ein Erlebnis den Erzähler 'beschäftigt', scheint mir zu sein, dass er sich nicht darüber im klaren ist, ob die Programme, mit deren Hilfe er sein Erlebnis verarbeitet hat, auch von anderen akzeptiert werden. Er hätte dann implizit die Frage, ob sein biographisches Erleben, sein Verarbeitungsprozess sozial gebilligt wird. In einem solchen Fall reicht dem Erzähler zur Problembewältigung möglicherweise schon ein Zuhörer, der sich einfühlen und der Geschichte folgen kann, ohne dass er die soziale Beziehung abbricht.

In anderen Fällen erwartet der Erzähler - mehr oder weniger bewusst -, dass die Zuhörer für ihn in dem anschließenden Sozialsystem eine Hilfsfunktion übernehmen, also die Aufgaben erfüllen, die seine psychischen Prozessoren aufgrund ihrer beschränkten Programme nicht lösen konnten. Da alle höheren psychischen Verarbeitungsleistungen von dem einzigartigen biographischen Entwicklungsgang geprägt sind, hat jeder Zuhörer zumindest in Nuancen andere Programme zur Verfügung und ist insoweit geeignet, dem Erzähler mit alternativen Vorschlägen zur Seite zu

stehen. Sowohl das Mitfühlen wie auch das Bereitstellen von anderen Möglichkeiten, das Erlebnis zu verarbeiten, entlastet den Erzähler. Dieses Entlastungsbedürfnis ist der psychische Motor für das Erzählen.

Dies bedeutet für das Modell natürlich auch, dass der Erzähler aus eigenem Antrieb mit seiner Erzählung beginnt oder dass er sich zumindest in solche sozialen Kontexte begibt, in denen erzählerische Aktivitäten von ihm erwartet werden. Erzwungene Erzählungen sind keine prototypischen Beispiele. Aber auch hier sind Grenzen fließend. Erzählungen, die auf Aufforderung in Situationen erfolgen, in denen der Erzähler auch die Möglichkeit gehabt hätte, ohne auffällig zu werden, 'nein' zu sagen, können durchaus, exemplarisch sein.

Bis zu diesem Punkt ist allerdings die Spezifik des Erzählens nur ungenügend geklärt. Programm- oder Informationsdefizite führen auch dazu, dass psychische Systeme um Beschreibungen nachsuchen oder ganz einfach nach Informationen fragen. Wenn jemanden beschäftigt, dass er keine algebraischen Gleichungen lösen kann, so wird er zunächst eben nicht an das Erzählen als Ausweg denken, sondern den Rat eines Experten einholen, der sich in mathematischen Programmen auskennt. Stoff für eine Erzählung entsteht erst in dem Maße, in dem zum einen neben den intellektuellen auch die affektiven Prozessoren des psychischen Systems in Anspruch genommen werden. Aber auch dies ist keine hinreichende Bedingung. Eine Erzählung entsteht erst in dem Maße, in dem zum einen neben den intellektuellen auch die affektiven Prozessoren des psychischen Systems in Anspruch genommen werden. Aber auch dies wiederum reicht als Bedingung nicht aus. Eine Erzählung entsteht erst dann, wenn sich das psychische System noch einmal reflexiv zu dem Gang der bisherigen Verarbeitung des Erlebnisses verhält. Jede prototypische Erzählung gibt eine Selbstbeschreibung des Erzählers und fordert dazu auf, diese zu bestätigen oder zu verändern. Die Person, die mit der algebraischen Aufgabe nicht zurechtkommt, mag sich in diesem Sinne fragen, warum ausgerechnet sie mit ausgerechnet diesem mathematischen Aufgabentyp nicht gut zurechtkommt, obwohl sie ansonsten über gute mathematische Fähigkeiten verfügt. Es gibt hier also einen Konflikt zwischen dem Selbstbild als gutem Mathematiker und den aktuellen Informationen, die dieses Bild in Zweifel ziehen.

Erst bei diesem Herangehen liegt die Annahme nahe, dass jede weitere fachliche Information von außen bei der Bewältigung dieses, nun als 'biographisch' apostrophierten, Problems wenig nutzen wird. Abhilfe ist nur von einer Anpassung seiner eigenen Programme/Einstellungen an die neue psychische Sachlage zu erwarten und diese setzt zunächst einmal eine bessere Kenntnis derselben voraus.

Es ist aus diesem Grunde auch nur folgerichtig, wenn sich die Person in seiner Erzählung nun nicht mehr nur auf die Darstellung des mathematischen Problems beschränkt, sondern erzählt, was ihr bei der 'inneren Betrachtung' ihrer psychischen Informationsverarbeitung aufgefallen ist. Und ihr ist nur etwas aufgefallen, weil diese Prozesse irgendwo gehakt haben oder zu schnell gelaufen sind, weil sie jedenfalls von der üblichen Selbstwahrnehmung abgewichen sind. Insoweit ist dann auch das Erzählen immer eine Thematisierung von 'Problemen' in einem informationstheoretischen Sinn. Selbst 'Sieggeschichten' die durchaus nicht von Schwierigkeiten **berichten** (sic!), sind für den Erzähler doch insoweit auffällig, als sie sich eben nicht umstandslos in sein Selbstmodell einbauen lassen. Sie ist für ihn eine informative Abweichung. Eben deshalb wird sie nicht einfach vergessen und zu den Akten gelegt, sondern bei Gelegenheit 'erzählt'.

(Der *informationstheoretische Problembegriff* darf nicht mit seinen umgangssprachlichen Bedeutungen verwechselt werden. Er meint eben nur *Differenzleben!*)

In dieser Selbstreflexion des psychischen Apparates zeigt sich die gegenüber dem Beschreiben und Berichten größere Komplexität des Erzählens vielleicht am deutlichsten. Dargestellt wird in ihr nicht die wahrgenommene Umwelt - wie etwa bei Berichten und Erzählungen auf weite Strecken -, sondern eben ein komplexer psychischer Verarbeitungsprozess. Damit diese Darstellung gelingen kann, muss der Prozess im nachhinein mehr oder weniger vollständig 'überblickt' werden. Weil dieser Rückblick eben nicht mit dem Zeitpunkt der Informationsgewinnung und -verarbeitung übereinfällt, erhält auch die Erzählung eine enorm komplexe temporale und tektonische Struktur. Man kann nicht nur zwischen den (latenten) selbst- und fremdreferentiellen Informationen unterscheiden, sondern in der Erzählung wird die Relation zwischen diesen beiden Informationstypen schon thematisiert. Es findet also eine Reflexion der latenten psychischen

Themen statt. Die prototypische Erzählung manifestiert dieses psychische Thema - ob es dann auch zu dem sozialen wird, ist eine andere Frage.

Die Tektonik des psychischen Systems

Die Minimalanforderungen an ein psychisches System, welches die eben beschriebenen Abläufe bewältigen kann, sind in der Abb. 7 wiedergegeben.

Sie unterscheidet - im Einklang mit den Vorstellungen S. Freuds über die 'Instanzen' des psychischen Apparats - drei interne Prozessoren: das 'Ich', das 'Es' und das 'Über-Ich'.

Das 'Ich' ist der bewusste verstandesmäßige Prozessor, der die Informationen sprachlich-begrifflich kodiert und der explizite sprachliche Darstellungen ermöglicht. Das 'Es' kann für die hier anstehenden Zwecke als 'Gefühl' aufgefasst werden. Es nimmt die eingehenden Informationen wahr und reagiert auf sie durch innere Affekte: Freude, Trauer, Wut, Verzweiflung usw. Die Arbeit dieses Prozessors ist 'unbewusst'. Seine Ergebnisse die ausgelösten Affekte können durch den Verstand aber noch einmal bearbeitet werden. Er kann z.B. versuchen, die Gründe für die Affektreaktionen zu ermitteln.

Der dritte Prozessor, das 'Über-Ich' wird von S. Freud als die eigentlich **soziale** Instanz eingeführt. Es ist ein Prozessor, der sich im Laufe der Sozialisation durch die Übernahme von gesellschaftlichen Programmen herausgebildet hat. Er repräsentiert die gültigen sozialen Normen und Wertvorstellungen. Dieser Prozessor kann die internen psychischen Informationen noch einmal selektiv behandeln und nach den im Laufe des Lebens übernommenen Wertvorstellungen bewerten. Dieser Prozessor ermöglicht also z.B. die Formulierung einer 'Moral' in einer Erzählung.

Dynamische Dimension des psychischen Systems bei der Produktion von Erzählungen

Sinnesorgane (Sensoren)

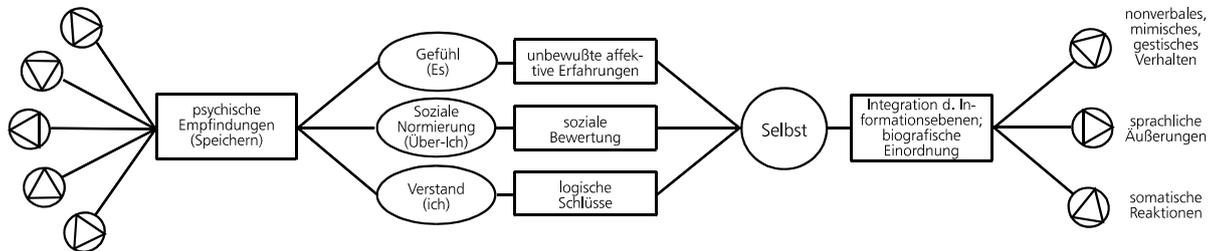


Abb.7

Die kommunikative Interaktionsform Erzählen

Wenn es zu einer prototypischen erzählenden Interaktion kommt, dann ist die Erzählung des Erzählers nur ein Beitrag. Sowohl der Erzähler als auch die Zuhörer haben vielfältige Aufgaben zu erfüllen, damit die eingebrachten Informationen gut verarbeitet werden können.

Im folgenden stelle ich zunächst das ideale Programm vor, nach dem der Erzähler seine Informationen darstellt. Natürlich ist dieses Programm nicht nur beim Erzähler, sondern auch bei seinen Zuhörern mehr oder weniger vollständig repräsentiert.

Programm der Darstellung selbsterlebter Interaktionserfahrungen in sozialen Systemen

1. Problemverdeutlichung/Themenankündigung
("Da ist mir doch neulich folgendes passiert...")
2. Relevanzandeutung
("Und das hat mich ganz schön durcheinander gebracht")
3. Orientierung über
 - a) den Ort (die Institution) des Geschehens
 - b) die beteiligten Personen und ihre Beziehungen
 - c) die Zeit (in Abhängigkeit von der Biographie des Erzählers)
 - d) ggf. wichtige Umweltbedingungen/übergreifende Handlungszusammenhänge
4. Schilderung
 - a) des eigenen Verhaltens
 - b) des eigenen Erlebens und
 - c) der Gedanken und Reflexionen der eigenen Person zum Zeitpunkt des Geschehens.
5. Schilderung
 - a) des fremden Verhaltens und der Eigenschaften des Gegenübers,
 - b) der Annahmen über die Gefühle und das Erleben des Gegenübers und
 - c) der Annahmen über die Gedanken und Strategien des/der Interaktionspartner
6. Schilderung der nachträglichen (intrapsychischen)
 - a) gefühlsmäßigen Verarbeitung und der
 - b) verstandesmäßigen, reflexiven Verarbeitung des Geschehens.

(4c, 5c und 6 lassen sich nicht immer gut voneinander trennen. 6b meint vor allem die nachträglichen Theorien, die der Erzähler über das Geschehen entwickelt, seine Deutungen, die erst die Relevanz der Ereignisse für den Erzähler zum Ausdruck bringen!)

7. Schilderung der Schlussfolgerungen, die der Erzähler aus der Verarbeitung des Erlebnisses für sein Selbstbild und für sein zukünftiges Verhalten und Erleben zieht. Hier kann man unterscheiden zwischen
 - a) der individuellen Bewertung (persönliche Maximen, Selbstbild) und
 - b) der sozialen Bewertung, der Formulierung einer Moral (Über-Ich!)
8. Eingehen auf den Zuhörer und die Erzählsituation, Entschuldigung wegen unvollständiger Darstellung, Hinweise auf die Erwartungen an die Zuhörer.

In keiner mir bekannten Erzählung wird dieses Programm vollständig abgewickelt. Im Gegenteil: Wäre der Erzähler in der Lage nach diesem Programm seine Erlebnisse zu verarbeiten, so hätte er keinen Anlass mehr, zu erzählen. Er wendet sich eben deshalb an Zuhörer, weil er einzelne Programmpunkte nicht alleine bearbeiten kann. Die Aufgabe der Zuhörer ist es demnach, Lücken im Programm zu vervollständigen. Diese Aufgabe kann der Zuhörer nur deshalb erfüllen, weil er selbst ein entsprechendes Programm im Kopf hat.

Diese Interaktion zwischen dem Erzähler und seinen Zuhörern beginnt selbstverständlich nicht erst nach Abschluss der mehr oder weniger langen Erzählung. Vielmehr wird der Zuhörer schon während der Erzähler mit seiner Geschichte beginnt, nachfragen, wenn ihm relevante Informationen fehlen. Allerdings gibt es hier gewisse Einschränkungen, die verhindern sollen, dass der Erzählfluss zu sehr unterbrochen wird. Typischerweise interveniert der Zuhörer genau dann, wenn einer der o.g. Programmpunkte abgewickelt ist - und nicht zwischendurch.

Für den Ablauf der Informationsverarbeitung in dem Sozialsystem 'Erzählen' ergibt sich folgende ideale Phasenstruktur:

1. Vorphase

Ihre Aufgabe ist die Herstellung einer vertrauensvollen Interaktionsbeziehung zwischen den Beteiligten, bzw. die Überprüfung derselben. Dies geschieht meist dadurch, dass der Erzähler seinen Erzählwunsch ankündigt, ggf. eine Relevanzandeutung und eine vorgreifende Themenankündigung gibt. Die Zuhörer ratifizieren den Erzählwunsch des Erzählers und bekunden ihre Bereitschaft zum Miterleben mehr oder (meist) weniger explizit.

Unter Umständen kann sich an diese Vorphase eine 'Aushandlungsphase' anschließen, in der die Beteiligten klären, unter welchen Bedingungen ("nicht so lange", "muss aber lustig sein", "ich will dann aber auch noch erzählen") die Erzählung sozial akzeptiert wird.

2. Orientierungsphase

Ihre Aufgabe ist die Verständigung über die szenischen Rahmenbedingungen des Geschehens und die Schaffung eines gemeinsamen Vorstellungsraums für die Beteiligten. Der Erzähler orientiert über die Personen, den Ort des Geschehens und die Zuhörer folgen diesen Versetzungsanweisungen und bitten ggf. um genauere Informationen.

3. Darstellung des Erlebnisses

Ziel dieser Phase ist es, den Zuhörern die intrapsychischen Verarbeitungsprozesse des Erzählers zugänglich zu machen, zu einer Parallelverarbeitung der Informationen in dem sozialen System zu gelangen. Dabei orientiert sich der Erzähler an den eben dargestellten Handlungsmustern. Die Zuhörer identifizieren sich mit den dargestellten Personen. Sie versuchen 'mitzuerleben', entwickeln dabei möglicherweise alternative Erlebensmöglichkeiten und verknüpfen die dargestellten Informationen mit ihren eigenen Erfahrungen. Die antwortenden Gefühle werden registriert und mehr oder weniger deutlich ausgedrückt. Rezeptionssignale erleichtern es dem Erzähler einzuschätzen, inwieweit die Zuhörer 'parallel' erleben und verarbeiten.

4. Bearbeitungsphase

Mehr oder weniger deutlich von der vorangehenden Phase getrennt, beginnt dann eine 'Diskussion' der Erzählung. Die Funktion dieser Bearbeitungsphase ist es letztlich, relevante fehlende Programmpunkte zu ergänzen. Die Zuhörer übernehmen Funktionen der psychischen Instanzen des Erzählers und/oder sie übernehmen Rollen aus dem Sozialsystem, über das der Erzähler berichtet.

5. Schlussphase

Ihre Funktion ist es normalerweise, den Abschluss der Interaktion und die Auflösung der Sozialbeziehungen zu signalisieren. Dazu ist es häufig notwendig, dass man noch einmal auf die vorausgegangene gemeinsame Arbeit zurückblickt. Es kann also eine Selbstreflexion und Bewertung der Interaktion stattfinden. Am Ende steht das Auseinandergehen der Teilnehmer oder der Übergang zu einer neuen Interaktionsform. Dies kann natürlich auch wieder eine Erzählung sein.

Die Funktionalisierung des Erzählschemas im narrativen Interview

Während beim alltagsweltlichen Erzählen der spätere Erzähler i.a.R. den Anstoß zur Bildung der kommunikativen Kooperationsform gibt, ist dies beim narrativen Interview genau umgekehrt: Das Erzählen soll zu einem Medium der Datenerhebung werden. Es wird gleichsam als Sensor einer Institution, eben des Forscherteams, genutzt. Deshalb gibt der Forscher und spätere Zuhörer den Impuls zum Erzählen.

Während beim alltäglichen Erzählen die interpersonelle Interaktion also der Bewältigung von Informationsverarbeitungsproblemen eines psychischen Systems dient, ermöglicht das narrative Interview einem organisierten Sozialsystem die Informationsbeschaffung. Dazu muss es ein soziales Subsystem einrichten, in dem sich Repräsentanten des Forscherteams und des untersuchten Systems treffen. Dieses Subsystem muss wie ein einfaches Sozialsystem, wie alltägliche interpersonelle fac-to-face Interaktion funktionieren.

Diese Form einer Funktionalisierung erfordert von den Forschern besondere, im Alltag nicht erforderliche Anstrengungen. Sie müssen den Interviewten nicht nur zum gleichberechtigten Gesprächspartner machen sondern ihm auf weite Strecke auch die Initiative überlassen. Der Forscher kann sich nicht auf seine Rolle als Wissenschaftler zurückziehen. Wissenschaftlern beantwortet man Fragen – und wird dabei zum Informanten oder auch zur Versuchsperson. Beim Erzählen treten die Beteiligten als Menschen mit eigentümlichen Biographien auf. Und auch der Forscher/Interviewer muss sich als Person einbringen. Dies erfordert u.a., dass er neben dem bloßen Zuhörern und Zuschauern auch affektive Daten erhebt und sein 'inneres Ohr' nutzt. Er wird sich nicht immer auf den Standpunkt eines 'abstinenten' Therapeuten zurückziehen können. Die in der Fachliteratur häufig empfohlene Zurückhaltung in der Selbstoffenbarung hat ihre Berechtigung, um den Erzähler zum Schematräger zu machen und ihn nicht zu irritieren. Aber sie hat auch ihre Grenzen: ausbleibendes und /oder unterkühltes feedback entsprechen nicht dem alltagsweltlichen Erwartungen an das Erzählen. Wenn Lehren aus der Beratung und Therapie gezogen werden können, dann ist eher die 'echte Empathie' im Sinne des klientenzentrierten Gesprächs nach Carl Rogers als die Minimalstrukturierung im Sinne der psychoanalytischen Behandlungslehre zu empfehlen. 'Echtheit' und selektiver Ausdruck eigener Meinungen und Gefühle erleichtern im Übrigen die gelegentlich erforderliche Steuerung des Gesprächs auf die projektrelevanten Themen. (Funktionalisierung)

Es ist keine große Kunst, in narrativen Interviews den Gegenüber stundenlang reden zu lassen! Wenn immer wieder begeistert darüber berichtet wird, wie lange jemand in einem Interview das Tonband am Laufen hielt, so ist Vorsicht geboten. I.a.R. fehlt in den Forschungszusammenhängen die Zeit, um die zahlreichen stundenlangen Gespräche seriös auszuwerten - von deren Ergiebigkeit einmal ganz abgesehen. Auch die narrativen Interviews sollten Filterfunktion besitzen und möglichst viele, für den Forschungsprozess nebensächliche Informationen unterdrücken. Es sind eben auch Interviews und nicht bloß Erzählungen! (Natürlich besteht die Möglichkeit, unergiebigste Passagen später nicht zu transkribieren und so eine Filterwirkung nachzuholen.)

Diese Paradoxie kann nur durch einen ungemein flexiblen und empathischen Interventionsstil und eine Ausgestaltung der sozialen Situation, die sich am Beispiel des alltagsweltlichen Erzählens orientiert, bewältigt werden. Sie verlangt vom Forscher Erfahrung, vor allem die Fähigkeit zum Programmwechsel: Mal ganz Zuhörer eines Erzählers, mal Forscher mit seinen speziellen Interessen an bestimmten Informationen.

Maximen für die Gestaltung des narrativen Interviews

Zur Erleichterung der Aufgaben des Interviewers finden sich in der Fachliteratur eine ganze Reihe von Tips. (Vgl. die diesem Kapitel angefügte Literaturliste!) Für diejenigen, deren Bild von der Sozialforschung durch die Ideale der Naturwissenschaft und der 'Empirischen Sozialforschung' geprägt ist, gilt es zunächst, Abschied vom Ideal des neutralen, unparteiischen Betrachters zu nehmen. Denken Sie beim narrativen Interview nicht zuerst an die standardisierten Befragungen sondern erinnern Sie sich an gelungene alltagsweltliche Erzählsituationen! Während des Interviews hilft ein solcher konkreter Fall bei kritischen Passagen: Wie habe ich mich in der damaligen Situation verhalten? Oder, wie würde ich mich damals bei einer ähnlichen Äußerung verhalten haben? Wer nicht zum Miterleben und zur dosierten Preisgabe seiner Affekte bereit ist, wird nur Schwundstufen des Erzählens erreichen. Es geht um Geben und Nehmen! Wenn der Forscher von seinem Gegenüber nicht zeitweise als ein psychisches System gleich ihm und als ein Element in Gruppen und sozialen Systemen erlebt wird, welches ähnliche oder komplementäre Rollen wie er selbst einnehmen kann, dann verfehlt er hier seinen Auftrag.

Für jeden, der beginnt, mit der Methode des narrativen Interviews zu arbeiten, ist es deshalb sinnvoll, zu allererst seine eigene Grundhaltung zu überdenken. Gewöhnlich hat er sich ja im Vorfeld seine Theorien über das Untersuchungsziel gebildet und versucht, zu antizipieren, was die befragten Personen wissen und sagen werden. Diese und andere Haltungen, die in der klassischen empirischen Sozialforschung bei jedem Interviewer/Forscher anzutreffen sind, erschweren jedoch das Erzählen.

Ulrike Froschauer und Manfred Lueger haben in ihrer kleinen Schrift 'Das qualitative Interview' (Wien 1992) folgende Einstellungen hervorgehoben, die das Interviewklima günstig beeinflussen:

- "a) Lernen! Die interviewende Person muss sich selbst als im Interviewprozess von der befragten Person über deren Lebenswelt lernend definieren.
- b) Interesse und Neugier! Es ist wichtig, sich im Rahmen der Forschungstätigkeit auf Unbekanntes und Neues einzulassen, sowie die Vielfalt der vorfindbaren Phänomene im Gespräch möglichst genau zu klären und aus der Perspektive der befragten Person zu analysieren.
- c) Keine vorschnellen (Vor-)Urteile! Das Prinzip der Offenheit hat Vorrang: Die Meinungen der befragten Personen sind von zentraler Bedeutung. Speziell Werturteile sind zu vermeiden und möglichst aus dem Gespräch herauszuhalten.
- d) Die interviewte Person hat immer recht! Diese Haltung betont die Perspektivität des Materials, da sozialen Phänomenen der Lebenswelt vielfach aus unterschiedlichen Blickwinkeln verschiedene Bedeutungen zukommen, die Widersprüche produzieren und gleichzeitig erklären können und die Differenziertheit der Sichtweisen betonen. Es ist daher zu berücksichtigen, dass Widersprüche in den Aussagen innerhalb des Interviewkontextes und in der Lebenswelt der befragten Personen durchaus Sinn machen können. Nur in spezifischen Fällen sind Konfrontationen angebracht - sie bedürfen aber besonderer Sorgfalt sowohl im Erhebungsprozess als auch bei der Interpretation.
- e) Zuhören! InterviewerInnen sollen sich in erster Linie informieren lassen. Dazu ist es wichtig, den befragten Personen nicht nur einen entsprechend breiten Antwort- und Aussagespielraum zu gewähren, sondern auch den Argumenten genau zuzuhören und bei Unklarheiten nachzufragen.

f) Nicht alles als selbstverständlich hinnehmen! Viele Aussagen in Interviews verweisen auf charakteristische Bedeutungen in einem besonderen sozialen Setting. Daher ist es häufig nötig, scheinbaren Selbstverständlichkeiten und Verallgemeinerungen auf den Grund zu gehen. Auch Widersprüchlichkeiten können in diesem Sinn näher besprochen werden." (S. 36/37)

Diese Hinweise muss jeder für sich fruchtbar machen. Sie können nicht unabhängig von der individuellen Forscherpersönlichkeit zur Regel gemacht werden.

Mir persönlich geht das Abstinenzgebot: 'Werturteile heraushalten!' für viele Konstellationen zu weit. Aber seinen Stil wird jeder selbst finden und das wiederum führt zu dem Ergebnis, dass nicht jeder Interviewer mit jeder Person ein narratives Interview oder überhaupt ein ergiebiges Gespräch führen kann! Ehe man sich hier quält, sollte man lieber abrechnen und die Person ggf. einem anderen Interviewer überlassen.

Um noch mit einem Missverständnis aufzuräumen, welches in der Fachliteratur herumgeistert und welches das narrative Interview bei manchen Außenstehenden in Verruf gebracht hat: Es ist keine große Kunst, in solchen Interviews den Gegenüber stundenlang reden zu lassen! Wenn immer wieder begeistert darüber berichtet wird, wie lange jemand in einem Interview das Tonband am Laufen hielt, so ist Vorsicht geboten. I.a.R. fehlt in den Forschungszusammenhängen die Zeit, um die zahlreichen stundenlangen Gespräche seriös auszuwerten - von deren Ergiebigkeit einmal ganz abgesehen. Auch die narrativen Interviews sollten Filterfunktion besitzen und möglichst viele, für den Forschungsprozess nebensächliche Informationen unterdrücken. Es sind eben auch Interviews und nicht bloß Erzählungen! (Natürlich besteht die Möglichkeit, unergiebigste Passagen später nicht zu transkribieren und so eine Filterwirkung nachzuholen.)

Um diese Perspektive auf die Untersuchungsinteressen während des narrativen Interviews durchzuhalten, ist eine gründliche Vorbereitung erforderlich. Eine wichtige Rolle spielen dabei die Gestaltung des Erstkontakts (Selbst- und Fremdtypisierungen), der Interviewleitfaden und die gewissenhafte Notation (eigener) affektiver Daten.

Der Erstkontakt, in dem das Forschungssystem sein Vorhaben darlegt und versucht, das zu untersuchende System zur Mitarbeit zu gewinnen, sollte nach Möglichkeit bereits technisch aufgezeichnet werden. Bereits beim allerersten Kontakt werden durch die jeweiligen Selbst- und Fremdtypisierungen die Weichen für den späteren Verlauf der Forschung gestellt und oftmals entwickelt sich aus dem Erstkontakt heraus spontan ein Explorationsinterview, in dem bereits Daten über das betreffende Forschungsobjekt generiert werden.

Die Mindestanforderung nach dem Erstkontakt ist aber die gewissenhafte Notation der eigenen affektiven Daten, d.h., der ausgelösten Gefühle. Wie der Name schon sagt, werden diese als Daten - und nicht etwa als Analyse verstanden und behandelt. Deshalb gilt die eiserne Regel der Notation der ausgelösten Gefühle für jeden Kontakt zwischen Forschern und Beforschten.

Sind obige Punkte geklärt und ist ein Interviewtermin anberaumt, wird ein Interviewleitfaden konzipiert. Das folgende Beispiel eines solchen Leitfadens entstammt aus einem Projekt zur Erforschung der 'Ziele, Motivation und Aufgaben der Doktoranden im Gartenbau', das 1993 von einer Studentengruppe durchgeführt wurde:

Interviewleitfaden

1. Motivation

- Wie bist Du dazu gekommen, Deine Doktorarbeit hier im Institut zu machen
- Hattest Du vorher einen Einblick, was hier auf Dich zukommt?
- Was sollte die Promotion für Dich bringen, als Du angefangen hast, zu promovieren?
- Was bedeutet Dir Deine Doktorarbeit heute?

2. Rahmenbedingungen

- Welche Schwierigkeiten traten im Laufe der Zeit auf?
 - in finanzieller Hinsicht
 - im Laufe der Zeit/Entwicklung insgesamt
- zeitlicher Aufwand: welche Anforderungen werden an Dich gestellt, wie kommst Du damit klar

- Welche Verpflichtungen hast Du innerhalb und gegenüber dem Institut
- Gibt es für Dich überhaupt noch Freizeit/soziales Leben?

3. Arbeitsverhältnis

- Wie läuft die Arbeit momentan
- Inwieweit kannst Du eigenverantwortlich arbeiten?
Entscheidungsfreiheiten?
Selbstverwirklichung?
- Wie sieht es mit der Unterstützung aus?
fachlich
moralisch
organisatorisch
- Von wem kommt die Unterstützung?
privat
Doktorvater
Kollegen
- Wie ist das Arbeitsklima innerhalb des Institutes (Teamarbeit, Alleingang, Diskussionen, 'Rat und Tat...)

4. Rückblick/Ausblick

Ein besonders wichtiger Punkt des Interviewleitfadens ist die Einstiegsfrage. Sie soll dem zu Interviewenden als Erzählanreiz dienen und mithin genau geplant sein. Ungeeignet sind hier alle 'warum' -Fragen, da diese ein argumentatives Schema auslösen aber eben keine Erzählung, und ebenso geschlossene Fragen wie etwa: "Seit wann promovierst Du hier?"

Die Einstiegsfrage muss ein solches Maß an 'Offenheit' haben, dass Sie dem Interviewten Raum lässt, diese mit seinen Erfahrungen zu füllen, sie muss aber auf der anderen Seite auch so konkret sein, dass ihm eine passende Situation einfällt und er zu den forschungsrelevanten Fragen einen Beitrag leisten kann.

Hier der Einstieg eines Interviews aus dem genannten Forschungsprojekt:

Inter: also (.) ehm zunächst möchte ich gerne wissen wie du überhaupt dazu gekommen bist zu promovieren (.) erzähl mal so(,)

Doktor.: wie ich dazu gekommen bin zu promovieren(!) ja wie war das ehm (.) also (..) ich hab die Diplomarbeit geschrieben (k) zunächst mal denkt darüber ja jeder nach glaub ich der hier irgendwie ist(.) und ich natürlich auch und dann hab ich die Diplomarbeit geschrieben und das hat mir relativ viel Spaß gemacht (.) weil das ne ganz gute Sache war endlich mal (.) so an einem Thema richtig arbeiten zu können.....

Ergänzen kann man, dass als Gegenstand narrativer Interviews praktisch alle Formen individueller Erfahrungsgewinnung in Frage kommen:

"Der Objektbereich, auf den sich die Haupterzählung bezieht, kann entweder die Lebensgeschichte des Informanten/der Informantin sein (z.B. Riemann 1987) oder aber auch die Entwicklung eines sozialen Zusammenhangs (wie die Zusammenlegung von Ortsgemeinden (Schütze 1987) oder andere Interaktionszusammenhänge, an denen der Informant/die Informantin teilhatte, wie etwa eine Naturkatastrophe (z.B. Schatzmann und Strauss 1955, Erikson 1976). Dabei sind gewisse Eingrenzungen möglich, etwa die Fokussierung auf bestimmte Aspekte der eigenen Lebensgeschichte, wie z.B. auf die Berufsbiographie (Hermanns, Tkocz und Winkler 1984), oder es werden dann bestimmte Zeitabschnitte, wie etwa eine Migration, herausgegriffen (Maurenbrecher 1985)." Hermanns 1992, S. 119)

Wer nicht an der psychischen Verarbeitung solcher interpersoneller Zusammenhänge, also an der Relation zwischen psychischen und sozialen (und ggf. biogenen) Systemen, interessiert ist, für den ist das narrative Interview nicht der Königsweg.

Dem Interesse an der subjektiven Verarbeitung der Umwelt durch den Erzähler entspricht die Forderung an den Forscher, seine durch die Interviewsituation ausgelöste Affekte so rasch und so vollständig als möglich aufzuschreiben.

Wir haben als Daten nach einem narrativen Interview neben der Tonaufzeichnung (Transkription):

- Angaben zur Vorgeschichte des Interviews, ggf. den Erstkontakt
- Erwartungen (Vorurteile) über das Interview; angestrebte Selbst- und Fremdtypisierungen
- Interviewleitfaden
- Beschreibung der Interviewsituation, Dauer, Störungen etc.
- Auflistung der in der Situation und später aufgelösten Affekte
- ev. Nachgeschichte.

Abschließend seien noch einige Tipps zur Interviewplanung aus dem Büchlein von Froschauer und Lueger angeführt:

"Hinweise zur Interviewplanung

Zur Durchführung von Interviews, empfiehlt es sich, zumindest folgende Fragen zu überdenken:

- a) Welche Zugangsmöglichkeiten zum sozialen Feld bieten sich an und welche davon erscheinen geeignet, erste Kontakte zum Feld aufzubauen?
- b) Inwiefern kann die Kontaktaufnahme und die Aushandlung von Interviews zur Informationsgenerierung beitragen?
- c) Wer soll die Interviews durchführen?
- d) Wer sind potentielle GesprächspartnerInnen und wie werden sie ausgewählt?
- e) Welche Informationen sind bei einem Erstkontakt zu geben?
 - Wer ist die kontaktierende Person (wen repräsentiert sie)?
 - Worum geht es und was ist das Ziel der Untersuchung?
 - Warum gerade diese Person ausgewählt?
 - Welche Erwartungen hat man an die kontaktierte Person und inwiefern könnte die Untersuchung auch im Interesse des Systems liegen?
- f) Welche Klärungen sind am Gesprächsbeginn vorzunehmen?
 - Wie kam das Interview und die Zusammensetzung der TeilnehmerInnen zustande?
 - Begründung der Tonbandaufnahme?
 - Was passiert mit dem Interviewmaterial?
 - Wie lange wird das Gespräch dauern?
 - Was erwartet man von der interviewten Person?
 - Wie geht man im Interview vor?
- g) Was ist für das Gesprächsende zu beachten?
- h) Hilfen zur Fragetechnik
 - Kriterien für die Einstiegsfrage überlegen
 - Offene und an den Aussagen des Gegenübers orientierte Fragen bevorzugen
 - Fragen klar und verständlich formulieren
 - Gesprächsgenerierende Floskel
 - Wichtig sind Nachfragen nach sozialen Beziehungen, sachlichen und zeitlichen Aspekten, sowie Beispielen, Ereignissen, Erklärungen, Begründungen, Funktionen, Zusammenhängen

Zusatzprotokoll

Das Zusatzprotokoll sollte zumindest folgende Aspekte beinhalten:

- a) Wie ist das Interview zustande gekommen?
- b) Welche Milieubedingungen fallen auf (Gebäude, Einrichtung, Empfang, beobachtende Interaktionen etc.)?
- c) Was waren die Rahmenbedingungen (Zeit, Dauer, Raum, Anwesende etc.)?
- d) Wie ist das Gespräch verlaufen (Gesprächsdynamik, Auffälligkeiten, Gefühle etc.)?
- e) Welche Auswirkungen könnte die soziale Situation im Interview auf die Aussagen haben?
- f) Was geschah vor und nach dem "offiziellen" Interview (Tonbandaufzeichnung)?
- g) Was sind Annahmen zum Interview (Thesen)?

Richtlinien für die **interpretative Bearbeitung** sind:

- Bedeutung der Interviews für die befragten Personen
- Potentielle Auswirkungen des Zustandekommens des Interviews auf das Gespräch
- Möglicherweise besonders interessante oder besonders vorsichtig zu interpretierende Textstellen
- Schlüsse aus dem Interviewkontext auf das untersuchte System."

Literaturhinweise

- Ulrike Froschauer und Manfred Lueger: Das qualitative Interview zur Analyse sozialer Systeme. Wien 1992
- Heinze, Th. u.a.: Interpretation einer Bildungsgeschichte. Bensheim 1980
- H. Hermanns, Ch. Tkocz, H. Winkler: Berufsverlauf von Ingenieuren. Biographieanalytische Auswertung narrativer Interviews. Frankfurt am Main/New York 1984
- Harry Hermanns: Die Auswertung narrativer Interviews. Ein Beispiel für qualitative Verfahren. In: J.H.P. Hoffmeyer - Zlotnik (Hg.): Analyse verbaler Daten. Opladen 1992, S. 110-141
- M. Kohli, G. Robert (Hg.) Biographie und soziale Wirklichkeit. Neue Beiträge und Forschungsperspektiven. Stuttgart 1984
- Koller, Ch./Kokemohr, R. (Hgg.): Biographie als Text. Weinheim 1994
- J. Matthes, A. Pfeifenberger, M. Stosberg (Hg.): Biographie in handlungswissenschaftlicher Perspektive. Nürnberg 1981
- Th. Maurenbrecher: Die Erfahrung der externen Migration. Eine biographie- und interaktionsanalytische Untersuchung über Türken in der Bundesrepublik Deutschland. Frankfurt am Main/Bern/New York 1985
- G. Riemann: Das Fremdwerden der eigenen Biographie. Narrative Interviews mit psychiatrischen Patienten. München 1987
- F. Schütze: Zur soziologischen und linguistischen Analyse von Erzählungen. In: Internationales Jahrbuch für Wissens- und Religionssoziologie. Band 10, 1975, S. 7-41.
- Ders.: Zur Hervorlockung und Analyse von Erzählungen thematisch relevanter Geschichten im Rahmen soziologischer Feldforschung. In: Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen (Hg.): Kommunikative Sozialforschung, 1976, S. 159-260.
- Ders.: Narrative Repräsentation kollektiver Schicksalsbetroffenheit. In: E. Lämmert (Hg.): Erzählforschung. Ein Symposium. Stuttgart 1982, S. 568-590.
- Ders.: Biographieforschung und narratives Interview. In: Neue Praxis, Heft 13, 1983, S. 283-293.
- W. Voges (Hg.) Methoden der Biographie und Lebenslaufforschung. Reihe Biographie und Gesellschaft, Band 1, Opladen 1987

Die elektronische Dokumentation der Daten und die Transkription (Kapitel 7)

Die elektronische Aufzeichnung kommunikativer Vorgänge ist die elementare Voraussetzung aller mikroanalytischen Auswertungsverfahren in der kommunikativen Sozialforschung. Die Sozialforschung holt damit nur den Elektrifizierungsschub nach, den die übrige Gesellschaft schon vor einhundert Jahren erhalten hat. Reichte früher in den Sozialwissenschaften die typographische Erfassung und Verbreitung der Daten notgedrungen aus, so können und müssen jetzt die elektronischen Medien benutzt werden - nicht nur bei der Datenerhebung sondern selbstverständlich auch bei ihrer Auswertung. Die Sozialwissenschaft im Zeitalter der elektronischen Medien braucht eine andere Methodologie als die 'Sozialwissenschaften' früherer Zeiten.

(Vgl. Giesecke: Von der typographischen zur elektronischen Konstituierung von Daten in den Sozial- und Sprachwissenschaften. In: LiLi-Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik, Jahrgang 23, H. 90/91, 1993, S. 23-39)

Das Transkribieren als weiterer Schritt des Forschungsprozesses

Wenn man früher in den Sozialwissenschaften von 'Daten' sprach, so waren damit eigentlich immer schon verschriftete Informationen gemeint: Der Forscher hatte etwas wahrgenommen, z.B. eine Antwort auf seine Fragen gehört oder irgendwelcher sozialer Interaktion zugesehen, und die Ergebnisse dieser akustischen oder visuellen Erfahrung aufgeschrieben. Als Datum galt nicht die psychische Repräsentation der wahrgenommenen Umwelt sondern deren Fixierung in sprachlichen Texten, in Bildern und vor allem natürlich in Zahlen. Der komplizierte Transformationsprozess von dem physikalischen Medium über die psychische Repräsentation wieder in das physikalische, sprachlich Medium konnte nur ganz rudimentär reflektiert und kontrolliert werden.

Liegen nun Tonaufzeichnungen vor, so wird die psychische Repräsentation in gewisser Weise technisch substituiert. Wir haben einen neuen Typus eines Datenspeichers - und damit ergeben sich neue Möglichkeiten für die Reflexion und Kontrolle des Versprachlichungs- und Verschriftlichungsprozesses der Daten.

Die Transformation von Informationen, die in einem akustischen technischen Medium (Tonkassette) gespeichert sind, in das visuelle skriptographische Medium nennt man '*Transkription*'. Die Transkription ist, wie jede Informationsverarbeitung ein selektiver und additiver Prozess. Im Prinzip ist das Transkribieren schon ein erster Schritt in der Datenauswertung - und zwar ein mikroanalytischer. Transkribieren schult das genaue Hinschauen auf die kommunikativen Prozesse und sensibilisiert für die Mechanismen der Rede und ihre Störungen. Es gibt je nach den Zwecken, die man mit der Datenerhebung verfolgt, unterschiedliche Selektions- und Systematisierungsprogramme. Hinter allen diesen Programmen stehen Kodetheorien und vielfältige theoretische Annahmen.

Die wichtigsten Arten von Transkriptionen sind:

- standardschriftsprachliche
- phonetische
- literarische Umschriften
- kinetische (non-verbale)
- konversationsanalytische

Oftmals werden Prinzipien der oben genannten Transkriptionsarten miteinander kombiniert.

Am bekanntesten ist selbstverständlich die **standardschriftsprachliche Transkription**. Wir alle haben sie in der Schule gelernt. Unsere Schrift wird zwar als 'phonetische' Schrift bezeichnet. Sie kodiert aber keineswegs 'lautgetreu', was wir hören. Zum einen ist die Schrift historisch nicht in erster Linie dafür geschaffen worden, um gesprochene Sprache zu dokumentieren. Verschriftet hat man vielmehr zunächst, um sein individuelles Gedächtnis zu entlasten und dann wurden

schriftsprachliche Texte zu Medien in ganz anderen als mündlichen Kommunikationssituationen (Brief, gedrucktes Buch) oder sie dienten einem Beteiligten in dem Gespräch zur Vor- oder Nachbereitung seiner Rede. Es war also gar nicht beabsichtigt, die 'Wechselrede' in einem anderen Medium zu modellieren.

Entsprechend ist unsere Schriftsprache auch keineswegs lautgetreu, sondern sie ist ein Kompromiss aus mehreren syntaktischen, ethymologischen, morphologischen, textlinguistischen und anderen Prinzipien. Sie fügt dem, was wir hören, etwas zu: z.B. die Satzzeichen und die Groß- und Kleinschreibung. Zugleich geht sie selektiv mit dem Gehörten um: Satzmelodie und Betonung werden nicht kodiert und viele unterschiedliche Laute werden durch gleiche Grapheme/Buchstaben gekennzeichnet. Die 'Theorien', die hinter diesem Kodesystem stehen, haben wir im Grammatikunterricht gelernt, sie bestimmen unseren Sprachbegriff.

Aber es ist eben ein Sprachbegriff, der für die Gestaltung schriftsprachlicher Kommunikation und vor allem für die Produktion und das Verstehen von typographischen Texten entwickelt wurde. Der 'Kode' der gesprochenen Sprache ist ein ganz anderer. Oder anders ausgedrückt: Diejenigen Normen, welche die Verständigung in mündlichen Kommunikationssituationen mit häufigem Sprecherwechsel ordnen, sind andere als jene, die wir bei der Produktion von Referaten, Studienarbeiten usf. zugrunde legen. Erfahrungsgemäß ist es anfangs nicht einfach, sich beim Verschriftlichen der Tonbandaufzeichnungen von den standardsprachlichen Normen zu lösen, die vielfältigen 'Versprecher', Pausen, die unvollständigen Sätze usf. zu notieren, ohne der Versuchung zu erliegen, standardsprachlich geglättete Protokolle anzufertigen.

Um eine radikale lautgetreue Wiedergabe gesprochener Sprache bemühen sich die **phonetischen** und phonologischen **Transkriptionen**. Sie sind in den ersten Jahrzehnten unseres Jahrhunderts von Sprachwissenschaftlern entwickelt worden, die die Dialekte der verschiedenen Sprachen genauer beschreiben wollten. Heute dienen als Transkriptionssysteme meist Ableitungen des 'International Phonetic Alphabet' (I.P.A.), oftmals angereichert durch Sonderzeichen zur Erfassung auch paralinguistischer Phänomene (aus dem Fremdsprachenunterricht bekannt!). Die Deutsche Mundartforschung (Dialektologie) bevorzugt ein Kodesystem, das die komplizierten Formeln des I.P.A. meidet, die sogenannte 'Teuthonista'. (Vgl. A. Rouff: Grundlagen und Methoden der Untersuchung gesprochener Sprache, im Band 1 der Reihe 'Idiomatologica', Tübingen 1973)

Ein Mittelding zwischen standardsprachlichen Verschriftlichungen und phonetischen Transkriptionen sind die **literarischen Umschriften**. Der folgende Ausschnitt gibt hierfür ein Beispiel:

Abb.1

Familiengespräch in Fünfstetten (an der Grenze des schwäbisch-bayerisch-fränkischen Raumes)

Transkribent: Robert Sturm

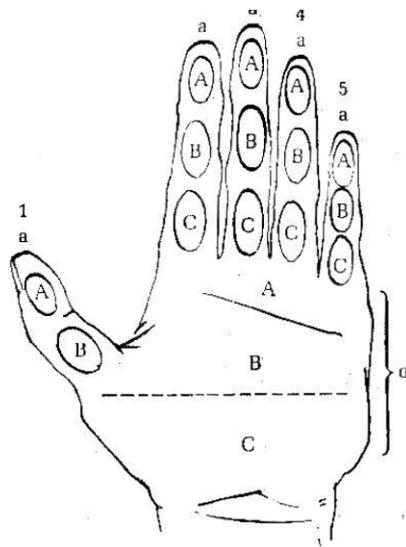
O = Großmutter; T = Tante; I = Enkel; S = Freundin des Enkels

T: Willsch du an kafee
S: Noi danke noi echt nita noi noi danke
I: Sie will was andrs trinka oder trinksch bei mir mit bein woiza
O: I mach eich Weißwierschtli wara odr wienerli
I: mir wara geschtern bein Essa
Noi echt nit
T: Wo warts denn
I: Bein Rittmeischer war mer
T: aha z; Fischtett
I: D's Fischtett
T: aha
I: Ich sage dir so ein menü hammer selten kriegt, des war des war a wahnsinn
T: loß nur standa des setzt si scho
I: iatzt kommt Harry and Archi
T: Was hat's nocht gessa wievil gäng
I: 4 Gäng hots geba gall vier Gäng
Ich sage dir aber Zeig reichlich

S: Du hosch 5 gäng ghabt
I: I hab gmoint woisch i ja ja gmoint die bringa so kloini dinger
T: hosch gmoint du wirschnit satt
I: do hab i glei no a vorschpeis bstallt aber dia hot mi grit

Solche sehr intuitiven 'Umschriften' werden in der Psychologie und Soziologie als Arbeitsgrundlage verwendet, gehören aber eigentlich nicht in wissenschaftliche Forschungszusammenhänge.

Zur Untersuchung non-verbaler Kommunikation und des körperlichen Verhaltens hat man in der Kommunikationswissenschaft, der Psychologie, der Soziologie und Ethologie spezielle Transkriptionssysteme entwickelt. Die nächste Abbildung gibt ein Beispiel einer sogenannten '**kinetischen Transkription**'. Sie zielt darauf ab, die Körperbewegung der Menschen möglichst genau zu notieren. Grundlage aller kinetischen Beschreibungen ist eine genaue Sequenzierung aller beweglichen Körperpartien und ihrer Bewegungsmöglichkeiten. In der Abbildung ist beispielhaft das Kodiergraster für die Finger- und Handbewegung (ausschnittsweise) dokumentiert.



5. Hand and Finger Activity

A. Ball of finger.

a. Tip of finger.

(A), (B), (C), and (O) indicates back of finger or hand.

In notating, when particular finger is under discussion, list in the following order:

Hand: (R) or (L)

Finger: 1, 2, 3, 4, 5, or) for palm of hand.

Action: Hook, (or reverse; hyperextension), Curl, or Closure.

Abb.2

Konversationsanalytische Transkriptionen sind von einer speziellen Richtung der kommunikativen Sozialforschung, der Konversationsanalyse, als Mittel der Datendokumentation und -auswertung entwickelt worden. Auf die Grundannahmen dieser Schule werde ich in einem der nächsten Kapitel eingehen. Im folgenden beschränke ich mich auf die eher technischen Aspekte dieses Notationsverfahrens.

Die konversations- oder diskursanalytischen Transkriptionen zielen darauf ab, die Strukturen natürlicher Gespräche, vorzugsweise von face-to-face Kommunikation und von Gruppengesprächen, aber auch von medial vermittelte Kommunikationsformen wie Telefongespräche oder Rundfunk- und Fernsehsendungen so genau als eben möglich zu erfassen.

Hinter diesem Transkriptionsverfahren steht mehr oder weniger explizit die Auffassung, dass die Grundelemente natürlicher Konversation 'Redebeiträge' oder 'Turns' und eben nicht Laute, Worte oder Sätze sind.

Das Interesse richtet sich auf die Prinzipien nach denen die Turns aufgebaut sind, und nach denen sie untereinander zu einem System verknüpft werden. Entsprechend werden turn-interne (z.B. Absetzen in der Rede, Intonationskurven, Formulierungshemmungen) und turn-übergreifende Daten (z.B. Stimmführung am Ende des Redebeitrags, 'schneller Anschluss', Pausen zwischen den Redebeiträgen) unterschieden und erhoben. Die inhaltliche (semantische) Dimension des Gesprächs kann in einem zweiten oder dritten Schritt durch spezielle Zeichen (') aufgegliedert werden.

Generell kann man sagen, dass sich Transkriptionen von Tonaufzeichnungen beliebig genau anfertigen lassen. Auf welche Phänomene man beim Abhören der Bänder im einzelnen achtet, hängt von den Auswertungszwecken ab; die Genauigkeit der Transkription von einem vorher abzuwägenden Verhältnis zwischen der Zeit, die für die Datenerhebung und Verschriftlichung einerseits und für die Auswertung andererseits zur Verfügung steht.

Allerdings gibt es eine untere Grenze der Genauigkeit, die nicht unterschritten werden sollte, wenn man die Transkriptionen noch als Datum für kommunikationsanalytische Untersuchungen verwenden will:

- Der Wortlaut aller Äußerungen sollte vollständig und so genau wie eben möglich

samt aller Korrekturen und Wiederholungen erfasst werden.

- Alle Sprecherwechsel und alle Rezeptionssignale (Hm) sollten erfasst und wenn möglich, den verschiedenen Sprechern zugeordnet werden.
- Wird ein Sprecher von einem anderen Gesprächspartner unterbrochen, so sollte dies ebenfalls aus der Transkription ersichtlich sein (durch '(U)').
- **Merke:** vollständige und wohlgeformte Sätze sind Ideale von Verfassern schriftsprachlicher Texte, normalerweise nicht von Sprechern in alltäglichen Gesprächen.
- Zumindest die längeren Pausen sollten markiert und ihre Dauer verzeichnet werden.
- Die Kennzeichnung der Stimmführung sollte so genau sein, dass man hörbare Frage- und Aufforderungsintonationen wiederfindet. Dies gilt insbesondere für das Ende von Turns.
- Wenn Betonungen dem Transkribenden auffallen (etwa als besonders 'laut' oder 'leise' oder 'gedehnt'), sollte dies ebenfalls vermerkt werden.

Es empfiehlt sich, die Angaben über Pausendauer und Stimmführung bei einem zweiten Durchgang durch das Datenmaterial in die Transkription einzutragen.

Können die hier aufgeführten Forderungen aus irgendwelchen Gründen von den Transkribenden nicht erfüllt werden, so ist dies deutlich zu machen.

Für die meisten soziologischen und kommunikationswissenschaftlichen Auswertungszwecke ist eine Berücksichtigung der dialektalen oder individuellen Abweichungen von der Normallautung der gesprochenen deutschen Sprache nicht erforderlich. Die Genauigkeit der Transkription endet mit anderen Worten auf der Wortebene: Apokopen und Zusammenziehungen (im Wort) werden nicht mehr systematisch sondern nur noch in auffälligen Ausnahmefällen notiert.

Es ist aber möglich, auffällige sprachliche Eigenarten eines Sprechers im Anschluss gesondert zu charakterisieren.

Man muss davon ausgehen, dass jeder Transkribend das Tonmaterial unterschiedlich wahrnimmt und darstellt. Die Verschriftlichung von Gesprächen, an denen man selbst teilgenommen hat, zeitigt erfahrungsgemäß Selbsterfahrungseffekte und ist insoweit ausgesprochen nützlich; im Rahmen von Forschungsprojekten sollte man eine solche Konstellation allerdings tunlichst vermeiden. Die persönliche Verstrickung bringt eine besonders schwer zu kontrollierende Selektivität ins Spiel. Es empfiehlt sich, ein und dasselbe Tonmaterial mindestens durch zwei Transkribenden abhören und mit dem Transkript vergleichen zu lassen. Auffällige Unterschiede in der Wahrnehmung zwischen den beiden Transkribenden sollten notiert werden. Auch hier zeigt sich, dass die kommunikative Sozialforschung eine Radikalisierung alltagsweltlicher Verfahren des Erkenntnisgewinns ist: Jeder Transkribend ist ein möglicher Gesprächspartner der Sprecher, die durch das Tonbandgerät erfasst wurden. Ihre Bedeutungszuschreibungen und Sequenzierungen sind immer auch mögliche Sequenzierungen der beteiligten Gesprächspartner. Insofern bieten auffällige Unterschiede in der Transkription zwischen verschiedenen Transkribenden immer schon einen Einstieg in die Interpretation des Textes. Insbesondere dann, wenn sich die Transkribenden nicht auf eine Lesart einigen können, sollten alle Lesarten als Appendix gesammelt werden. Im folgenden sind die wichtigsten Zeichen, die zur Erfassung der Phänomene der gesprochenen Sprache benötigt werden, aufgelistet und erläutert:

Abb. 3 Erläuterung des Transkriptionssystems

Allgemeine Regeln

1. Jeder Redebeitrag beginnt auf einer neuen Zeile.
2. Ausnahme: Bei gleichzeitigem Sprechen werden die einfallenden Äußerungen nicht am Zeilenanfang, sondern direkt 'unter' diejenigen Worte des vorangehenden Sprechers transkribiert, mit denen sie zeitlich zusammenfallen (Partiturschreibweise).
= Diese Koordination wird durch eckige Klammern hervorgehoben

Beispiel:

Adam: Ich hatte
Eva: ja schon mal was angedroht
 äh ich will auch (')

3. Rezeptionssignale haben einen anderen Status als die übrigen Redebeiträge und werden deshalb speziell markiert

√ = Markierung für Rezeptionssignale

Beispiel:

Adam: Öffentlichkeitsarbeit drin √ ne (')

Eva: √ Hm (,)

Adam: also klar.....

Mehrere gleiche Rezeptionssignale können 'gesammelt' werden:

Adam: Man sieht jetzt häufig √ im Fernsehen √ dass die Betroffenen was erzählen
(,) ne (')

Eva: √ Hm

4. Jeder Sprecher wird mit sinnvollen Abkürzungen bezeichnet.! (Namen oder Funktionsbezeichnungen, z.B. "Käu"fer, "Verk"äufer)

m = nicht identifizierbarer männlicher Sprecher

w = nicht identifizierbare weibliche Sprecherin

m/m bzw. m/w

bzw. w/w = mehrere weibliche und/oder männliche Sprecher

Kodierung phonetischer Informationen

(,) = Senken der Stimme

(-) = Stimme in der Schwebe

(') = Heben der Stimme

(.) = kurzes Absetzen innerhalb einer Äußerung

.. = kurze Pause

... = mittlere Pause

(Pause, 6 sec.) = bei längeren Pausen kann die Dauer vermerkt werden

(h) = Formulierungshemmung, Drucksen

(???) = unverständliche Äußerung

(kommt es?) = nicht mehr genau verständlich, vermuteter Wortlaut

sicher = auffällige Betonung

sicher oder *sicher*= gedehnt

Hm = Chiffre für die vielfältigen Signale (Mhm, ehm, Hmm usw.), mit denen Zuhörer

ihre Anwesenheit (Zuhören) manifestieren. Auffällige 'mehrwipflige' Hm's können besonders gekennzeichnet werden: 'HmHmHm'

Kodierung von weiteren Informationen und von Auswertungsergebnissen

(Lachen), (Stühle rücken),

(Radiomusik) = Bemerkungen des Transkribenden zu den sprachlichen und nonverbalen Vorgängen; die Charakterisierung steht vor den entsprechenden Stellen und gilt bis

+ = zum Äußerungsende, zu einer anderen Charakterisierung oder bis zu '+'. bezeichnet das Ende der vom Transkribenden in runden Klammern zuvor markierten auffälligen Sprechweise

((Hans kommt ins Zimmer und setzt sich an den

Tisch)) = Nicht akustisch wahrnehmbare Informationen (vor allem Settingänderungen) , die der Transkribend erschließt oder von Dritten erhält, stehen in doppelten runden Klammern.

Der Transkribend kann das Material noch weiter analysieren und dadurch die Auswertung erleichtern.

/ = Markierung von Sinneinheiten zur Erleichterung des Lesens
(k) = (Selbst)Korrektur sprachlicher Äußerungen; Korrekturzeichen werden von dem Transkribenden nach seinem Sprachgefühl vorgenommen
& = auffällig schneller Anschluss
(U) = Unterbrechung
Beispiel:
Adam: also das wollt ich (-)
Eva: (U) also klar

Kommentare und Bemerkungen zu Transkriptionen, die nicht von den Transkribenden sondern im Zuge der Auswertung oder Veröffentlichung von Transkriptionen von Dritten vorgenommen werden, stehen in eckigen Klammern, z.B.

[Auslassung] = Teile der Transkription sind für die anstehenden Zwecke des Referates oder Aufsatzes ausgespart

Dieses Transkriptionssystem lehnt sich an die Vorschläge von W. Kallmeyer und F. Schütze (diess. 1976) an. Zu anderen Transkriptionssystemen vergleiche K. Ehlich und B. Switalla 1976.

Erläuterungen zu den Transkriptionsregeln

Alle gängigen konversationsanalytischen Transkriptionssysteme gehen von der Grundregel aus: Jeder neue Turn wird durch einen Wechsel der Zeile angezeigt.

Beispiel:

A: Geht nicht (!)

E: Doch (,)

Sie unterscheiden sich jedoch in der Beantwortung der Frage, ob auch immer eine neue Zeile begonnen werden soll.

Die konsequente turnweise Transkription hat nur eine Zeitachse: von oben nach unten auf der Transkriptionsseite. Sie wird durch die Durchnummerierung der Zeilen sequenziert.

Beispiel:

A: Soll ich anfangen (')

B: Hm (,)

C: Ja (,)

A: Na gut (,)

Diese Schreibweise ist analytischer und weniger anschaulich als die sog. Partiturschreibweise.

Ein Beispiel für diese:

A: Soll ich anfangen (') Na gut (,)

B: Hm (,)

C: Ja (,)

Turn 1 (Soll ich anfangen), Turn 2 (Hm), Turn 3 (Ja) und Turn 4 (Na gut) folgen nacheinander. Obwohl Turn 1 und Turn 4 auf einer Reihe verzeichnet werden, gelten sie als zwei Turns. Hier wird auch die Zeile von links nach rechts als Zeitachse konsequent genutzt. Gleichzeitiges Sprechen lässt sich bei beiden Schreibweisen am besten durch Klammern über zwei oder mehrere Zeilen verzeichnen.

Beispiel:

A: Soll ich anfangen (')

B: [Hm (,)

C: [Ja (,)

bzw.

A: Soll ich anfangen (')

B: [Hm (,)

C: [Ja (,)

Eine konsequente turnweise Transkription müßte das 'Hm' auch wieder an den Anfang der Zeile setzen und das 'gleichzeitige Sprechen' durch Zusatzzeichen markieren. Dies ist nicht sehr praktisch.

Insbesondere bei Gruppengesprächen mit häufigem Sprecherwechsel benötigt die Turn-Schreibweise mehr Raum als die Partitur-Schreibweise. Dieser Nachteil ist gegenüber dem Gewinn an analytischer Sequenzierung abzuwägen.

Die nachfolgende Abbildung 10 gibt zwei Beispiele einer konversationsanalytischen Transkription nach dem vorstehenden Schema.

Abb. 4 Konversationsanalytische Transkription

Beispiel 1: Terminabsprache in einer Supervisionsgruppe

Transkribent: K. R., Mai 1979

1 Ilse : Äh (,) vierzehnten (,)

2 Frauke: Nein (')

3 Ilse: Äh was kommt denn (nach dem?) vierzehnten (')

4 Gunda: Was macht Ihr denn aus (')

5 Frauke: Wir sind am Termine (?????)

6 Wolfg.: Termine (,) Termine für Freitag (')

7 Ilse: Und dann den (,) dann den fünften Dezember (,) ja (')

8 Wolfg.: Ja (,) und den neunzehnten (,)

((Stimmen im Hintergrund; wahrscheinlich aus anderem Raum))

Beispiel 2 / wenig später bei der Aushandlung des Falleinbringers

1 Frauke: Ich find (k) ich hab den Eindruck √ dass du äh (h) (,) √

2 w: √ Hm

3 Frauke: ziemlich unter Druck stehst (,)

4 Ilse: Ich hab den (-)

5 Wolfg.:		(U) Geht beides denn nicht (!)	
6 Gunda:	Du ich		(weiß nicht?) (-)
7 Klaus:			(U) Nur beides / das haben wir letztes Mal gesehen (!)
8	da kommt einer so (,)		
9 Frauke:	& (U) Beides geht nicht (,) (atmet dabei tief)		

Konversationsanalytische Transkriptionen verzeichnen in der Regel nur das Verhalten der Gesprächspartner. Implizit gehen die Transkribierenden aber von einer binären Schematisierung der Kommunikation aus: Wenn A spricht, hört B zu ('nimmt wahr') und umgekehrt. Diese Annahme wird auch im Alltag oft gemacht. Das 'Erleben' der Hörer wird nur als Datum besonders vermerkt, wenn es von den Beteiligten selbst in Form der sog. 'Rezeptionssignale' thematisiert wird.

Ob Rezeptionssignale wie 'Hm', zustimmendes 'ähm', 'ja', 'Kopfnicken' und andere Aktivitäten als 'Turn' zu betrachten sind, und wenn ja in welcher Weise sie zu spezifizieren sind, ist in der Konversationsanalyse umstritten.

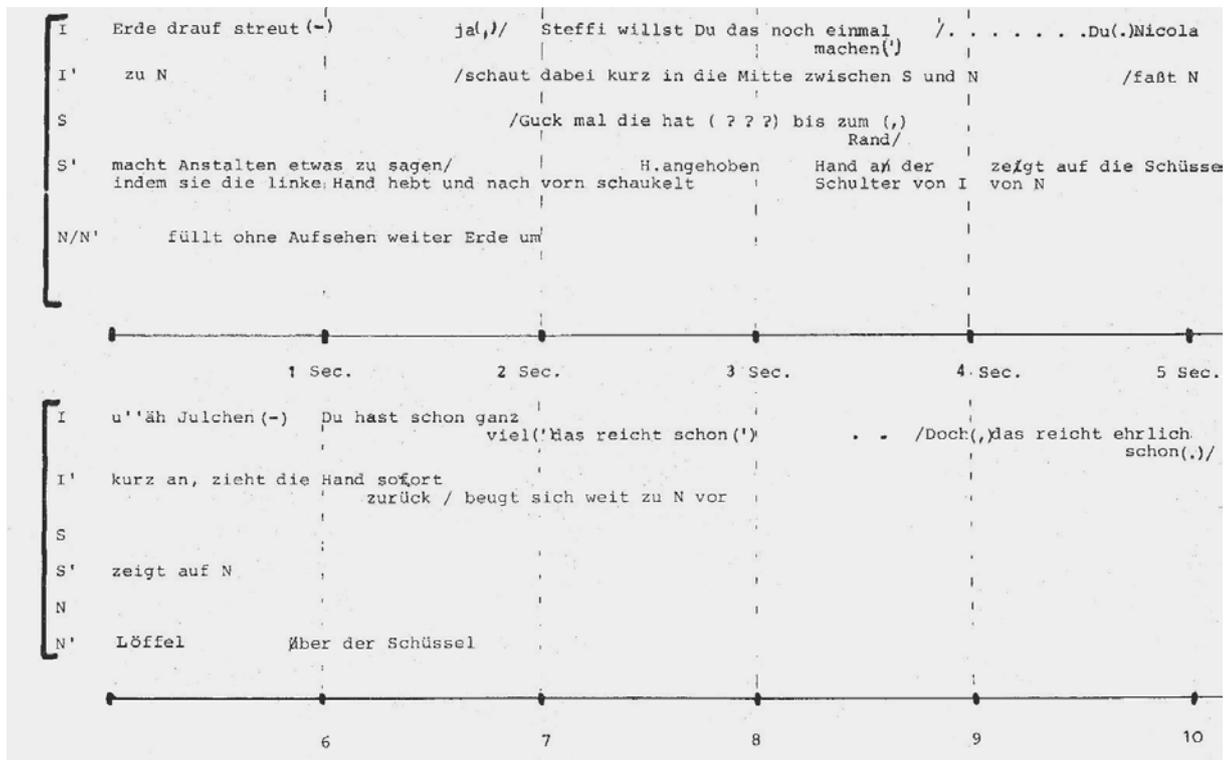
Für mich bestehen 'Turns' sowohl aus dem Verhalten von A als auch aus dem komplementären Erleben von B. Die Rezeptionssignale machen, gleichsam als Verstärker des Erlebens der Zuhörer, nur einen Teil eines Turns aus. Um die Unterscheidung zwischen Verhalten (Redebeitrag) und Erleben (Rezeptionssignal) in der Transkription sichtbar werden zu lassen, markiere ich die Rezeptionssignale mit einem speziellen Zeichen (√).

Konversationsanalytische Transkriptionen nehmen in der Regel die lautsprachliche Äußerung als Leitgröße. Zusätzlich zu ihrer Notation und derjenigen von paralinguistischen Phänomenen können aber auch nonverbale Ereignisse oder instrumentelle Handlungen (und anderes) verzeichnet werden.

Dies geschieht entweder unter Benutzung je spezifischer Zeilen für die unterschiedlichen Medien (wobei dann zumeist die Partiturschreibweise genutzt wird) oder man passt die zusätzlichen Daten (in die Transkription der gesprochenen Äußerung, auf der Zeile) ein.

Die nachfolgende Abbildung (Abb. 11) gibt ein Beispiel für eine kombinierte kinetisch-konversationsanalytische Transkription in Partiturschreibweise mit explizitem Zeitparameter, wobei der kinetische Teil wenig formalisiert ist.

Abb. 5 Beispiel für eine kombinierte kinetisch-konversationsanalytische Transkription in Partiturschreibweise



Weitere Hinweise zur Gestaltung der Transkription

- Für Transkriptionen in Partiturschreibweise empfiehlt es sich meist, die DIN-A-4 Blätter in Querformat zu nutzen!
- Linker Rand: 3 cm; rechter Rand: 1cm
- Die Zeilen werden durchnummeriert. Oft genügen Fünfer-Schritte.(5, 10, 15)
- Links mit dem Namen des Sprechers beginnen (möglichst nicht mehr als sechs Buchstaben!) Die Kennzeichnung von Sprechern durch einen einzelnen Buchstaben ist in der Regel nicht günstig, weil sie das Textverständnis für Außenstehende erschwert!
- Unbedingt auf gutes Farbband achten!
- Partiturschreibweisen sind für die meisten Textverarbeitungssysteme zu kompliziert! Es gibt aber spezielle Software.

Jede Transkription beginnt mit einem Deckblatt.

Leitfaden zur Gestaltung eines Transkriptionsdeckblattes

Das Deckblatt enthält:

- Funktion des Gespräches
- Datum der Aufnahme
- Dauer der Aufnahme
- Ort der Aufnahme
- knappe Skizzierung des Gesprächsgegenstandes, ev. Kurztitel

- Auflistung der beteiligten Personen; Anzahl, Geschlecht und Namen (ev. kodiert), Alter und Status (z.B. innerhalb der Institutionen). Falls die Namen im Transkript abgekürzt werden, hier die Erläuterungen der verwendeten Abkürzungen
- Beschreibung der Situation während der Aufnahme

- Vorgeschichte dieses Gespräches
- TranskribentIn
- Transkriptionsdauer
- Laufende Nummer der Materialsammlung

Beispiel eines Transkriptionsdeckblattes

Explorationsinterview im Blumenladen "Wilde Rose"

Datum: 22.11.1993

Aufnahmedauer: 20 Minuten (9.30-9.50)

Aufnahmeort: Im Hinterraum des Ladens "Wilde Rose". Dieser Raum dient als Lager und Pausenraum für die Mitarbeiter des Ladens.

Gesprächsgegenstand: - Klärung der Bereitschaft der Besitzerin des Ladens Interviews mit uns durchzuführen. Darstellung unseres Forschungsinteresses; Struktur des Ladens, Mitarbeiter, Hierarchie; Probleme des Standortes dieses Ladens.

Beteiligte Personen: Anja Siemering und Jens Müller als Interviewer. Frau Sonja Herrmann, Besitzerin des Ladens "Wilde Rose". Frau Herrmann ist ca. 45 Jahre alt und besitzt den Laden seit ca. 8 Jahren. Sie arbeitet 4 Tage pro Woche in dem Laden und hat 3 Halbtagskräfte als Angestellte.

Aufnahmesituation: Im Hinterraum des Ladens war es sehr unruhig. Es gibt nur 2 Stühle, so dass Jens stehen musste. Das Mikrofon stand auf dem Tisch zwischen Anja und Frau Herrmann. Die Angestellte (Frau Reinhart, ca. 23 Jahre) packte in dem Hinterraum gleichzeitig Pakete aus oder bediente die Kundschaft im Laden. Da keine Tür zwischen Laden und Hinterraum ist, störten die Kundengespräche sowohl unsere als auch Frau Herrmanns Konzentration sehr. Frau Herrmann wirkte einerseits sehr gehetzt, schien aber dennoch gerne über ihre Arbeit und ihren Laden zu reden, sie erzählte fast von sich aus.

Vorgeschichte des Gesprächs: Innerhalb von 4 Gruppensitzungen haben wir Blumenläden als unseren Forschungsgegenstand bestimmt. Der Laden Frau Herrmanns wurde ausgesucht, weil er bekannt für seine ausgefallenen Blumenarrangements ist. 3 Tage vor diesem Gespräch hat Anja Siemering bei Frau Herrmann angerufen (Dieses Gespräch ist nicht aufgenommen, s.a. Protokoll Nr. 7) und unser Vorhaben dargelegt. Frau Herrmann zeigte sich sehr interessiert und vereinbarte diesen Termin mit uns um das Vorgehen weiter abzustimmen und auch erste Sachfragen zu klären.

Geplantes weiteres Vorgehen: Am 29.11.1993 wird Anja Siemering ein narratives Interview mit Frau Herrmann durchführen. Dieses wird nach Ladenschluss im Hinterraum des Ladens stattfinden. Am 3.12. werden Ines und Jens Kundengespräche im Laden aufnehmen.

Transkribentin: Ines Landwehr

Transkriptionszeit: 3 Stunden 20 Minuten

Laufende Nummer der Materialsammlung: 12

Juristische Aspekte der Datenerhebung und -nutzung

Tonaufzeichnungen dürfen die 'persönlichen Lebens- und Geheimbereiche' nicht verletzen. § 201 des Strafgesetzbuches lautet: "Verletzung der Vertraulichkeit des Wortes

Mit Freiheitsstrafe bis zu drei Jahren oder mit Geldstrafe wird bestraft, wer unbefugt

1. das nicht öffentlich gesprochene Wort eines anderen auf einen Tonträger aufnimmt oder
2. eine so hergestellte Aufnahme gebraucht oder einem Dritten zugänglich macht.

(Ebenso wird bestraft, wer unbefugt das nicht zu seiner Kenntnis bestimmte nicht öffentlich gesprochene Wort eines anderen mit einem Abhörgerät abhört.)

Mit Freiheitsstrafe bis zu fünf Jahren oder mit Geldstrafe wird bestraft, wer als Amtsträger oder als für den öffentlichen Dienst besonders Verpflichteter die Vertraulichkeit des Wortes verletzt (Absätze 1,2).

Der Versuch ist strafbar.

Die Tonträger und Abhörgeräte, die der Täter oder Teilnehmer verwendet hat, können eingezogen werden."

Diese Regelung dient dazu, die 'Unbefangenheit des Wortes' zu sichern. Geschützt wird das 'nicht öffentlich, d.h. das nicht über einen kleineren, durch persönliche oder sachliche Beziehungen abgegrenzten Personenkreis hinaus wahrnehmbare Wort, d.h. die gesprochene Gedankenäußerung (nicht auch Gesang, Deklamation eines fremden Textes, Instrumentalmusik) eines beliebigen anderen (auch des Ehegatten, eines Kindes, eines Geisteskranken)', wobei es gleichgültig ist, ob er gerade spricht oder das Wort etwa auf einem privaten Tonträger aufgenommen ist; ob er über Telefon oder nicht öffentlichen Funk, gegenüber einem anderen spricht oder ein Selbstgespräch führt. "Jedes 'in dienstlichen oder beruflichen Zusammenhängen gesprochene Wort' gilt als nicht öffentlich."

'Tathandlungen' sind sowohl 'das Aufnehmen', das 'Vorspielen' als auch 'das Zugänglichmachen' einer so hergestellten Aufnahme. Strafbar ist nur die 'unbefugte' Aufnahme.

Die Rechtswidrigkeit kann durch 'gesetzliche Erlaubnis' oder durch die 'Einwilligung des Sprechenden', die auch stillschweigend erteilt werden kann, entfallen. Eine solche Einwilligung wird in der Regel angenommen, wenn die Aufnahme nicht mehr heimlich gemacht wird. Aber selbst in einem solchen Fall, darf die so hergestellte Aufnahme nicht ohne weitere Einwilligung Dritten gegenüber gebraucht oder weitergegeben werden. Allerdings gibt es eine Reihe von Rechtfertigungsgründen für Aufnahmen ohne Einwilligung, so z.B. die 'Güter- und Pflichtenabwägung' oder 'Sozialadäquanz'. 'Wissenschaftliche Untersuchungen von Sprachforschern oder Kinderpsychologen' sowie das 'Abhören ihrer kleinen Kinder durch die Eltern zu Erziehungszwecken' scheint nach der geltenden Rechtsprechung demnach häufig gerechtfertigt.

§ 203 des Strafgesetzbuches schützt darüberhinaus die Verletzung von Privatgeheimnissen durch bestimmte Berufe und Amtsträger. Besonderen Verpflichtungen unterliegen demnach Ärzte, Psychologen, Rechtsanwälte, Erziehungs- und Jugendberater, Sozialarbeiter, Personen, die Aufgaben nach dem Personalvertretungsrecht wahrnehmen, öffentlich bestellte Sachverständige usw. Werden also mit solchem Personenkreis Aufnahmen durchgeführt, so ist doppelte Vorsicht geboten. Selbst die Einwilligung der betroffenen Klienten in eine solche Aufnahme schließt den Tatbestand der 'Verletzung von Privatgeheimnissen' in diesen Fällen nicht immer sicher aus. So muss z.B. eine Einwilligung 'zur Offenbarung an so viele erteilt werden, dass der Geheimnischarakter aufgehoben wird'. Dem Einwilligenden muss also klar sein, dass nicht nur der Aufnehmende, sondern z.B. auch das Seminar, oder bei einer Veröffentlichung, ein größerer Kreis Zugang zu seinen persönlichen Daten erhält.

Wie kann man sich nun praktisch verhalten, wenn man Tonaufzeichnungen für wissenschaftliche Zwecke machen will?

1. Zunächst kann man argumentieren. Wir sind zwar an den konkreten Personen interessiert, aber an ihnen nur als Repräsentant oder als Beispiel für allgemeinere Muster, Programme, Typen usw. Es gibt bei uns also kein voyeuristisches Interesse an den Individuen.

Eben deshalb können wir die Identität unserer Gesprächspartner auch geheimhalten, die Transkriptionen 'maskieren', wie es bei Konversationsanalytikern heißt. In den Verschriftlichungen werden Personen, die Namen von Institutionen, der Ort und die Zeit der Aufnahme und andere Informationen, die Aufschluss über den Gesprächspartner geben könnten, durch funktionaläquivalente andere Informationen ersetzt. Dabei ist allerdings darauf zu achten, dass die Daten nicht zu sehr verfremdet werden. Das Alter und das Geschlecht der Beteiligten beispielsweise sollte erhalten bleiben.

2. Man kann anbieten das Tonband nach der Anfertigung und der Maskierung der Transkription zu vernichten. Nur die Tonbänder lassen ja eine eindeutige Identifizierung zu. (Kein Vorspielen der Bänder im Seminar!) In der Regel dürfte es aber schon reichen, dass man zusichert, dass die Tonbänder nur ausschnittsweise vorgespielt werden.

3. Man kann zusichern, dass aus den Transkriptionen ebenfalls nur ausschnittsweise zitiert wird und dass sie nicht in ihrer ganzen Länge veröffentlicht werden.

4. Man kann um die Erlaubnis der Aufzeichnung bitten und zusichern, dass man erst nach der Aufzeichnung gemeinsam entscheidet, ob die Aufzeichnung gelöscht wird oder nicht. Dies ist natürlich auch bei verdeckten Aufzeichnungen möglich. Unter Umständen kann man sich auch bereit erklären, einzelne Passagen zu löschen, die dem Gesprächspartner besonders unangenehm sind. Dies ist aber schon ein sehr heikles Zugeständnis!

Klar muss aber sein, dass nach den Kompromissen das Datenmaterial dem Forscher für die Untersuchung und die Veröffentlichung frei zur Verfügung steht! Ansonsten ist die Unbefangenheit/Freiheit wissenschaftlicher Interpretation nicht gegeben. Die Untersuchung erhält den Charakter einer Auftragsforschung. Die Rücksichten auf fremde Interessen lassen eine strenge Auswertung nicht mehr zu. Partisanenstrategien bei der Erhebung von Datenmaterial zahlen sich meistens nicht aus. Institutionen oder Personen, die sich nicht erforschen lassen wollen, sollte man in Ruhe lassen.

Ich akzeptiere in Studien- und Diplomarbeiten (und auch sonst) keine Transkriptionen, die mir zur weiteren Auswertung nicht frei zur Verfügung stehen. Ich akzeptiere nur die Auflage, nur ausschnittsweise das (maskierte) Material in Veröffentlichungen zu verwenden.

Literatur

K. Ehlich und B. Switalla: Transkriptionssysteme - Eine exemplarische Übersicht, In: Studium Linguistik 2, 1976: 78-105.

Kallmeyer/ Schütze 1976

Zur methodologischen und wissenschaftstheoretischen Einordnung von elektronisch, skriptographisch und typographisch gespeicherten Daten, vergleiche Switalla 1977; Gross 1979 und 1980; Alemann 1977, Kapitel 2; Luckmann/Gross; Hoffmann-Riem)

Allgemeine Prinzipien der Auswertung kommunikativer Daten (Kapitel 8)

Der rekonstruktive Grundzug der kommunikativen Sozialforschung und die Mikroanalyse des Verstehens

In der Tradition des Symbolischen Interaktionismus und der sinnverstehenden Soziologie i.w.S. hat das 'Verstehen' im Alltag immer schon einen konstruktiven und das 'Verstehen' des Sozialwissenschaftlers einen rekonstruktiven Grundzug besessen. Lange vor dem Diskurs des 'Radikalen Konstruktivismus' und der Entdeckung des Wissenschaftlers als 'Beobachter 2. Ordnung' ging man in dieser Schule davon aus, dass das Verstehen als eine aktive standort- und perspektivengebundene Bedeutungszuschreibung zu irgendwelchen äußeren Impulsen, meist Symbolen, abläuft. Die vornehmste Aufgabe der wissenschaftlichen Interpretation sah man darin, dieses Verstehen nachzuvollziehen. Aber darin unterscheidet sie sich nicht prinzipiell von alltäglichen Bedeutungszuschreibungen. Verständigung setzt nach dieser Konzeption, ganz allgemein reziprokes, d.h. intersubjektiv wiederholbares und simulierbares Verstehen, parallele Informationsverarbeitung, voraus. Rekonstruktion von Informationsverarbeitungsprozessen geschieht in jeder Kommunikation. Möglich wird eine solche Wiederholung, weil die Bedeutungszuschreibungen zu relevanten, als sozial gekennzeichneten Verhalten, Gegenständen, Symbolen usw. regelgeleitet erfolgen. Die wichtigsten der Regeln, die sich auf das sprachliche Verhalten beziehen, hat das vergangene Kapitel auseinandergelagt.

Methodologisch folgt aus diesem Ansatz, dass auch die Kommunikative Sozialforschung als ein rekonstruktives Geschäft abzuwickeln ist. Wenn wir den Gedanken von A. Schütz weiter nachfolgen, dann hat es der Kommunikationsforscher immer mit einer manifesten Äußerung (Medium) sowie mit mindestens drei Standpunkten und Perspektiven zu tun, nämlich denjenigen des Sprechers, des Hörers und des Beobachters selbst. Je nachdem welcher Standpunkt nun eingenommen und welches Relevanzsystem benutzt wird, ergeben sich unterschiedliche Wirklichkeiten und Bedeutungszuschreibungen zu der Handlung.

1. Zum einen kann sich der Beobachter auf den Standpunkt des Hörers stellen und versuchen, mit dessen (unterstellten) Relevanzsystemen zu verstehen, welche Bedeutung dieser den Äußerungen des Sprechers zuschreibt, welchen Standpunkt und welche Perspektive er dem Sprecher unterstellt. Voraussetzung hierfür ist, dass der Beobachter den Standpunkt und die Perspektive des Zuhörers für sich ausbuchstabiert. Das Ergebnis dieser Rekonstruktion der Bedeutungszuschreibung ist eine Paraphrase. Sie wird als Verbalisierung der Repräsentation der Äußerung des Sprechers beim Hörer verstanden. Natürlich ist diese Paraphrase - sowohl in der wissenschaftlichen als auch in der alltäglichen Kommunikation - eine Hypothese: man kennt die genaue Bedeutungszuschreibung nicht. Da die Bedeutungszuschreibungen standort- und perspektivenabhängig sind, können, je nach den unterstellten Standorten und Perspektiven unterschiedliche Paraphrasen gebildet werden. Paraphrasen gelten insofern immer nur in Abhängigkeit von - im Alltag selten ausbuchstabierten - situativen Bedingungen: Wenn der Zuhörer den Standpunkt X und die Perspektive Y einnimmt, dann wird er der Äußerung des Sprechers die paraphrasierte Bedeutung zuschreiben.

2. Der Beschreiber kann sich auch auf den Standpunkt des Sprechers stellen und versuchen, die Situationsdefinitionen und die Intentionen, die dieser bei seinen Äußerungen verfolgt, zu bestimmen. Wir bezeichnen dieses Herangehen im Gegensatz zu den eben genannten Verfahren als 'interpretativ'. Interpretative Verfahren werden von uns nur in Ausnahmefällen und dann zusätzlich zu den rekonstruktiven Verfahren angewendet. Wir gehen zunächst von der Hypothese aus, dass die Bedeutungszuschreibung, die der Zuhörer vornimmt, auch diejenige Bedeutung ist, die der Sprecher mit seiner Äußerung ausdrücken wollte. Ist dies nicht der Fall, so nehmen wir an, dass der Sprecher in einer darauffolgenden Äußerung selbst eine Paraphrase seiner Äußerung dahingehend vornimmt, dass seine eigene Bedeutungszuschreibung dem Zuhörer deutlicher wird. Eine Ausbuchstabierung der Intention des Sprechers wird dann erforderlich, wenn die Äußerungen strategisch eingesetzt werden.

3. Der Beobachter versucht gar nicht, sich auf den Standpunkt eines der Interaktionsbeteiligten zu stellen, sondern er nimmt einen vorher definierten (wissenschaftlichen) Standpunkt und ein ausbuchstabiertes Relevanzsystem ein und konstruiert von hier aus die Bedeutung der Äußerung oder Handlung des Sprechenden/Handelnden. Das Ergebnis solcher Betrachtungen sind wissenschaftliche 'Konstruktionen' oder 'Kodierungen'. Bei diesen 'Konstruktionen' geht es nicht darum, in irgendeiner Weise das Verständnis der Handelnden von ihren Interaktionen nachzuvollziehen, sondern es geht darum, den Äußerungen eine Bedeutung im Rahmen der angelegten wissenschaftlichen Heuristik zuzuschreiben.

Zusammenfassung:

- Rekonstruktion der Bedeutungszuschreibung des Hörers vom Standpunkt des **Hörers**; eher soziologisch: Äußerung als Reaktion auf Reize des vorangehenden Sprechers (soziale Informationsverarbeitung)
- Interpretation der Intentionen des Sprechers durch probeweise Hineinversetzen in den **Sprecher**; eher psychologisch: Äußerung als Ausdruck eines psychischen Systems (psychische Informationsverarbeitung)
- Kodieren der Äußerung durch einen außenstehenden **Betrachter** mit Hilfe eines vorab gegebenen Rasters (z.B. des Erzählschemas)

Sowohl im Alltag als auch in der Wissenschaft werden die verschiedenen Formen des Verstehens neben- und nacheinander verwendet und die Ergebnisse miteinander verglichen.

Das Ergebnis der rekonstruktiven, interpretativen und kodierenden Bedeutungszuschreibungen sind gleichermaßen Idealisierungen, Informationen, die von anderen ähnlich prozessiert werden können oder nicht. Aber es sind eben unterschiedliche Typen von Information, und man tut gut daran, sich jeweils Rechenschaft darüber abzulegen, für welche Wirklichkeit man sich gerade interessiert. Die Verknüpfung der unterschiedlichen Informationstypen ist ebenso unvermeidlich wie problematisch.

Die kommunikative Sozialforschung wendet in den verschiedenen Phasen alle drei Typen des Verstehens an. Alle Untersuchung sozialer Kommunikation nimmt aber die Rekonstruktion des Verstehens zum Ausgangspunkt. Dies kann gar nicht anders sein, wenn der Forschungsprozess als Kommunikation gestaltet wird und der Forscher entsprechend als potentieller oder tatsächlicher Gesprächspartner auftritt. Wenn er das Tonband abhört oder die Transkriptionen liest, sind von ihm keine Redebeiträge, wohl aber Bedeutungszuschreibungen zu den Äußerungen möglich. Solche Bedeutungszuschreibungen, Paraphrasen, sind sogar notwendig, weil die Transkriptionen immer insofern unvollständig sind, als sie zwar die sprachlichen Äußerungen, nicht aber deren Verstehen durch die Beteiligten dokumentieren. Die Forscher haben genauso wie die Beteiligten im Alltag die Aufgabe, diesen Kreislauf von Informationsdarstellung und -verarbeitung zu vervollständigen. Während bei den Interpretationen die mentale Vorgeschichte der Äußerungen, z. B. die Intentionen des Sprechers, interessieren, liegt bei den Rekonstruktionen das Augenmerk auf ihren sozialen Folgen. Das 'Nachher' soll Zug um Zug, sequentiell, erschlossen werden.

Das rekonstruktive Vorgehen beherzigt weiterhin den Grundgedanken, dass Selbsterkenntnis - auch soziale Selbsterkenntnis! - einfacher als Fremdverstehen ist. Man bemüht sich als kommunikativer Sozialforscher nicht, sich in die Psychodynamik der beforschten Personen hineinzusetzen, sondern man buchstabiert seine eigenen Standpunkte und Perspektiven und sein eigenes Verstehen des beobachteten Verhaltens möglichst genau aus. Dabei nimmt man natürlich nicht willkürlich alle möglichen Positionen ein (Wie sollte dies auch möglich sein???). Je genauer man den Kontext der Äußerungen nämlich kennt, und je offener man für die Beziehungsdefinitionen (Appelle) in den Äußerungen ist, umso mehr wird man auf Rollen hingeführt, die zu denen der Sprecher komplementär sind. Alle Positionen in Gesprächen ergänzen sich und der Forscher bemüht sich, ebenso wie der Hörer im Alltag 'fehlende' Rollen

einzunehmen. In der einfachsten Form tut er dies, indem er den anderen als Sprecher und für sich selbst die Rolle des Hörers akzeptiert.

Diese Positionszuweisungen zu bemerken, ist der Königsweg der Beschreibung der Standorte und der Perspektiven der untersuchten Personen. Als Angehörige der gleichen Kulturgemeinschaft wissen wir um die jeweils komplementären Positionen, und können sie probeweise einnehmen und so die mutmaßlichen Bedeutungszuschreibungen rekonstruieren. In einfachen Sozialsystemen, in denen die Positionen häufig wechseln, lassen sich die Hypothesen besonders schnell überprüfen.

Das Ergebnis der selbstreflexiven Rekonstruktion der Bedeutungszuschreibung sind a) sowohl Erwartungen über die Hörerstandpunkte als auch b) *Paraphrasen* über die Äußerung. Dabei drücken sich natürlich die Hörerstandpunkte immer auch in den Paraphrasen aus - was im übrigen dazu führt, dass man aus den sozialwissenschaftlichen Analysen auch auf die Positionen der Analysierenden schließen kann. Jede Paraphrase ist eine Selektion aus den in einer Gesellschaft möglichen Bedeutungszuschreibungen zu den Ereignissen in konkreten Kommunikationssystemen. Insofern können alle Paraphrasen der Forscher auch mögliche Bedeutungszuschreibungen der Hörer in der betreffenden Interaktion sein.

Ziel der Mikroanalyse ist es, möglichst viele Paraphrasen, die für das gegebene Kommunikationssystem sozial akzeptabel sind zu sammeln. Dies gelingt in kleinen Forschergruppen am besten. Normalerweise ist die Zahl der möglichen Paraphrasen sehr begrenzt.

Die ermittelten Paraphrasen werden im Forschungsprozess in der Regel zum Ausgangspunkt für Konstruktionen höherer Ordnungen gemacht. Sie werden vom wissenschaftlichen Betrachter weiter bearbeitet, kondensiert und auf theoretische Begriffe gebracht (kodiert). Die Weiterverarbeitung von Paraphrasen ist aber nicht nur ein Geschäft der Wissenschaft, sondern sie wird auch in den alltäglichen Zusammenhängen von den Interaktionsbeteiligten vorgenommen.

Eine weitere Grundannahme bezieht sich auf das Verhältnis zwischen dem Verstehen des Zuhörers und dem Verstehen des Sprechers. Wir nehmen zunächst an, dass die Bedeutungszuschreibung, die der Zuhörer vornimmt, auch diejenige Bedeutung erfasst, die der Sprecher mit seiner Äußerung ausdrücken wollte. Ist dies nicht der Fall, so nehmen wir an, dass der Sprecher in einer darauffolgenden Äußerung das Missverständnis aufklärt und eventuell selbst eine Paraphrase seiner Äußerung dahingehend vornimmt, dass seine eigene Bedeutungszuschreibung dem Zuhörer deutlicher wird. Reziprokes Verstehen verläuft im Alltag und in der Wissenschaft als beständiges Hypothesentesten. Die Paraphrasen des Sozialforschers sind nicht sicherer als jene der Zuhörer im Alltag.

Auch den Hintergründen dieser Annahme ist Alfred Schütz in seinen kommunikationstheoretischen Überlegungen nachgegangen. Er ist zu dem Schluss gekommen, dass kommunikative und damit soziale Idealisierungen im Unterschied zu individuellen Idealisierungen generell einen mehrstufigen und triadischen Aufbau besitzen:

Der Hörer bildet Hypothesen (Paraphrasen) über die Bedeutung von Äußerungen. Er erwartet, dass der Sprecher, wenn er an seiner Stelle stünde, genau die gleiche Bedeutungszuschreibung vornehmen würde, die er selbst im Augenblick vornimmt. Er erwartet weiterhin, dass der Sprecher genau diese seine Idealisierungen bei seiner Äußerung in Rechnung gestellt hat. Als Grundlage für das weitere Handeln des Hörers dient genau jene Erwartungserwartung: 'Ich erwarte, dass der andere erwartet, dass ich erwarte'.

Orientierungsrelevant und handlungsleitend sind demnach in der Interaktion nicht einfache Intentionen, sondern Erwartungserwartungen in der eben vorgestellten triadischen Struktur.

Warum diese Idealisierungen eine triadische Struktur besitzen, wir also jeweils nur von drei konstitutiven Erwartungen auszugehen haben, ist theoretisch unklar. Denkbar wäre durchaus, dass der Prozess der wechselseitigen Erwartungszuschreibungen zu einem infiniten Regress führt. Im praktischen Leben scheint das Handeln auf der Ebene der Erwartungserwartungen geplant und integriert zu werden. Höherstufige Zuschreibungsstrukturen kommen zwar gelegentlich (Schachspiel, Planung von 'Intrigen') vor, sind aber deutlich die Ausnahme.

Wenn die Bedeutungszuschreibungen in Gesprächen eine triadische Struktur besitzen, dann muss man mindestens drei 'turns' (Interaktionssequenzen) untersuchen, um Enttäuschungen aufdecken zu können: (1) Eine initiiierende Äußerung, (2) eine Sequenz in der sich das Verständnis des Rezipienten von dieser Handlung manifestiert und (3) eine Ratifizierungssequenz, in der der

Handelnde die Bedeutungszuschreibung des Rezipienten bewertet. Der Ausgangspunkt der Analyse ist hierbei immer die mittlere Sequenz. Damit wird auch deutlich, dass rekonstruktive Verfahren ausschließlich im nachhinein, nach Abschluss der Interaktion angewendet werden können.

Kehren wir zu unserem Beispiel zurück und nehmen wir an, der Hörer sei nun seinerseits zum Sprecher geworden. In dieser Situation stellt sich der wissenschaftliche Beobachter auf den Standpunkt des ehemaligen Sprechers und jetzigen Hörers und versucht, dessen Perspektive einzunehmen. Dieser Standpunkt und diese Perspektive sind als Erwartungen des Hörers aus der vorigen Sequenz schon bekannt und können nun überprüft werden. Die Äußerung des ehemaligen Zuhörers und jetzigen Sprechers ermöglicht eine Überprüfung der Hypothese über dessen Bedeutungszuschreibung zu der Äußerung des Sprechers in der vorigen Sequenz. Um zu überprüfen, ob die Bedeutungszuschreibungen zwischen den beiden Interaktionspartnern tatsächlich reziprok sind, ist es erforderlich, die nachfolgende dritte Sequenz dieser Interaktionsgeschichte zu verfolgen. Man geht davon aus, dass Unterstellungen über Rollen, Programme und Bedeutungszuschreibungen, die von dem Gegenüber nicht geteilt werden, frühestens in dieser Sequenz zurückgewiesen werden können.

Das sequentielle Vorgehen

Für die Methode der Kommunikativen Sozialforschung folgt aus diesem mehrstufigen Aufbau sozialer Informationsverarbeitung, dass auch sie bei ihren Rekonstruktionen sequentiell vorgehen muss. Der Forscher muss die Zeitstruktur der Interaktion berücksichtigen und sich bei seinen Analysen stets, wie die Beteiligten in den alltäglichen Gesprächen auch, auf der Höhe der letzten Äußerung bewegen. Wir wissen nicht, was als nächstes gesagt wird - und die Forschergruppen müssen dieses Axiom befolgen, obwohl ihnen die Transkriptionen prinzipiell auch den Zugang zu späteren Handlungssequenzen öffnen. Der Forscher wird also bei seinen Paraphrasen nach jeder Äußerung einen Schnitt machen - und nicht zugleich Informationen mit in die Analyse einbeziehen, die erst später gegeben werden, und die deshalb die Beteiligten in der untersuchten Interaktion gar nicht berücksichtigen können. Er soll den 'Vorteil' der elektronischen und graphischen Speicherung zunächst nicht nutzen, weil er sich damit nur von den Standpunkten der Beteiligten entfernen würde. Man wird also in der Analyse in kleinen Schritten vorgehen. Sie werden in etwa so groß sein, wie das Kurzzeitgedächtnis in alltäglichen Gesprächen währt. Da man davon ausgehen muss, dass wir im Alltag diesen Zusammenhang auch berücksichtigen, kann unterstellt werden, dass wir den Ablauf der Gespräche so organisieren, dass die einzelnen Gesprächseinheiten unsere Aufmerksamkeit nicht überfordern. Wir sequenzieren unseren Redefluss selbst - indem wir Pausen machen, betonen, dem Gegenüber den Turn überlassen oder selbst unterbrechen, wenn die Äußerung zu lang gerät.

Als Forscher gibt uns dies die Gelegenheit unsere Analyseeinheiten an den Sequenzen zu orientieren, die die Beteiligten selbst gestalten - vor allem also an dem Sprecherwechsel.

Nun machen wir im Alltag allerdings nicht nur diese Mikrosequenzen, sondern wir ordnen die soziale Interaktion auch auf Makroebenen. Beispielsweise beginnen und beenden wir Gespräche - und gehen dann zu einem anderen Interaktionszusammenhang über. Oftmals kündigen wir solche Makroeinheiten auch explizit an, z.B.: "Können Sie mir den Weg zum Steintor beschreiben?" Wenn die Beschreibung zu Ende ist, wird auch das Gespräch zu Ende sein. Während dieser Auskunft haben alle Beteiligten Erwartungen über den Ablauf. Beispielsweise erwarten sie, dass der Auskunftsuchende sich nach erfolgter Beschreibung bedankt. So gesehen können wir mit der üblichen Vagheit voraussehen, was passieren wird. Wir befinden uns nicht nur im Hier und Jetzt sondern wir nehmen ein Stück Zukunft voraus - und können überhaupt nur deshalb gegenwärtig handeln, weil wir solche Zukunftserwartungen anstellen.

Für den Forschungsprozess bedeutet dies, dass wir uns nicht mit der mikroanalytischen Sequenzanalyse begnügen dürfen. Wir müssen vielmehr auch die längerfristigen Ordnungsstrukturen berücksichtigen. Vor deren Hintergrund erhalten die einzelnen Äußerungen nochmals eine andere Bedeutung. Systemtheoretisch ausgedrückt heißt dies: Alle Äußerungen

sind in Systeme einzuordnen, als Beitrag zum Aufbau z.B. von Interviews, Wegauskünften etc. zu verstehen. Dies geschieht in den sogenannten Makroanalysen. Sie ordnen die einzelnen Sequenzen sogleich in ein länger dauerndes Ablaufschema ein und überschreiten insoweit den Rahmen der sequentiellen Mikroanalyse.

Die Verknüpfung von Mikro- und Makroanalyse

Gute Kommunikationsanalysen zeichnen sich dadurch aus, dass sie das Datenmaterial auf vielen Ebenen beschreiben und dabei Mikro- und Makroanalysen immer wieder miteinander verknüpfen. Die Soziologie spricht in diesem Zusammenhang auch von den verschiedenen Emergenzniveaus des Sozialen. Wir sind zugleich Teilnehmer an Interaktion, Elemente von Institutionen, Gesellschaftsmitglieder usw. und alle diese sozialen Eigenschaften drücken sich auch in unserem Sprechen und Handeln aus. Um es zu verstehen reicht *eine* Betrachtungsebene nicht aus - zumal wir häufig im Alltag zwischen den verschiedenen Ebenen hin- und herspringen, mal die eine mal die andere thematisieren.

Wie solche schichtweisen Interpretationen, derer wir uns im Alltag ganz selbstverständlich bedienen, in der kommunikativen Sozialforschung ablaufen, zeigt das Kapitel 11. Dort wird auch auf ein weiteres grundlegendes Prinzip dieser Forschungsrichtung hingewiesen: Ausgangspunkt sind zunächst immer *soziale* Systeme. Natürlich kann man sich auch für *psychische* Systeme und die biographische Bedeutung von Äußerungen interessieren. Diesem Interesse sollte jedoch erst in einem zweiten Analyseanlauf nachgefolgt werden.

Zusammenfassung: Mikroanalyse von Äußerungen in Transkriptionen

Bei der Rekonstruktion von Bedeutungszuschreibungen in Transkriptionen wird in folgenden Schritten vorgegangen:

1. Es werden möglichst viele Paraphrasen von mehreren Forschern zu den Textausschnitten gebildet. Die dabei eingenommenen sozialen Rollen und Perspektiven werden so gut als möglich ausbuchstabiert. Damit entstehen Hypothesen über das beforschte Sozialsystem.
2. Die Paraphrasen werden unter dem Gesichtspunkt der Ähnlichkeit geordnet und Oppositionen herausgestellt.
3. Es werden in der Forschergruppe Vermutungen über den Fortgang des Gesprächs angestellt, wenn man die verschiedenen Paraphrasentypen und Standpunkte zugrunde. Die Hypothesen werden notiert.
4. Erst dann wird zur nächsten Sequenz übergegangen, diese ebenfalls paraphrasiert, die Hypothesen überprüft und falsifizierte Lesarten ausgeschieden.
5. Man kann in dem Transkriptionstext weiter vor- und/oder zurückgehen, um weitere Lesarten auszuschalten. Häufig bleiben mehrere Lesarten über. Dann ist die Ambivalenz der Äußerungen/des Verhaltens herauszustellen.

Verstehen aus informationstheoretischer und systemischer Sicht

Wenn man sich von handlungstheoretischen Vorstellungen über das Verstehen hin zu systemischen bewegen will, sollte man sich zunächst von der im Alltag, aber eben nicht nur dort, verbreiteten Vorstellung, es gäbe ein Verstehen des Menschen an sich und überhaupt distanzieren. Vielmehr erscheint dieser Prozess, wie jede andere Form der Informationsverarbeitung auch, als vollständig abhängig von den verstehenden Systemen.

Soziales Verstehen erfolgt demnach in und geprägt von sozialen Systemen, psychisches Verstehen in psychischen Systemen, biogenes Verstehen in biogenen Systemen, technisches Verstehen in und von technischen Systemen usw. Das Verstehen des Menschen, das die Philosophen so andauernd interessiert, mag man sich als eine dynamische Vernetzung verschiedener Typen von unendlich vielen Prozessoren vorstellen.

Die Aussichten, praktisch verwertbare Aussagen über dieses überkomplexe Phänomen zu gewinnen, sind gering.

Eine aus dieser Tatsache viel zu wenig gezogene methodologische Konsequenz sollte sein, dass man zwischen der Analyse - oder dem Verstehen - von psychischen, sozialen und anderem Verstehen klar unterscheiden muss. Bevorzugt man, wie die kommunikative Sozialforschung, einen selbstreferentiellen Theorieaufbau, muss man auch das analysierende Forschungssystem genauer charakterisieren: Es kann sich ebenfalls als psychisches, als soziales oder als biogenes System definieren. Damit ergeben sich eine Vielzahl von Verknüpfungsmöglichkeiten: Psychisches Verstehen von psychischem Verstehen, psychisches Verstehen von sozialem Verstehen, psychisches Verstehen von biogenem Verstehen; soziales Verstehen von psychischem Verstehen, soziales Verstehen von sozialem Verstehen, soziales Verstehen von biogenem Verstehen; biogenes (affektives) Verstehen von psychischem, sozialen, und biogenem Verstehen usw.

So künstlich diese Klassifikation auf den ersten Blick erscheinen mag, so sehr ist sie notwendig, um wirklich handhabbare Programme des Verstehens zu entwickeln und Verständigungsprobleme zu entwirren. Während sich die Einzelwissenschaften mit wenigen Formen des Verstehens begnügen können, hat es die/der KommunikationswissenschaftlerIn genauso wie die/der SupervisorIn immer zugleich mit mehreren Verstehenstypen zu tun. In den realen Gesprächssituationen wechseln die Beteiligten in Sekundenschnelle ihre Typisierungen und probieren die verschiedenen Verstehensprogramme durch. Deswegen müssen in der kommunikativen Sozialforschung wie in der Beratung möglichst viele Verstehensprogramme genutzt werden, um die Vielfalt der Lesarten der Beteiligten erfassen zu können.

Erkenntnistheorien, die nur einen Typus eines Beobachters und/oder einen Typus des Verstehens/Wahrnehmens kennen, sind für das Verständnis von Kommunikation ungeeignet.

Beispiel für Paraphrasierungen

Vervollständigen von unvollständigen oder unverständlichen Äußerungen

Im Rahmen einer Organisationsentwicklungsmaßnahme an einer Universität behandelt eine Arbeitsgruppe die Frage „Welche Bedürfnisse befriedigt unser Fach(bereich) gut?“ Es geht also um die Kompetenzen und/ oder Produkte, die diese Organisation ihrer Umwelt zu bieten hat.

Folgende Äußerung findet sich in dem Datenmaterial und soll paraphrasiert werden:^{7*}

„dass die Praxis nicht mehr von uns fordert (.) ja (.) dann ist natürlich die Frage wer fordert dann noch überhaupt etwas von uns (.) das dürften daraus hinauslaufen (.) (???) vor fünfzehn Jahren“ (86/ 2-3).

In diesem Satz ist eine unverständliche Äußerung (???), die folgendermaßen ergänzt/ paraphrasiert werden könnte:

- 'dass wir unsere Zielgruppe verloren haben'
- 'dass wir überflüssig geworden sind'
- 'dass wir uns schon vor fünfzehn Jahren neue Aufgabenfelder hätten erschließen müssen'

Alle gefundenen Paraphrasierungen weisen auf die Notwendigkeit einer Auseinandersetzung mit der Beziehung zur Praxis hin.

⁷ Die Auswertung entnehme ich der Diplomarbeit von Katrin Bornholdt.

Kurze Zeit später meint ein anderer Teilnehmer, dass das Fach die Anforderungen der Praxis nicht erfüllen könne. Darauf entgegnet ein Kollege:

„richtig (,) (.) dann sind sozusagen die Anforderungen falsch (-) x oder wir müssen uns anpassen (.) das heißt (???)“ (87/ 12)

K führt diesen Satz nicht zu Ende. Folgende Vervollständigungen sind möglich:

- 'dass heißt wir müssen uns ändern, damit wir den richtigen Anforderungen genügen'
- 'dass heißt wir müssen den Fordernden klar machen, dass wir die falsche Adresse sind'
- 'dass heißt wir müssen uns hier überlegen in welche Richtung wir gehen wollen'

Alle Paraphrasierungen sprechen dafür, dass die Gruppe gefordert ist, sich für eine Handlungsalternative zu entscheiden. K führt seine Aussagen mit der Bemerkung fort:

„es sei denn wir sagen (-) diese (k) dieses Feld wollen wir auch nicht ansprechen (-)“ (87/ 12).

Der Begriff „Feld“ kann verschieden aufgefasst werden:

- zum einen als das Feld „Praxis“, das nicht angesprochen werden soll
- zum anderen als das Feld „Veränderung am Fachbereich“

Beide Lesearten sind hier möglich. K erläutert weiter:

„sondern unsere Qualifikation dient auf einer andere Ebene als Fachhochschul-Ebene (.) auch (???) weil unsere Zielgruppe 1(-) (.) auch wenn das nicht 2 (-) das würde für die Außendarstellung aber bedeuten (-) dass wir auch nicht unbedingt den Berufstand 3 so zu sagen als unsere Zielgruppe ansprechend dürften (..) sondern dass wir uns an die Adressaten wenden sollen von denen wir meinen dass sie (???) 4“ (87/ 17-18)

Dieser an vier Stellen unvollständige Beitrag wird durch die folgenden, möglichen Ergänzungen verständlicher:

1. die Praxis sich von uns losgesagt hat;
uns nicht bekannt ist;
2. erfreulich ist für uns;
offensichtlich geworden ist;
wichtig ist für uns;
angesprochen werden sollte von uns;
3. den Gartenbau;
die Praxis;
4. Diplomingenieure einstellen;
was von uns fordern;
uns die Absolventen abnehmen.

Alle Kombinationen der gefundenen Lesearten weisen auf die Notwendigkeit einer Auseinandersetzung der Gruppe mit ihrer Beziehung zur Praxis und zu anderen Ansprechpartnern hin, da die Praxis für den Fachbereich an Bedeutung verloren hat.

→ Klärung unterschiedlicher Referenzen von gleichen Worten

In einem weiteren Redebeitrag beschäftigt sich der Diskussionsleiter der Projektgruppe mit den Anforderungen, die von „Außen“ an den Fachbereich herangetragen und mehr oder weniger gut befriedigt werden:*

(S 89 Z2-6)

A: (h) ich finde diese Diskussion (.) ganz wichtig dass wir sagen was ist das Außen¹ überhaupt das ist was (???) Frau DD und ich glaube wir sind jetzt auch auf dem Weg zu sagen was wohl dieses (k) dieses andere Außen² (k) also wir hatten dieses eine 3 (-) (.) was man mit [dem Fach] zunächst einmal verbindet behandelt und wenn wir jetzt fragen dieses andere Außen⁴ was nicht mehr als direkt mit dem [Fach] identifiziert wird aber (.) natürlich zu dem [Fach] dazu gehört zu dem Umfeld (.) welche Anforderungen stellt das eigentlich (.) an uns wie erfüllen wir die das ist jetzt (-) (.) genau der Punkt (.)

In seinem Redebeitrag, versucht der Diskussionsleiter die vorhergegangene Diskussion darzustellen. Er spricht in seinem Beitrag von dem „Außen“¹, das Anforderungen stellen könnte. Dabei unterscheidet er zwei „Außen“ (2+3). Das unter '2' und '4' genannte „Außen“ weicht von dem mit dem Fach assoziierten Gebiet '3' ab. Diese Aussage beinhaltet, dass der Fachbereich den Kontakt zur Praxis verloren hat und sich daher neu orientieren müsste. Auffällig ist, dass die Umwelten nicht direkt benannt werden, sondern mit dem Begriff „außen“ umschrieben werden. Dieses ist als Zeichen zu werten, dass das Thema „Loslösung von der Praxis“ nur latent behandelt werden kann.

→ Klärung der Rollen/ Selbsttypisierungen der Sprecher

Pronomen lassen häufig unterschiedliche Lesarten zu. Auch kann selbst in kurzen Redebeiträgen das gleiche Pronomen für unterschiedliche Nomen stehen. In der Projektgruppe, deren Verhandlungen auch die anderen Beispiele entnommen sind, findet sich folgende Äußerung:

(S148 Z8-11)

haben wir¹ gesagt wir² ignorieren diese Vorgabe und machen aus eins und zwei einen gemeinsamen Punkt und strukturieren das mal folgendermaßen (...) die Zielfunktion ist einmal (.) wir³ wollen (.) Studenten einwerben (.) (.) wir⁴ wollen wenn wir⁵ sie denn gut ausgebildet haben gut unterbringen (.) (.) wir⁶ wollen eine finanzielle Basis für uns (.) garantieren (.) und dazu brauchen wir⁷ (h) die Bildung einer Lobby (.) und wir⁸ müssen (.) (.) (schnell) das ist der nächste Punkt + ein Image aufbauen (.) (...)

Folgende Lesarten werden von der Forschergruppe vorgeschlagen:

„Mit wir¹ und wir² meint P die Mitglieder der Kleingruppe, die sich über eine gemeinsame Vorgehensweise bei der Bearbeitung des Aufgabenzettels geeinigt haben. Mit wir³ können noch immer die Kleingruppe oder auch die Mitglieder des Fachbereichs gemeint sein, die es als wichtig erachten die Studentenzahl am Fachbereich hoch zu halten. Allerdings könnte er hier auch als Professor oder als Privatperson sprechen, denn bestimmt nicht alle Studenten sind der Meinung, dass hohe Studentenzahlen am Fachbereich wünschenswert sind. Darauf, dass er als Professor oder Privatperson spricht, weisen wir⁴ bis wir⁷ hin, denn nur Professoren bilden Studenten aus und durch mangelnde Studentenzahlen wird den Studenten selbst nicht direkt die finanzielle Grundlage entzogen. Mit wir⁸ könnte er wieder den gesamten Fachbereich, die Kleingruppe oder die Teilnehmer des Workshop meinen, die daran arbeiten, eine CI für den Fachbereich zu entwickeln. Genauso gut könnte der Satz aber auch lauten: ich finde, dass wir dazu ein Image aufbauen müssen.“

Er erweckt hier den Eindruck, dass er meist als Privatperson spricht, wobei er seine Vorstellungen über CI darstellt und konkrete Aktionsvorschläge macht. Zumindest spricht er nicht immer als Vertreter seiner Gruppe, und einen Teil seines Redebeitrags macht er auch als Professor und bezieht die wissenschaftlichen Mitarbeiter und die Studenten seiner Gruppe nicht in seine Aussagen mit ein.“

Mikroanalytische Auswertungsverfahren (Kapitel 9)

Mikroanalyse

in der kommunikativen Sozialforschung bedeutet:

1. **Analyse des Mikrokosmos** sozialer Kommunikation im Gegensatz zum Makrokosmos. → Durch die Verknüpfung von Mikro- und Makroanalyse können unterschiedliche Emergenzniveaus miteinander verglichen und Ergebnisse wechselseitig überprüft werden.
2. **Mikroskopische Analyse**, d. h. Analyse von technisch so aufbereiteten Daten, dass natürliche Abläufe verlangsamt, Strukturen vergrößert werden können → führt zum Aufdecken von Prozessen und Strukturen, die unterhalb der psychischen und sozialen Aufmerksamkeitsschwelle liegen.
3. **Sequentielle Analyse**
4. **Analyse kleinräumigen** Verstehens/Verhaltens im Gegensatz zu weiträumigen Verstehen → Verstehen einzelner Äußerungen/turns → linguistische und konversationsanalytische Untersuchung; Paraphrasen, rekonstruktiv.

Zu 4.: Mikroanalyse kleinräumigen Verstehens verbaler Äußerungen

Ziel der Analyse ist die Rekonstruktion möglicher Bedeutungszuschreibungen zu Äußerungen. Die individuelle Bedeutungszuschreibung eines Hörers zu einer beliebigen Äußerung eines Sprechers ist immer als eine Selektion aus den Bedeutungszuschreibungen zu betrachten, die gesellschaftlich möglich sind. Sprachliche Strukturen sind das Produkt gesellschaftlicher Normierungsprozesse und haben so gesehen einen sehr allgemeinen und großräumigen Charakter. Jeder individuelle Sprachgebrauch und jedes individuelle Verstehen ergibt sich durch die selektive Nutzung weiträumiger Normen. Deshalb kann die Rekonstruktion konkreten individuellen Verstehens einzelner empirischer Äußerungen nur durch Ausschließen der verschiedenen sozial möglichen Bedeutungszuschreibungen erfolgen. Der erste Schritt ist immer die Auflistung gesellschaftlich akzeptierter Bedeutungszuschreibungen, also die Herausarbeitung sozialer Bedeutungen.

Oevermann hat diese erste Phase als 'extensive Sinnauslegung' bezeichnet. Hier geht es darum, die aufgrund der Sprachnormen u. a. Normen erlaubten Bedeutungszuschreibungen aufzulisten, den reichen latenten Bedeutungsgehalt der Äußerung im Unterschied zu dem möglicherweise von den Beteiligten manifest gemeinten subjektiven Sinn herauszuarbeiten. Hierzu muss die Selbstverständlichkeit alltäglicher Verständigungsprozesse aufgehoben werden:

- Unwahrscheinliche Lesarten produzieren (Oevermann)
- Die Grenzen der Normen durch Krisenexperimente erkunden (Garfinkel)
- Die Ressourcen aller beteiligten Forscher in einem Brainstorming mit dem Ziel, möglichst viele Paraphrasen zu bilden, nutzen!
- Das Ergebnis dieser Phase sind immer eine Vielzahl von Lesarten.

In der zweiten Phase können sich stärker strukturierte Verfahren mit dem gleichen Ziel anschließen. Die Disziplin, die hier die erforderlichen Programme bereitstellt, ist die Sprachwissenschaft. Letztlich versucht sie, diejenigen Normen zu rekonstruieren, die zu wohlgeformten Texten führen. Wohlgeformte Texte sind eben solche, die den sozial ausgearbeiteten Normen entsprechen. Die Linguistik geht also von der Grundannahme aus, dass es Normalformen verbaler Darstellung gibt, die Sprechern wie Hörern einer Sprachgemeinschaft 'bekannt' sind. (Die verschiedenen linguistischen Schulen unterscheiden sich u. a. durch die Ebenen, auf denen sie diese Normen verorten. Manche Schulen nehmen angeborene, neurophysiologische Strukturen an, andere nur soziale Normen, wieder andere versuchen beide Strukturierungsebenen miteinander zu verknüpfen.)

Mikroanalyse kleinräumigen Verstehens sprachlicher Äußerungen (turns) = Keine Toleranz bei unklaren Äußerungen!

Linguistische Analyse

Semantische Ebene:

- Auflösung lexikalischer Mehrdeutigkeiten
- Klärung von Referenzen (Pronomen, deiktische Ausdrücke)
- Deutung von Versprechern und Korrekturen auf der Wortebene
- unangemessene Begriffswahl
- u. a.

Syntaktische Ebene:

- Sequenzieren des Textes in Sätze und Satzglieder
- Wohlgeformte, grammatisch richtige Sätze?
- Vervollständigung fehlender Satzglieder (Objekte von Verben, Subjekte)
-
- Logische Schlussfolgerungen aus den expliziten Aussagen?
- Konjunktion zwischen den Satzteilen angemessen?
- Vervollständigung von geplanten, dann aber korrigierten Satzteilen
- u. a.

Phonologie/Phonetik

- auffällige Betonungen?
- Abweichung von der normalen Satzmelodie?
- u. a.

In der zweiten Phase lassen sich die zahlreichen gefundenen Lesarten dadurch reduzieren, dass man die weiteren Ordnungsebenen von Gesprächen berücksichtigt und die einzelne Äußerung als Element größerer Systeme betrachtet. Nicht alle wohlgeformten Äußerungen sind in allen sozialen Situationen gleichermaßen erlaubt.

Der erste Schritt wird hier immer sein, dass man die einzelne Äußerung als Turn betrachtet, sie also in einfache Sozialsysteme/Turn-taking-Systeme einordnet. Man bildet dann Hypothesen über den Fortgang des Gesprächs zu jeder herausgearbeiteten Paraphrase und überprüft, ob diese Lesarten in dem betreffenden Interaktionssystem akzeptiert werden.

Will man die Bedeutung einzelner Äußerungen für das psychische System der beteiligten Individuen rekonstruieren, so gibt es im wesentlichen zwei Möglichkeiten. Zunächst einmal kann man nach expliziten Manifestierungen des Verstehens der Beteiligten suchen. D. h. man sucht nach Äußerungen, in denen die Beteiligten Selbstbeschreibungen ihres Verstehens vornehmen, ihre eigenen Lesarten in ähnlicher Weise ausbuchstabieren, wie dies die Forscher in der vorangehenden Phase auch getan haben. Solche expliziten Paraphrasierungen, metasprachliche Äußerungen (Verstehensexplikationen) sind im Alltag eher selten.

Hinter dem zweiten Zugang steht die theoretische Annahme, dass sich die Individualität des psychischen Systems vor allem in Abweichungen von den sozialen Normen zeigt. Dieser Grundannahme hängen praktisch alle therapeutischen Schulen und folglich auch diejenigen wissenschaftlichen Methoden an, die sich als eine Rekonstruktion therapeutischen Verstehens herausgebildet haben. Dies gilt für die psychoanalytischen und darauf aufbauenden hermeneutischen Ansätze (Lorenzer, Oevermann) ebenso wie für das sogenannte *Metamodell*, mit dem Bandler und Grinder die Schule des neurolinguistischen Programmierens begründet haben.

Bandler und Grinder nennen folgende Abweichungen von den sozial akzeptierten Formen sprachlichen Verhaltens als Indikatoren für den Ausdruck individueller seelischer Vorgänge:

- Tilgung
- Verzerrung
- Generalisierung

- Substantivierung
- syntaktische Unvollständigkeit
- unklare Valenz des Verbs
- unaufgeklärte Präpositionen und Pronomen
- Verletzung semantischer Regeln der Wohlgeformtheit.

(Vgl. Richard Bandler/John Grinder: Metasprache und Psychotherapie. Die Struktur der Magie 1. Paderborn 1990⁶, S. 63ff)

Das Vorgehen und die Erläuterungen von Bandler und Grinder sind selbst dann hilfreich, wenn man das von ihnen zugrunde gelegte transformationsgrammatische Modell nicht akzeptiert. Bekanntlich gehen die beiden Autoren in Anlehnung an Noam Chomsky von einer angeborenen Tiefenstruktur der Sprachproduktion aus. Diese Tiefenstruktur ist bislang ein reines Denkmodell. Beobachtet werden kann immer nur die Oberflächenstruktur.

1. Konversationsanalytische Ansätze

Die Konversationsanalyse hat sich in den 60er und 70er Jahren im Kreise amerikanischer und europäischer Soziologen und Sprachwissenschaftler herausgebildet. Sie haben sich dabei weitgehend an den Kommunikationsbegriff des symbolischen Interaktionismus, der Phänomenologie von A. Schütz und der Ethnomethodologie angeschlossen.

Kommunikation wird als

- Herstellen von Reziprozität
- zwischen (zwei) Interaktionspartnern
- über äußere, symbolische Handlungen
- die auf eine Umwelt, einen Referenzraum referieren
- durch Bedeutungszuschreibungen beider Gesprächspartner
- in definierten Kommunikationssituationen
- zur Erreichung von anderen, sozialen Zielen

verstanden.

Die Reziprozität gilt als hergestellt, wenn die jeweiligen Bedeutungszuschreibungen wechselseitig in Rechnung gestellt werden können. Dies kann durch Paraphrasen überprüft werden. Eine Paraphrase ist eine Explizierung der Bedeutungszuschreibung zu einer Äußerung.

Die Überwindung der Unvereinbarkeit der Standorte und Perspektiven der Beteiligten, der Uneinsehbarkeit des Fortganges der Interaktion, der prinzipiellen Vagheit des Symbolsystems, der Abstimmung der unterschiedlichen Handlungsziele der Beteiligten usw. ist ein permanentes Problem der Kommunikation.

Die Konversationsanalyse befasst sich mit der Frage, wie diese Probleme gelöst werden. Im Unterschied zu A. Schütz begnügt sie sich nicht mit dem Hinweis auf allgemeine Idealisierungen (Unterstellungen, Erwartungserwartungen), sondern sie versucht, an empirischen Daten natürlicher Gesprächsabläufe die jeweiligen konkreten Ordnungsstrukturen zu ermitteln.

In diesem Sinne definierten W. Kallmeyer und F. Schütze 1976: "Unter Konversationsanalyse möchten wir verstehen die empirische Erforschung von sprachlichen Texten, die in natürlichen Kommunikationssituationen hervorgebracht, mit elektronischen Mitteln aufgezeichnet und gespeichert sowie unter dem Gesichtspunkt der Strukturen des Kommunikationsablaufs, der Aktivitäten der beteiligten Interaktionspartner und/oder der von diesen getätigten Bedeutungsvoraussetzungen und -zuschreibungen transkribiert und analysiert werden" (dies.: Konversationsanalyse, in: Studium Linguistik, Heft 1, 1976, S. 1 - 28, hier S.4)

Kommunikation verstehen Sie als "symbolische Interaktion mit Hilfe des Mediums Sprache": "Zu den Grundbedingungen der Kommunikation gehören ihr dialogischer Charakter, die Interpretation von ausgetauschten Symbolen und die Konstitution der Symbole sowie des Symbolaustauschs als Abfolge in der Zeit." (ebenda S. 9).

Faktisch haben sich sehr bald zwei verschiedene konversationsanalytische Schulen herausgebildet, die unterschiedliche Schwerpunkte in ihre Arbeit setzen.

1. H. Sacks, E. Schegloff, G. Jefferson, J. Schenkein, R. Turner, J. Streeck und andere Vertreter der sogenannten formalen Konversationsanalyse haben sich auf die Beschreibung der dynamischen Strukturen des Gesprächsablaufs, dem Turn - Taking - System konzentriert.
2. Die ethnomethodologische Konversationsanalyse (A. Cicourel, B. Mehan u.a.) hat sich mehr den Prozessen der Bedeutungsproduktion und ihrer Interpretation zugewandt.

Die in den 70er Jahren in Deutschland einsetzende konversationsanalytische Forschung hat sich mit den "weiträumigen Ordnungsstrukturen" der Kommunikation beschäftigt und versucht, ihrer Abhängigkeit von sozialen Handlungszielen nachzugehen (Kallmeyer, Schütze, Bergmann). In den 80er Jahren haben dann vor allem Sprachwissenschaftler die "Dialog-" oder "Gesprächsanalyse" weitergeführt und ausführliche Strukturbeschreibungen verschiedener Typen von Kommunikationssituationen erarbeitet. Psychologen und Ethologen konzentrierten sich auf die sogenannte "nonverbal" - Kommunikation und entwickelten ein differenziertes Instrumentarium zu ihrer Beschreibung. In dieser Richtung werden als Datenmaterial natürlich vor allen Dingen Videoaufzeichnungen herangezogen.

Turn-taking/Das Modell der Analyse der Gesprächsorganisation

In jedem Gespräch wechseln sich die Sprecher ab. Die Frage der Konversationsanalyse lautet: Wie wird dieser Wechsel, das sogenannte Turn-taking organisiert?

Bei der genauen Analyse empirischer Kommunikation fällt auf, dass es im Redefluss Stellen gibt, an denen die Redeübergabe wahrscheinlicher ist als an anderen. An solchen Stellen eines möglichen Sprecherwechsels kann dreierlei passieren:

- Der Sprecher kann einen nächsten Sprecher (explizit) auffordern, das Wort zu ergreifen, indem er ihn z.B.(namentlich) fragt! (Indirekte Formen, wie z.B. Stimmführung, sind häufiger!)
- Der nächste Sprecher kann sich selbst auswählen, indem er von sich aus zu sprechen beginnt.
- Der bisherige Sprecher fährt - evtl. nach einer Pause - in seiner Rede fort. (Gleichzeitiges Sprechen ist nach diesem Modell eine Störung, die wiederum nach den obigen Regeln bewältigt wird!)

Findet kein Sprecherwechsel statt, dann beginnt das Spiel an der nächsten Stelle möglicher Redeübergabe von neuem.

Wie alle Grundbegriffe einigermaßen komplexer Theorien ist auch der Turnbegriff in der Konversationsanalyse recht vage. Im Gegensatz zu handlungstheoretischen Versuchen, Äußerungen als eigenmächtige Aktivitäten eines Sprechers zu interpretieren und auch in Abgrenzung von linguistischen Untersuchungen, die versuchen, über eine Beschreibung des internen (syntaktischen) Aufbaus von Äußerungen zu einer Definition eines Redebeitrags zu gelangen, entstammt der "Turn"-Begriff ursprünglich eher soziologischen, und zwar interaktionistischen Denkweisen.

Wie Gespräche überhaupt als ein "Vehikel der Interaktion" verstanden werden, so gelten für Sacks, Schegloff und Jefferson die "Turns" als Ergebnis sozialer, dyadischer Interaktion. (A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation, in: Language 50, 1974, S.

696 - 735). Was ein Turn ist, legen also die Gesprächspartner, genauer: der Sprecher und der nachfolgende Sprecher fest. Wie in der verstehenden Soziologie generell üblich, wird die Gesprächsorganisation als ein flexibler, durch Aushandlung gekennzeichneter sequenzieller Ablauf verstanden: "Deckt sich die vom Sprecher des folgenden turns vorgenommene und in seinem turn offengelegte "Analyse" des vorgängigen turns nicht mit der vom vorgängigen Sprecher bevorzugten Lesart, so steht diesem in seinem nächsten turn (dem 3. der Sequenz) jederzeit die Möglichkeit offen, den Betreffenden zu einer Reparatur seiner Analyse einzuladen und deren Resultat wiederum im nächsten turn (dem 4. der Sequenz) vorzuführen." (Streeck: Konversationsanalyse. Ein Reparaturversuch. In: Zeitschrift für Sprachwissenschaft H. 1, 1983, S. 72 - 104, hier S. 95)

Annahmen über den Gesprächsablauf

- Wenn einer spricht, hört der andere zu (und umgekehrt)!
- Sprechen und Zuhören wechseln einander ab, d. h. auch Sprecher (Zuhörer) wechseln ab.
- Das Sprechen des einen wirkt als Reiz für den anderen. Die Verkettung der Redebeiträge lässt sich nach dem Reiz → Reaktion → Verstärkung (Bestätigung oder Widerspruch oder 'neuer' Reiz) - Muster verstehen.
- Widersprüche, Korrekturen, falsche Bedeutungszuschreibungen etc. werden manifestiert (wenn sie auffallen).
- **Krisen** tauchen auf, wenn die Schematisierung der Interaktion misslingt:
 - gleichzeitiges Sprechen
 - gleichzeitiges Zuhören → Schweigen.
- Das vorgestellte Modell ist auch das Programm der Sprecher/Hörer im Alltag.
Es ist eine Selbstsimplifikation:
Sprecher sind zugleich auch Hörer, die sich selbst kontrollieren
- Hörer drücken ihr Verstehen aus und liefern damit "Beiträge" → **Rezeptionssignale**
- Die Rezeptionssignale, also das Verhalten während des Erlebens, dienen der Prozesssteuerung. Es wird aber i.d.R. nicht thematisiert und deshalb nicht als 'turn' behandelt.
- Explizite Selbstthematisierungen (Selbstreflexion) führen zu neuen Gesprächsthemen.

Hier treffen wir also wieder auf das "Manifestierungsgebot" von A. Schütz: Mangelnde Reziprozität, nicht nur, was den Inhalt der Rede, sondern auch, was die formale Organisation des Gesprächs, den Sprecherwechsel, angeht, soll unmittelbar manifestiert werden! Genau diese Manifestation von Bedeutungszuschreibungen ermöglicht es auch dem wissenschaftlichen Betrachter, die Gespräche im Sinne der Beteiligten zu strukturieren und zu verstehen.

Die formale Konversationsanalyse löst die Gespräche, auch komplexe Gruppengespräche oder institutionelle Verhandlungen prinzipiell in Dyaden auf und geht strikt sequenziell vor. Diese Form der Reduktion der Komplexität von Gesprächen wird nicht von allen Konversationsanalytikern akzeptiert. W. Kallmeyer und F. Schütze gehen beispielsweise von "weiträumigen konditionellen Relevanzen" aus, die Gespräche strukturieren. (Dies. 1976. Sowie: Zur Konstitution von Kommunikationsschemata der Sachverhaltsdarstellung. In: D. Wegner (Hg.) Gesprächsanalysen. Hamburg 1977, S. 159 - 274 Vgl. a. Streeck, 1983. S. 88 ff; Bergmann 1980, S. 28 ff) Im Hintergrund steht hier die schon vom Begründer der modernen Soziologie, Emile Durkheim, und dann immer wieder, zuletzt von der systemischen Soziologie vertretene Ansicht, dass mehrere "Emergenzniveaus des Sozialen" auseinanderzuhalten sind. Die Struktur institutionellen Handelns lässt sich danach nicht in dyadische Spielzüge zerlegen, ohne dass konstitutive Ordnungsstrukturen verlorengehen. Entsprechend dieser Auffassung hängt die Konstitution von Turns nicht von Aktivitäten der (zwei) Interaktionspartner, sondern auch von den übergeordneten sozialen Systemen ab, als deren Repräsentanten die Gesprächspartner gerade agieren. Es gibt

Gruppennormen und institutionelle Regeln, die unabhängig vom Willen der Interaktanten Definitionsmacht ausüben, von gesellschaftlichen (kulturellen) Normen ganz zu schweigen.

Ordnungsebenen der verbalen Kommunikation

Mittlerweile kann man sagen, dass die Forschung mindestens von vier Ordnungsebenen ausgeht, die bei der Untersuchung von Gesprächen berücksichtigt werden können:

Folgende *Ordnungsebenen* oder Programmtypen können bei der Analyse komplexer Gespräche auseinandergelassen werden:

1. Kleinräumige Regeln einfacher dyadischer Kommunikation (Sprecherwechsel) (vgl. Bergmann 1980; Streeck 1983)
 2. Normalformen elementarer kommunikativer Kooperationsformen/Formen kooperativer Informationsverarbeitung (vor allem: Erzählen, Beschreiben, Argumentieren)
 3. Normalformen der Gruppeninteraktion (Entscheiden, Ratifizieren, Konflikte klären)
 4. Normalformen institutioneller Kommunikation
 5. Kulturelle (gesellschaftliche) Programme
- (Vgl. auch die Unterscheidung der verschiedenen Emergenzniveaus des Sozialen in der Soziologie!)

Im Gegensatz zu den kleinräumigen Regeln, zu denen man auch das Vorwurf - Rechtfertigungs- und das Frage - Antwortschema rechnen kann, die jeweils nur turnweise in Kraft gesetzt und ratifiziert werden, bestimmen die kommunikativen Normalformen, einmal in Gang gesetzt, das Handeln und Erleben der Beteiligten über einen längeren Zeitraum hinweg. Normalformen lassen sich zwar modifizieren, aber sie müssen in Rechnung gestellt und können nicht individuell und ad hoc außer Kraft gesetzt werden. Dazu sind gesellschaftliche Entinstitutionalisierungsprozesse erforderlich. Werden Normalformen einmal in Kraft gesetzt, dann versehen sie die Handelnden mit weiträumigen Erwartungen über den Ablauf der Interaktion und über die Aufgaben und Typisierungen der Beteiligten. Sie dienen als Programme zur Steuerung der Kooperation. Man muss aber betonen, dass die Normalformen nur als Folie dienen, vor der die Interaktionspartner in jedem empirischen Fall erneut aushandeln können, wie sie ihre Aktivitäten im einzelnen aufeinander abstimmen wollen. Eben deshalb ist das faktische Verhalten der Interaktanten auch keine "Materialisierung" dieser Normalformenerwartungen. Diese sind keine Verhaltensvorschrift und kein Handlungsmuster, sondern eben die Erwartung einer bestimmten Kooperationsform und die Erwartung, dass es davon Abweichungen gibt. Alle Institutionen haben deshalb auch bestimmte Maximen für den Umgang mit solchen Abweichungen herausgebildet. Die Ermittlung dieser Korrekturmechanismen ist eine weitere typische Aufgabe der Konversationsanalyse.

Im Prinzip lässt sich jede Kommunikation, an der mehrere Personen beteiligt sind und die in institutionellen Kontexten abläuft, unter allen vier genannten Perspektiven behandeln. Man kann sie in dyadische Kommunikationsbeziehungen auflösen und nach alltäglichen Bedeutungszuschreibungen fragen. Man kann sie als ein Gruppengespräch betrachten, nach kommunikativen Interaktionsformen suchen und sie schließlich auch als ein institutionelles Geschehen begreifen. Wenn man genau vorgehen will und die Musse dazu hat, so wird man alle vier Systematisierungsmöglichkeiten ausschöpfen. Man kann sich als Betrachter aber auch seine Perspektive vorgeben lassen: Die Interaktionsbeteiligten sind, wenn es denn zu einer Verständigung kommt, immer schon selbst gezwungen gewesen, zu definieren, als welches Kommunikationssystem sie sich zu einem beliebigen Zeitpunkt betrachten wollen. Die Ermittlung dieser Selbstdefinition ist immer eine Aufgabe des wissenschaftlichen Betrachters. Aber ganz gleich, welche Ebene die Beteiligten fokussieren, latent wird ihre Kommunikation immer auch durch die Ordnungsstrukturen der anderen Ebenen der Reziprozitätsherstellung bestimmt.

(Bei Studien- oder Diplomarbeiten wird man sich in aller Regel auf die institutionellen Normalformen, also zum Beispiel den Ablauf von Beratungen, Verkaufs- oder Mitarbeitergesprächen, Instruktionen im Unterricht oder ähnliches konzentrieren.)

Literatur zu Methoden der 'formalen' und ethnomethodologischen Konversationsanalyse

Überblick: Bergmann 1980, Streeck, 1983, Kallmeyer/Schütze 1976

1. Redeeröffnung/ Abschluss: Schegloff 1972, Schegloff/Sacks 1973
2. Sprecherwechsel: Streeck 1983: 76 ff; Sacks/Schegloff/Jefferson 1974
3. Reparaturen und Korrekturen: Streeck 1983: 82 ff
4. Fokussieren und Identifizieren: Kallmeyer 1977 und Kallmeyer 1978
5. Weiträumige Ablauf- und Sachverhaltsdarstellungsschemata: Streeck 1983: 88ff, Bergmann 1980: 28ff, Kallmeyer/Schütze 1976
6. <http://www.ids-mannheim.de>

Makroanalytische Auswertungsverfahren: Normalformrekonstruktion und Normalformanalyse sozialer Kommunikation (Kapitel 10)

Mikroanalysen und Makroanalysen

Mikroanalysen sind der Versuch, dem Alltag sehr schnell ablaufenden Verstehens - Verständigungsprozesse zu verlangsamen, um sie dadurch sichtbar und in sozialer Form analysierbar zu machen. Wie wir sehen, setzt dies technische Medien, vorzugsweise Ton- und Videoaufzeichnungsgeräte, voraus, die die Prozesse 'festhalten'. Ähnlich wie es der Film den Biologen beispielsweise gestattet, das Verhalten der Tiere durch ein verlangsamtes Abspielen des Filmmaterials (slow-motion) bis in den Millisekundenbereich hinein zu erforschen, so kann auch der Kommunikationsforscher durch Film- und Tonaufzeichnungen die Informationsverarbeitungsprogramme bis hin zu den kleinsten syntaktischen und nonverbalen Einheiten verfolgen.

Werden technische Medien in dieser Weise eingesetzt und die Aufzeichnung damit länger, als wir dies im Alltag tun können, von den WissenschaftlerInnen untersucht/verstanden, so sprechen wir von wissenschaftlichen *Mikroanalysen*.

Mikroanalysen beschreiben insofern immer latente Strukturen, als sie Merkmale und Ereignisse identifizieren, die für uns im Alltag unterhalb der Bewusstseinschwelle liegen. Offenbar stimmen wir unser Handeln in Abständen von zehntel und mehreren hundertstel Sekunden ab. Dies sind Zeiträume, die offenbar unser Unbewusstes nicht aber unser Bewusstsein registrieren kann. So gesehen ist eine Mikroanalyse immer eine Analyse von *latenten* (psychischen und sozialen) Strukturen.

Nun ist unser soziales und psychisches Erleben und Verhalten nicht nur durch latente Strukturen geordnet. Es gehört zu den evolutionären Errungenschaften menschlicher Biologie und Kultur, dass zunehmend mehr überlebensrelevante Strukturen/Programme bewusst reflektiert bzw. sozial thematisiert werden. Diese Thematisierung ist gleichsam eine Wahrnehmung der Wahrnehmung und sie verhält sich selektiv zu den latenten Strukturen. Normalerweise werden die Ergebnisse dieser individuellen Reflexion bzw. sozialen Thematisierung in unserer Kultur in Form von sprachlichen Modellen gespeichert. Manifeste soziale bzw. bewusste psychische Strukturen lassen sich also verbalisieren. Anders ausgedrückt: was wir in alltäglicher Einstellung benennen können, worüber wir uns mit anderen in Worten verständigen können, ist psychisch bewusst und sozial manifest.

Die sozialwissenschaftlichen und psychologischen Makroanalysen verfolgen in der Hauptsache das Ziel, solche manifesten Strukturen zu rekonstruieren. Methodologisch betrachtet stellen sie eine Reflexion von Reflexionen von Verhalten/Erleben dar.

Ganz im Gegensatz zu den Mikroanalysen kann man bei der Makroanalyse aus diesen Gründen immer von sprachlichen Klassifikationen ausgehen und unsere alltäglichen Kategorisierungen nutzen.

Z.B.: 'Verkaufen', 'Unterricht' oder 'Beratung' sind Bezeichnungen von manifesten sozialen Strukturen. Wir werden zu Elementen einer Kultur gerade dadurch, dass wir unsere Umwelt ähnlich klassifizieren, z. B. bei 'Verkauf', 'Unterricht' und 'Beratung' an ähnliche Strukturen denken. Unser Verhalten ähnlich sequenzieren und unsere Erfahrungen ähnlich benennen.

Wir können uns deshalb den Gegenstand von Makroanalysen 'zeigen' lassen. Man kann Kommentare über die Phänomene/Strukturen/Prozesse einholen und um Beschreibungen bitten. Im einfachsten Fall nennt man einen Namen und lässt sich das Phänomen zeigen: "Geben Sie 'Unterricht'?" War das, was eben hier passiert ist, ein typisches Verkaufsgespräch? Wie läuft bei Ihnen eine Beratung ab? Usf. (Vgl. Giesecke 1988, S. 143ff).

Zusammenfassung:

* Im Prinzip kann man jede komplexe Interaktion auf mehreren Ebenen untersuchen (weil sie von unterschiedlichen, gelegentlich konkurrierenden Programmtypen gesteuert wird).

* Man geht bei Kommunikationsanalysen deshalb 'schichtenweise' vor und beginnt meist mit der kleinräumigen (Mikro-)Analyse des Sprecherwechsels und des Verstehens (Paraphrasen).

* Andererseits gibt es keine hierarchischen sondern nur einen zirkulären Zusammenhang zwischen den verschiedenen Analyseebenen bzw. Programmen: Ohne Mikroanalyse keine Makroanalyse; ohne Makroanalyse keine Rekonstruktion der Bedeutungszuschreibung zu einzelnen Äußerungen.

* Da aber nicht nur die Forscher sondern auch die Beteiligten im sozialen Feld diese Paradoxie/Zirkularität bewältigen müssen, gibt es in der Praxis selten Probleme: Die Beteiligten legen selbst fest, welche Ebene für sie gerade wichtig ist/welche an der Spitze der Hierarchie steht. (Z. B. kündigen sie weiträumige Normalformen (Erzählen, Vorlesung, Verkaufsgespräch, Interview, o. ä.) explizit an!)

* Der Forscher sollte sich bei seinen Analysen an den Ebenen/Programmen orientieren, die die Beteiligten in Gang setzen/ankündigen.

Sprache als Gegenstand und Medium der Analyse

Es mag Bereiche geben, wo die im Alltag und in manchen wissenschaftlichen Schulen übliche Redeweise, Worte würden Dinge bezeichnen oder repräsentieren, Sinn macht. Aus kommunikativer Perspektive stiftet diese Verkürzung vor allem Verwirrung. Kein Zeichen steht für eine Sache oder einen Prozess. Wenn jemand mit: 'Dies ist ein Haus' auf ein Haus hinweist, so muss der Hörer die Wahrnehmung des Zeigenden nachvollziehen, um seine Aufmerksamkeit auf den Gegenstand zu richten. Das Zeigwort 'dies' begleitet einen Informationsverarbeitungsprozess und das Nomen Haus benennt zunächst Repräsentationen bei dem Zeigenden und dann, im günstigsten Fall, auch bei dem Zuhörer und Betrachter.

Wenn in einem Laden an einer Pflanze das Schild 'Ficus Benjaminus' befestigt ist, so wissen wir, dass irgend jemand diese Pflanze so bezeichnet hat. Er kann sich gemäß der botanischen Klassifikationsprinzipien verhalten haben - und hat dann die Pflanze auf bestimmte Merkmale hin genau betrachtet - oder auch nicht. Das Schild gibt zunächst Auskunft nur über die Typisierungen desjenigen, der es angeheftet hat.

Wenn wir uns in die Welt der wissenschaftlichen Diskurse begeben, dann befinden wir uns vollends in einer 'virtuellen' Welt. Die Worte geben uns Anweisungen, wie wir Informationen zu gewinnen, zu speichern, zu analysieren und darzustellen haben. Zu den Sachen kommen wir nur über unsere eigene Informationsverarbeitung und über Antizipationen der Informationsverarbeitung unserer Gesprächspartner.

(Dies zu berücksichtigen ist im übrigen gerade für Pädagogen und Berater sinnvoll. Sie erklären beispielsweise ihren Schülern nicht 'die Welt', sondern schlagen ihnen vor, bestimmte Standpunkte bei ihrer Wahrnehmung einzunehmen, bestimmte Klassifikationsprogramme zu verwenden usw. Und sie sollten sich dabei auch darüber im klaren sein, dass sie nur über ihre eigenen Programme und Informationen über die Welt berichten und dass andere Personen möglicherweise andere Programme haben. Ebenso hat der Berater zu berücksichtigen, dass die Sachverhaltsbeschreibungen seines Klienten etwas über die Art und Weise aussagen, in der dieser diese Sachverhalte erfährt und verarbeitet und - falls der Berater sie für zutreffend hält - etwas über die Ähnlichkeiten zwischen den Wahrnehmungsweisen des Klienten und seinen eigenen.)

Die Sprache als soziales Verständigungsmittel bezieht sich also grundsätzlich nur auf Informationen. Sie ist das Produkt sozialer Wahrnehmungs- und

Informationsverarbeitungsprozesse und sie ist außerhalb bzw. ohne Kenntnis derselben funktionslos. Es gibt deshalb keine unmittelbare Beziehung zwischen der Sprache und den Sachen, sondern nur zwischen der Sprache und den Informationen, im Falle unserer Standardsprache sind dies immer soziale Normalformerverwartungen, idealtypische Klassifikationen und Programme. Weil dies so ist und weil die gesellschaftlich relevanten Strukturen sozial reflektiert und deren Reflektionen sprachlich gespeichert werden, kann die Makroanalyse sozialer Prozesse als Normalformrekonstruktion und Normalformanalyse erfolgen.

Normalformanalysen versus Problemanalysen

Wenn der Sozialforscher überhaupt von seiner Umwelt um Rat und Hilfe angegangen wird, dann i.a.R., wenn dort Krisen erlebt werden. Er soll Erklärungen für Konflikte liefern und u.U. auch mit seinen Methoden intervenieren, um z.B. Randgruppen zu integrieren, das Betriebsklima zu bessern, unverständliche Wählerentscheidungen plausibel zu machen usf.

In geradezu paradigmatischer Weise erfüllt die soziometrische Aktionsforschung, von der wir im 4. Kapitel gehört haben, diese Erwartungen.

Das genaue Gegenteil ihres problemorientierten Herangehens ist ein beinahe allen Hinsichten die kommunikationswissenschaftliche Normalformrekonstruktion.

Was die theoretische Tradition anlangt, grenzen sie sich von den sogenannten 'Perfektions'-vorstellungen ab, die zunächst einmal die Umwelt als geordnete und selbstverständliche Gegebenheit bewertet haben. Wie alle modernen systemischen Konzepte versucht die Normalformrekonstruktion, "das Normale, alltäglich Erfahrbare ins Unwahrscheinliche auf(zu)lösen und dann begreiflich (zu) machen, dass es trotzdem mit hinreichender Regelmäßigkeit zustande kommt". (N. Luhmann: Vorbemerkungen zu einer Theorie sozialer Systeme. In: Ders. Soziologische Aufklärung 3, Opladen 1981, S. 11 - 24, hier 12; vgl. auch ders.: Die Unwahrscheinlichkeit der Kommunikation, ebd. S. 25 - 34). Um eine solche verfremdende Perspektive auf unsere gewohnte Umwelt einnehmen zu können, ist es erforderlich, das alltagsweltliche Relevanzsystem immer wieder für eine zeitlang zu verlassen und anstatt seiner eine theoretische Einstellung einzunehmen. Dem systemischen Kommunikationsforscher erscheint es als unwahrscheinlich, dass an und für sich autonome Menschen/ Informationssysteme - trotz ihrer unterschiedlichen Standpunkte und Perspektiven (vgl. A. Schütz) - Information aus ihrer Umwelt parallel, gleichsinnig, verarbeiten und sich so soziale Systeme mit relativ stabilen Strukturen bilden. 'Kommunikation', die wir im Alltag als selbstverständliches Geschehen erleben, wird als ein ungemein voraussetzungsvoller, eben: unwahrscheinlicher Prozess aufgefasst. So gesehen dient die Theorie zunächst dazu, die Umwelt komplexer - und nicht einfacher - erscheinen zu lassen (vgl. die Vorlesung über die Grundlagen der Allgemeinen Systemtheorie und der Informationstheorie) Erst im zweiten Schritt wird diese Komplexität dann wieder dadurch reduziert, dass man die Strukturen/ Programme erkennt, die das kommunikative Geschehen ordnen. Diese neue Ordnung mag das Alltagswissen letzten Endes bestätigen, sie ist jedoch nur über den Umweg von Theorien zu ermitteln.

Mit dieser Überzeugung gehen die meisten ethnomethodologischen Forscher (einschließlich vieler Konversationsanalytiker und Anhänger der sogenannten 'Objektiven Hermeneutik' - vgl. Oevermann -) nicht konform. Sie postulieren einen unmittelbaren Zugang zur sozialen Wirklichkeit auch für den Wissenschaftler. Aus informationstheoretischer Sicht geht es jedoch darum, die in alltäglicher Einstellung gewonnenen Informationen sogleich durch einen anderen, den wissenschaftlichen Prozessor, aus ihrem Zusammenhang zu lösen und neu zu kombinieren. Erst in diesem Transformationsprozess werden die Informationen zu 'Daten'.

Wenn wir uns nun der Forschungspraxis zuwenden, so kann man festhalten, dass es das Ziel der *Normalformrekonstruktionen* ist, die normalen Strukturen funktionierender sozialer, psychischer u.a. Systeme (oder deren Elemente) zu ermitteln. Deshalb setzen sie, wann immer möglich, gerade nicht an defekten Exemplaren an, sondern suchen die anerkannt besten Vertreter ihrer Art als Datenbasis. Wenn also die soziometrischen Aktionsforscher dem Ruf eines Gärtnereibetriebes

folgen, der heftige interne Probleme hat, sucht sich der Normalformforscher einen Betrieb aus, der schwarze Zahlen schreibt und in dem das Betriebsklima nach Auskunft aller Seiten stimmt.

Normalformmodelle sind gespeicherte Selbstbilder, die soziale oder andere Systeme im Verlauf ihrer Geschichte aufgehäuft und als bedeutsam für ihre Tektonik erkannt haben. Die Systeme nutzen Normalformerwartungen als Orientierungsmuster bei der Informationsverarbeitung. Sie funktionieren wie die *Sollwerte* in kybernetischen Regelkreisen. Dieser Vergleich mit dem Steuerungsmodell macht auch deutlich, warum Abweichungen zu den konkreten Handlungsabläufen, den Ist-Werten, unvermeidlich sind: Wären die Sollwerte genau formuliert und das System auf absolute Einhaltung getrimmt, würde es genauso 'durchdrehen' wie eine thermostatgesteuerte Heizungsanlage, die bei Zehntelgradabweichung beschränkungslos an- bzw. ausschaltet. Das System befände sich in einem beständigen Korrekturprozess und käme nicht zur eigentlichen Arbeit.

Erst wenn die Struktur und Dynamik, die relevante Umwelt und die typischen Selbstmodelle von solchen "Standardfällen" ermittelt sind, kann sich der Normalformanalytiker auch Betrieben zuwenden, in denen es Störungen gibt. Als Bedingung der dann einsetzenden *Normalformanalysen* konkreter Einzelfälle gilt die Existenz eines Normalformmodells. Diese ist das Ergebnis der Normalformrekonstruktion, also der eingehenden Beschreibung von normalen, funktionierenden Systemen. Letztere kann man als kommunikative Grundlagenforschung betrachten. Sie versieht die Forscher mit den notwendigen Modellen, um sich in der kommunikativen Welt zurechtzufinden, um beispielsweise entscheiden zu können, was normale Abläufe und was Störungen sind, welche Strukturen einen reibungslosen Ablauf garantieren etc. Diese Entscheidung erfolgt dann nicht mehr aufgrund des mehr oder weniger intuitiven Alltagswissens - wie bei den Praktikern und vielen Aktionsforschern -, sondern aufgrund von kommunikationswissenschaftlich ausgearbeiteten Modellen, eben den Normalformmodellen. Erfahrungsgemäß stimmen diese allerdings auf weite Strecken strukturell mit den latenten Erwartungen der Professionals und der Klienten der jeweils untersuchten Institution überein.

(Bei jeder empirischen Studien- oder Diplomarbeit ist vorab zu klären, ob sie einen Beitrag zu einer solchen Normalformrekonstruktion leisten will - oder ob sie im Stile der Aktionsforschung auf Krisendiagnose und -intervention abzielt!)

Wir werden uns zunächst mit der Methodik der Normalformrekonstruktion beschäftigen und zeigen dann, wie man das im Kapitel 7 in groben Umrissen dargestellte Normalformmodell des 'Erzählens' bei dem Verstehen eines kleinen Transkriptionsausschnitts, also in einer Normalformanalyse, nutzen kann.

Das Vorgehen bei der Makroanalyse

Ziel von kommunikationswissenschaftlichen Makroanalysen (Normalformrekonstruktionen) sozialer Kommunikation ist letztlich immer entweder die Rekonstruktion derjenigen Programme, die bestimmte Arten von kollektiver Informationsverarbeitung steuern oder jener, die sozialer Kommunikation - im Sinne von latenten Spiegelungsphänomenen - zugrunde liegen.

Die *makroanalytischen Auswertungsverfahren* behandeln die Gespräche als komplexe, intern vielfach differenzierte Sozialsysteme. Sie suchen nach 'weiträumigen Strukturen' der Ordnung von gemeinsamen Handeln und gemeinsamer Informationsverarbeitung.

Diese Strukturen haben idealtypischen Charakter.

In der empirischen Realität wird von den Regeln beständig abgewichen, aber diese Abweichungen haben beobachtbare Folgen und sagen etwas über die besonderen Umweltbedingungen des untersuchten Sozialsystems aus (psychische Systeme, Gesellschaft, andere Institutionen etc.).

Wir gehen davon aus, dass diese Strukturen auch für die Beteiligten im sozialen Feld handlungs- und erlebensrelevante Erwartungen, *Normalformerwartungen*, sind.

Allerdings sind diese Erwartungen oder Programme in den seltensten Fällen bewusst und verbalisierbar.

Natürlich gibt es viele Möglichkeiten der wissenschaftlichen Systematisierung der sozialen Phänomene und entsprechend auch verschiedene Methoden und Methodologien. Ich fasse im folgenden die wichtigsten Gedanken zusammen, die ich in der Arbeit 'die Untersuchung institutioneller Kommunikation' und 'Supervision als Medium kommunikativer Sozialforschung' zu diesem Thema entwickelt habe.

Die Normalformbeschreibung durchläuft wie alle höherstufigen wissenschaftlichen Modellbildungen fünf Phasen.

1. Die verschiedenen Dimensionen eines Exemplars werden beschrieben. Dabei müssen nacheinander verschiedene Standpunkte und Perspektiven eingenommen werden.
Ergebnis: Nähere Beschreibung eines Exemplars/Phänomens.
2. Diese Beschreibung wird bei allen Exemplaren von denen Daten vorliegen wiederholt.
Ergebnis: Mehrere Beschreibungen von vielen Exemplaren vor dem Hintergrund der gleichen Modelltheorie.
3. Die Beschreibungen der einzelnen Dimensionen werden untereinander unter dem Gesichtspunkt der Rekurrenz und Kohärenz verglichen.
Ergebnis sind idealtypische Beschreibungen jeder einzelnen Dimension.
4. Die idealtypischen Beschreibungen der einzelnen Dimensionen werden zu einem mehrdimensionalen Modell, dem Normalformmodell integriert. Widersprüche zwischen den Beschreibungen der einzelnen Seiten werden als Anlass zu einer Überarbeitung der Beschreibung bzw. zu neuen Datenerhebungen genutzt.
Ergebnis: Normalformmodell und ggf. Präsentation von Standardfällen.
5. Dieses mehrdimensionale Modell kann unter verschiedenen Gesichtspunkten betrachtet/reflektiert werden. Man kann nach Konsequenzen von strukturellen Eingriffen fragen oder z. B. Optimierungsvorschläge erarbeiten.

Ergebnis der Reflexion können Vorschläge für die Praxis sein.

Diese Phasen lassen sich weiter differenzieren, wenn man das spezifische kommunikationswissenschaftliche Modell berücksichtigt, das wir im Kapitel 5 schon skizziert haben. Die sozialen Phänomene werden als vierdimensionale Komplexe, dynamische, selbstreferentielle und von ihrer Umwelt differenzierte Systeme aufgefasst. (Vgl. auch das Skript Kommunikationslehre!) Über diese Dimensionen gibt es ebenfalls allgemeine Annahmen, Strukturtheorien.

Auf diese Weise ergibt sich schon von vornherein aus der Logik des Theorieaufbaus und dem Beschreibungsmodell eine komplizierte Feingliederung des Forschungsablaufs bei der Normalformrekonstruktion. Eine Übersicht über die Gliederung vermittelt die nachfolgende Tabelle. (Sie ist eine vereinfachte Version der Tabelle 8 in Giesecke 1988, S. 140)

Der Forschungsablauf bei der Normalformrekonstruktion

1. Vorphase
 - 1.1 Festlegung des Gegenstands der Modellbildung
 - 1.2 Auswahl von (prototypischen) Exemplaren
 - 1.3 Datenerhebung und Dokumentation
2. Rekonstruktion der Strukturen der dynamischen Dimension
 - 2.1 Beschreibung der Kooperationsstruktur
 - 2.2 Beschreibung der kommunikativen Struktur
 - 2.3 Beschreibung der Interaktionsstruktur
 - 2.4 Vergleich der Strukturbeschreibung der verschiedenen Exemplare unter Rekurrenz- und Kohärenzgesichtspunkten

2.5 Sequentielle Koordination der Strukturen zu einem Ablaufschema

3. Rekonstruktion der Strukturen der selbstreferentiellen Dimension

- 3.1 Beschreibung der manifesten Selbstbeschreibungen der Untersuchungsobjekte
- 3.2 Beschreibung der selbstregulativen Struktur
- 3.3 Beschreibung der Maximen und Mechanismen die zur Krisenbewältigung eingesetzt werden
- 3.4 Beschreibung externer und interner explizierter Strukturnormierungen
- 3.5 Vergleich der Beschreibung der verschiedenen Exemplare und Koordination der Strukturen

4. Rekonstruktion der Strukturen der Differenzierungsdimension

- 4.1 Beschreibung der funktionalen Anschlusssysteme (Output)
- 4.2 Beschreibung der Systeme, von denen das Bezugssystem Leistungen erhält (Input)
- 4.3 Beschreibung der störenden Systeme und Abgrenzungsprobleme
- 4.4 Ermittlung der typischen Umweltsysteme und -beziehungen durch Vergleich der Beschreibungen der verschiedenen Exemplare und durch Koordination der Strukturen

5. Rekonstruktion der Strukturen der Komplexitätsdimension

- 5.1 Beschreibung der Rollen
- 5.2 Beschreibung der symmetrisch und asymmetrischen Sozialbeziehungen
- 5.3 Ggf. Beschreibung der Subsysteme des Bezugssystems
- 5.4 Vergleich der Strukturbeschreibungen der verschiedenen Exemplare
- 5.5 Koordination der Beschreibung der dynamischen Dimension und der Differenzierungsdimension mit den Beschreibungen der Komplexitätsdimension und Festlegung eines idealen Settings.

6. Integration der Strukturrekonstruktion der vier Dimensionen

- 6.1 Vergleich und Koordination der Beschreibung der vier Dimensionen
- 6.2 Festlegung eines Standardfalls
- 6.3 Einordnung des Normalformmodells in die Taksonomie der kommunikativen Welt

7. Normalformtest

- 7.1 Datenergänzung
- 7.2 Anwendung des Normalformmodells auf die neu erhobenen Daten
- 7.3 Überprüfung von ausgewählten Aussagen des Modells durch spezielle Verfahren, wie z. B. Krisenexperimente, Vergleich mit Ergebnissen von anderen Untersuchungsverfahren usw.

8. Reflexive und praktische Nutzung des Modells

9. In allen Phasen kann die soziale Selbstreflexion des Forschungssystems als Medium der Datenerhebung und Auswertung eingesetzt werden (Nutzung von Spiegelungsphänomenen)

Der Forschungsablauf wird allerdings weder durch das Modell sozialer Systeme noch durch die besondere Festlegung der Ablaufstruktur des Forschungssystems in seiner Reihenfolge, dem Detaillierungsniveau und der Datenauswahl vollständig determiniert. Die Ablaufstruktur, die ich in diesem Abschnitt darstelle, ist nur *eine* mögliche. Man kann z. B. bei der Beschreibung der Dimensionen auch eine andere Reihenfolge wählen:

Manchmal mag es sinnvoll erscheinen, mit der dynamischen Dimension zu beginnen, ein andermal ist vielleicht die selbstreferentielle Dimension besser als Beginn der Beschreibung geeignet. Auch bezüglich der Reihenfolge, in der die Strukturen der einzelnen Dimensionen analysiert werden, ist aus systematischen Gründen keine Festlegung möglich: Beispielsweise kann man sich überlegen, ob es besser ist, die Kooperationsstruktur zunächst und erst danach die Kommunikations- und dann die Interaktionsstruktur zu beschreiben oder ob man den umgekehrten Weg wählt.

Die Unterscheidung zwischen der Beschreibung eines Exemplars und dem Vergleich der Beschreibung von mehreren Exemplaren ist ebenfalls schematisch und praktisch nicht konsequent durchzuhalten. Wenn man einmal mehrere Exemplare kennt, wird diese Kenntnis auch mehr oder

weniger bei der Beschreibung eines einzelnen Exemplars berücksichtigt werden, der 'Vergleich' antizipiert werden.

Die in der Vor- und der Testphase geschilderten Aktivitäten werden sich praktisch z. T. ebenfalls 'zwischen durch', während der Abwicklung der anderen Arbeitsaufgaben erledigen lassen.

Viel schwieriger als die Frage nach der Reihenfolge ist diejenige nach dem Detaillierungsniveau der Beschreibung zu beantworten. Theoretisch kann man Beschreibungen beliebig genau anfertigen. D. h. auf der anderen Seite, dass sie praktisch immer irgendwann abgebrochen werden müssen. Dies gilt übrigens selbst bei 'eindimensionalen' quantitativen Beschreibungen, bei denen die Messgenauigkeit letztlich beliebig weit hinausgeschoben werden kann.

Allgemeine Regeln dafür, wie viele Strukturmerkmale ausgewählt und wie genau sie beschrieben werden sollen, lassen sich nicht angeben. Als Mindestanforderung gelten einmal die in der Theorie sozialer Systeme formulierten Positionen und zum anderen kann man Abbruchkriterien nennen, die sich in der eigenen Praxis bewährt haben.

Eng mit diesem Problem hängt die Frage zusammen, wieviele Daten man wann von welcher Dimension der Exemplare erheben soll. Auch hier ist vorab praktisch kaum zu übersehen, welche Datenmenge gebraucht wird und wieviele Daten in der zur Verfügung stehenden Zeit zu bewältigen sind. Sicherlich wird es auch nicht immer möglich sein, alle Strukturen der Dimensionen mit gleicher Ausführlichkeit zu behandeln. Dies ist auch nicht erforderlich, weil es dem Leser möglich ist, anhand des allgemeinen Modells selbst zu sehen, welche Strukturbeschreibungen ausgelassen wurden und wo deshalb Fragen offengeblieben sind. Die Forderung, beliebige Sozialsysteme im Rahmen eines Forschungssystems umfassend zu modellieren, sollte ohnehin nicht erhoben werden. Nachfolgende Rekonstruktionen werden das Modell des gleichen Systems immer präzisieren und Unausgewogenheiten in der Beschreibungsgenauigkeit beseitigen können. Der gesamte Theorieaufbau widerspricht Perfektionsmodellen und kurzatmigen Ansprüchen an Modellbildung. Zudem gewährleistet der selbstreferentielle Aufbau der Theorie Rückkopplungen und Korrekturmöglichkeiten.

Die Unterscheidung zwischen der Beschreibung eines Exemplars und dem Vergleich der Beschreibung von mehreren Exemplaren ist ebenfalls schematisch und praktisch nicht konsequent durchzuhalten. Wenn man einmal mehrere Exemplare kennt, wird diese Kenntnis auch mehr oder weniger bei der Beschreibung eines einzelnen Exemplars berücksichtigt werden, der 'Vergleich' antizipiert werden.

Ablaufmuster für Makroanalysen

Ein wenig genauer soll jetzt noch auf die Vorphase (1) und die Beschreibung der Kooperationsstruktur in der dynamischen Dimension (2.1) eingegangen werden, weil diese Phasen in keiner noch so rudimentären Normalformrekonstruktion übergangen werden können.

Vorphase

Unter der Gegenstandsbestimmung (1.1) verstehe ich die Festlegung desjenigen sozialen Phänomens, von dem ein Normalformmodell geschaffen werden soll. Dies geschieht durch Sammlung und Auswertung des vortheoretischen, alltäglichen und professionellen Wissens der an der Untersuchung beteiligten Forscher. Sind der Gegenstand der Untersuchung organisierte Sozialsysteme (Institutionen) dann sollte möglichst rasch auch mit Vertretern (Professionals und Klienten) der zu untersuchenden Institution Kontakt aufgenommen werden. Ihr Wissen ist für die Identifizierung und Abgrenzung der Phänomene letztlich unverzichtbar.

Der Gegenstand ist hinreichend festgelegt, wenn das Phänomen als Exemplar einer bestimmten Art sozialer Systeme behandelt werden kann. Dazu wird man in der Forschergruppe Annahmen über seine Dimensionen machen, die natürlich zunächst nur sehr vage sind. Die Angemessenheit dieser Annahmen wird sich im Fortgang der Untersuchung herausstellen.

Die Beschreibung eines einzelnen Exemplars führt nicht zu Normalformmodellen. Voraussetzung für die Modellrekonstruktion sind vielmehr mehrere Exemplare der gleichen Art. Wie findet man nun solche Exemplare und welche wählt man aus?

Soziale Phänomene haben einen Namen und man kann sie sich deshalb 'zeigen' lassen. Man kann Kommentare über sie einholen und um Beschreibungen bitten.

Der einfachste Fall der Identifizierung von Exemplaren ist die 'ostensive Definition'. Man einen Namen und läßt sich das Phänomen von anderen Mitgliedern der Kulturgemeinschaft oder im Falle von Institutionen am besten von den Professionals zeigen. Wann hast du das letzte Mal erzählt? War das eben ein Verkaufsgespräch? Wo finden Tarifverhandlungen statt? usf. (Es ist übrigens immer sinnvoll, solche Definitionen schon auf Tonband aufzuzeichnen!)

Über die Datenerhebung haben wir im Kapitel 6 schon hinreichend berichtet. (Vgl. im übrigen Giesecke 1988, S. 143ff.)

Kooperationsanalyse

Gegenstand der **Kooperationsanalyse** sind die Transkriptionen des institutionellen Ablaufs der verschiedenen Exemplare. Der Ablauf wird (in der dynamischen Dimension generell) als eine Abfolge von sozialen Ereignissen betrachtet. Bei der Kooperationsanalyse erscheinen die sozialen Ereignisse als Beiträge zur Lösung von Arbeitsaufgaben. Ziel dieser Analysephase ist es, Arbeitsaufgaben zu finden, denen mehrere soziale Ereignisse als Lösungen (Beiträge) zuzuordnen sind. Kooperative Aufgaben können per definitionem nicht durch einen Beitrag gelöst werden. Vielmehr liegt echte Kooperation nur dann vor, wenn die Rollen unterschiedliche Beiträge liefern und das direkte Ziel eines Beitrages nicht die Lösung der Arbeitsaufgaben insgesamt ist. Das permanente Problem für die Kooperation ist die Koordinierung der Beiträge. Diese erfolgt durch die Subsumption unter Aufgaben.

Praktisch wird man bei der Suche nach Arbeitsaufgaben immer schon die Abläufe in mehreren Exemplaren vergleichen (siehe 2.2): Man sucht so lange, bis sich Aufgaben formulieren lassen, die in mehreren Exemplaren immer wieder auftauchen, die immer wieder Ereignisse ordnen, indem sie sie als Beiträge zur Lösung von Aufgaben erscheinen lassen.

Hat man die Aufgaben ermittelt, wendet man sich den Selektionszentren zu. Diese werden in der dynamischen Dimension als soziale Rollen betrachtet, die typische Aufgaben zu erfüllen haben. Man akzeptiert zunächst die Ergebnisse des vorangegangenen Analyseschritts und sucht nach den Selektionszentren / Rollen, die für die Lösung der (ermittelten) Aufgaben zuständig sind. Ziel dieser Analysephase ist es, die Rollen durch die typischen Leistungen zu charakterisieren, durch die sie zur Lösung der Aufgaben beitragen. Je nachdem, ob es sich um die Kooperations-, Kommunikations- oder Interaktionsstruktur handelt, werden dies unterschiedliche Arten von Leistungen sein. Wie schon angesprochen, geht man bei der Analyse davon aus, dass kooperative Aufgaben durch mehrere - mindestens zwei - Rollen gelöst werden, denen jeweils unterschiedliche (komplementäre) Leistungen abverlangt werden.

Die Phase der Kooperationsanalyse ist abgeschlossen, wenn der institutionelle Ablauf zu einer Folge von Aufgaben strukturiert ist. Natürlich kann man eine solche Strukturierung beliebig genau anfertigen. Es empfiehlt sich im ersten Durchgang, nur 'größere' Kooperationsaufgaben anzunehmen und sie relativ grob zu charakterisieren. Man kann die Beschreibungen dann in späteren Phasen der Kooperationsanalyse verfeinern, die Aufgabenstruktur differenzieren. Werden die Aufgaben zu speziell formuliert, lassen sich beim Vergleich mit anderen Exemplaren keine Rekurrenzen finden, werden sie zu grob gewählt, erscheint die Strukturierung des Ablaufs als trivial.

Praktisch wird man sich die Suche nach den Aufgaben durch einen Blick auf die Differenzierungsdimension erleichtern: Man besitzt Hypothesen über die Funktion, die das betreffende Sozialsystem für andere soziale Zusammenhänge hat und weiß, dass diese Funktionen in interne Arbeitsaufgaben umgesetzt werden müssen. Hieraus lassen sich Hypothesen über die Arbeitsaufgaben in der dynamischen Dimension ableiten. Man kann diese Arbeitsaufgaben in Teilaufgaben dekomponieren. Die Teilaufgaben wiederum müssen in einer bestimmten Reihenfolge abgewickelt werden. So lassen sich eine ganze Reihe von Hypothesen bilden, die als Heuristik bei der Kooperationsanalyse verwendet werden können. Das gilt sinngemäß natürlich auch für die Kommunikations- und die Interaktionsanalyse. Ebenso kann der Forscher Hypothesen über die Rollen aus seinem Wissen über die Komplexitätsdimension des sozialen Systems ableiten.

In der Fachliteratur gibt es darüber hinaus vielfältige Versuche universelle Kooperationsschemata aufzustellen. Festhalten kann man jedenfalls, dass jede Kooperation zunächst einmal in einer Vorbereitungsphase aus dem Geschehen herausgelöst werden muss und dass es am Ende auch in einer Abschlussphase beendet und der Übergang zu anderen sozialen Systemen sichergestellt werden muss. Zwar werden die Grenzen nicht immer deutlich markiert, aber gerade in krisenhaften Handlungszusammenhängen zeigt sich, dass gemeinsames Handeln auf solche Grenzen angewiesen ist.

Zweitens muss die Abwicklung der Kooperation immer wieder durch Ratifizierungsphasen geordnet werden.

Das Handeln kann aber auch vorgreifend durch explizite Aushandlungsphasen, in denen sich die Beteiligten auf eine bestimmte Problemlösung festlegen, abgestimmt werden.

Nachfolgend sind zur Illustration einmal die Kooperationsaufgaben in Supervisions- und Balintgruppen und zum anderen die Kooperationsaufgaben in face-to-face Instruktionen, so wie sie sich im Rahmen einer Normalformrekonstruktion herausgeschält haben, tabellarisch aufgeführt.

Kooperationsaufgaben in Supervisions- und Balintgruppen

Aufgaben				
Phasen des Ablaufschemas	Leiter	Schematräger/ Erzähler	Gruppe	Schaltstellen
Vorbereitung	Begrüßung, Klärung von Terminen u.ä.			
	Beendigung der Vorbereitungsphase			S 1
Aushandlung	Relevanzprüfung	Fallankündigung, vorgeifende Problemverdeutlichung, Relevanzandeutung	Relevanzprüfung Detaillierung	
	(Vetorecht)	Vergewisserung über die Bereitschaft zur Teilhabe an der Geschichte	Interessenbekundung und Ratifizierung	S 2
Falleinbringung	Detaillierung der Geschichte	Schilderung der Geschichte (Erzählung)	Detaillierung der Geschichte	
	Klärung des Geschehens	Beantworten der Nachfragen	Klärung des Geschehens	
Falleinbringung	(Abbruch der Bearbeitung des Geschehens)	Formulierung einer Moral oder Verdeutlichung des Problems	Auffordern zur Formulierung einer Moral oder Problemverdeutlichung	
	Einleitung der Problemverdeutlichung oder Moral	Vorschlag für die Weiterbehandlung des Themas		
	Ratifizierung		Ratifizierung	S 3
Fallbearbeitung	Festlegen der Perspektive (Relevanzsystem) der Bearbeitung			
	Komplettieren der Normalform der Erzählung (insbesondere Herausarbeiten der Standpunkte (Verhalten) und des Erlebens der Figuren der Erzählung; nachträgliche Deutungen)			
	Zusammenfassung der Deutungen	(Ratifizieren)	(Ratifizieren)	S 4
Abschluss	(explizite Beendigung ist nicht obligatorisch)			

Ablaufschema von face-to-face Instruktionen

Aktivitäten

Phase	Kooperationsaufgabe	Experte	Laie	Korrekturschleifen
1 Systemkonstitution	Festlegung der Rollen, des Problems	Rolle des Experten einnehmen Kompetenzdefizit feststellen	Rolle des Laien einnehmen	erneute Festlegung von Rollen u. Problemen, Abbruch des Systems
	Schaltstelle 1 Ratifizieren	wechselseitiges Signalisieren der Bereitschaft zur Rollenübernahme und Instruktion; Relevanzbeurkundung		
2 Vorstrukturierung	Klärung der vorhandenen Kompetenzen und Ressourcen	Eingrenzen der Defizite Randbedingungen für die Instruktion herstellen; Muster für die Problemlösung liefern	Signalisieren des eigenen Vorwissens Defizite benennen	erneutes Durchlaufen der 2. Phase
	Schaltstelle 2 Ratifizieren			
3 Durchstrukturierung	Durchführung der Handlung/Lösung des Problems (enactive)	Praktisches Vormachen	Zuschauen, Mitmachen	Üben, erneutes Durchlaufen zunächst der 3. und dann ggf. der 2. und 1. Phase
		Zuschauen, Korrigieren, Helfen	Nachmachen	
Schaltstelle 3 Ratifizieren	Feststellen, inwieweit die Ausführung des Laien dem Muster entspricht			

4 Nachstrukturierung	Symbolische Rekonstruktion	Repräsentationsniveau der Handlung klären; Handlung symbolisch verfügbar machen, erklären; Anwendungs-möglichkeiten klären	Eigenes Tun und Denken beschreiben;	
Schaltstelle 4 Ratifizieren		Feststellen, inwieweit das gesellschaftlich aus- gearbeitete Handlungsmuster beim Laien repräsentiert ist		erneutes Durchlaufen der 4. ggf. 3. Phase
5 Selbstreflexion des Instruktionssystems	Klärung des Verhältnis-ses zwischen dem indi- viduellen Handeln und Erleben von Experte und Laie und der Normalform; Reflexion des Ablaufs der Instruktion	Signalisieren des eigenen Verhaltens und Erle- bens bei der Instruktion; Hinweise auf individuelle Besonderheiten Die Rollenverteilung wird in dieser Phase zeit- weise schon aufgelöst!		
Schaltstelle 5	Ratifizieren	Feststellen, inwieweit die Instruktion für die Beteiligten erfolgreich verlief		ggf. zurückschalten auf Phase 4
6 Auflösung des Systems	Übergang zur alltäg-lichen Rollenverteilung und zu anderen Auf-gaben	(nochmalige Bestätigung des Nutzens der Instruktion)	(Dank Ausblick auf zukünftigen Nutzen)	

Vollständige Normalformrekonstruktionen müssten im Anschluss an diese Beschreibung der dynamischen Dimension mit Beschreibungen der übrigen Dimensionen fortfahren. Interessenten mögen sich über das einschlägige Vorgehen bei Kornelia Rappe-Giesecke 'Supervision. Gruppen- und Teamsupervision in Theorie und Praxis', Berlin 1994 weiter informieren.

Im folgenden soll die Anwendung der Normalformmodelle bei der Analyse von empirischen Fällen, die sogenannte 'Normalformanalyse' behandelt werden.

Ein Anwendungsbeispiel für eine Normalformanalyse: Erzählen in der Beratung/Supervision

Im Kapitel 6 habe ich die Normalform des Erzählens in groben Umrissen dargestellt. Im Reader befinden sich weitere Texte, die aus dem Buch 'Supervision als Medium Kommunikativer Sozialforschung' (Giesecke/Rappe-Giesecke, Ffm., 1997) entnommen sind, in denen dieses Modell auf einen kleinen Transkriptionsausschnitt einer Gruppensupervision angewendet wird.

Diese Fallstudie mag zugleich auch einen Einblick in das 'schichtenweise' Vorgehen bei Mikroanalysen geben.

Exkurs zum Substitutionsverfahren

Ohne es mit diesem Begriff zu bezeichnen, wird das Substitutionsverfahren seit S. Freud von Psychoanalytikern in ihrer Arbeit verwendet.¹⁰ Ob es sich bei ihm um ein Verfahren handelt, das auch in der alltäglichen Kommunikation zur Verfügung steht und angewendet werden kann, oder ob es sich um ein Verfahren handelt, das eine spezifisch psychoanalytische Kompetenz voraussetzt, ist unklar. Sicher ist jedoch, dass ausgebildete Psychoanalytiker dieses Verfahren außerordentlich häufig und präzise einsetzen, um Verständigungskrisen in Therapie- und Arbeitsgruppen zu bewältigen. Im Unterschied zu den einfachen Einsetzübungen werden bei dem Substitutionsverfahren erstens die Situationsdefinitionen verändert und zweitens Bedeutungszuschreibungen, die man im Alltag normalerweise zu Äußerungen vornimmt (d.i. 'Standardbedeutungen'), außer Kraft gesetzt.

Man geht, vereinfacht ausgedrückt, davon aus, dass das, was der Gesprächspartner 'sagt', nicht unbedingt das ist, was er auf dem Herzen hat und dass die Situationsdefinition, die er anbietet, nicht unbedingt diejenige ist, die er tatsächlich vornimmt. Man 'substituiert' deshalb bestimmte Ausdrücke in der fraglichen Äußerung mit dem Ziel, Unklarheiten, vor allem Paradoxien und Ambiguitäten aufzulösen und einen kohärenten Text zu erhalten. Substitutionen werden nicht willkürlich vorgenommen, sondern sind der Aufgabe untergeordnet, mit sparsamsten Mitteln unverständlichen Äußerungen einen neuen und kohärenten Sinn zu verleihen. Wenn einem beispielsweise das Verhalten eines Gesprächspartners in einer wissenschaftlichen Diskussion zunehmend unverständlich wird, dann kann man probeweise davon ausgehen, dass jene Person die Veranstaltung vielleicht gar nicht, wie man selbst, als Diskussion sondern als Gerichtsverhandlung erlebt. In diesem Fall verwandeln sich die mehr oder weniger gleichberechtigten Diskussionspartner in Richter und Angeklagte, das Ergebnis in ein Urteil mit strafenden Konsequenzen. Unter diesen Voraussetzungen mögen die Reaktionen des Gegenübers ggf. besser verständlich werden. Argumente werden zu Verurteilungen, Einsicht zu Schuld etc.

Paraphrasen, die durch Substitutionsverfahren gewonnen wurden, lassen sich nur selten mit den herkömmlichen konversationsanalytischen und kommunikationswissenschaftlichen Verfahren überprüfen, weil die 'substituierten' Bedeutungen nur in Ausnahmefällen, etwa in therapeutischen Zusammenhängen direkt ausgesprochen werden.

Die Ergebnisse von Normalformanalysen haben den Status von Hypothesen, die in Fallstudien gewonnen wurden und die sich bei der Auswertung des Datenmaterials bewährt haben.

Uns ging es bei der Formulierung unserer Prognosen nicht nur darum, eine Voraussage über den Ablauf dieser einzelnen Sitzung zu geben. Mehr noch interessierte uns die Frage, ob sich die von uns postulierten Normalformerwartungen auch in dieser Sitzung nachweisen lassen und ob sie uns einen Zugang zum Verständnis der besonderen Probleme dieser Sitzung bieten können. Der Prüfstein hierfür war, ob bei Anlegen dieser Erwartungen (Regeln) schon zu einem relativ frühen Stadium der Sitzung gültige Prognosen über die Probleme der Reziprozitätsherstellung im weiteren Verlauf der Sitzung gemacht werden können. Dies war, wie sich zeigte, möglich.

Eine ganz andere Form der Überprüfung unseres Modells der Normalformerwartungen ergibt sich aus der Zusammenarbeit mit dem untersuchten System. Wir gehen von der Annahme aus, dass das Normalformwissen, mit dem wir in dieser Untersuchung gearbeitet haben, ein Teil der Kompetenz der Gruppenleiter ist und deren Fähigkeit mitbegründet, Schwierigkeiten der Gruppenarbeit vorausschauend zu überwinden. Wie dieses Wissen bei den Gruppenleitern repräsentiert ist, können wir nicht sagen. Uns ist auch nicht klar, ob man das von uns dargestellte Rekonstruktionsverfahren als eine ausführliche Ausbuchstabierung von kognitiven Prozessen verstehen kann, die auch bei den betroffenen Leitern verkürzt und mehr oder weniger bewusst ablaufen oder ob bei ihnen ganz andere 'gefühlsmäßige' Reaktionen ablaufen, die durch unsere rationalen Rekonstruktionen schon vom Ansatz her nicht zu erfassen sind. Wir nehmen aber aufgrund unserer Erfahrungen an, dass die Normalformerwartungen einen Teil des Relevanzsystems ausmachen, mit dem erfahrene Gruppenleiter das Geschehen in den Sitzungen betrachten und bewerten.¹² Der Prüfstein hierfür war nicht zuletzt, dass sie diese Erwartungen - nachdem die terminologischen Schwierigkeiten überwunden sind - plausibel fanden und mit ihnen 'arbeiten' konnten.

In Bezug auf den Gegenstand dieses Aufsatzes würden wir fragen, ob wir Phänomene erfasst haben, die auch aus der Sicht des Psychoanalytikers und Gruppenleiters 'auffällig', handlungsleitend und orientierungsrelevant sind. Möglicherweise decken sich einzelne unserer kommunikationswissenschaftlichen Beobachtungen mit solchen, die der Psychoanalytiker aufgrund seines Relevanzsystems auch fokussiert hat. In diesem Fall könnte ein Prozess der wechselseitigen Reinterpretation dieser Beobachtungen stattfinden, der sicherlich kaum Einfluss auf das Handeln des Psychoanalytikers als Gruppenleiter haben wird, der aber vielleicht zu einem anderen Verständnis der Logik dieses Handelns beitragen kann. Eine derartige Verständigung zwischen den Disziplinen ist das besondere Anliegen einer kommunikationswissenschaftlichen Berufsfeldanalyse. Voraussetzung für eine Wirkung des Gesprächs ist, dass die kommunikationswissenschaftliche Untersuchung der interaktionellen Vorgänge zunächst mit Begriffen erfolgt, die unabhängig von der Sprache des Psychoanalytikers sind. Ist eine solche Unabhängigkeit nicht gewährleistet, führen die betreffenden sozial- oder sprachwissenschaftlichen Untersuchungen leicht zu oberflächlichen Paraphrasen von Erkenntnissen, die der Psychoanalytiker ungleich leichter gewonnen hat. Die Paraphrasen selbst bringen ihm kaum einen Erkenntnisvorteil. Mit der Darstellung der Relevanzsysteme, aufgrund derer die Interaktionspartner die Erzählung verstehen und die Reziprozität untereinander herstellen und mit der Erläuterung der 'Arbeitsweise' dieser Systeme, haben wir einen 'unabhängigen' Weg gewählt. Er hat den Nachteil, dass er für den Psychologen nicht ohne weiteres verständlich ist.

Die von uns ermittelten Abweichungen von den Normalformerwartungen sind in dem Kasseler Projekt zum Gegenstand gemeinschaftlicher Auswertung mit dem Gruppenleiter und anderen geworden, die nicht nach dem kommunikationswissenschaftlichen sondern nach dem psychoanalytischen Relevanzsystem arbeiten. Wir waren gespannt, ob wir bei unserer Analyse Phänomene erfaßt hatten, die auch aus der Sicht der Psychoanalytiker handlungsleitend und orientierungsrelevant sind. Es hat sich schnell gezeigt, dass dies der Fall ist. Der Gruppenleiter konnte sich noch mehr als 3 Jahre, nachdem die untersuchte Kontrollsupervision stattgefunden hatte, bestens an seine Irritation zu Beginn der

Falleinbringung von Herrn Garbe erinnern. Und es zeigte sich auch, dass sich unsere Auswertungsergebnisse mit den Ergebnissen der Analyse des unbewussten Gruppenprozesses verbinden ließen, die von einer ganz unabhängig von uns arbeitenden psychoanalytisch ausgebildeten Auswerterin vorgenommen wurde. Auf die Möglichkeiten dieser wechselseitigen Reinterpretation von Auswertungsergebnissen, die mit ganz unterschiedlichen Verfahren erzielt wurden, wird im nächsten Abschnitt ausführlich und eigens eingegangen. Sie brauchen deshalb an diesem Beispiel nicht weiter ausgeführt zu werden.

Die kommunikative Gestaltung der Datenauswertung und -überprüfung (Kapitel 11)

Wie schon in den ersten beiden Kapiteln angekündigt, soll nicht nur die Datenerhebung sondern auch die Auswertung im Gespräch erfolgen. Wir haben an verschiedenen Stellen gesehen, dass die Komplexität unserer alltäglichen Wirklichkeit *soziale Informationsverarbeitung* erzwingt. Es geht nicht in erster Linie um *Interpretation* sondern um soziale *Rekonstruktion*. (Vgl. Kap. 9) Und die gelingt nur, wenn die Perspektiven von mehreren Auswertern berücksichtigt werden. Beispielsweise sollte dies beim Sammeln und Reduzieren der Lesarten geschehen.

Selbst wenn man aus arbeitsökonomischen Gründen die verschiedenen Analyseebenen einzelnen Personen zur Bearbeitung gibt, so darf dies nicht zur Einzelarbeit führen. Die Analysen sollen immer wieder gemeinsam durchgeführt - allerdings von einzelnen vor- und nachbereitet werden (Federführung).

Nur unter den Bedingungen einer solchen Gruppendiskussion kann es dann zu den sogenannten sozialen *Spiegelungsphänomenen* kommen. Wie zufällig übernehmen einzelne Mitglieder der Forschergruppe Positionen und Meinungen der untersuchten Gruppen oder Institutionen. Sie wiederholen gelegentlich Interaktionszüge aus dem beobachteten sozialen Feld - und erleben damit das damalige Geschehen in einer besonders intensiven Form nach. (Dieser auch sonst im Alltag beobachtbare Vorgang wird im 'Psychodrama' zu einer ausgefeilten Technik sozialer Selbsterfahrung weiterentwickelt.)

Dies verbessert ihre Möglichkeit, das aufgezeichnete Geschehen zu verstehen, oftmals entscheidend. Normalerweise 'spielen' nicht alle Mitglieder der Forschergruppe in dieser Weise das Geschehen nach. Manche können sich mit niemandem aus dem Datenmaterial identifizieren. Die Aufgabe dieser Teilnehmer wird es sein, den Spiegelungsprozess distanziert zu betrachten und, sobald genügend Material produziert ist oder sich Interaktionskrisen zuspitzen, diesen zu stoppen. Sie teilen ihre Beobachtung mit, zeigen Parallelen zwischen dem Hier und Jetzt der Gruppendiskussion und dem Geschehen im Datenmaterial auf und regen damit eine Phase kollektiver Reflexion an. Deren Ergebnis sollte eine genaue Rekonstruktion der Standpunkte und Perspektiven der Beteiligten und der Prozessdynamik sein.

Voraussetzung für das Auftreten von Spiegelungen ist das Vorhanden sein von zwei Medien, also beispielsweise zweier sozialer oder psychischer Systeme wie Forscherteam und Versuchspersonen. Spiegelungen zeigen sich als Strukturänderungen. Die Struktur des einen Mediums ändert sich so, dass man die Strukturen des anderen Mediums in ihm wiederfinden kann (Redundanz, pacing, Abbildung...). Redundanz kann dabei entweder positiv (symmetrisch) oder negativ (komplementär, spiegelverkehrt) sein oder zwischen beiden Formen wechseln. Schichten und Generationen etwa grenzen sich durch negative Spiegelungen ab (machen das Gegenteil der anderen Gruppe). Innerhalb von Gruppen dagegen erzeugen Spiegelungsvorgänge (Angleichung von Wissen, Fähigkeiten, Fertigkeiten, Überzeugung) Zusammenhalt und Identität. In der Psychologie werden negative Spiegelungen als Gegenabhängigkeit, positive als Übertragung bzw. Lernen bezeichnet.

Während Spiegelung nur eine Richtung (einen Vektor) der Beeinflussung beschreibt, wird Kommunikation als wechselseitige Beeinflussung oder als Widerspiegelung (Resonanz). Sowohl die an der Kommunikation Beteiligten als auch die außen stehenden Betrachter können das Auftreten von Widerspiegelungen im Nachhinein durch einen Strukturvergleich (Vorher/Nachher) zwischen den Medien feststellen: Gemeinsame Muster sind das Ergebnis von Spiegelungen.

In der kommunikativen Sozialforschung gibt es sowohl zwischen den untersuchten Personen/Institutionen als auch zwischen diesen und dem Forscherteam Spiegelungsphänomene. Des Weiteren kann es auch Spiegelungen zwischen dem Auftraggeber und dem Forscherteam sowie zwischen Auftraggeber und dem untersuchten System geben.

Die Reflexion von Spiegelungen ist eine Methode, in der sich die Eigenart der Kommunikativen Sozialforschung besonders deutlich ausdrückt. Die empirische Sozialforschung kennt diese Methode nicht.

- * Die Arbeit mit Spiegelungsphänomenen ist in der therapeutischen Arbeit (Psychoanalyse) und in der Gruppendynamik (Lewin) entstanden, und sie wird seit längerem als Instrument der Diagnose von psychischen und sozialen Strukturen in Beratung/Supervision und Organisationsentwicklung genutzt. (Vgl. das Skript Beratungslehre!)
- * In der Forschergruppe werden Positionen von Rollen des untersuchten Sozialsystems eingenommen (Identifizierung und Gegenabhängigkeiten) und Prozesse des betrachteten Systems wiederholen sich in der Kommunikation der Forscher.
- * Diese Inszenierungen sind unvermeidlich. Man kann sie durch strenge methodische Vorkehrungen, vor allem durch die Zerstörung des sozialen Charakters der Auswertung durch Einzelarbeit und durch Geräteinsatz (Computerauswertung!) minimieren.
- * Vermeidbar ist nur die bewusste Analyse von solchen Wiederholungen. Das ist ungeschickt, weil ihre Reflexion Aufschluss über die Komplexität und Dynamik des untersuchten Systems (Homomorphie!) gibt.
- * Inszenierungen ereignen sich. Sie können nicht geplant werden. Sie fallen als Abweichungen vom normalen Auswertungsbetrieb auf. Diejenigen, die inszenieren, bemerken dies in aller Regel zuallerletzt. Es sind meist die 'Betrachter', die die Inszenierungen als Störung erleben und sie in irgendeiner Form thematisieren.
- * Hat sich das Geschehen aus dem sozialen Umfeld in der Forschergruppe intensiv wiederholt, kann die Störung abgebrochen werden. Die 'Bühne wird gekippt', die Schauspieler versuchen einen distanzierten Standpunkt zu ihrer Rolle zu gewinnen. Hierbei können ihnen die 'Zuschauer', die das 'Drehbuch' meist besser präsent haben, helfen.
- * Es kommt dann alles darauf an, dass die Spieler möglichst ausführlich über ihr Erleben während der Inszenierung berichten. Solche Informationen fehlen ja bekanntlich in den Transkripten/Interviewprotokollen weitgehend. Diese dokumentieren vor allem das Verhalten und nur gelegentlich Reflexionen über das Verhalten und den Ausdruck von Erleben. Wenn man davon ausgeht, dass sich Strukturen von Sozialsystemen (z.B. Verhalten und Erleben der Beteiligten) ineinander spiegeln können, dann bekommt das Forschungssystem jetzt Gelegenheit, die Datenbasis durch Informationen über das mögliche Erleben der Beteiligten zu ergänzen.
- * Bis zu diesem Zeitpunkt ist die Arbeit mit Spiegelungsphänomenen noch Datenerhebung und erst im nächsten Arbeitsschritt wird in die Auswertungsphase eingetreten. Man überprüft inwieweit das Erleben der Inszenierer mit jenem der beobachteten oder interviewten Personen/soziale Systeme übereinstimmt. Dazu vergleicht man zunächst inwieweit das Verhalten der ersteren mit dem ja dokumentierten Verhalten der letzteren übereinstimmt. Bis zum Beweis des Gegenteils geht man davon aus, dass Verhaltenswiederholungen auch Erlebenswiederholungen entsprechen. Man formuliert entsprechende Hypothesen und überprüft sie. Methodisch kontrolliert kann das insbesondere dann geschehen, wenn auch die Interaktion in der Forschergruppe elektronisch aufgezeichnet und dann transkribiert wurde. In jedem Fall geht es in dieser Phase um einen Vergleich zweier Sozialsysteme! Man nutzt das (bessere) Verständnis des eigenen Forschungssystems zum Verständnis des beforschten Systems.
- * In der letzten Phase werden die Ergebnisse der Auswertung der Spiegelungsphänomene mit den Ergebnissen der (betrachtenden) Mikro- und Makroanalyse verglichen. Übereinstimmungen erhärten die entsprechenden Hypothesen in beiden Auswertungsmethoden.

Die Kommunikative Sozialforschung hat auch keine Vorbehalte, die Forschergruppe zeitweise zu vergrößern und die untersuchten Personen mit in den Auswertungsprozess einzubeziehen. Eine Möglichkeit hierzu ist das *Triangulationsverfahren*. Es führt immer auch zu einer Intervention des Forschungssystems in seine Umwelt und leitet insoweit auch zum

Gegenstand des letzten Kapitels, den Anwendungsmöglichkeiten und -bereichen der Kommunikativen Sozialforschung, über.

**Für die Arbeit des Forscherteams ergibt sich:
Spiegelungsphänomene sollen als Mittel der Erkenntnis sozialer (u.a.)
Umweltphänomene genutzt werden.**

- Unterschiedliche Systemtypen (psychische, soziale: Dyaden, Gruppen, Institutionen....) auseinanderhalten!
- Voraussetzung für die systematische Arbeit mit (sozialen) Spiegelungsphänomenen sind:
 - Beratungs- und Forschungssysteme, die klare Strukturen, Funktionen und Ablaufereignisse haben und diese kennen.
 - Beratungs- und Forschungssysteme müssen einen ähnlichen Komplexitätsgrad wie die untersuchten bzw. befragten Systeme aufweisen. (Emergenzniveau)
 - Spiegelungen treten als Abweichungen von den Systemstrukturen/Normalerwartungen zutage. Forscher/Berater sollten Normalformen kennen.
 - Fähigkeit zur sozialen Selbstreflexion (als Spezialfall sozialer Informationsverarbeitung)
- Spiegelungen ermöglichen es, die Selbsterkenntnis als Mittel der Umwelterkenntnis - und umgekehrt - einzusetzen.

Weitere Verfahren der Datenrückkopplung – Triangulation

1. Das untersuchte System (oder seine Elemente) mit Dokumenten (Tonband, Transkription, Foto etc.) der Interaktion mit der Forschergruppe oder der eigenen Interaktion konfrontieren. Die Aufmerksamkeit dabei auf bestimmte Passagen lenken! (Ausschnitte!)
2. Nachdem genügend Selbstkommentare des untersuchten Systems vorliegen, kann die Forschergruppe ihre eigenen Auswertungsergebnisse in geeigneter Form vorstellen.
3. Kommentare und Auswertungsergebnisse werden miteinander und mit den Transkriptionen verglichen.
4. Dieses Kontaktgespräch wird von der Forschergruppe aufgezeichnet und wie üblich ausgewertet.
5. Die Dokumentation des Kontaktgesprächs kann dem untersuchten System in einer erneuten Triangulationssitzung vorgelegt werden. Es werden wiederum Selbstkommentare eingeholt, Auswertungsergebnisse vorgelegt und diskutiert.

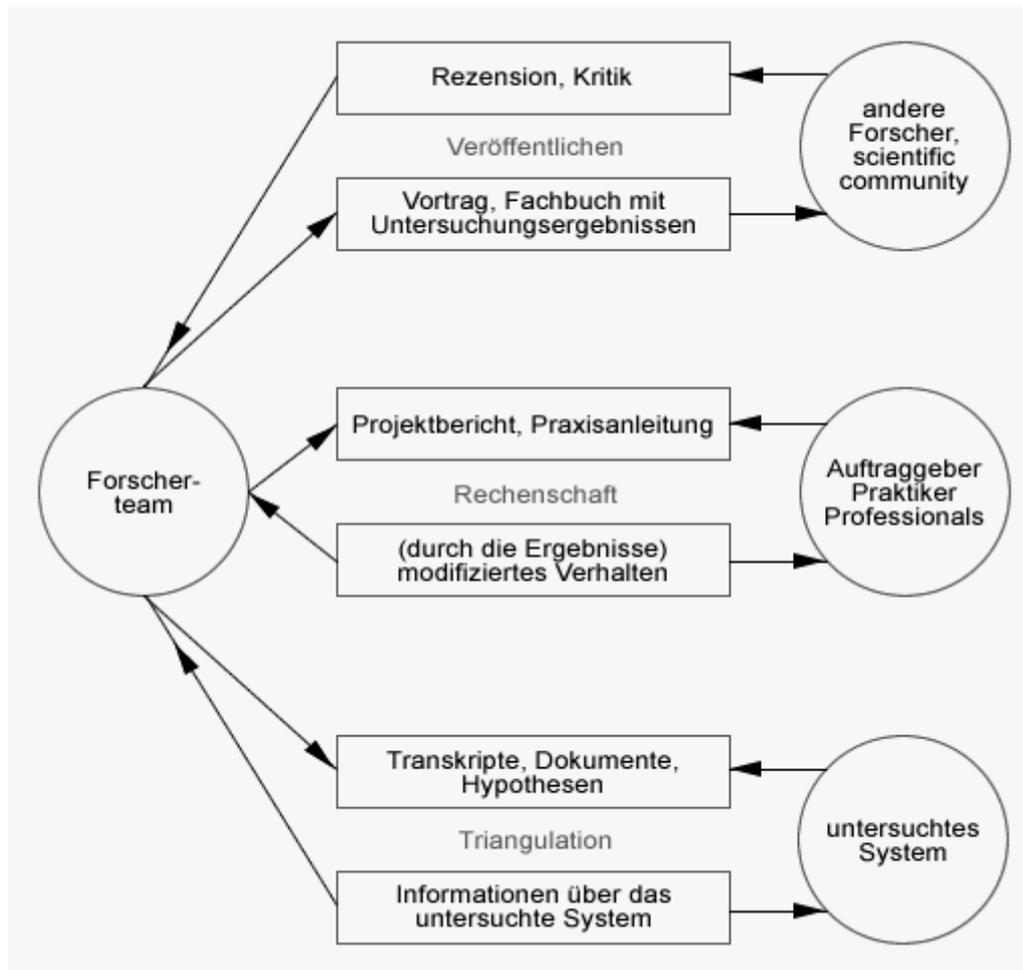
Nachdem das Forscherteam Daten im untersuchten System erhoben und diese anschließend nach den Prinzipien der Kommunikativen Sozialforschung aufbereitet und ausgewertet hat, kann als ein weiterer Schritt im Forschungsprozess ein erneuter Kontakt zum untersuchten System/zu den Versuchspersonen im Rahmen einer Triangulationssitzung stattfinden.

Unter einer Triangulation versteht die Kommunikative Sozialforschung die Konfrontation der Datenproduzenten/des untersuchten Systems mit den von ihnen produzierten Daten bzw. den Daten, die im Verlauf des Forschungsprozesses aus den Ursprungsdaten generiert

wurden, durch einen Forscher/ein Forscherteam in einem abgegrenzten Setting. Dabei handelt es sich bei der Triangulation um eine Sonderform der Gruppendiskussion und weist Ähnlichkeiten zur Beratung auf.

Bei den Daten, die während der Triangulation eingesetzt werden können, handelt es sich um die Ursprungsdaten, die während der Datenerhebung von den Forschern im untersuchten System erhoben wurden (Tonband- oder Videoaufzeichnungen, Fotos etc.) und die Produkte der Forschungstätigkeit, die auf den Ursprungsdaten basieren, wie z.B. Transkriptionen, Paraphrasen und Forschungshypothesen.

I. Rückkopplungen im Forschungsprozess



II. Die Triangulation als Modul im Forschungsablauf

Die kommunikative Sozialforschung zeichnet sich v. a. durch ihre interaktive, dialogische und rückkopplungsintensive Methodik und Methodologie aus. Deshalb bildet die Rückkopplung einen wichtigen Teil im Forschungsprozess. Dabei bietet sich folgender Ablauf an:

1. Das beforschte System (oder seine Elemente) mit Dokumenten (Tonband, Transkription, Foto etc.) der Interaktion mit der Forschergruppe oder der eigenen Interaktion konfrontieren. Die Aufmerksamkeit dabei auf bestimmte Passagen lenken! (Ausschnitte!)
2. Nachdem genügend Selbstkommentare des beforschten Systems vorliegen, kann die Forschergruppe ihre eigenen Auswertungsergebnisse in geeigneter Form vorstellen. Dabei

steht die Erzeugung von Kommentaren zu den Hypothesen bzw. Ergebnissen durch das beforschte System im Vordergrund.

3. Kommentare und Auswertungsergebnisse werden miteinander und mit den Transkriptionen verglichen.

4. Dieses Kontaktgespräch wird von der Forschergruppe aufgezeichnet und wie üblich ausgewertet.

5. Die Dokumentation des Kontaktgesprächs kann dem beforschten System in einer erneuten Triangulationssitzung vorgelegt werden. Es werden wiederum Selbstkommentare eingeholt, Auswertungsergebnisse vorgelegt und diskutiert.

III. a) Triangulation als Intervention in das beforschte System und die Konsequenzen für das Selbstverständnis des Forschers

Wie die Kommunikative Sozialforschung allgemein, so zeigt sich beim Triangulationsverfahren im Speziellen eine große Nähe zur Beratung. Triangulationssitzungen bieten den beforschten Systemen und ihren Elementen (Subsysteme oder auch einzelne Personen) die Möglichkeit sich mit ihrem Erleben, ihrem Verhalten, also mit ihren eigenen Programmen auseinanderzusetzen.

Selbstredend steht in der Kommunikativen Sozialforschung das Forschungsinteresse im Vordergrund. Betrachtet man den Forschungsprozess, der aus reinen Forschungsinteressen (und nicht aus dem Interesse an Beratung) entstanden ist, so zeigt sich, dass jeder Kontakt, jede Interaktion, zwischen Forschern und VP´ s eine Störung/Intervention in das beforschte System darstellt. Allein die Typisierung eines Systems als „beforschtes System“ stellt eine solche Störung dar, die dieses System anregt die eigenen Strukturen und Programme verstärkt zu beobachten und evtl. zu thematisieren. So kann beispielsweise die bloße Bekanntgabe, dass sich eine Forschergruppe durch Beobachtungen eines Betriebes mit dem Pausenverhalten der Angestellten beschäftigen wird diese Angestellten dazu bringen über ihr individuelles Verhalten, ihre Erwartungen an Zeit, Raum, Kollegen etc. nachzudenken. Jede Verstärkung oder Veränderung der individuellen Erwartungen kann dann als Ergebnis der Intervention durch die Forscher (Forschung) gewertet werden.

Die stärkste Intervention in das untersuchte System stellt sicherlich die Triangulationen dar, denn hierbei kommt es zu einer Gegenüberstellung von Fremdbildern (Hypothesen der Forscher über das beforschte System) und der Selbstwahrnehmung des Systems bzw. der VP´ s. Diese Konfrontation der beiden evtl. grundverschiedenen Bilder wird zwangsläufig zu einer Reaktion des Systems/der VP´ s führen. So kann es zu einem für die Vp´ s fruchtbaren Prozess der Selbstreflexion, - der Auseinandersetzung mit den eigenen Strukturen, den eigenen Programmen und Werten - durch das System/die VP´ s kommen, aber auch totale Abwehr/Leugnen des Fremdbildes ist möglich. Eine Triangulation führt somit zwangsläufig zu einer Störung des Gleichgewichts des beforschten Systems und damit verbunden u.U. zu einer intensiven (Selbst-) Reflexion der Strukturen und Programme des beforschten Systems. Das Ergebnis dieses Reflexionsprozesses kann der Erhalt und die Stabilisierung bestehender Strukturen und Programme, aber auch deren Veränderung, sein.

III. b) Die Triangulation als bewusst gestaltete Intervention in das untersuchte System

Das Wissen um die Wirkung der Triangulation als Intervention in das beforschte System muss sich in der Vorbereitung der Triangulation durch die Forscher niederschlagen. Eine, sich als einmischende/intervenierend definierende Forschung wie die Kommunikative Sozialforschung kann die aus ihrem Selbstverständnis erwachsende Verantwortung nicht leugnen. Interventionen in das beforschte System müssen daher gezielt vorgenommen werden und den Möglichkeiten ihrer VP´ s Rechnung tragen. So sollte sich jeder Forscher, der sich der Kommunikativen Sozialforschung verbunden fühlt, bei der Vorbereitung und bei

der Durchführung von Triangulationen immer auch als Berater - und eben nicht nur als Forscher - definieren. Die Mitglieder des Forscherteams sollten ihr Vorgehen bewusst und verantwortungsvoll gestalten und den Prozess der Selbstreflexion den sie bei ihren VP´ s auslösen vorab ins Kalkül ziehen und evtl. unterstützend begleiten.

IV. Die Triangulationssitzung

In der Triangulationssitzung (typischer Ablauf siehe Anlage 1) werden die VP´ s mit Dokumenten (Tonband, Transkription, Foto etc.) ihrer Interaktion konfrontiert. Bei den Dokumenten handelt es sich um Passagen, die das Forscherteam ausgewählt, um forschungsrelevante Aussagen oder Verhaltensweisen der VP´ s in der Triangulationssitzung zu fokussieren. Nach der Konfrontation mit den Dokumenten seines eigenen Verhaltens bekommt das untersuchte System bzw. seine Elemente Gelegenheit sich zu diesem zu äußern. Erst wenn genügend Selbstkommentare der VP´ s vorliegen geht die Forschergruppe dazu über die Analyseergebnisse ihrer Arbeit in geeigneter Form darzustellen. Hierbei handelt es sich um Hypothesen des Forscherteams über die Versuchspersonen bzw. über die Programme, die deren Interaktion zugrunde liegen. In einem weiteren Schritt werden die Selbstkommentare der VP´ s mit den Auswertungsergebnissen der Forscher verglichen und diskutiert. Dabei können die Transkriptionen der ursprünglich erhobenen Daten eingesetzt werden. Die Hinzunahme der Transkriptionen hat nicht nur den Grund, dass man während der Diskussion eine Erinnerungsstütze in den Händen hält, vielmehr bieten die Transkriptionen den VP´ s einen weiteren Zugang zur eigenen Interaktion (zum eigenen Verhalten/ Äußerungen). Die in Anlage 2 und 3 angeführten Durchführungsbeispiele demonstrieren die wesentlichen Elemente und Ergebnisse einer Triangulationssitzung.

V. Kollektive Reflexion

Im Laufe einer Triangulationssitzung kommt es zu Reflexionsprozessen innerhalb des beforschten Systems, aber auch innerhalb des Systems, das von den Forschern und den VP´ s gebildet wird. Da die Datenerhebung, die zu den in der Sitzung diskutierten Daten geführt hat, ein kommunikativer Prozess war, an dem Forscher und VP´ s beteiligt waren, kann sich die Reflexion der dabei zum Tragen kommenden Programme nicht nur auf das beforschte System beziehen. Diese Reflexion bezieht immer auch die Forscher und die Beziehungen innerhalb der Gruppe (Forscher und VP´ s) mit ein. In der Forschergruppe spiegeln sich Prozesse des untersuchten Systems wider, d.h. Forscher nehmen Rollen von Beforschten ein (Inszenierungen). Die sich ergebenden Inszenierungen sind unvermeidlich, unbewusst und nicht planbar.

Die von der Forschergruppe präsentierten Analyseergebnisse, die wiederum Resultat eines Kommunikationsprozesses sind, rücken zumindest zeitweise auch die Programme der Informationsverarbeitung der Forscher in den Mittelpunkt des Interesses, da die VP´ s naturgemäß den Weg der Hypothesengewinnung nachvollziehen wollen. Das Interesse an den Auswertungsschritten, die die Forscher vorgenommen haben wird gerade an Stellen, an denen VP´ s Ergebnisse ablehnen und sich in den Hypothesen nicht wiederfinden können der Fall sein.

Die Selbstkommentare, wie auch die anschließende Diskussion mit dem beforschten System, wird vom Forscherteam aufgezeichnet und ebenfalls ausgewertet. So ergibt sich eine weitere Möglichkeit der Datenauswertung wie z.B. Verfeinerung der Hypothesen, aber auch Anregung zu nachfolgender Selbstreflexion der Forschergruppe. Dementsprechend muss die mögliche Übereinstimmung des während der Inszenierung Erlebten mit dem Erleben der Beforschten überprüft werden. Kommt es hier zwischen den Auswertungsergebnissen der Spiegelungen und den Ergebnissen von Mikro- und Makroanalyse zu Übereinstimmungen, kann dies als Indiz für die Validität der entwickelten Hypothesen gewertet werden.

Beispiel für Krisenexperimente

Experimentelle Befragung des Inhabers: Man bringt einen Blumenstrauß mit, von dem man aufgrund der Beobachtung aus der 1. Phase der Untersuchung annimmt, dass man einen solchen in diesem Geschäft nicht bekommen würde (z.B. Unterschiede im Sortiment, Bindeart, Qualität) und konfrontiert ihn mit dem Ladeninhaber.

Vorschlag für einen Interviewleitfaden:

- Was empfinden sie bei diesem Strauß?
- Gefällt er ihnen?
- Gibt es etwas, was sie daran besonders mögen/etwas was sie gar nicht mögen?
- Können sie beschreiben, was sie sehen?
- Würden sie selbst einen Strauß so gestalten?
- Welcher Kundentyp würde einen solchen Strauß kaufen?⁸

VI. Mögliche Rückkopplungsmedien bei Triangulation zwischen US und FT

Mögliche Rückkopplungsmedien in der Triangulation können sein:

- Tonband, Video
- Transkription/Notation (plus Dokumentation des Settings/der Person)
- Tonband/Video plus Transkription (simultan)
- Kreative Medien: Bild, Beziehungsbrett, Tanz, Phantasiereisen, Alltagsgegenstände.

Als Rückkopplungsmedium können solche gewählt werden, die nahe an dem liegen, die das untersuchte System nutzt oder ganz andere, die dann den Verfremdungseffekt erhöhen, z.B.

- Performance
- Hypothesen, Auswertungsergebnisse, Modelle (sprachlich auf Papier)
- Multimediales elektronisches Modell der Ergebnisse.

VII. Leistungen/Wirkungen der Triangulation

Unter anderem kann die Triangulation folgende wesentlichen Leistungen erbringen:

- Ermöglichen von Selbstreflexion durch Vorspielen des Verhaltens und Erlebens
- Reziprozität zwischen Forscherteam und untersuchten System herstellen: Tausch von 'Rückkopplung von Hypothesen des Forscherteams' gegen die 'Daten des untersuchten Systems'
- Triangulation als Beratungs-/Supervisionssitzungen
- Ermöglichen Spiegelungsphänomene zwischen Aufnahmesituation/untersuchtes System und Triangulationssitzung und damit auch Spiegelverkehrungen/Rollentausch
- Forscherteam als Katalysator für die Spiegelungen.

⁸ Aus: Sylke Zoll: Die symbolische Bedeutung von Blumen als Programm für die Gestaltung von Floristikfachgeschäften und die Ansprache von KundInnen. Ein Vergleich zweier Geschäfte/BesitzerInnen unter Nutzung nonverbaler Erhebungsverfahren. Diplomarbeit.

Zusammenfassung

1. Die Auswertung und Überprüfung erfolgt als *sozialer* Prozess. (Z. B. Sammeln und Reduzieren von Lesarten, zwar Rollendifferenzierung im Forschungssystem aber keine Einzelarbeit!)
2. Die Datenauswertung und -überprüfung erfolgt abwechselnd durch distanzierte Betrachtung von Außen und durch Selbstreflexion.
3. In den Phasen distanzierter Betrachtung werden die kommunikationswissenschaftlichen Modelle und die geschilderten mikro- und makroanalytischen Verfahren benützt.
4. Die soziale Selbstreflexion erfolgt im Rahmen der Kommunikativen Sozialforschung auf dreierlei Weise in unterschiedlichen Settings:
 - a) als Reflexion von Inszenierungen/Spiegelungsphänomenen in und durch die Forschergruppe;
 - b) als Reflexion der gemeinsamen Interaktion von Forschern und der untersuchten Personen/sozialen Systeme anhand von ausgewählten Medien in gemeinsamen Auswertungssitzungen (z. B. Triangulationen);
 - c) als Selbstreflexion der untersuchten Sozialsysteme, die durch die Interventionen der Forscher angestoßen wird (Umweltveränderung, Datenfeedback).

Zur Veranschaulichung der Gruppendiskussions- und Triangulationsverfahren empfehle ich des Weiteren die Lektüre des Buches „Supervision als Medium Kommunikativer Sozialforschung“ (insbesondere S. 243ff.).

Literatur zur dialogischen Gestaltung des Forschungsprozesses

Russel, M.Glenda / Kelly H. Nancy: Research as Interacting Dialogic Processes: Implications for Reflexivity [47 Absätze]. In: FQS, <http://www.qualitative-research.net/fqs/>, Vol. 3, No. 3 (September 2002).

Sommer, Jörg: Dialogische Forschungsmethoden. Eine Einführung in die dialogische Phänomenologie, Hermeneutik und Dialektik. München/Weinheim, Psychologie-Verlag-Union 1987.

Breuer, Franz: Subjekthaftigkeit der sozial-/wissenschaftlichen Erkenntnistätigkeit und ihre Reflexion: Epistemologische Fenster, methodische Umsetzungen. In: FQS, <http://www.qualitative-research.net/fqs/>, Vol. 4, No. 2 (Mai 2003).

Devereux, George: Angst und Methode in den Verhaltenswissenschaften. München 1967 u.ö.

Giesecke, Michael / Rappe-Giesecke, Kornelia: Zur Integration von Selbsterfahrung und distanzierter Betrachtung in der Wissenschaft. http://www.uni-erfurt.de/kommunikationswissenschaft/lehveranstaltungen/Lehrveranstaltungen%20SS%202001/Zur_Integration_von_Selbsterfahrung.pdf

Validierung

Flick, U.: Methodenangemessene Gütekriterien in der qualitativ-interpretativen Forschung. In: J. B. Bergold/U. Flick (Hrsg.): Ein-Sichten. Zugänge zur Sicht des Subjekts mittels qualitativer Forschung. Tübingen: Deutsche Gesellschaft für Verhaltenstherapie 1987, S. 247-262.

- Gerhardt, U.: Erzählraten und Hypothesenkonstruktion. Überlegungen zum Gültigkeitsproblem in der biographischen Sozialforschung. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie 37 (1985), S. 230-256.
- Heinze, Th. / Thiemann, F.: Kommunikativer Validierung und das Problem der Geltungsbegründung. Bemerkungen zum Beitrag von E. Terhart. In: Zeitschrift für Pädagogik, 28 (1982), S. 635-642.
- Kirk, J. / Miller, M. L.: Reliability and Validity in Qualitative Research. Beverly Hills: Sage 1986.
- Klüver, J.: Kommunikative Validierung – einige vorbereitende Bemerkungen zum Projekt ‚Lebensweltanalyse von Fernstudenten‘. In: Th. Heinze (Hrsg.): Theoretische und methodologische Überlegungen zum Typus hermeneutisch-lebensgeschichtlicher Forschung. Werkstattbericht Fernuniversität Hagen 1979, S. 69-84.
- Kvale, St.: Validierung: Von der Beobachtung zu Kommunikation und Handeln. In: U. Flick u.a (Hrsg.): Handbuch Qualitative Sozialforschung. München: Psychologie Verlags Union 1991, S. 427-431.
- Lechler, P.: Kommunikative Validierung. In: Huber, G. L. / Mandl, H. (Hrsg.): Verbale Daten. Eine Einführung in die Grundlagen und Methoden der Erhebung und Auswertung. Weinheim: Beltz 1982, S. 243-258.
- LeCompte, M. D. / Goetz, J. P.: Problems of Reliability and Validity in Ethnographic Research. In: Review of Educational Research 52 (1982), S. 31-60.
- LeCompte, M. D. et al. (Ed.): Handbook of Qualitative Research in Education. San Diego: Academic Press 1992, S. 643-680.
- Terhart, E.: Intuition-Interpretation-Argumentation. In: Zeitschrift für Pädagogik, 27 (1981), S. 461 – 464.
- Terhart, Ewald: Kontrolle von Interpretationen: Validierungsprobleme. In: Eckard König / Peter Zedler (Hrsg.): Bilanz qualitativer Forschung. Band I: Grundlagen qualitativer Forschung. Deutscher Studien Verlag, Weinheim 1995, S. 373-393.
- Wahl, D.: Handlungsvalidierung. In: Huber, G. L. / Mandl, H. (Hrsg.): Verbale Daten. Eine Einführung in die Grundlagen und Methoden der Erhebung und Auswertung. Weinheim: Beltz 1982, S. 259-274.

Anwendungsbereiche der Kommunikativen Sozialforschung (Kapitel 12)

Die Kommunikative Sozialforschung kann auf alle Phänomene angewandt werden, die sich als informationsverarbeitende Systeme, Informationsmedien oder als Kommunikationssysteme und deren Elemente verstehen lassen. Die Phänomene werden im Zuge ihrer kommunikationswissenschaftlichen Modellierung zu Objekten der Untersuchung. Vereinfachend und eingegrenzt auf die anstehenden Untersuchungszwecke lassen sich folgende Untersuchungsobjekte zusammenstellen.

Objekte ("Notwendige Bedingungen"):

- Soziale Systeme (Interaktion, Institutionen, gesellschaftliche Subsysteme) und deren
- Elemente (Rollen, Professionen)
- Psychische Systeme ("Menschen")
- Biogene Systeme (hier vor allem: Mann, Frau; Familien; Gruppen; Stämme; "Nationen")
sowie
- die Beziehungen zwischen diesen Systemtypen.

Fazit:

Die Kommunikative Sozialforschung ist nicht auf den Objektbereich einer herkömmlichen wissenschaftlichen Disziplin beschränkt, sie kann sowohl soziologische als psychologische, als auch verhaltensbiologische (ethologische, ökologische) Fragen behandeln. Diese Metaposition ermöglicht es ihr vor allem auch, die Beziehungen zwischen den verschiedenen Objektbereichen (z.B. Psychisches vs. Soziales) zu behandeln. (Metaposition vs. Interdisziplinarität)

Ziele ("Hinreichende Bedingungen"):

- Nicht bloße Beschreibung der Objekte, sondern deren Veränderung,
- Klärung von Zielen und Richtung der Veränderung (z.B.: Reorganisation von Betrieben (OE), Datenerhebung im Rahmen von Beratungsprozessen, Evaluation etc.
- Beziehungen zwischen traditionellerweise getrennt behandelten Bereichen ('Interdisziplinär') herstellen (z.B.: Person und Rolle, Biografie und Profession, Familie und Betrieb etc.)
- Kultur- und Programmanalysen

Fazit:

Die Objekte werden nicht nur als Informationsmedien aufgefaßt und das Ziel ist nicht ihre Erhaltung/Stabilisierung. Sowohl das Forschungssystem als auch das beforschte System bilden ein neues Kommunikationssystem in dem sich beide selbst reflektieren können. Durch diesen Kommunikations- und Selbstreflexionsprozess verändern sich die Elemente und nach einem entsprechenden Transfer auch die Ursprungssysteme. (Stichworte: 'einmischende, teilnehmende, intervenierende Verfahren; Aktionsforschung)

Welche Gemeinsamkeiten und Unterschiede bestehen zwischen kommunikativer Sozialforschung und Beratung?

Wir haben einerseits (äquivalent dem Beratungssystem) die Forschergruppe (äquivalent dem Beratersystem), dann das Forschungssystem und schließlich eben die Untersuchungssysteme (Gegenstände, Versuchspersonen\Vps, äquivalent den Klienten/dem Klientensystem). Es besteht selten die Chance im Wissenschaftsbetrieb die Vps. in das Forschungssystem auf Dauer zu integrieren. Wenn es gelingt, die Datenerhebung und -auswertung z.B. beim narrativen Interview bzw. in der Gruppendiskussion als Kommunikation zu gestalten, so haben wir ein Forschungssystem, das in seiner Struktur den

Beratungssystem identisch ist. Je nachdem, welches System wir untersuchen wollen, kann es komplett oder eben nur in z.T. variierenden Teilen integriert werden.

Meist reicht es ja aus, repräsentative 'Fälle' zu untersuchen. Will man z.B. Verkaufsgespräche untersuchen, so wird man einzelne Fälle solcher Gespräche analysieren, kann diese dann aber meist vollständig erfassen. Es werden Vorgespräche mit den Verkäufern aufgezeichnet, man ist mehr oder weniger teilnehmend anwesend und kann im Prinzip die Kunden noch einmal nachträglich mit dem Datenmaterial konfrontieren - womit wir uns dann schon in der Auswertungsphase befinden.

Allerdings ist es keineswegs üblich und deshalb gewöhnungsbedürftig, die Vps als Elemente des Forschungssystems zu begreifen. Die klassische empirische Sozialforschung oder die experimentelle Psychologie betrachtet sie nur als Umwelt, über die mit den distanzierenden Beobachtungsverfahren Informationen zu gewinnen sind. Die Forscher erscheinen als informationsverarbeitende, -gewinnende Systeme. Wir wollen einmal von der Frage absehen, ob in diesen Situationen tatsächlich keine Kommunikation vorliegt. (Natürlich gibt es vielfältige Rückkopplungsbeziehungen zwischen der Vps und den Forschern. Nur deshalb sind die ausgefeilten "objektivierenden" Methoden ja erforderlich. Sie sollen solche Rückwirkungen minimieren, die Variablen unabhängig machen usf. Aber andererseits gehört zur sozialen Kommunikation, dass die Beteiligten wechselseitig definieren, dass sie im Gespräch sind. Man müsste also klären, ob die bewusste Negation der Kommunikation sinnvollerweise auch als Kommunikation begriffen werden kann, wenn latent von deren Rückkopplung profitiert wird.) Dann bleibt die Tatsache, dass diese Forschungsansätze, wie wir meinen ohne Grund, wichtige Instrumente der Datenerhebung verschmähen. Sie haben, genauso wie in der Institutionsberatung, die distanzierte Beobachtung, nutzen aber nicht die Selbstbeschreibung und auch nicht die soziale Selbstreflexion. Um auch diese auszuschöpfen, muss der Forschungsprozess, wie es die Kommunikative Sozialforschung vorsieht, als Kommunikation gestaltet werden und, da dies die Schaffung von sozialen Systemen voraussetzt, ein Forschungssystem etabliert werden, in dem Forscher nur ein Element, die Vps das andere sind. Tut man dies, so verringern sich die Unterschiede zwischen Beratungs- und Forschungssystemen dramatisch.

Wesentlich bleibt allerdings ein Unterschied in der Differenzierungsdimension:

Beratungssysteme sollen letztlich dem ratsuchenden System neue Programme zur Verfügung stellen und den Beratern Geld bringen. Forschungssysteme sollen den Forschern und dann dem Wissenschaftssystem Informationen und Programme liefern - nicht zunächst den Vps! Diese werden im Gegenteil oftmals für ihre Rolle im Forschungsprozess bezahlt oder sonstwie entschädigt. Natürlich stellen sich diese Beziehungen in der Praxis nicht ganz so einseitig dar, aber die Tendenz unterscheidet sich in der beschriebenen Weise.

Zusammenfassung: Für welche Forschungsthemen eignet sich die kommunikative Sozialforschung?

Sie eignet sich, wenn

Personen

Gruppen

soziale Systeme (Professionen, Organisationen, Unternehmen...)

Kulturen

systematische Selbstreflexion betreiben wollen, etwa um ihre Arbeitsweise zu verbessern oder Zukunftskonzepte zu entwickeln (Nähe zur Beratung!)

Systeme, die nicht erforscht werden wollen oder nicht zur Mitarbeit bereit sind, können nicht kommunikativ erforscht sondern nur in der traditionellen Weise beobachtet und analysiert werden.

Natur und Technik können nur erforscht werden, insoweit sie Teil (z. B. Medium, Sensor, Verstärker...), Spiegel oder/und relevante Umwelt der untersuchten Menschen oder Kulturen sind.

Das zu untersuchende System und das Forscherteam bilden gemeinsam das Forschungssystem.

□ Das Forscherteam stellt immer eine informations- und kommunikationstheoretische Perspektive zur Verfügung. Wenn nötig können aber auch psychologische, soziologische oder Modelle anderer Disziplinen zur Selbst- und Umwelterkundung genutzt werden. Entsprechend eignet sich die Kommunikative Sozialforschung vor allem zur Aufdeckung von Strukturen und Programmen (Normalform) der Interaktion, Kooperation und Kommunikation:
Routine, Rituale, Strategien
latente und manifeste Normen
Werte, Glaubenssätze
Selbst- und Fremdbilder

Viele Soziologen, Anthropologen, Berater u. a. bezeichnen die Gesamtheit dieser Programme als Kultur.

Anhang

Hinweise zur Anfertigung von empirischen Haus- und Masterarbeiten

I. Ziele der Arbeiten

Mit einer Haus- oder Masterarbeit im Fach 'Medien und Kommunikation' im Themengebiet ‚Interpersonelle Kommunikation‘ zeigen Sie, dass Sie die unterschiedlichen sozialen Phänomene unter einer einheitlichen kommunikationstheoretischen Perspektive beschreiben und untersuchen können. Es interessiert Sie z. B., wie in Gesprächen oder Institutionen welche Informationen gewonnen und/oder verarbeitet, gespeichert und verbreitet werden, wie und mit welchen Medien dabei genutzt werden, welche Programme diesen Prozessen zugrunde liegen usw.

"Beratungen", "Unterricht", "Verkaufsgespräche", "Mitarbeiterbesprechungen", "Inter-views" usw. erscheinen als Kommunikations - oder/und als Informationssysteme, die durch die kommunikativen Beiträge aller Beteiligten aufgebaut werden.

Normalerweise wird das Ziel der Arbeit darin liegen, die 'Programme' klarzulegen, die die Verständigung/Lösung der Gesprächsaufgaben ermöglichen oder die das Handeln und Erleben eines Beteiligten steuern. Rückkoppelungen mit den untersuchten Personen - und damit auch die Nutzung der Untersuchungsergebnisse in der Praxis - sind erwünscht. Je kommunikativer die Untersuchung angelegt ist, desto besser. Gruppengespräche und Triangulationen in der Auswertungsphase sollten allerdings auch wieder dokumentiert und zumindest exemplarisch reflektiert werden.

Generell sollte eine Hausarbeit folgende Bestandteile haben, wobei der Umfang der einzelnen Teile je nach Schwerpunkt der Themenstellung variieren kann.

- Klärung der Fragestellung (Welches Untersuchungsinteresse verfolge ich - es empfiehlt sich, sich bei 6-Punkte-Hausarbeiten auf ein oder zwei Leitfragen zu beschränken)
- Schilderung der Vorgehensweise (Wie gehe ich vor, welche Methode/Theorie wende ich an? Wo liegt der Schwerpunkt der Arbeit (Theorie/Empirie?))
- Theoretischer/Historischer Rahmen (Schilderung des theoretischen/historischen Kontextes der Fragestellung unter Hinzuziehung der wichtigsten Sekundärliteratur, möglicherweise auch kritische Stellungnahme zur Sekundärliteratur)
- Empirischer Teil (Datenauswertung, Auswertung/Interpretation von Primärquellen)
- Schlussfolgerungen (Beantwortung der Leitfragen, Schilderung Ihrer eigenen Erkenntnisse und möglicherweise der noch offenen, sich aus der Arbeit ergebenden Fragen, die im Rahmen der Arbeit nicht behandelt werden können, evtl. Ausblick)

II. Hinweise zur Gliederung

1. Einleitung

a) Wie ich zu der Untersuchung gekommen bin!

b) Problemstellung, Relevanz der Untersuchung

Was möchte ich genau wissen? Was hatte ich zu Beginn der Untersuchung für Annahmen? (Man kann mit alltagsweltlichen Beschreibungen, Fragen und Vorannahmen anfangen, darf aber nicht dabei stehenbleiben!)

2. Theoretischer Rahmen, Methodisches
 Was habe ich Einschlägiges gelesen?
 Welche Thesen, Vorgehensweisen fielen mir positiv/negativ auf?
 Welche werde ich nutzen? Warum?
 Welche Fragestellung und welche Hypothesen leiten demnach meine Untersuchung?
 (Spätestens am Ende dieses Abschnitts sollten die Ausgangsfrage und die einschlägigen Vorurteile kommunikationstheoretisch reformuliert werden!)
3. Methodologie und Methoden
 Welche Methoden sollen wann (warum) eingesetzt werden? (Welche Alternativen wären denkbar?) Allgemeiner Überblick über den Ablauf der Untersuchung und die Gliederung der Arbeit.
4. Datenbasis und Datenkonstitution
 Was habe ich insgesamt für Informationen?
 Wie bin ich dazu gekommen?
 Was sind die Vor- und Nachteile des Datenmaterials?
 Welche Ergänzungen wären wünschenswert?
5. Darstellung des Ablaufs der Untersuchung
 - Am Anfang jeder Teiluntersuchung möglichst Klarlegung einer operationalisierten Frage und Klarlegung der herangezogenen Daten. Welche Hypothesen hatte ich, wie haben sie sich im Verlauf der Untersuchung verändert?
 - Am Ende Zusammenfassung der Ergebnisse! (Es macht nichts, wenn sich einzelne Annahmen nicht bestätigen lassen und neue Fragen aufgeworfen werden!)
6. Diskussion der Ergebnisse
 - Im Hinblick auf die Fragestellung (vgl. 2)
 - Im Hinblick auf die Theorie- und/oder Methodendiskussion (z.B. Stellungnahmen zu theoretischen und methodologischen Kontroversen)
 - Vor dem Hintergrund der (Berufs-)Praxis
7. Persönliche Schlussbemerkung
 Welche Schlussfolgerungen habe ich aus dieser Untersuchung gezogen?
 Was habe ich gelernt, was hat mich überrascht?
8. Literaturverzeichnis
9. Anhang:
 - Daten/Transkription
 - Auswertungstabellen

III. Tips zum Vorgehen und zur Bewertung

- Wenn Sie Schwierigkeiten haben, eine systematische Gliederung der Abschnitte vorzunehmen, können Sie auch den Entwicklungsgang Ihrer Ideen beschreiben! (Systematisches vs. genetisches Vorgehen)
- Ich möchte aus der Arbeit ersehen können, dass Sie sowohl distanziert beschreiben als auch argumentieren und ihre persönlichen Standpunkte reflektieren und ausdrücken können. Methodisch und kategorial diszipliniertes Beschreiben erfordern vor allem die Gliederungspunkte 3, 4 und 5. Zeigen, dass Sie verschiedene Positionen gegeneinander abzuwägen vermögen, können Sie vor allem im Gliederungspunkt 6. Schließlich sollen Sie in der Einleitung und im Schlussteil auch als individuelle 'Person' auftauchen.

- Sie können davon ausgehen, dass ich davon ausgehe, dass Kommunikation/Informationsverarbeitung nur als Systemleistung beschrieben und verstanden werden kann. Sie sollten also versuchen, Ihren Untersuchungsgegenstand als ein System zu modellieren oder es ggf. als ein Element in ein solches einordnen. Sie können weiter davon ausgehen, dass ich davon ausgehe, dass einigermaßen vollständige Beschreibungen Informationen über Komplexität, Dynamik, Differenzierung der Systeme sowie über die konstitutiven Programme und Erwartungen enthalten. Die Konzentration auf weniger Dimensionen sollte begründet werden.
- Ich erwarte, zumal bei Hausarbeiten, nicht, dass alle Gliederungspunkte gleichmäßig detailliert ausgeführt werden.

IV. Arbeitsform

Da die kommunikative Sozialforschung versucht, auch den Forschungsprozess als Kommunikation zu gestalten, bieten sich Gruppenarbeiten an. Kennzeichen von guten Gruppenarbeiten ist, dass sie mehr Perspektiven, Hypothesen, Antworten etc. enthalten als Einzelarbeiten. Widerstehen Sie also der Versuchung, so zu tun, als ob Ihre Gruppe eine Person wäre und keine unterschiedlichen Zugänge, oder Fragen und Antworten vorhanden wären. Vor allem in den Gliederungspunkten 1, 2, 6 und 7 erwarte ich die Positionen von allen Beteiligten wiederzufinden. Hier bietet sich oftmals an, die tatsächlich ablaufenden Gruppendiskussionen zu dokumentieren oder zu referieren! Bloß schematische (tayloristische) Arbeitsaufteilungen nach dem Muster: 'Jedes Gruppenmitglied schreibt einen Abschnitt!' akzeptiere ich nicht. Ich muss solche Arbeiten dann als unvollständige Einzelleistungen bewerten. Andererseits habe ich natürlich nichts dagegen, dass Literaturstudien, Datenerhebung und -auswertung jeweils aufgeteilt wird.

In der Gliederung und im Vorwort von Gruppenarbeiten muss deutlich gemacht werden, welche Abschnitte/Kapitel gemeinsam und welche von den einzelnen Gruppenmitgliedern geschrieben sind. Es ist darauf zu achten, dass jedes Gruppenmitglied gleichgewichtig für einen Themenbereich/eine Fragestellung/ein Kapitel verantwortlich ist.

V. Literatur

Zu den Anforderungen an die formale Gestaltung der Arbeiten siehe auch den „**Leitfaden zur Erstellung einer wissenschaftlichen Hausarbeit**“ auf unserer Homepage <http://www.uni-erfurt.de/kommunikationswissenschaft/> unter „Lehrveranstaltungen“

DEPPE, J. (1992): Die Technik des Gliederns wissenschaftlicher Arbeiten, Wirtschaftswissenschaftliches Studium 21, S. 201-206.

KAISER, K. (1978): Anleitung zur Anfertigung einer wirtschaftswissenschaftlichen Diplomarbeit, Wirtschaftswissenschaftliches Studium 7, S. 35-38 und S. 83-88.

POENICKE, K. (1989): DUDEN - Die schriftliche Arbeit, 2. Aufl., Mannheim (4,-DM).

THEISEN, M.R. (1990): Wissenschaftliches Arbeiten: Technik - Methodik - Form, 4. Aufl., München.

THOMAS, U. (1978): Empfehlungen zur formalen Gestaltung von Diplomarbeiten, Wirtschaftswissenschaftliches Studium 16, S. 367-372.

Bibliographie

- Aleman, Heiner von: Der Forschungsprozess - Eine Einführung in die Praxis der empirischen Sozialforschung. Stuttgart 1977
- Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen: Kommunikative Sozialforschung. München 1976
- Barton, A. H./Lazarsfeld, P. F.: Einige Funktionen von qualitativer Analyse in der Sozialforschung, S. 41-89, in: Hopf, Ch./Weingarten, E. (Hgg.) 1979
- Becker, H. S./Geer, B.: Teilnehmende Beobachtung: Die Analyse qualitativer Forschungsergebnisse, S. 133-166, in: Hopf, Ch./Weingarten, E. (Hgg.), 1979
- Bergmann, Jörg: Ethnomethodologische Konversationsanalyse, in: Dialogforschung. Jahrbuch 1980 des Instituts für deutsche Sprache. Düsseldorf 1981
- Bielefeld, U./Hess-Lüttich, E. W. B. (Hgg.): Soziolinguistik und Empirie. Beiträge zu Problemen der Korpusgewinnung und -auswertung. Wiesbaden 1977
- Bogdan, R./Taylor, S. J.: Introduction to qualitative research methods. New York, 1975
- Bohnsack, Ralf: Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in Methodologie und Praxis qualitativer Sozialforschung. 3., überarb. und erg. Auflage, Opladen: Leske und Budrich 1999 (zuerst 1991)
- Bohnsack, R./Marotzki, W. (Hg.): Biographieforschung und Kulturanalyse. Opladen 1998
- Brons-Albert, R.: Verkaufsgespräche und Verkaufstrainings. Opladen 1995
- Bühl, W. L. (Hg.): Verstehende Soziologie. München 1972
- Denzin, N.: The Research Act. Chicago (Aldine) 1970
- Devereux, George: Angst und Methode in den Verhaltenswissenschaften. München o.J.
- Dittmann, Jürgen: Einleitung. Was ist, zu welchen Zwecken und wie treiben wir Konversationsanalyse? In: Dittmann, J. (Hg.): Arbeiten zur Konversationsanalyse. S. 1-43, Tübingen 1979
- Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen: Zur Notierung nonverbaler Kommunikation für diskursanalytische Zwecke. In: Winkler, P. (Hg.): Methoden der Analyse von Face -to - Face Situationen. S. 302-329, Stuttgart 1980
- Ehlich, Konrad/Switalla, Bernd: Transkriptionssysteme: Eine exemplarische Übersicht. In: Studium Linguistik. S. 78-105, 1976
- Fehlenberg, Dirk: Die empirische Analyse der Visitenkommunikation. In: OBST 24 (1983), S. 29-56
- Filstead, W. J. (Hg.): Qualitative methodology. Firsthand involvement with the social world. Chicago, 1970
- Flick Uwe et. al.: Handbuch Qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen. 2. Aufl. Weinheim, Psychologie-Verlags-Union, 1995
- Flick, U./Kardoff, E. v./Steinke, I. (Hg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbeck 2000

- Frey, S./Hirsbrunner, H.-P./Bieri-Florin, Annemarie: Vom Bildschirm zum Datenprotokoll. Das Problem der Rohdatengewinnung bei der Untersuchung nichtverbaler Interaktion. In: Zeitschrift für Semiotik 1 (1979), S. 193-209
- Gadamer, Hans-Georg: Wahrheit und Methode, Tübingen 1975
- Garz, Detlef/Klaus Kraimer (Hg.): Die Welt als Text. Theorie, Kritik und Praxis der objektiven Hermeneutik. Frankfurt a. M. (Suhrkamp) 1994
- Giesecke, Michael: Probleme, Bedingungen und Methoden einer interdisziplinären Erforschung von Therapie- und Balintgruppen. In: Kommunikation in Balintgruppen - Ergebnisse interdisziplinärer Forschung. Hrsg. von Giesecke/Rappe-Giesecke. Stuttgart-New York 1983
- Ders.: Die Untersuchung institutioneller Kommunikation. Opladen 1988
- Ders.: Von der typographischen zur elektronischen Konstituierung von Daten in den Sozial- und Sprachwissenschaften. In: Zeitschr. f. Literaturwissenschaft und Linguistik, LiLi, Jg. 23, H. 90/91, 1993, S. 23-39
- Ders. und K. Rappe-Giesecke: Supervision als Medium Kommunikativer Sozialforschung. Die Integration von Selbsterfahrung und distanzierter Betrachtung in Beratung und Wissenschaft. Frankfurt 1997
- Ders. und K. Rappe-Giesecke: Zur Integration von Selbsterfahrung und distanzierter Betrachtung in der Wissenschaft. In: Theo Hug (Hg.) Wie kommt Wissenschaft zu Wissen? Bd. 1: Einführung in das wissenschaftliche Arbeiten. Baltmannsweiler (Schneider Verlag, Hohengehren) 2001, S. 225-236
- Glaser, Barney und A. Strauss: The Discovery of Grounded Theory. Chicago (Aldine) 1967
- Diess.: Interaktion mit Sterbenden: Beobachtungen für Ärzte, Schwestern, Seelsorger und Angehörige. Göttingen 1974 (zuerst Chicago 1965)
- Gross, Peter: Ist die Sozialwissenschaft eine Textwissenschaft? In: Methoden der Analyse von Face-to-Face-Situationen. Stuttgart 1980, S. 143-167
- Heinze, Th./Klusemann, H. W./Soeffner, H. G. (Hgg.): Interpretation einer Bildungsgeschichte - Überlegungen zur sozialwissenschaftlichen Hermeneutik. Bensheim 1980
- Henne, Helmut - Rehbock, Helmut: Einführung in die Gesprächsanalyse. Berlin 1979
- Hoffmann-Riem, Ch.: Die Sozialforschung einer interpretativen Soziologie. Der Datengewinn. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie 32 (1980), S. 339-372.
- Hoffmeyer-Zlotnik, Jürgen H. P.: Analyse verbaler Daten. Opladen 1992
- Hopf, Ch.: Die Pseudo-Exploration - Überlegungen zur Technik qualitativer Interviews in der Sozialforschung. In: Zeitschrift für Soziologie 7 (1978) S. 97-115.
- Hopf, Chr.: Norm und Interpretation. In: Zeitschrift f. Soziologie 3, 1982, S. 307-329
- Hopf, Ch./Weingarten, E. (Hgg.): Qualitative Sozialforschung. Stuttgart 1979
- Huber, Günter L./Mandl, Heinz (Hgg.): Verbale Daten. Weinheim - Basel 1982
- Huber, Günter L./Mandl, Heinz (Hgg.): Verbale Daten. Weinheim - Basel 1982

- Hug, Theo (Hg.): Wie kommt Wissenschaft zu Wissen? Bd. 2: Einführung in die Forschungsmethodik und Forschungspraxis. Baltmannsweiler (Schneider Verlag, Hohengehren) 2001
- Hug, Theo (Hg.): Wie kommt Wissenschaft zu Wissen? Bd. 3: Einführung in die Methodologie der Sozial- und Kulturwissenschaften. Baltmannsweiler (Schneider Verlag, Hohengehren) 2001
- Hugl, Ulrike: Qualitative Inhaltsanalyse und Mind – Mapping. Ein neuer Ansatz für Datenauswertung und Organisationsdiagnose. Wiesbaden (Gabler) 1995
- Hugl, Ulrike: Qualitative Inhaltsanalyse. In: Theo Hug (Hg.): Wie kommt Wissenschaft zu Wissen? Bd. 2, Einführung in die Forschungsmethodik und Forschungspraxis. Baltmannsweiler (Schneider Verlag, Hohengehren) 2001, S. 356-379
- Jung, T. Thomas/Stefan Müller-Doohm (Hg.): Wirklichkeit im Deutungsprozeß. Verstehen und Methoden in den Kultur- und Sozialwissenschaften. Frankfurt a. M. (Suhrkamp) 1993
- Kallmeyer, Werner: Fokuswechsel und Fokussierungen als Aktivitäten der Gesprächskonstitution. In: Sprechen - Handeln - Interaktion. Hrsg. von R. Meyer-Hermann. Tübingen 1978, S. 191-241
- Ders.: Kritische Momente. Zur Konversationsanalyse von Interaktionsstörungen. In: Grundfragen der Textwissenschaft. Hrsg. von W. Frier und G. Labrousse. Amsterdam 1979, S. 59-109
- Ders.: Verständigungsprobleme in Alltagsgesprächen. Zur Identifizierung von Sachverhalten und Handlungszusammenhängen. In: Der Deutschunterricht Jg. 29, H. 6 (1977) S. 52-69
- Kallmeyer, Werner/Schütze, Fritz: Konversationsanalyse. In: Studium Linguistik 1 (1976), S. 1-28
- Keenan, Elinor Ochs/Schieffelin, Bambi B.: Topic as a Discourse Notion. A Study of Topics in the Conversations of Children and Adults. In: C. Li (ed.): Subject and topic. New York 1976, S. 335-384
- Kleining, Gerhard: Lehrbuch Entdeckende Sozialforschung, Bd. 1. Von der Hermeneutik zur qualitativen Heuristik. Weinheim: Beltz, Psychologie-Verlags-Union, 1995
- Kohli, Martin: "Offenes" und "geschlossenes" Interview. Neue Argumente zu einer alten Kontroverse. In: Soziale Welt 29 (1978), S. 1-25
- Koller, Ch./Kokemohr, R. (Hgg.): Biographie als Text. Weinheim 1994
- Lamneck, Siegfried: Qualitative Sozialforschung. Bd. 1: Methodologie; Bd. 2: Methoden und Technik. München/Weinheim 1988/89, 2. korr. U. erw. Auflage. Weinheim, Psychologie-Verlags-Union, 1995
- Lazarsfeld, P.F.: Qualitative Analysis. Historical and Critical Essays. Boston 1972
- Luckmann, T./Gross, P.: Analyse unmittelbarer Kommunikation und Interaktion als Zugang zum Problem der Konstitution sozialwissenschaftlicher Daten. In: Bielefeld/Hess-Lüttich (Hgg.) 1977

- Matthes, J./Reifenberger, A./Stosberg, M. (Hgg.): Biographie in handlungswissenschaftlicher Perspektive, Nürnberg 1982
- Mayring, Philipp: Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zum qualitativen Denken. München, Psychologie-Verlags-Union, 1990
- Merton, R. K. - Kendall, P. L.: Das fokussierte Interview. In: Hopf, Ch. Weingarten, E. (Hgg.): Qualitative Sozialforschung. Stuttgart 1979, S. 171-204
- Moreno, Jakob L.: Psychodrama und Soziometrie. Essentielle Schriften. Köln 1989 (New York 1987)
- Nießen, Manfred: Gruppendiskussion. Interpretative Methodologie, Methoden, Begründung, Anwendung. München (Fink) 1977
- Popper, K. R.: Logik der Forschung, Tübingen 1966
- Sacks, Harvey - Schegloff, Emanuel: Two Preferences in the Organization of Reference to Persons in Conversation and their Interaction. In: G. Psathas (ed.): Everyday Language: Studies in Ethnomethodology. New York 1979, S. 15-21; deutsch: Zwei Präferenzen in der Organisation personaler Referenz in der Konversation und ihre Wechselwirkung. In: U. Quasthoff (Hg.): Sprachstruktur - Sozialstruktur. Zur linguistischen Theoriebildung. Königsstein/Taunus 1978, S. 150-157
- Sacks, H. - Schegloff, E. - Jefferson, G.: A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. In: Language 50 (1974) S. 696-735
- Schank, Gerd/Schoenthal, Gisela: Eine Einführung in Forschungsansätze und Analysemethoden. Tübingen 1976
- Schank, Gerd/Schwitalla, Joh.: Gesprochene Sprache und Gesprächsanalyse. In: LGL. Hrsg. von Hans Peter Althaus. 2., vollst. neu bearb. und erw. Aufl. Tübingen 1980, S. 313-322
- Schegloff, A.: Notes on a Conversational Practice: Formulating Place. In: D. Sudnow (ed.): Studies in Social Interaction. New York (Free Press) 1972, S. 75-119
- Schegloff, E.: The Relevance of Repair to Syntax-for-Conversation. In: T. Givon: Discourse and Syntax (=Vol. 12, Syntax and Semantics). New York 1979
- Schegloff, Emanuel A.: Sequencing in Conversational Openings. In: American Anthropologist 70 (1968), S. 1075-1095; wieder abgedruckt in: J. J. Gumperz/D. Hymes (eds.): Directions in Sociolinguistics. New York 1972, S. 346-380, und: J. Laver/S. Hutcheson (eds.): Communication in Face-to-Face Interaction. Harmondsworth, Engl. 1972, S. 374-405
- Schegloff, Emanuel/Jefferson, Gail/Sacks, Harvey: The Preference for Selfcorrection in the Organization of Repair in Conversation. In: Language 53 (1977), S. 361-382
- Schegloff, Emanuel/Sacks, Harvey: Opening up Closings. In: Semiotica 8 (1973), S. 289-327; leicht gekürzt wieder abgedruckt in: R. Turner (ed.): Ethnomethodology. Harmondsworth, Engl. 1974, S. 233-264
- Schenkein, Jim (ed.): Studies in the Organization of Conversational Interaction. New York 1978

- Scherer, Klaus R./Ekman Paul (eds.): Handbook of Methods in Nonverbal Behaviour Research. Cambridge 1982
- Schlippe, Arist von/Jochen Schweitzer: Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung. Göttingen/Zürich 1996²
- Schütz, Alfred: Wissenschaftliche Interpretation und Alltagsverständnis menschlichen Handelns, in: Ders.: Gesammelte Aufsätze, Bd. 1: Das Problem der sozialen Wirklichkeit. Den Haag 1971, S. 3-54
- Ders.: Das Problem der Rationalität in der sozialen Welt, in: Ders.: Gesammelte Aufsätze, Bd. 2: Studien zur soziologischen Theorie. Den Haag 1972, S. 22-50
- Schütze, Fritz: Zur Hervorlockung und Analyse von Erzählungen thematisch relevanter Geschichten im Rahmen soziologischer Feldforschung - dargestellt in einem Projekt zur Erforschung kommender Machtstrukturen. In: Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen (1976), S. 159-260
- Soeffner, H.-G. (Hg.): Interpretative Verfahren in den Text- und Sozialwissenschaften. Stuttgart 1979
- Ders. (Hg.): Beiträge zu einer empirischen Sprachsoziologie. Tübingen 1980
- Ders.: Interaktion und Interpretation, in: Ders. (Hg.) 1979, S. 328-351
- Ders.: Statt einer Einleitung: Prämissen einer sozialwissenschaftlichen Hermeneutik, in: Ders. (Hg.) 1980, S. 9-48
- Spindler, Maria: Die operative Anlage eines interaktiven qualitativ-empirischen Forschungsprozesses. In: Theo Hug (Hg.) Wie kommt Wissenschaft zu Wissen?, Bd. 2, Einführung in die Forschungsmethodik und Forschungspraxis. Baltmannsweiler 2001, S. 51-71
- Spöhring, Walter: Qualitative Sozialforschung. Stuttgart (Teubner) 1989
- Strauss, Anselm L.: Grundlagen qualitativer Sozialforschung. Datenanalyse und Theoriebildung in der empirischen soziologischen Forschung. München 1994
- Ders. und Juliette Corbin: Grounded Theory: Grundlagen qualitativer Sozialforschung. Weinheim 1996
- Streek, Jürgen: Konversationsanalyse. Ein Reparaturversuch. In: Zeitschrift für Sprachwissenschaft 2 (1983), S. 72-104
- Switalla, Bernd: Die Identifikation kommunikativer "Daten" als sprachtheoretisches Problem. In: Zeitschrift für Semiotik 1 (1979), S. 161-175
- Weingarten, E./Sack, F./Schenkein, J. (Hgg.): Ethnomethodologie. Beiträge zu einer Soziologie des Alltagshandelns. Frankfurt 1976
- Weisbord, Marvin R.: Organisationsdiagnose. Ein Handbuch mit Theorie und Praxis. (Goch 1984) Arbeitshandbücher für Führungskräfte, Nr. 5, (Bratt-Institut für Neues Lernen)
- Wernet, Andreas: Einführung in die Interpretationstechnik der Objektiven Hermeneutik. Opladen (Leske und Budrich) 2000

- West, Candace/Zimmerman, Don H.: Conversation Analysis. In: Scherer, Klaus R. - Ekman, Paul (eds.): Handbook of Methods in Nonverbal Behaviour Research. Cambridge 1982, S. 506-541
- Willke, Helmut: Strategien der Intervention in autonome Systeme. In: Baecker, Dirk - Markowitz u.a. (Hgg.): Theorie als Passion. Frankfurt am Main 1987, S. 333-361
- Winkler, Peter (Hg.): Methoden der Analyse von Face-to-Face-Situationen. Stuttgart 1980
- Zedler, Peter/Heinz Moser (Hg.): Aspekte qualitativer Sozialforschung. Studien zur Aktionsforschung, empirischen Hermeneutik und reflexiver Sozialtechnologie. Opladen (Leske und Budrich) 1983