

Differenz und Integration

Die Zukunft moderner Gesellschaften

Verhandlungen des 28. Kongresses
der Deutschen Gesellschaft für Soziologie
im Oktober 1996 in Dresden

Band II:

Sektionen, Arbeitsgruppen, Foren, Fedor-Stepun-Tagung

Herausgegeben von
Karl-Siegbert Rehberg

unter Mitarbeit von Andreas Pischel und Thomas Platz



Westdeutscher Verlag

1997

2. Georg Vobruba: Migration über Wohlstandsgefälle. Zur Analyse von transnationalen Integrationsprozessen 480
3. Stefan Weick: Migranten in der Bundesrepublik: Familiäre Lebensformen, Ereignisse des Familienzyklus und Wohnbedingungen 484
4. Thomas A. Dunn, Michaela Kreyenfeld, Mary E. Lovely: Integration von Ost-West-Migranten in den Westdeutschen Arbeitsmarkt 489
5. Uwe Engfer, Thomas Seng: Differenzierung der Lebensverhältnisse in Ostmitteleuropa und Ost-West-Migration 495

XIX. Sektion Soziale Probleme und soziale Kontrolle 501

Leitung: Helge Peters

GEWALT IN DER FAMILIE: INTEGRATION WIDER WILLEN

1. Carol Hagemann-White: Die feministische Gewaltdiskussion: Besonderung und Integrationsaussichten 501
2. Gerlinda Smaus: Die Bedeutung der physischen Gewalt für die Reproduktion des Geschlechterverhältnisses 505
3. Birgit Menzel: Männergewalt gegen Frauen: Aus der Geschichte eines Themas 509
4. Joachim Kersten: Familien- und gemeinschaftsbezogene Orientierungen bei Jugendlichen in Cliques 514

XX. Sektion Soziale Ungleichheit und Sozialstrukturanalyse 519

Leitung: Peter A. Berger

SOZIALE UNGLEICHHEITEN UND SOZIALE DIFFERENZIERUNGEN

1. Peter A. Berger: Einleitung 519
2. Martin Diewald, Heike Solga: Differenz oder Angleichung? Strukturelle und berufliche Mobilitätsprozesse in West- und Ostdeutschland seit 1990 520
3. Marc Szydlik: Ausbildungsadäquanz als Dimension von sozialen Ungleichheiten – Ostdeutsche und Westdeutsche im Vergleich 524
4. Tatjana Rosendorfer: Ökonomische Ungleichheit im Alter 528
5. Anni Weiler: Geschlechtsspezifische Entgeltdifferenzierungen. Integration oder Differenzierung der Geschlechter in der Lohnstruktur? 532
6. Hannah Brückner, Jutta Allmendinger, Janina von Stebut, Stefan Fuchs: Die Integration von Frauen in die Wissenschaft – eine Echternacher Springprozedur 537

XXI. Sektion Sozialpolitik 545

Leitung: Thomas Olk

SOZIALPOLITIK UND LEBENSLAUF

1. Michael Opielka: Familienpolitik und Lebenslauf 545
2. Martina Schiebel: Kirche, Kader, Quereinsteiger: Lebensläufe und sozialpolitische Vorstellungen von wohlfahrtsverbandlichen Akteuren in den neuen Bundesländern 551

3. Jutta Allmendinger, Thomas Hinz: Mobilität und Lebensverlauf 537
4. Doris Rentzsch: Dynamische Armutsforschung in Ostdeutschland – Dauer und Ursachen von Sozialhilfverläufen im sozialpolitischen Kontext 561
5. Sabine Huth, Heidrun Großmann: Alleinerziehen – zwischen Unabhängigkeit und Abhängigkeit 567
6. Petra-Sabine Wagner, Günther Wachtler: Erwerbstätigkeiten von Rentnerinnen und Rentnern: Der dreigeteilte Lebenslauf zwischen individuellen Variationen und institutionellen Regulationen 572

XXII. Sektion Soziologie des Sports 577

Leitung: Günther Lüschen

SPORT, SOZIALPOLITIK UND ÖFFENTLICHE GESUNDHEIT (PUBLIC HEALTH)

1. Alfred Rütten: Neue Public Health, Sport und Politik 578
2. Gerhard Trosien: Sport und Gesundheit. Eine sportpolitische Zwickmühle? 583
3. Ivan Waddington: Sport and Health 587
4. Joachim Winkler: Dimensionen der Gesundheit und der Einfluß sportlicher Aktivitäten 591
5. Christian Janßen: Gesundheitliche Risikoverhaltensweisen und gesundheitliche Kontrollüberzeugungen (HLC) in Ost- und Westdeutschland. Eine Querschnittstudie von 1992 594

XXIII. Sektion Soziologische Theorie 599

Leitung: Hans-Joachim Giegel

INKLUSION/EXKLUSION

1. Hans-Joachim Giegel: Einleitung: Wie begreifen soziologische Theorien Exklusion? 599
2. Rudolf Stichweh: Inklusion/Exklusion und die Theorie der Weltgesellschaft 601
3. Michael Corsten: Moral und die Inklusion in funktional differenzierte Teilsysteme: Moderne Bildungsmodi von Individuum und Gesellschaft 607
4. Gesa Lindemann: Inklusion und Exklusion als Konstitutionsprinzip von Gesellschaften 612
5. Johannes Weiß: Die Nation als Provokation und Problem der Soziologie 616
6. Armin Nassehi: Inklusion oder Integration? Zeitdiagnostische Konsequenzen einer Theorie von Exklusions- und Desintegrationsphänomenen 619

XXIV. Sektion Sprachsoziologie 625

Leitung: Hans-Georg Soeffner

GEMEINSCHAFT UND ARBEITSTEILUNG: KOMMUNIKATION UND ARBEIT IN ORGANISATIONEN

1. Hans-Georg Soeffner und Hubert Knoblauch: Einleitung 625

2. Hubert Knoblauch: Interaktion, Kommunikation und Arbeit: Die neue Arbeitsfeldforschung	627
3. Christoph Meier: Die konversationsanalytische Untersuchung von Arbeitsvollzügen – am Beispiel von »doing ›being in charge« in Arbeitsbesprechungen	631
4. Anne Borzeix: On Words and Work	637
5. Achim Brosziewski: Die Produktion des Produzenten – Kommunikationsarbeit im Management	641
XXV. Sektion Stadt- und Regionalsoziologie	648
<i>Leitung: Rainer Neef</i>	
ETHNISCHE PROBLEME UND SOZIALE SPALTUNGEN IN GROBSTÄDTEN	
1. Rainer Neef: Einleitung	648
2. Peter Bremer: Arbeitsmigranten in der Bundesrepublik: Eine neue »urban underclass«?	649
3. Viktoria Waltz: Soziale Integration und ethnische Identifikation in Stadtquartieren	653
4. Hervé Vieillard-Baron: Migrationen und »ethnische« Stigmatisierung in Frankreich	658
5. Sigrid Baringhorst: Segregation statt Integration? – Zu einigen nicht-intendierten Folgen multikultureller Minderheitenpolitik in Großbritannien	662
XXVI. Sektion Wirtschaftssoziologie	667
<i>Leitung: Helmut Voelzkow</i>	
WIRTSCHAFTLICHE TRANSFORMATIONSPROZESSE IM SPANNUNGSFELD VON MARKT, STAAT UND DRITTEM SEKTOR	
1. Christoph Deutschmann und Helmut Voelzkow: Einleitung	667
2. Stefan Immerfall: Vertrauen und Wettbewerb – Globalisierung und sozio-ökonomische Konkurrenz	669
3. Dorothea Jansen: Gibt es einen Widerspruch zwischen Sozial- und Systemintegration? Theoretische Überlegungen und eine empirische Illustration	673
4. Joachim Fischer und Sabine Gensior: Netz – Transfer und Systemintegration	677
5. Ingo Bode: »Welfare Mix«: Nonprofitorganisationen und hybride Solidaritäten. Das französische Hilfskassenwesen zwischen Stabilität und Wandel	681
6. Hans Georg Tegethoff: Die schlanken Füße des Staates – Zur ökonomischen Rationalisierung der Kommunalverwaltungen	685
XXVII. Sektion Wissenschafts- und Technikforschung	691
<i>Leitung: Werner Rammert</i>	
NATÜRLICH SOZIAL – ZUR SOZIALITÄT DER DINGE	
1. Jost Halfmann: Die Naturen der Gesellschaft: Zur soziologischen Betrachtung der Differenz von naturwissenschaftlichem und »lebensweltlichem« Naturbild	691

2. Florence Rudolf: Die Differenz Natur-Gesellschaft anhand der deutschen und der französischen Umweltberatung	695
3. Gerald Wagner: Objekte und Grenzen – Die soziale Konstruktion von Grenzobjekten in der Intensivmedizin	698
4. Heidrun Kaupen-Haas: Körperliche Präsenz und Arzt-Patient-Kommunikation: Neue bildgebende Verfahren in der Klinik	702
5. Karin Dollhausen: Soziale Praktiken als »Schlüssel« zur Analyse ökologischer Modernisierung – Dargestellt am Beispiel »ökologisches Bauen«	706
XXVIII. AG Sozial- und Ideengeschichte der Soziologie	711
<i>Leitung: Carsten Klingemann, Peter-Ulrich Merz-Benz</i>	
KLASSISCHE THEORIEN VON ÜBERGANGSPROZESSEN ALS ERKLÄRUNGSGRUNDLAGE AKTUELLER KRISENSITUATIONEN	
1. Carsten Klingemann: Einleitung	711
2. Cornelius Bickel: Evolution und Involution des Individualitätsprinzips in Tönnies' Theorie gesellschaftlicher Umbrüche	712
3. Lothar Peter: Durkheim – ein früher Kommunitarist?	715
4. Manfred Lauer: Die Herrschaftssoziologie von Gumpłowicz – eine alternative Transformationstheorie?	718
5. Carlo Mongardini: Moderne Kultur und Organisation: Roberto Michels (1876-1936)	720
6. Wilfried Dreyer: Deutsche Wiedervereinigung in der Perspektive der verstehenden Soziologie Georg Simmels und Max Webers	724
7. Uta Gerhardt: Talcott Parsons und die Re-Education-Politik der amerikanischen Besatzungsmacht	728
8. Gerhard Wagner: Die Weltgesellschaft: Zur Kritik und Überwindung einer soziologischen Fiktion	732
XXIX. AG Soziologie der Kindheit	737
<i>Leitung: Helga Zeiher</i>	
INTEGRATION DER KINDHEIT IN DIE ERWACHSENENGESELLSCHAFT	
1. Helga Zeiher: Einleitung	737
2. Doris Bühler-Niederberger, Beatrice Hungerland: Teure Kinder – Der Wert der Kinder als Gegenstand und Produkt sozialer Auseinandersetzungen	738
3. Marlene Stein-Hilbers: Die Rechtsstellung des Kindes: Neue Entwicklungen und Perspektiven	743
4. Helmut Wintersberger: Ökonomische Verhältnisse zwischen den Generationen. Beitrag zu einer Ökonomie der Kindheit	748
5. Magdalena Joos: Armutsentwicklung und familiäre Armutsrisiken von Kindern in den neuen und alten Bundesländern	751

XXIV. Sektion Sprachsoziologie

Leitung: Hans-Georg Soeffner

Gemeinschaft und Arbeitsteilung – Kommunikation und Arbeit in Organisationen

1. Einleitung

Hubert Knoblauch, Jo Reichertz und Hans-Georg Soeffner

Die Untersuchung sprachlicher Interaktionsvorgänge in Face-to-face-Situationen zählt zu den Herzstücken der neueren Sprachsoziologie, die sich – im Unterschied zur herkömmlichen Soziolinguistik – an hermeneutischen, interpretativen Modellen orientiert und vorwiegend qualitativ verfährt. In der keineswegs sehr langen Zeit ihrer Entwicklung im deutschsprachigen Raum hat sie sich indessen vorwiegend informellen sozialen Situationen sprachlicher Interaktion zugewandt. Diese Auswahl ist keineswegs zufällig, eignet sich doch dieser vermeintlich ungeordnete, lose strukturierte Bereich am besten, um aufzuzeigen, daß es eine Ordnung in sprachlichen Handlungen zu entdecken gibt, die nicht in der Struktur der »langue«, sondern in den prozessualen Vorgängen der »parole« verankert ist: eine »structure of social action« in der gesprochenen Sprache. Nachdem dieser Aufweis gelungen war, wandte sie sich zunehmend auch formalisierten, insitutionalisierten Situationen zu, vor allen Dingen in modernen gesellschaftlichen Organisationen: Die Untersuchung der Argumentation von Richtern und Richterinnen, der sprachlichen Interaktion bei der Polizeiarbeit oder von Aufnahmegesprächen in der Psychiatrie (um nur einige zu nennen), die seit Ende der 70er Jahre durchgeführt wurden, beschäftigen sich nun nicht mehr nur mit dem allgemeinen Nachweis einer Struktur sprachlicher Interaktion, sie zielen darauf, die besonderen sprachlichen Interaktionssequenzen zu identifizieren, die typisch und, wie sich herausstellte, nachgerade konstitutiv für diese Organisationen sind. Aus der Beschäftigung mit der sprachlichen Interaktion in Organisationen erwuchs quasi natürlich ein Interesse an den damit verbundenen arbeitsteiligen Kommunikationsformen und daran, wie diese Kommunikationsformen innerhalb von Organisationen miteinander verknüpft werden. Daß die sprachliche Interaktion in arbeitsteiligen Organisationen ein wesentliches Medium der Formulierung und Verfolgung organisatorischer Ziele, der Koordination der Aufgaben, ja der Verrichtung von Arbeit darstellt, bildet somit einen Leitgedanken dieser sprachsoziologischen Forschung, der in den folgenden Beiträgen aufgenommen wird. Wie sich an deren Behandlung der verschiedensten Untersuchungsgegenständen zeigt, gibt es dazu auch eine Reihe von Anschlußmöglichkeiten an Forschungsrichtungen, die außerhalb des deutschsprachigen Raums betrieben werden. Deswegen finden sich in diesem Rahmen sowohl Beiträge deutschsprachiger, angelsächsischer und französischer Autoren und Autorinnen

versammelt. (Ursprünglich war auch ein Beitrag von Per Linell aus Schweden vorgesehen, der jedoch seinen Vortrag kurzfristig absagen mußte.)

Hubert Knoblauch erläutert in seiner Darstellung die Entstehung und Vorgehensweise der »Workplace Studies«, einen qualitativ orientierte Forschungsansatz, der sich mit kommunikativen Vorgängen in modernen, insbesondere auch hochtechnologischen Organisationen beschäftigt. Dieser Ansatz zielt auf eine Analyse der Arbeit, die den wesentlichen Beitrag von interaktiven und kommunikativen Prozessen zu dem herausstellt, was auch als »Informationsarbeit« bezeichnet wird. Die Berücksichtigung der interaktiven und kommunikativen Aspekte könnten, so vermutete Knoblauch, eine grundlegende Neubewertung des Arbeitsbegriffs zur Folge haben.

Diese interaktiven Züge macht Christian Heath in seiner lebendigen Analyse von Videosequenzen aus Arbeitsvorgängen sehr anschaulich. An seinem Material, das aus verschiedenen Kontrollzentren von U-Bahnstationen stammt, legt er das besondere Augenmerk auf die interaktiven Prozesse, die zur Konstitution gemeinsamer Objekte führen – ein in multimedial und hochtechnologischen Arbeitsfeldern komplizierter Prozeß. Dabei identifiziert er eine Reihe verschiedener Arten der Objektkonstitution, wobei er besonderen Wert auf den Zusammenhang von Körperbewegungen und sozialem Raum mit der Nutzung technischer Artefakte, Displays und Bildschirme legt.

Anni Borzeix vom Centre de Recherche en Gestion in Paris stellt ihrer Analyse eine Übersicht über die laufenden Forschungsarbeiten in Frankreich voran. Ihr eigener Schwerpunkt liegt auf dem Zusammenhang von Sprache und Arbeitsaktivitäten. In einigen großen Projekten standen Verkehrsbetriebe im Mittelpunkt, und auch Anni Borzeix schildert erste Ergebnisse ihrer Untersuchung von Benutzern eines großen Pariser Bahnhofes. In teilnehmender Beobachtung, Befragung und mit Elizitierungen wird herausgestellt, wie sich die Menschen in dem Gewirr zurecht finden, welche Ordnungs- und Zeichensysteme ihre Wege leiten und wie die Koordination mit den anderen vorstatten geht.

Christoph Meiers Anliegen besteht darin, aufzuzeigen, wie der organisatorische Kontext der Interaktionen – in diesem Falle von Arbeitsbesprechungen – und die situativen Identitäten der Beteiligten – wie etwa »Besprechungsleiter« – im Vollzug des Handelns realisiert werden. Anhand von Datenmaterial aus Arbeitsbesprechungen in sehr unterschiedlichen Kontexten versucht Meier, spezifische Formate der Äußerungen in diesen Kontexten herauszustellen, an denen die besonderen Merkmale des »Sprechens-beim-Interagieren« im Sinne eines »organisatorischen Fingerabdrucks« deutlich werden.

Achim Brosziewski stellt theoretische Vorarbeiten zu einer qualitativen Analyse von Kommunikationsarbeit im Management vor. Ein Teil der kommunikativ zu bewältigenden Arbeit des Managements besteht darin, ökonomische Realitäten in Organisationen und betriebliche Abläufe einzuführen, d.h. sie sozial zu konstruieren. Die Kommunikationsarbeit im Management stellt eine besondere Mischform zwischen alltäglich-gelegentlichen und professioneller Kommunikationsarbeit dar, die sich am Doppelhorizont von Produktivität und Wirtschaftlichkeit orientiert. Weil der Zusammenhang zwischen diesen sich keineswegs deckenden Zielen nur symbolisch repräsentiert werden kann, spielen die Kommunikationsfertigkeiten und die Symbolik technischer und ökonomischer Rationalitäten eine entscheidende Rolle.

Die hier vorgestellten Analysen weisen offenkundig über die Sprachsoziologie hinaus in die Organisations-, Arbeits- und Industriosozologie.

Prof. Dr. Hans-Georg Soeffner, Universität Konstanz, Sozialwissenschaftliche Fak., FG Soziologie, PF 55 60, D 35, D-78434 Konstanz

2. Interaktion, Kommunikation und Arbeit: die neue Arbeitsfeldforschung

Hubert Knoblauch

I. Einleitung

Der Titel dieser Veranstaltung, Gemeinschaft und Arbeitsteilung, Kommunikation in Organisationen, spielt mit zwei Konzepten, die oftmals als kontrastierend angesehen werden: Arbeit im Sinne einer zweckrationalen Handlungsform, die einer Logik der »Kosteneffizienz« folgt, und Kommunikation als eines wesentlich auf andere gerichteten, an Verständigung orientierten Handelns. Nicht der Kontrast, sondern die innige Verknüpftheit von Arbeit und Kommunikation gerade in modernen Organisationen soll hier betont werden. Ich möchte mich dabei auf einen Ansatz konzentrieren, der Arbeitsverrichtungen in hochgradig technologisierten Organisationen untersucht, die in der Ökonomie auch als Informationsarbeit bezeichnet werden. Diese Forschungsrichtung, die Workplace Studies (WPS), hat sich im angelsächsischen Raum ausgebildet; Ansätze dazu finden sich auch in Europa. Im deutschsprachigen Raum ist er jedoch weitgehend unbekannt, obwohl er eine vielversprechende neue Forschungsrichtung darstellt, die theoretisch implizit den innigen Zusammenhang von Arbeit und Kommunikation herausstellt.

II. Entstehung der Workplace Studies

Die Workplace Studies gehen aus der Konvergenz (a) sozialwissenschaftlicher Methoden mit (b) ingenieurwissenschaftlichen Gegenständen hervor.

(a) Eine entscheidende Rolle in der Entwicklung der Workplace Studies spielen die Arbeiten von Lucy Suchman (1987) und der von ihr vorgeschlagene Ansatz der »situated action«. Suchman steht zum einen in der Tradition der amerikanischen Anthropologie, die sich davon abwandte, fremde, »exotische« Gesellschaften zu untersuchen und die Erforschung der modernen Industriegesellschaft mit ethnographischen Methoden vorantrieb. Für ihre eigene Untersuchung in einem amerikanischen Betrieb griff sie jedoch überdies auf methodische und methodologische Einsichten aus der soziologischen Konversationsanalyse und der aus der Ethnomethodologie hervorgegangenen »Studies of Work« zurück.

Die Studies of Work (Garfinkel 1986) untersuchen den Vollzug auch ausgedehnter Arbeitstätigkeiten sowie der dabei inkorporierten Kenntnisse und Fähigkeiten. Es geht ihnen also nicht um Umschreibungen von Arbeitsaktivitäten, wie sie in Arbeitsanleitungen, Lehr-

buchdarstellungen oder Verhaltensregeln umschrieben werden, sondern um die Rekonstruktion der »Praxis« der Arbeit, der im Laufe der praktischen Tätigkeit erworbenen Kompetenzen und der Fähigkeiten, situative Unwägbarkeiten zu bewältigen und situativ vernünftige Entscheidungen zu fällen.

Eine umfassendere Rezeption erfuhr die zweite, aus der Ethnomethodologie erwachsene Richtung, aus der sich die WPS wesentlich nähren: die Konversationsanalyse. Da diese durch die richtungweisenden Arbeiten von Sacks, Schegloff und Jefferson geprägte Forschungsrichtung auch im deutschsprachigen Raum bekannt ist (Bergmann 1981), bedarf sie keiner weiteren Erläuterung. Im Unterschied zur Konversationsanalyse setzen die WPS jedoch eine Reihe weiterer Datenquellen ein, sie haben eine starke ethnographische Orientierung und zeigen eine ausgeprägtere Bereitschaft, Empirie und Theorie zu verbinden.

(b) Vor allem aber zeichnen sie sich durch ihren Untersuchungsgegenstand aus: es handelt sich um die Untersuchung von Arbeitsabläufen in dem, was als »hochgradig technologisierte Kontexte« bezeichnet werden kann. Im Falle der WPS handelt es sich genauer um das Feld der technologisch vermittelten Kommunikation, das mit den Begriffen der Mensch-Computer-Kommunikation (HCI), der computervermittelten Kommunikation (CmC) und der computerunterstützten kooperativen Arbeit (CSSW) bezeichnet wird.

Die Gründe für die Konvergenz der sozialwissenschaftlichen Erforschung von Arbeitsprozessen und der Entwicklungen im ingenieurwissenschaftlich dominierten Bereich der CSCW, HCI und CDSS liegen in äußerst praktischen Problemen begründet. Die mit der Entwicklung dieser Systeme befaßten Techniker wurden immer unzufriedener mit rationalistischen und zielorientierten Modellen menschlichen Verhaltens und der Interaktion im Umgang mit diesen Systemen; zudem bewegten sie sich mehr und mehr von experimentellen Laboruntersuchungen weg, die »rein« interne Prozesse untersuchen und alltägliche Kontexte ausklammern. Denn viel zu häufig kam es vor, daß komplexe Computersysteme für große Organisation – etwa ein Informationssystem für den Notdienst einer Millionenstadt – eingeführt wurden, die von den Nutzern nicht angewandt werden konnten. Es waren die vielen Fehlschläge, die industriell oder akademisch verortete Forscher dazu brachten, nach neuen und verlässlicheren Methoden für die Entwicklung und Gestaltung von Computersystemen zu suchen, die die alltäglichen Arbeitstätigkeiten und Aufgaben der Nutzer dieser Systeme angemessener erforschen.

III. Die Workplace Studies: Interaktion als Arbeit

Wie schon angedeutet, zeichnen sich die WPS durch die Anwendung konversationsanalytischer und ethnographischer Methoden auf besondere *Untersuchungsgegenstände* aus. Ihre Untersuchungen behandeln die Arbeit in Flughäfen und Flughafen-Kontrollräumen, Technologieentwicklungszentren, Börsen, der Navigation von Schiffen und anderen komplexen, mit moderner Technologie ausgestatteten Arbeitsbereichen. Suchman hat diese Untersuchungsgegenstände als »centres of coordination« charakterisiert (Suchman 1993): 1. Sie organisieren im Raum verstreute Aktivitäten so, daß eine Reihe von Akteuren eine andere Reihe von Akteuren zu bestimmten Zeiten mit bestimmten Leistungen versorgt, wobei der Erfolg dieser Aktivitäten die Koordination und Abstimmung der Tätigkeiten voraussetzt.

Zum zweiten sind die Arbeitsaktivitäten einer nicht begrenzten Zahl störender Einflüsse ausgesetzt, von denen manche Gegenstand der Arbeit sind und andere erst im Laufe der Arbeit entstehen. Drittens stellen Raum und Zeit spezifische Probleme dar, insbesondere die Verteilung der Personals und der Gerätschaften im Raum und die Abstimmung auf einen besonderen Zeitplan bzw. auf die Anforderungen nach akuten Änderungen in kritischen Situationen. Viertens zeichnet sich die Arbeit durch eine starke wechselseitige Orientierung der Beteiligten aneinander und an ablaufenden Situationen aus, während ihre Aufmerksamkeit zugleich auf die jeweiligen Aufgaben und den damit verbundenen Umgang mit Technologien gekennzeichnet ist. Diese Technologien schließlich unterstützen die Kommunikation mit anderen Orten.

Im Unterschied zu den in diesem Bereich gängigen Laborexperimenten wird versucht, Arbeitsvorgänge in natürlichen Situationen aufzuzeichnen; ethnographische Methoden finden dabei ebenso Verwendung wie konversationsanalytische. Eine besondere, innerhalb der Soziologie herausragende Rolle spielt der Einsatz audiovisueller Technologien.

Ein wesentliches Merkmal der untersuchten Felder ist, daß es sich um Arbeit an und mit *Technologien* handelt. Dabei wird besonders auf die handlungsrelevante »Außenseite« der Technologien als manipulierbarer und im sozialen Raum lokalisierter Objekte, als visuelle Repräsentation in Form von Bildschirmen oder von Papierdokumenten geachtet. Die WPS betrachtet Technologien nicht als Gegenstände oder »natürliche Objekte«, die behandelt werden. Vielmehr soll versucht werden, die Trennung zwischen technologischen Geräten, ihren Darstellungsformen und Nutzern zu überwinden. Einerseits dient Technologie dazu, Arbeitsvollzüge zu strukturieren, sie stellt die Mittel bzw. Ressourcen zur Verfügung, mit denen Handelnde sich und ihren Mitarbeitenden den Sinn ihrer Handlung aufzeigen können. Andererseits werden Technologien durch die Praktiken definiert, die mit und an ihnen vollzogen werden. Indessen wird der Umgang mit der Technologie selbst nicht als Interaktion verstanden. Vielmehr liegt das Augenmerk der Untersuchungen auf dem Umgang mit diesen Technologien, insofern sie in einem sozialen Kontext stattfindet und interaktiven Prozeduren folgt.

Eine der folgenreichsten Beobachtungen der WPS besteht darin, daß gerade bei technologisch vermittelten Arbeitsvorgängen *interaktive Vorgänge* keineswegs nur »Beiwerk« der Arbeit sind, sondern wesentlich zur Strukturierung von Arbeitsvorgängen beitragen. So zeigt sich etwa in der Untersuchung der Arbeit im Kontrollzentrum einer U-Bahn, daß die Beteiligten die Aktivitäten nicht nur aufmerksam beobachteten, um in Erfahrung zu bringen, was sie machen. Die Kontrolleure schneiden ihr Verhalten vielmehr so zu, daß sie während der Ausführung ihrer Tätigkeiten die Aktivitäten der anderen im Auge behalten können. Zur interaktiven Koordination werden nonverbale und verbale Kommunikationsmittel eingesetzt: In eingespielten Teams genügt ein Blickwechsel, eine Körperdrehung, eine Beschleunigung oder Verlangsamung der Redegeschwindigkeit. Trotz ihrer Indirektheit weisen diese Kommunikationsmittel ein besonderes »recipient design« auf, durch das sie von anderen als an sie adressiert verstanden werden kann.

Die WPS konzentrieren sich also auf die Interaktion der Beteiligten und ihre Redebeiträge. Auf der Grundlage einer schon beträchtlichen Zahl empirischer Untersuchungen zeigen sie, daß der Umgang der Beteiligten mit den technologischen Systemen von diesen Interak-

tionen und Redenbeiträgen geregelt wird. Dies gilt auch für die Aktivitäten in solchen Organisationen, die für isolierte Arbeiten angelegt sind. Arbeitsaufgaben sind also untrennbar mit dem Verhalten anderer in der Arbeitssituation verbunden sind. Wie individuell und solitär die untersuchten Formen der Arbeit immer auch anmuten mögen, sie erweisen sich als wesentlich interaktiver Vollzug.

IV. Arbeit, Interaktion und Organisation

Die Herausstellung der Bedeutung der Interaktion gerade in technologischen Arbeitszusammenhängen hat weitreichende Folgen, die besonders deutlich werden, wenn wir sie etwa vor herkömmlichen Auffassungen von Arbeit, Interaktion und Technologie betrachten. Während sich die gängigen arbeitssoziologischen Vorstellungen noch immer weitgehend an der Industriearbeit orientieren, war es vor allem Habermas, der auf den Zusammenhang von Technologie, Arbeit und Interaktion einging. Schon 1969 argumentierte er, daß die Entwicklung der Technologie die Arbeit grundlegend verändere, indem sie die Kluft zwischen zweckrationalen Arbeitshandlungen und sozialen Interaktionen vergrößere. Dieses Urteil ruht auf der Annahme, daß Arbeitsprozesse von einer instrumentalen, funktionalen, systemischen Rationalität geleitet seien, während sich der Gegenbegriff der kommunikativen Rationalität auf die durch kommunikative Handlungen konstituierte soziokulturelle Lebenswelt bezieht.

Gerade vor dem Hintergrund dieser kategorischen Unterscheidung gewinnen die Ergebnisse der WPS ein besonderes Gewicht für die Bestimmung der Arbeit. Denn die empirischen Untersuchungen der WPS zeigen, daß die Einführung technologischer Systeme nicht notwendig zur Reduktion der Arbeit auf instrumentelle Handlungen isolierter Akteure führt. Vielmehr gehören Interaktion und Kommunikation wesentlich zur Arbeit besonders in hochtechnologisierten Organisationen. Und dabei sollte betont werden, daß hier nicht von informellen Gesprächen in den Freiräumen der Arbeit gesprochen wird, sondern von den Prozessen, in denen gesetzte Arbeitsaufgaben verrichtet werden.

Tatsächlich zeichnet sich ja die von den WPS untersuchten Formen der Interaktion bei der Arbeit mit Technologien dadurch aus, daß sie allesamt Mittel der sprachlichen wie der nonverbalen Kommunikation verwenden. Dabei zeigt sich, daß diese kommunikativen Handlungen keineswegs als Teil der »informellen Beziehungen« auftreten, sondern notwendig zur Durchführung der Arbeit gerade mit technologisch vermittelnden Systemen sind.

Freilich bestehen die Arbeitstätigkeiten keineswegs ausschließlich aus unmittelbaren kommunikativen Handlungen mit Anwesenden, sondern sind natürlich über weite Strecken an den technologischen Systemen orientiert. Doch was immer moderne technologische Systemen bewirken, stellen sie selbst – wenn es sich nicht sogar um Kommunikationssysteme handelt – Formen der medial und technologisch vermittelten Kommunikation mit Abwesenden dar, wie mittelbar diese auch immer sein mag. Auch dann, wenn Beschäftigte allein an technischen Gerätschaften arbeiten, bleiben sie doch an den anderen orientiert, mit denen sie durch diese Technologien verbunden sind; und oftmals findet diese Orientierung ihren Ausdruck in hochkomplexen Zeichensystemen, Bildschirm-Designs und technischen Artefakten der Repräsentation.

Weil Interaktion und Kommunikation konstitutiv für Arbeitsprozesse sind, erscheint auch die Organisation der Arbeit für alle anfangs angeführten Richtungen in einem neuen Licht. Anderson, Sharrock und Hughes (1990) reden deswegen auch anstelle von Organisation von der »working division of labour«, ein Begriff, den Bentley u.a.(1992) so umschreiben. Die Individuen sind Individuen nur in einem Team, und der Großteil ihrer Arbeit besteht darin, ihre Aufgaben auf die Ansammlung der gesamten fortwährenden Aktivitäten innerhalb der »working division of labour« zu beziehen.

Die WPS räumen durchaus ein, daß etwa der Begriff des situierten Handelns oder der Organisation als »working division of labour« noch einer weiteren Ausarbeitung bedürfen. Obwohl auch ihr Arbeitsbegriff bislang implizit bleibt, weist diese Forschungsrichtung sowohl in theoretischer wie in empirischer Hinsicht vielversprechende Ansätze auf.

Literatur

- Anderson, R., W.W. Sharrock und J.A. Hughes 1990, The division of labour. In: Bernard Conein, Michel de Fornel u. L. Quéré (Hg.), *Les formes de la conversation*. 2. Bd. Paris.
- Bentley, R. et al. 1992, Ethnographically-informed systems design for air traffic control. In: J. Turner; (Hg.), *CSCW '92. Proceedings of the Conference*. N. York, 123-129.
- Bergmann, J. 1981, Ethnomethodologische Konversationsanalyse. In: P. Schröder; P. Steger (Hg.), *Dialogforschung. Jahrbuch des Instituts für Deutsche Sprache*. Düsseldorf.
- Garfinkel, H. (Hg.) 1986, *Ethnomethodological Studies of Work*. London und N. York.
- Habermas, J. 1969, *Technik und Wissenschaft als »Ideologie«*. Frankfurt.
- Suchman, L. 1987, *Plans and Situated Actions. The Problem of Human Machine Communication*. Cambridge.
- Suchman, L. 1993, Technologies of accountability. Of lizards and aeroplanes. In: Button, G. (Hg.), *Technology in Working Order. Studies of Work, Interaction, and Technology*. London und New York, 113-126.

Priv.-Doz. Dr. Hubert Knoblauch, Universität Konstanz, Sozialwissenschaftliche Fakultät, Fachgruppe Soziologie, PF 55 60 D 32, D-78434 Konstanz

3. Die konversationsanalytische Untersuchung von Arbeitsvollzügen: die Aktivität »Gesprächsleitung«

Christoph Meier

1. Die Zielrichtung konversationsanalytischer Untersuchungen

Die ethnomethodologische Konversationsanalyse untersucht die kommunikativen Verfahren, in deren Vollzug soziale Ordnung (re-)produziert wird. Konversationsanalytische Untersuchungen beschreiben Handlungsformen (z.B. das Erzählen von Geschichten oder die Äußerung von Vorschlägen) und grundlegende Prinzipien des Sprechen-beim-Interagieren (z.B. die interaktive Konstruktion von Redezügen oder den rezipientenspezifischen Zugschnitt von Äußerungen). Dieser Vortrag ist der Versuch, die konversationsanalytische Fra-