SSOAR

Open Access Repository
www.ssoar.info

Die konversationsanalytische Untersuchung von Arbeitsvollzügen: die Aktivität "Gesprächsleitung"

Meier, Christoph

Veröffentlichungsversion / Published Version
Sammelwerksbeitrag / collection article

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:
Meier, C. (1997). Die konversationsanalytische Untersuchung von Arbeitsvollzügen: die Aktivität "Gesprächsleitung". In K.-S. Rehberg (Hrsg.), *Differenz und Integration: die Zukunft moderner Gesellschaften ; Verhandlungen des 28. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie im Oktober 1996 in Dresden ; Band 2: Sektionen, Arbeitsgruppen, Foren, Fedor-Stepun-Tagung* (S. 631-636). Opladen: Westdt. Verl. https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-138307

Nutzungsbedingungen:
Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.
Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

Terms of use:
This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.
By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

gesis Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften

Mitglied der Leibniz-Gemeinschaft

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 Zuschnitt von Äußerungen). Dieser Vortrag ist der Versuch, die konversationsanalytische Fra-

gerichtung einmal umzukehren. Anhand der Bemühungen von BesprechungsleiterInnen um den Abschluß von laufenden Gesprächsthemen will ich zeigen, wie man konversationsanalytisch nach der besonderen Qualität einer Aktivität bzw. einer Arbeit fragen kann.

2. Konversationsanalytische Untersuchung von Arbeitsvollzügen?

Ist die Untersuchung von Arbeitsvollzügen mit einer konversationsanalytischen Methodik überhaupt aussichtsreich? Schließlich wird konversationsanalytischen Arbeiten von Seiten der ethnomethodologischen »studies of work« vorgeworfen, sie vernachlässigten die grundsätzlichen Unterschiede zwischen alltäglichem Sprechen-beim-Interagieren und dem Sprechen-beim-Arbeiten-als-Arbeiten. Über konversationsanalytische Untersuchungen von »job talk« mag man zwar entdecken, daß auch in arbeitsbezogenen Interaktionen Äußerungssequenzen oder rezipientenspezifisch zugeschnittene Äußerungen auftreten. Aber worin die besondere Qualität, die »haecceity« (Garfinkel) der Arbeit, die die beteiligten Personen verrichten, bestehe, das werde nicht unbedingt klar (Lynch 1985).

Diese Einwände sind grundsätzlich berechtigt. Aber wenn die untersuchte Tätigkeit – wie im Fall der hier betrachteten Arbeitsbesprechungen – primär sprachlich konstituiert ist, dann erscheint die Gefahr der Verdunkelung nicht ganz so groß. Allerdings, so wird sich zeigen, bedarf die konversationsanalytische Untersuchungsmethodik einer Ergänzung durch ethnographisches Wissen.

Für die konversationsanalytische Untersuchung von institutionell eingebundenen Interaktionen sind zwei Aspekte wesentlich: Zum einen der Vergleich von arbeitsbezogenen Interaktionen mit alltäglichem Sprechen-beim-Interagieren. Zum anderen die Interpretation der dabei zutage tretenden Unterschiede als Beleg dafür, daß die arbeitsbezogenen Aufgaben und Identitäten für die Beteiligten selbst relevant und handlungsleitend sind (vgl. Drew/Heritage 1992). Gegenüber dieser einseitigen Betonung des Vergleichens mit alltäglichem Sprechen-beim-Interagieren bin ich der Meinung, daß bei der Untersuchung arbeitsbezogener Aktivitäten *zusätzlich auch* ein Vergleich mit Interaktionen aus anderen institutionellen Kontexten erforderlich ist.

3. Das »Abschließen eines Themas« im Verlauf einer Zusammenkunft

Ein zentrales Merkmal von Arbeitsbesprechungen ist die nahezu durchgängige Ausrichtung der Aufmerksamkeit aller Beteiligten auf einen gemeinsamen Fokus. In Arbeitsbesprechungen finden sich zudem – im Vergleich zu geselligen Zusammenkünften – häufigere und massivere Bemühungen zur Steuerung der thematischen Progression. Das für Alltagsgespräche typische Ineinanderfließen von Gesprächsthemen weicht zahlreichen Zäsuren und thematischen Diskontinuitäten (vgl. Meier, in Vorbereitung). Stellt man nun Vergleiche an, so zeigen sich unterschiedliche Realisierungen der Bemühungen um einen Themenabschluß, und zwar sowohl a) zwischen geselligen und arbeitsbezogenen Zusammenkünften als auch b) zwischen Arbeitsbesprechungen in verschiedenen organisatorischen Kontexten.

Die drei folgenden, stark vereinfachten Transkriptausschnitte (vgl. die Kurzübersicht über die Notationskonvention im Anhang) zeigen jeweils Versuche, ein aktuelles Gesprächsthema abzuschließen: im Verlauf eines Kaffeetrinkens mit Verwandten (Ausschnitt 1); im Verlauf eines Projektgruppentreffens, bei dem die Beteiligten einen neuen Informationskatalog erstellen (Ausschnitt 2); und im Verlauf einer Redaktionskonferenzen in einem Radiosender (Ausschnitt 3).

<1> kaf1-16:36:56
((Die Beteiligten sind auf die Qualitäten einiger Politiker zu sprechen gekommen und dabei sind unterschiedliche parteipolitische Präferenzen zutage getreten. Rita, deren Muttersprache nicht Deutsch ist, amüsiert sich über das Wort »weggeekelt«.))

1 Rita .hh weggeek[elt]
2 Anna [>aber der<] Kohl:,=
3 Edit =weggeekelt e also
((eine Minute ausgelassen; mehrfache Erklärungsversuche))
4 Anna so is das is wege[keln.]
5 > Edit [so; da]s war n [Ausflu]ch
6 Rita [(n)ja:.]
7 > Edit in die Politik.
8 ((mehrere Personen Kichern))
9 Edit °( )(Uhr) ham (m)er,°=
10 Carl =wo is n der Bernhard
11 jetz hin.
12 (0,8)
13 Rita eh[eh]
14 Hanni [was] wei[ß ich]
15 Elke [Berni:]:.

<2> rfd2:12:12:44
((Die Projektgruppenmitglieder haben sich gerade auf das Vorgehen in bezug auf das Kapitel »RFD« des von ihnen erstellten Informationskatalogs geeinigt.))

1 Herr B °s::::ehr schön.°
2 (0,8)
3 Frau S doch[das is sch]ön; ja
4 > Herr B [°s::°o.]
5 (3,2)
6 > Herr B damith
7 (3,0)
8 Herr L °°(das hattn)[( )°°]
9 > Herr B [wä:ren wir bei RFD:, dann
10 > auch: (0,8) komplett [f:erti]ch?
11 Frau H [°mhm,°]

12 Frau H °ich d[enke schon°]
13 Herr B [Punkte a]bgehakt? (oder) gibt s noch
14 irgndwelche .hhhh (1,0) Unterunterpunkte.
15 (0,2)
16 Herr L °ne.°
17 Herr B nein.
18 (1,4)
19 .hh Punkt Automation.

<3> ksw3:10:16:23
((Die Redaktionsmitglieder haben bislang über die bevorstehenden Sendungen am Nachmittag und am Abend diskutiert.))

1 Thomas ne Nachricht würd ich auf jedn Fal[l (mach]n).
2 Dagmar [m:,]
3 Thomas ja?
4 Claudia ((flüstert etwas Unverständliches))
5 > Thomas .hh s:o.
6 Fried. ((räuspert sich))
7 > Thomas dann
8 (1,6)
9 morgn is Freitach. (n[e?)]
10 Berth. [mor]gn is Freitach un morgn

Anhand dieser drei Fälle sind verschiedene Beobachtungen möglich. So ist zu sehen, daß sowohl Edit als auch der Chefredakteur Thomas M und der Projektgruppenleiter Herr B ähnliche Elemente bei ihren Bemühungen um einen Abschluß des laufenden Themas verwenden. Es findet sich die zäsurerzeugende Partikel »so« mit fallender Intonationsstruktur (vgl. <1> Zeile 5, <2> Zeile 4 und <3> Zeile 5) und es finden sich Formulierungen des augenblicklichen Stands der Interaktion (vgl. <1> Zeilen 5+7, <2> Zeile 9+10). Aber es zeigen sich auch Unterschiede. Während Herr B und Thomas M in <2> Zeile 19 und <3> Zeile 7 selbst den Übergang zu nächsten Themen initiieren tut dies Edit nicht. Sie macht zwar auch eine nächste Äußerung (<1> Zeile 9) mit der sie vermutlich die Uhrzeit und damit unter Umständen auch die Notwendigkeit eines Aufbruchs thematisiert. Aber sie macht – anders als Carl oder Elke in Zeilen 10+15 – diese Äußerung durch ihr auffällig leises und undeutliches Sprechen nicht zum offiziellen Fokus der Aufmerksamkeit aller Beteiligten.

4. Unterschiedliche Formen des »Abschließens eines Themas« im Verlauf von Arbeitsbesprechungen

Neben diesen Unterschieden im Vorgehen der Beteiligten in geselligen und in arbeitsbezogenen Zusammenkünften zeigen sich auch Unterschiede im Vorgehen von Chefredakteur Thomas M und Projektgruppenleiter Herr B. Thomas M erzeugt im Verlauf der Redaktionskonferenzen über die Verwendung von »so.« zahlreiche Zäsuren und wiederholt kün-

digt er unmittelbar anschließend über die Verwendung von »dann« oder »jetzt« nächste Themen an. Dagegen tendiert Herr B dazu, eine Formulierung des Stands der Interaktion zu liefern. Die Produktion dieser Äußerungen ist, wie in Ausschnitt <2> zu sehen, von mehr oder weniger langem Zögern durchsetzt. Darüber hinaus beginnt Herr B seine Äußerung in <2> zunächst als vorsichtig gehaltene Feststellung (»damit ... wären wir«) und transformiert sie dann durch den steigenden Intonationsverlauf auf »fertich« in eine Frage.

Während also Herr B durch sein zögerndes Sprechen und durch die Transformation von Feststellungen in Fragen kommentierende oder ratifizierende Äußerungen der anderen Projektgruppenmitglieder möglich macht oder sogar einfordert, scheint Thomas M eher um die Verhinderung solcher Beiträge bemüht. Das zeigt sich auch, wenn man die Videoaufzeichnungen der entsprechenden Passagen anschaut. Thomas M wendet sich mit der Erzeugung von Zäsuren wiederholt von den anderen Redaktionsmitgliedern ab und seinen Unterlagen zu. Demgegenüber wendet sich Herr B im Verlauf seiner Äußerungen zu den anderen Personen hin und macht auch auf diese Weise deutlich, daß er als Rezipient für Stellungnahmen zur Verfügung steht.

5. Die Interpretation unterschiedlicher Verfahrensweisen – Rückgriff auf ethnographische Kenntnisse

Wir haben hier also zwei Personen, die in ihren jeweiligen Arbeitszusammenhängen als Gesprächsleiter auftreten und dabei vergleichbare Handlungen durchführen: sie eröffnen und beenden die jeweiligen Besprechungen; sie bemühen sich um das Beenden von »Abschweifungen«; sie schließen Themen ab, etablieren neue Themen und schließlich formulieren sie Ergebnisse aus den jeweiligen Diskussionen. Dennoch zeigt sich bei genauer Betrachtung, daß diese Aktivitäten auf unterschiedliche Weise realisiert werden.

Aus konversationsanalytischer Perspektive werden wiederkehrende Verfahrensweisen als Lösungen für strukturelle Probleme der Interaktionsorganisation interpretiert. Wenn nun der Chefredakteur Thomas M und der Projektgruppenleiter Herr B auf so unterschiedliche Weise vorgehen, dann legt das den Schluß nahe, daß sie mit unterschiedlichen Problemen konfrontiert sind. Mit der Formulierung von plausiblen Hypothesen zu diesen Handlungsproblemen ist nun der Punkt erreicht, an dem ethnographische Kenntnisse der untersuchten Arbeitszusammenhänge erforderlich werden.

Im Fall der Redaktionskonferenzen der »Kleinstadt-Welle« ist etwa zu berücksichtigen, daß die tägliche Konferenz gegen 10:00 Uhr beginnt und etwa eine Stunde dauert. Die Konferenz findet damit zur »besten Recherchezeit« statt, d.h. zu der Zeit, in der die Ansprechpartner von Journalisten besonders gut zu erreichen sind. Dazu kommt, daß entsprechend dem Sendeschema bis 12:30 Uhr ein Nachrichtenblock und bis 13:00 Uhr die einstündige Mittagssendung vorbereitet sein müssen. Die Redaktionskonferenzen finden also unter Zeitdruck statt und das Vorgehen von Thomas M kann als eine systematische Lösung für den Umgang damit interpretiert werden.

Aber es gibt noch andere Deutungsmöglichkeiten: Die fest angestellten Redaktionsmitglieder sind wenig berufserfahren bzw. haben gerade ihre erste Stelle angetreten. Lediglich Thomas M verfügt über eine langjährige Berufserfahrung und darüber hinaus ist er in dem

ländlich geprägten Sendegebiet aufgewachsen. Dagegen sind die anderen Redaktionsmitglieder aus verschiedenen Städten Deutschlands zugezogen. Im Arbeitsalltag finden sich wiederholt kleinere Reibereien zwischen einigen RedakteurInnen mit der Tendenz (aus Sicht des Chefredakteurs), »aus allem einen FAZ-Artikel machen zu wollen« und dem (aus Sicht der RedakteurInnen) »autoritär veranlagten« Chef. Insofern ist es möglich, daß Thomas M mit seinem massiven Vorgehen bei Themenübergängen zugleich ein Monopol für die Beurteilung der i.d.R. lokalen, das Sendegebiet betreffenden Themen beansprucht.

6. Ein zyklischer Forschungsprozeß

Die Kombination von konversationsanalytischen und ethnographischen Forschungsmethoden ist nicht einfach als sich ergänzende Abfolge von zwei verschiedenen Phasen zu verstehen, wie z.B. Silverman/Gubrium (1994) nahelegen. Vielmehr werden mit dem Einbeziehen von ethnographischem Vorgehen und Wissen neue Probleme erkauft (z.B. Maynard 1989). So ist die Frage der Validität von auf ethnographischen Kenntnissen basierenden Interpretationen insbesondere dann von Bedeutung, wenn unterschiedliche Sichtweisen eines Geschehens im untersuchten Feld nebeneinander bestehen. Eine Möglichkeit des Umgangs mit diesen Problemen besteht darin, die aus ethnographischem Wissen abgeleiteten Antworten auf das »warum« der beobachteten Praxis am Material – und zwar wiederum mit konversationsanalytischer Methodik – zu prüfen und damit zu einem zyklischen Forschungsprozeß zu gelangen.

Anmerkung

Transkriptionskonvention – Kurzübersicht:
Interpunktionszeichen markieren keine syntaktischen Einheiten sondern Intonationsverläufe (z.B. stark fallend ».«, fallend-steigend »,« oder stark ansteigend »?«). Doppelpunkte stehen für eine Dehnung des vorangegangenen Lautes (»nei::n«), einfache oder doppelte Grad-Zeichen (»°nein°«) für leiseres Sprechen. Lautliche Phänomene, die nicht verschriftet werden können werden in doppelte Klammern gesetzt – »((räuspert sich))«. Lücken im Redefluß werden in Intervallen von jeweils zwei Zehntelsekunden angegeben – z.B. »(0,8)«. Beginn und Ende überlappender Äußerungen werden von rechteckigen Klammern angezeigt, ein Anschluß, der schneller als gewöhnlich ist, durch Gleichheitszeichen und Einrückung. Unsicherheit beim Transkribieren wird durch einfache Klammern angezeigt.

Literatur

Drew, P./J. Heritage 1992, Analyzing talk at work: an introduction. In: Talk at work: Interaction in institutional settings, ed. by P. Drew/J. Heritage. Cambridge: 3-65.

Maynard, D.W. 1989, On the ethnography and the analysis of talk in institutional settings. In: New perspectives on social problems, Vol. 1, ed. by J. Holstein/G. Miller. Greenwich, Conn.: 127-164.

Meier, C. in Vorbereitung, Arbeitsbesprechungen – Interaktionsstruktur, Interaktionsdynamik und Konsequenzen einer sozialen Form (voraussichtlich Westdeutscher V. 1997)

Lynch, M. 1985, Art and artifact in laboratory science: A study of shop work and shop talk in a research laboratory. London.

Silverman, D./J.F. Gubrium 1994, Competing strategies for analyzing the contexts of social interaction. Sociological Inquiry, 64: 179-198.

Dr. Christoph Meier, Justus-Liebig-Universität Gießen, Institut für Soziologie, Karl-Gloeckner-Str. 21 E, D-35394 Gießen