

## Interaktion, Kommunikation und Arbeit: die neue Arbeitsfeldforschung

Knoblauch, Hubert

Veröffentlichungsversion / Published Version

Sammelwerksbeitrag / collection article

### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Knoblauch, H. (1997). Interaktion, Kommunikation und Arbeit: die neue Arbeitsfeldforschung. 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. 627-631). Opladen: Westdt. Verl. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-138316>

### 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.

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

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 richtungsweisenden 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 begrenzbaren 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 Untergrundbahn, 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 Zchnitt von Äußerungen). Dieser Vortrag ist der Versuch, die konversationsanalytische Fra-