

### Die Gesprächsanalyse der dokumentarischen Methode als "Schlüssel" zu selbst-referenziellen Kommunikationssystemen? Theoretisch-methodologische Grundlagen und empirische Vignetten

Gentile, Gian-Claudio

Veröffentlichungsversion / Published Version  
Zeitschriftenartikel / journal article

Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:  
GESIS - Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Gentile, G.-C. (2011). Die Gesprächsanalyse der dokumentarischen Methode als "Schlüssel" zu selbst-referenziellen Kommunikationssystemen? Theoretisch-methodologische Grundlagen und empirische Vignetten. *Historical Social Research*, 36(1), 42-65. <https://doi.org/10.12759/hsr.36.2011.1.42-65>

#### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer CC BY Lizenz (Namensnennung) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier:  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de>

#### Terms of use:

This document is made available under a CC BY Licence (Attribution). For more information see:  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

# Die Gesprächsanalyse der dokumentarischen Methode als “Schlüssel” zu selbst-referenziellen Kommunikationssystemen? Theoretisch-methodologische Grundlagen und empirische Vignetten

Gian-Claudio Gentile \*

**Abstract:** »Discourse Analysis of the Documentary Method as “Key” to Self-Referential Communication Systems? Theoretic-Methodological Basics and Empirical Vignettes«. Niklas LUHMANN is well known for his deliberate departure from the classical focus on studying individual actions and directing attention on the actors’ relatedness through so called (autopoietic) communication systems. In contrast to the gain of a new perspective of observation his focus on autopoietic systems is simultaneously its biggest methodological obstacle for the use in social and management sciences. The present contribution considers the above shift on a theoretical level and with a specific qualitative method. It argues for a deeper understanding of systemic sense making and its enactment in a systematic and comprehensible way. Central to this approach is its focus on groups. Using group discussions as the method of data collection, and the “documentary method” by Ralf BOHNSACK (2003) as a method of data analysis, the article describes a methodologically grounded way to record the self-referential systems proposed by LUHMANN’s system theory.

The theoretical considerations of the paper are illustrated by empirical vignettes derived from a research project conducted in Switzerland concerning the social responsibility of business.

**Keywords:** epistemology; constructivism; methodology; systems theory; LUHMANN; documentary method; group discussion; first and second order

---

\* Address all communications to: Gian-Claudio Gentile, Zentrum für Organisations- und Arbeitswissenschaften, ETH Zürich, Psychologie der Arbeit in Organisation und Gesellschaft ETH, Zürich, Kreuzplatz 5 (G22), 8032 Zürich, Schweiz; e-mail: ggentile@ethz.ch. URL: <<http://www.zoa.ethz.ch>>, <<http://www.pda.ethz.ch>>.

Danksagung: Folgenden Personen ist für deren Unterstützung im Rahmen des genannten Forschungsprojektes zum Thema Corporate Volunteering zu danken: Prof. Dr. phil. Dipl.-Psych. Theo Wehner, Sarah Seyr, Martin Müller, Mirjam Bauer und Christian Lorenz. Auch sei der Förderagentur KTI des Bundes sowie den Praxispartnern für deren finanzielle, zeitliche und inhaltliche Unterstützung gedankt. Schließlich sei auch Frau Dr. Katja Mruck für die inspirierende und kritische Durchsicht des Textes gedankt.

Print Version of: Gentile, Gian-Claudio (2010). Die Gesprächsanalyse der dokumentarischen Methode als “Schlüssel” zu selbst-referenziellen Kommunikationssystemen? Theoretisch-methodologische Grundlagen und empirische Vignetten [53 Absätze]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 11(2), Art. 15, URL: <<http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs1003156>>.

observation; formulative and reflective interpretation; comparative analysis; empirical data; corporate social responsibility.

## 1. Einleitung

Der Reiz und gleichzeitig wohl auch das größte method(olog)ische Hindernis für die Anwendung der LUHMANNschen Systemtheorie im Rahmen sozial- und managementwissenschaftlicher Forschung ist deren radikaler Fokus auf (autopoietische) Kommunikationssysteme bzw. deren Abkehr von klassischen Handlungssystemen (LUHMANN 1994, 1990). Dies führt zu einer Verschiebung der Analyseeinheit von einzelnen Akteuren bzw. dem Verstehen von deren sinnhaften Handlungen hin zu mindestens zwei Akteuren bzw. der Beobachtung von deren interaktiver Verbundenheit in der Kommunikation (siehe z.B. SUTTER 1997).

Durch die zusammenfassende Betrachtung der Akteure bzw. von deren Akten im Begriff der Kommunikation (zu verstehen als dreifacher Selektionsprozess: Information, Mitteilung und Verstehen<sup>1</sup>) erlaubt die Theorie eine Erklärung dafür, wie die Verhaltensweisen und Handlungen unterschiedlicher Akteure gekoppelt und gleichzeitig von der konkreten Person "gelöst" betrachtet werden können: "Durch Kommunikation wird menschliches Verhalten vor einen Sinnhorizont gestellt, d.h. als sinnhaft qualifiziert und als Handlung interpretiert" (SIMON 2007, S.20). Im Basiselement Kommunikation wird Signifikanz erzeugt, d.h. Sinngehalt für eine Handlung oder einen Sprechakt (BOHNSACK 2003).

Der vorliegende Beitrag versucht, der beschriebenen Verschiebung der Analyseeinheit auf theoretischer Ebene mit einer konkreten qualitativen Methode zu begegnen. Ziel ist es, die übergeordneten Sinngehalte und den damit verbundenen Prozess der Verfertigung bzw. Aufrechterhaltung (RÜEGG-STÜRM 2003) entsprechender Inhalte methodisch, d.h. systematisch und für Dritte nachvollziehbar festhalten zu können. Als zentrale Untersuchungseinheit wird die Gruppe gewählt. Mit der Erhebungsmethode der Gruppendiskussion (nach BOHNSACK 1999; siehe auch LOOS & SCHÄFFER 2005) und dem Auswertungsverfahren der "dokumentarischen Methode" (BOHNSACK 2003) wird ein möglicher Zugang zu den von Niklas LUHMANN beschriebenen selbstreferenziellen Kommunikationsstrukturen skizziert:

Die Gesprächsanalyse der dokumentarischen Methode hat sich insbesondere deshalb als ertragsreich erwiesen, weil es mit ihr gelingt, das Gespräch in kon-

---

<sup>1</sup> Nach LUHMANN (1994) kann von Kommunikation dann gesprochen werden, wenn ein Beobachter/eine Beobachterin eine Beobachtung als Information einordnet und sie in einer zweiten Selektion auch als Mitteilung an eine zweite Person adressiert. Erst durch die Entscheidung bzw. die Selektion der zweiten Person, die Mitteilung als solche zu verstehen, vervollständigt sich Kommunikation als dreifacher Selektionsprozess.

sequenter Weise als ein sich selbst steuerndes, oder – wie es in der Sprache der neueren Systemtheorie heißt: als ein autopoietisches oder selbstreferentielles System – zu erfassen (BOHNSACK 2003, S.121).

Der Beitrag hat folgende inhaltliche Struktur: Ausgangspunkt bilden methodologische Überlegungen, welche den Begriff des “Beobachtens” erster und zweiter Ordnung im Fokus haben (vgl. Abschnitt 2). Mit der Gruppendiskussion und der dokumentarischen Methode der Gesprächsanalyse werden die Erhebungs- und Auswertungsmethode inhaltlich beschrieben (vgl. Abschnitt 3.1). Danach wird der Begriff des “konjunktiven Erfahrungsraumes” erläutert, welcher eine zentrale Rolle bei der Ausrichtung der “dokumentarischen Methode” (BOHNSACK 2003) spielt (vgl. Abschnitt 3.2). Mit der “formulierenden” und “reflektierenden” Interpretation werden die Hauptauswertungsschritte skizziert (vgl. Abschnitt 3.3). Sie verdeutlichen die unterschiedlichen Aufmerksamkeits-ebenen der Auswertungsmethode, welche in Analogie zu den unterschiedlichen Beobachtungsperspektiven erster und zweiter Ordnung den Zugang zu kollektiven Orientierungs- und Sinnmustern erlauben. Mit den Erläuterungen zu den Begriffen der Diskursorganisation bzw. Diskurseinheiten werden die wichtigsten Analysefoki bzw. -einheiten beschrieben und in Bezug zu den eingangs erwähnten Basiselementen der Kommunikation gesetzt (vgl. Abschnitt 3.4). Als der die gesamte Forschung durchdringende Stil nimmt die komparative Analyse (fallintern und fallvergleichend) eine zentrale Rolle bei der Ausarbeitung impliziter, d.h. atheoretischer Sinnhorizonte ein (vgl. Abschnitt 3.5). Das Ganze wird mit einem praktischen Beispiel an Daten aus einem Forschungsprojekt im Bereich der sozialen Verantwortung von Unternehmen exemplarisch erläutert. Im Rahmen dieses Projektes wurde konkret nach der Bedeutung gemeinnützigen Engagements von Unternehmen mit ihren Mitarbeitenden (d.h. *Corporate Volunteering* [CV]) geforscht, wobei Mitarbeitende und Führungskräfte im Rahmen von Gruppendiskussionen befragt wurden (vgl. Abschnitt 4). Den Abschluss bildet eine kritische Würdigung, welche die Potenziale und Grenzen der Methode in Hinblick auf die Anschlussfähigkeit an die LUHMANNsche Theorietradition aufzeigt (vgl. Abschnitt 5).

## 2. Das Beobachten des Beobachtens oder die Frage nach dem “Wie”

Mit der Verschiebung des Analysefokus von klassischen Handlungssystemen auf selbst-referenzielle (Kommunikations-) Systeme sind spezifische erkenntnistheoretische Grundannahmen verbunden, welche hinsichtlich des Verständnisses vom Zustandekommen gesellschaftlicher Realitäten bzw. der Möglichkeit zu deren Beobachtung von zentraler Bedeutung sind.

Niklas LUHMANN steht mit seinem systemtheoretischen Ansatz in einer konstruktivistischen Theorietradition, welche die Verbindung zwischen dem Status unseres Wissens und der (Re-) Produktion von Wirklichkeit zum Thema

hat. Im Rahmen dieser Überlegungen steht nicht mehr die Frage nach dem WAS, d.h. nach dem objektiven Sinngehalt unterschiedlicher Wissensbereiche im Fokus. Vielmehr folgt das "empirische Programm des Konstruktivismus" (KNORR-CETINA 1989) der Frage nach dem WIE, d.h. wie Wirklichkeit (operativ) konstruiert und aufrechterhalten wird bzw. werden kann. Niklas LUHMANNs Ansatz folgt dabei einer "Methodologie des Vergleichens" (BOHNSACK 1999, S.209), welche mit Unterscheidungen bzw. Differenzen als Grundelementen der Erkenntnistheorie operiert. Mit dem Begriff des "Beobachters" wird diese methodologische Grundhaltung begrifflich als "Operation des Unterscheidens und Bezeichnens" (LUHMANN 1990, S.73) definiert. Georg KNEER (1997, S.60f.) bringt dies weniger formalistisch folgendermaßen auf den Punkt:

Bei einer Beobachtung treten die beiden Komponenten Bezeichnen und Unterscheiden stets gemeinsam auf: Etwas lässt sich nur als etwas bezeichnen und damit beobachten, wenn es von anderem unterschieden wird – und eine Unterscheidung lässt sich operativ nur verwenden, wenn eine Seite bezeichnet wird.

Hiermit wird die Abhängigkeit jeder Beobachtung ("dies") von einem ihr implizit mitgedachten Vergleichshorizont ("nicht das") beschrieben, der als blinder Fleck für den Beobachter/die Beobachterin (im Moment des Beobachtens) stets unerkannt bzw. nicht beobachtbar ist.

Trotz der relativ abstrakten Definition des Begriffs hat dieser reale und weitreichende Konsequenzen, welche gerade in Hinblick auf die Beantwortung der WIE-Frage wichtig zu berücksichtigen sind. Im Gegensatz zu einer traditionellen, d.h. objektivistischen Erkenntnistheorie verändert das hier beschriebene Beobachten die Welt. Die Wahrnehmung dessen, was Realität ist, ist von der jeweiligen Beobachter/innenperspektive (z.B. einer Person als "psychischem System", einer Amöbe als Organismus oder einem Kommunikationssystem als sozialem System) abhängig: "Real ist, was durch eine Unterscheidung produziert wird. Es gibt keine beobachtungsunabhängige Realität" (FUCHS 1993, S.39). Dies gilt sowohl für Beobachtungen erster wie auch für solche zweiter Ordnung (LUHMANN 1990). Im Gegensatz zur Beobachtung erster Ordnung, welche auf das fokussiert, was sie bezeichnet, legt die Beobachtung zweiter Ordnung (z.B. die wissenschaftliche Beobachtung von Welt) die Aufmerksamkeit auf die benutzte Unterscheidung eines beobachtenden Beobachters/einer Beobachterin. Im Beobachten des Beobachtens wird die "Zweiheit in der Einheit" (S.95) beobachtbar, d.h. sowohl das Bezeichnete ("dies") als auch der "blinde Fleck", der mitgedachte Vergleichshorizont ("nicht das").

Im Beobachten des Beobachtens verschiebt sich der Fokus vom WAS auf das WIE des Beobachtens sowie auf daran anschließende Folgebeobachtungen. Über die Bezeichnungen werden Unterscheidungen aktualisiert, welche Realität erzeugen: "(...) diese oder jene, je nachdem, wie an die Bezeichnung angeschlossen wird" (FUCHS 1993, S.40), d.h. je nachdem, wie die jeweilige Beobachtung

bachtung (z.B. durch Kommunikationsteilnehmende) bezeichnet wird. Versteht man Kommunikation mit Niklas LUHMANN als selbst-referenzielles System, so stellt sich die WIE-Frage hinsichtlich der verwendeten Unterscheidungen, welche im Zuge des "Prozessierens der Selektionen" (Information, Mitteilung und Verstehen) (LUHMANN 1994) zur Anwendung kommen, oder mit Niklas LUHMANN gesprochen: "Kommunikation greift aus dem je aktuellen Verweisungshorizont, den sie selbst erst konstituiert, etwas heraus und lässt anderes beiseite. Kommunikation ist Prozessieren von Selektion" (S.194). Dieses Prozessieren, d.h. die gewählten Bezeichnungen und deren Vergleichshorizonte, gilt es, über die (wissenschaftliche) Beobachtung zweiter Ordnung offenzulegen.

Durch deren Fokus auf den Prozess der Aktualisierung bzw. Herstellung sozialer Realität schließt an dieser Stelle, d.h. bei der Frage nach dem WIE, die "dokumentarische Methode der Gesprächsanalyse" (BOHNSACK 1999) an: "Die Frage nach dem Wie ist die Frage nach dem Modus Operandi, nach dem der Praxis zugrunde liegenden Habitus. (...) Im Sinne der Luhmannschen Systemtheorie ist dies der Übergang von den Beobachtungen erster zu den Beobachtungen zweiter Ordnung" (BOHNSACK, NENTWIG-GESEMANN & NOHL 2007, S.13). Im Folgenden werden deshalb die Gruppendiskussion als Erhebungsmethode und die dokumentarische Methode der Gesprächsanalyse nach Ralf BOHNSACK (1999) erläutert. Sie werden als "Schlüssel" für einen methodischen Zugang zur LUHMANNschen Systemtheorie erachtet.

### 3. Gruppendiskussion und die dokumentarische Methode der Gesprächsanalyse

#### 3.1 Zusammenhang von Erhebungs- und Auswertungsmethode

Das Verständnis von Gesprächen bzw. Kommunikation als selbst-referenzielle Systeme ist Voraussetzung für die tiefer gehende Auseinandersetzung mit Sinnschichten, welche im Gespräch unabhängig von den Intentionen der einzelnen Individuen repräsentiert werden (BOHNSACK 2003). Methodischen Zugang zu diesen Strukturen bzw. deren Aktualisierung im Gespräch bietet zum einen die Erhebungsmethode der Gruppendiskussion und zum anderen die Auswertungsmethode der dokumentarischen Methode (beides nach BOHNSACK 2003 und 1999).

In Abgrenzung zu anderen Verfahren der Gruppendiskussion (siehe z.B. POLLOCK 1955; MANGOLD 1973; MERTON 1987) und in Anlehnung an die Wissenssoziologie von Karl MANNHEIM (1980) fokussiert BOHNSACK mit seinem Verständnis der Methode auf die sogenannten konjunktiven Erfahrungsräume (d.h. kollektives Wissen), welche im Alltag gelebtes und handlungsrelevantes (d.h. atheoretisches) Wissen bezeichnen. Zugang zu diesen in

den Gesprächen aktualisierten Sinnstrukturen erhält man über die Berücksichtigung des Prozesses, d.h. das WIE des Ablaufs einer Gruppendiskussion. Um hierfür die notwendigen Voraussetzungen zu schaffen, bedarf es eines offenen Herangehens. Dieses zeichnet sich durch eine geringe Strukturierung des Diskussionsverlaufs sowie möglichst wenige Interventionen durch die Forschenden aus. Thematische Fokusse werden als sogenannte "Grundreize" gesetzt (z.B. als Stichworte oder symbolische Darstellungen wie z.B. Zeichnungen, Bilder oder ein konkreter Gegenstand) und dann der Diskussion in der Gruppe überlassen. Da der Fokus der Methode weniger auf den immanenten Sinngehalten (WAS) als auf den impliziten Orientierungsmustern (WIE) liegt, ist auch eine vermeintliche Entfernung der Diskussion vom eigentlichen Thema der Gruppendiskussion unproblematisch. Vielmehr kann es Ausdruck des atheoretischen Wissens sein, was im Vergleich unterschiedlicher Gruppendiskussionen sichtbar wird (siehe Abschnitt 3.5 zur komparativen Analyse).

Im Rahmen der Gesprächsanalyse der dokumentarischen Methode werden die Sinnstrukturen dann herausgearbeitet bzw. rekonstruiert. Folgende Schritte und Konzepte werden im Anschluss jeweils kurz in ihren zentralen Punkten erläutert: die formulierende und reflektierende Textinterpretation, die Diskursorganisation und deren Einheiten, das sequenzielle Vorgehen bei der Textinterpretation sowie schließlich die komparative Analyse, welche als elementarer Ausdruck der "Methodologie des Vergleichs" zu verstehen ist.

### 3.2 Das Konzept des konjunktiven Erfahrungsraumes

Karl MANNHEIM (1980) unterscheidet, der oben skizzierten Unterscheidung nach WAS- und WIE-Fragen folgend, zwei Formen von Wissen: ein kommunikativ-generalisierendes Wissen (WAS) auf der einen und ein konjunktives Wissen (WIE) auf der anderen Seite. Das kommunikativ-generalisierende Wissen umfasst das in einer Gesellschaft allgemeingültige und anerkannte Wissen, welches für eine alltägliche Verständigung unter den Subjekten grundsätzlich notwendig ist. Das konjunktive Wissen ist vorbewusstes oder implizites Wissen, welches sich Subjekte in den jeweiligen sozialisatorischen Erfahrungsräumen aneignen, d.h. es sind: "(...) sozial geteilte Sinnstiftungsmuster, die intuitives Verstehen ermöglichen, es also nicht erforderlich machen, Sinn kommunikativ auszuhandeln" (KRUSE 2008, S.162). Das Augenmerk liegt auf sozial geteilten – milieuspezifischen – Erfahrungen (z.B. innerhalb einer Generation, eines Dorfes oder eines Unternehmens). Die entsprechenden Inhalte bzw. das entsprechende Wissen wird im Gespräch unter denjenigen aktualisiert, welche aus einem sozial geteilten Milieu (z.B. demselben Unternehmen, d.h. derselben Unternehmenskultur) stammen und ähnliche Erfahrungen mit impliziten oder aber auch expliziten Normen, Regeln und Rollenerwartungen haben.

Diesen theoretischen Überlegungen der MANNHEIMschen Wissenssoziologie folgt die dokumentarische Methode mit einem spezifisch rekonstruktiven Verfahren. Ziel dieses Verfahrens ist es, die in den konjunktiven Erfahrungsräumen kollektiv geteilten Orientierungsmuster in einem zweiphasigen Interpretationsmodell herauszuarbeiten, d.h. konkret: in der formulierenden (Beobachtung erster Ordnung) sowie in der reflektierenden (Beobachtung zweiter Ordnung) Interpretation. Beide Interpretationsschritte werden deshalb im Folgenden kurz erläutert.

### 3.3 Formulierende und reflektierende Interpretation oder vom WAS zum WIE

Kollektive "Orientierungsrahmen" (BOHNSACK 2007) beruhen auf dem gemeinsam geteilten, d.h. konjunktiven Erfahrungsraum der Diskutant/innen (z.B. einer Gruppendiskussion von Führungskräften gleicher Hierarchiestufe), welcher durch eine gelebte Praxis und einen gemeinsamen Erfahrungshorizont zum festen Bestandteil des individuellen Wissens der Befragten gehört. So werden z.B. Themen wie die soziale Verantwortung von Unternehmen vor dem Hintergrund aktueller Handlungspraxen untersucht, d.h. durch die Betroffenen in der Gruppe diskutiert, indem sie ihre Erfahrungen und kollektiven Orientierungsrahmen im Betrieb als Hintergrund zum Thema einbringen und dieses entsprechend "sinnvoll" einordnen. Die Rekonstruktion dieser "Orientierungsrahmen" im Kontext der beiden Interpretationsschritte der formulierenden und der reflektierenden Interpretation stellen dabei die zentralen Analyseschritte dar.

#### 3.3.1 Die formulierende Interpretation

Bei der formulierenden Interpretation werden die immanenten Sinngehalte des Textes offengelegt. Hierbei handelt es sich um die wörtliche Bedeutung von Aussagen der Gesprächsteilnehmenden (WAS wird gesagt?). Konkret heißt dies, dass für die Rekonstruktion zuerst eine Deskription der sprachlichen und kommunikativen Phänomene im Text geleistet wird. Diese orientiert sich entlang folgender Aufmerksamkeitsebenen: der immanenten Sinngehalte, der Interaktionen (szenische Merkmale zwischen den Diskutant/innen), der Semantik (Merkmale der begrifflichen Formen und Felder, z.B. die Metaphorik der Sprache), der Syntaktik (Merkmale der grammatikalischen und syntaktischen Wahlen, z.B. Redepausen oder Betonungen) sowie Erzählfiguren (Gesamtgestalten und Dynamiken des Erzählens, z.B. Konsensfindungsmuster). In Verlaufsprotokollen (strukturiert nach Thematisierungsregeln, d.h. wie gehen die Diskutant/innen auf die jeweiligen Redebeiträge ein) werden diese Daten systematisch festgehalten und für Dritte nachvollziehbar gemacht (siehe zur Erläuterung Tabelle 1).



### 3.3.2 Die reflektierende Interpretation

Die reflektierende Interpretation zielt auf den Inhalt des konjunktiven Erfahrungsraumes ab, durch den die Gesprächsteilnehmer/innen stets auch noch weiteren Sinn in ihren Aussagen dokumentieren (WIE wird etwas gesagt?). Nach der Deskription der Textinhalte im Rahmen der formulierenden Interpretation werden erste Interpretationen der Passagen gemacht, welche als sogenannte "zentrale Motive" (anschließend als "Themen" bezeichnet) ebenfalls im Verlaufsprotokoll festgehalten werden (siehe Tabelle 1).

Tabelle 1: Verlaufsprotokoll Gruppendiskussion PEKUNIA  
(GENTILE 2009, S.210)<sup>2</sup>

Textstelle	Thematisierungsregeln	Zentrale Motive (ZM)
Vorstellungsrunde		
6-13		
(P1)		
15-22 (P2)		"Kultureller Wandel"
23-26 (P3)	Nimmt Bezug auf beide Vorredner: Abgrenzung	"etwas Irdisches" ZM: Bezug zur (sozialen) Realität
27-28 (P4)		
Wo und wie wird bei PEKUNIA über <i>Corporate Volunteering</i> (CV) gesprochen?		
31-34 (P2)	Beantwortet Frage Keine eigenen Erfahrungen	
35-42 (P1)	Beantwortet Frage	"Selber suchen gegangen"
43-47 (P4)	Beantwortet Frage Keine eigenen Erfahrungen Zufällig (Unsicherheit bzgl. Sinn von CV)	"Irgendeine E-Mail"; "irgendwann auf dieser Seite gelandet"
48-51(P3)	Beantwortet Frage "selbst aktiv"; "das Thema selber anschneiden"	ZM: CV kein Thema für PEKUNIA, persönlich schon
52 (P4)	Bestätigt Vorredner ("leider": sozial erwünscht)	
Woher wissen sie, was angeboten wird?		
55 (P3)	Beantwortet Frage	ZM: Unverbindliches Medium
...	...	...

Unter dem Begriff "(zentrales) Motiv" wird hier nicht Motiv im psychologischen Sinn als Handlungsmotiv verstanden. Unter Motiv werden wiederholt auftauchende Bilder oder Argumentationsstrukturen, Figuren, Modelle, thematische Äußerungen und Positionierungen etc. gefasst, die im Zusammenhang von subjektiven Deutungen und Repräsentationen stehen. Dies entspricht eher

<sup>2</sup> Legende: Zeilenangaben: 6-13; untersuchter Betrieb: PEKUNIA; Personen: P1, P2 etc.

der Verwendung des Begriffs Motiv im semantischen oder fotografischen Sinn als Bildmotiv (HELFFERICH & KRUSE 2007). Bereits hier gilt es, auf wiederkehrende Kontraste zwischen den Äußerungen und Themen der Diskutant/innen zu achten, in denen sich deren Orientierungsmuster bzw. -horizonte explizierten.

Im Rahmen der beiden Interpretationsschritte (formulierende und reflektierende Interpretation) geht die dokumentarische Gesprächsanalyse also davon aus, dass sich in der wörtlichen Bedeutung von Aussagen zusätzlich auch noch ein weiterer (kollektiver) Sinn dokumentiert. Durch die Fokussierung sowohl auf die Inhalte als auch auf deren Prozessierung im Diskussionsverlauf erlaubt die Methode Einblick in die "reale" Anwendung kollektiver Sinnhorizonte in der Auseinandersetzung mit einem spezifischen Thema. Dies ist in Analogie zu der von Niklas LUHMANN gemachten Unterscheidung von Beobachtungen erster und zweiter Ordnung zu verstehen. Während die Diskussionsteilnehmenden, je für sich genommen, als Beobachter/innen erster Ordnung operieren, ist es die Aufgabe der Forschenden bzw. der Beobachter/innen der Beobachter/innen, die jeweils verwendeten Bezeichnungen und die implizit verwendeten Vergleichshorizonte herauszuarbeiten. Dies geschieht im Detail im Rahmen der Analyse der entsprechenden Modi des Diskursverlaufes. In diesem werden bestimmte Gesprächsbeiträge mit Geltung versehen oder aber über Opposition verneint. Wie im anschließenden Abschnitt beschrieben, spielt hier die eingangs erläuterte Basiseinheit der Kommunikation (Information, Mitteilung und Verstehen) bzw. das Prozessieren der Selektionen eine entscheidende Rolle.

### 3.4 Diskursorganisation, Diskurseinheiten und sequenzielle Analyse

In der reflektierenden Interpretation, dem Kernstück der dokumentarischen Methode, kann sozusagen rekonstruiert werden, wie gesellschaftliche Tatsachen von den Akteuren selbst diskursiv im Prozess aktualisiert werden (LIEBIG & NENTWIG-GESEMANN 2002). Es wird der Rahmen rekonstruiert, innerhalb dessen das zentrale Thema der Diskussion abgehandelt und vor entsprechenden (positiven und negativen) "Gegenhorizonten" (z.B. CV als neue Engagementform im Betrieb in Abgrenzung zu einer tradierten Form gemeinsamen Engagements im Unternehmen) diskursiv verortet wird. Hierbei spielt die Diskursorganisation eine zentrale Rolle, d.h. "(...) die Art und Weise, wie die Redebeiträge in formaler Hinsicht aufeinander bezogen werden" (BOHN-SACK 2003, S.124). Hierbei werden Modi des Diskursverlaufes unterschieden. So macht es z.B. einen Unterschied, ob in einer Diskussion mehr oder weniger immer das Gleiche in unterschiedlichen Variationen diskutiert wird (eine parallelisierende Diskursorganisation) oder ob der Verlauf dem Muster These-Antithese-Synthese folgt (antithetische Diskursorganisation). Durch die Analyse der Diskursverläufe lassen sich schließlich die milieuspezifischen Erfah-

rungsräume der Diskutant/innen rekonstruieren (LIEBIG & NENTWIG-GESEMANN 2002).

Die für die Diskursorganisation konstitutiven Einheiten sind “interaktive Bewegungen” (BOHNSACK 2003), welche mindestens zwei aufeinander bezogene Redebeiträge umfassen. Dies beschreibt die eingangs kurz erläuterte Struktur von Sinngehalten. Bezogen auf die Theorie Niklas LUHMANNs beinhaltet es die Analyseeinheiten der Kommunikation, d.h. Information, Mitteilung und Verstehen: Eine Person (A) führt irgendeine Handlung aus (Information und Mitteilung im Sinne einer Proposition), auf die eine zweite Person (B) reagiert (Verstehen von A und anschließende Information und Mitteilung z.B. durch eine Opposition), worauf die erste (A) irgendeine vollendende Reaktion auf das, was die zweite (B) tat, von sich gibt (Verstehen von B und anschließende Information und Mitteilung z.B. durch eine Synthese) (siehe z.B. NOHL 2007 oder BOHNSACK 2003).

Die Struktur dieser Diskurseinheiten wird durch die sequenzielle Analyse rekonstruiert und inhaltlich gedeutet. Erst im kommunikativen Dreischritt bzw. dessen Herausarbeitung in der Textanalyse werden tiefer liegende Sinngehalte, d.h. kollektive Orientierungen als gemeinsam geteilte Sinngehalte in ihrer Signifikanz beobachtbar und verstehbar (BOHNSACK 2003).

Mit dem Fokus auf der sequenziellen Rekonstruktion der Diskursorganisation und von deren Einheiten eröffnet die dokumentarische Methode im Rahmen der reflektierenden Interpretation den Zugang zu den selbst-referenziellen Sinnsystemen, welche kennzeichnend für die Theorie sozialer Systeme von Niklas LUHMANN sind: “(...) das Verständnis des Gesprächs als eines selbst-referenziellen Systems, welches sich in seiner Eigensinnigkeit von den Intentionen der Akteure kategorial unterscheidet” (BOHNSACK 2003, S.126). Die Beobachter/innen (des Beobachtens), d.h. hier die Forschenden, gewinnen so einen Zugang zur Handlungspraxis und zu der dieser Praxis zugrunde liegenden (Prozess-) Struktur, welche sich der Perspektive der Akteure entzieht.

### 3.5 Die komparative Analyse

Als der die gesamte Forschung durchdringende Stil (NOHL 2007) nimmt die komparative Analyse eine zentrale Rolle bei der Ausarbeitung impliziter, d.h. handlungsleitender Sinnhorizonte ein. Sie stellt die konsequente Umsetzung der weiter oben erläuterten “Methodologie des Vergleichens” dar, welche der LUHMANNschen Erkenntnistheorie des Beobachtens zugrunde liegt. Im Rahmen des Forschungsprozesses ist sie hinsichtlich zweier Aspekte von zentraler Bedeutung:

Zum einen werden in der komparativen Analyse Homologien in und zwischen den Gruppendiskussionen sukzessive herausgearbeitet, womit der übergeordnete Erfahrungsraum der Diskutant/innen und die damit verbundenen Vergleichshorizonte zum diskursiv verhandelten Thema hervortreten können

(BOHNSACK 2003; LIEBIG & NENTWIG-GESEMANN 2002). Im Fallvergleich werden dann milieutypische Unterschiede vor dem Hintergrund der Gemeinsamkeiten der Fälle herausgearbeitet.

Zum anderen lässt sich die Standortgebundenheit der beobachtenden Forscher/innen in begrenztem Umfang methodisch kontrollieren. So ermöglichen die empirischen (Fall-) Vergleiche eine Explizierung und somit auch eine Kontrolle der von den Forschenden angewendeten impliziten Vergleichshorizonte. Die "blinden Flecken" der Forscher/innen werden somit im Verlauf der unterschiedlichen Analysephasen bzw. -ebenen (fallintern, fallvergleichend und typisierend) mehrfach "geprüft", in dem sie am konkreten Fallmaterial "validiert" werden:

Die Kontrolle der Vergleichshorizonte ist in gewissem Umfang methodisierbar, und zwar insoweit, wie an die Stelle der im Wissen des Interpreten fundierten Vergleichshorizonte solche treten, die im impliziten (atheoretischen und handlungsleitenden) Wissen der Erforschten begründet sind. Dies ist die Leistung der komparativen Analyse, des systematischen Fallvergleichs im Sinne der dokumentarischen Methode (BOHNSACK 1999, S.208).

Die hier angesprochene Kontrolle fußt dabei zu großen Teilen auf dem Prinzip der Rückführbarkeit (FLICK 2007) der Interpretationen bzw. Vergleichshorizonte im Datenmaterial, d.h. dem Bezug von rekonstruierten Themen zu konkreten Originaltextstellen aus den Gruppendiskussionen. Gleichzeitig gilt es sich aber klar zu sein, dass diesem Ideal aufgrund der oben genannten "blinden Flecken" (gerade auch der Forscher/innen) und aus forschungspragmatischen Gründen (z.B. zeitliche und finanzielle Ressourcen) nur annäherungsweise entsprochen werden kann.

Zur Anwendung gelangt die komparative Analyse in drei Phasen des Forschungsprozesses: 1. im fallinternen Vergleich, welcher den interaktiven Dreischritt bei der Rekonstruktion der Diskursorganisation umfasst, 2. im Vergleich zwischen den Fällen, welcher zentrale Motive zwischen zwei Gruppendiskussionen zueinander in Bezug setzt und 3. bei der Typenbildung, welche den Abschluss der Auswertungsphase darstellt (siehe NOHL 2007 sowie LIEBIG & NENTWIG-GESEMANN 2002).

Die im Anschluss an diesen Abschnitt dargestellten empirischen Vignetten konzentrieren sich auf den fallinternen Vergleich sowie auf den Fallvergleich. Der Einbezug des fallinternen Vergleichs ist im Rahmen dieses Beitrages deshalb besonders sinnvoll, weil sich auf dieser Analyseebene die reflektierende Interpretation in der (vergleichenden) Sequenzanalyse am besten darstellen lässt: "Der Orientierungsrahmen wird nicht in einer einzelnen Sequenz, sondern im Bezug verschiedener Sequenzen zueinander rekonstruiert" (NOHL 2007, S.264). Hierbei wird nebst den beiden zentralen Interpretationsschritten der formulierenden und reflektierenden Interpretation auch ein spezielles Augenmerk auf die Diskursorganisation gelegt. In deren Rahmen wird eine spezifische Form der Diskursorganisation dargestellt (z.B. Proposition, Opposition

und Synthese), in der die Performanz des Diskurses zum Ausdruck gelangt (BOHNSACK & SCHÄFFER 2007). Dies entspricht den oben bereits dargestellten “interaktiven Bewegungen”, in welchen einzelne Redebeiträge (Sequenzen) durch daran anschließende Reaktionen qualifiziert bzw. ratifiziert werden (siehe hierzu ausführlich BOHNSACK et al. 2007).

## 4. Empirische Vignetten

Im Anschluss an die theoretisch-konzeptionellen Überlegungen wird im Folgenden anhand empirischer Vignetten versucht, die zuvor skizzierte Vorgehensweise am konkreten Textmaterial exemplarisch, d.h. in bewusst verkürzter Form zu skizzieren.

### 4.1 Forschungskontext: Thema, Frage und Fall “PEKUNIA”

Im Rahmen dieser Darstellungen wird auf Datenmaterial eines Forschungsprojektes zum Thema “unternehmerische Verantwortung”, konkret “Corporate Volunteering” (CV), d.h. das frei-gemeinnützige Engagement von Unternehmen unter freiwilliger Beteiligung der Mitarbeitenden (siehe ausführlicher GENTILE 2009), zurückgegriffen. Im Rahmen dieser Studie wurden Führungskräfte gleicher hierarchischer Stufe als “homogene Gruppen” (LOOS & SCHÄFFER 2005; BOHNSACK 1999) bzgl. der Einbettung und alltäglichen Relevanz des Konzeptes CV befragt<sup>3</sup>. Dieser Fokus auf die Forschungsfrage bzw. die ausgewählten Teilnehmenden war zum einen durch explorative Voruntersuchungen im Rahmen von Expert/innengesprächen (z.B. mit Berater/innen, internen CV-Koordinator/innen etc.) sowie bei der Projektakquise entstanden (siehe GENTILE 2009). Zum anderen begründet sich dies entlang entsprechender Erkenntnisse aus der wissenschaftlichen Literatur (MUTHURI, MATTEN & MOON 2009; WOOD 2007; PELOZA & HASSAY 2006).

Ziel war es, bestehende Relevanz- bzw. Orientierungsmuster herauszuarbeiten, welche für die Implementierung von CV zentral sind bzw. berücksichtigt werden sollten. Die hier dargestellten Daten stammen vom Unternehmen “PEKUNIA”. Dieses ist als Finanzdienstleister tätig und agiert sowohl auf dem schweizerischen wie auch auf dem internationalen Markt. PEKUNIA kann auf eine Geschichte wirtschaftlicher Erfolge zurückblicken, befand sich zum Zeitpunkt der Untersuchung jedoch in einer grundlegenden Neuausrichtung des Unternehmens aufgrund der aktuellen Finanzkrise. In der Schweiz beschäftigt das Unternehmen mehr als zwanzigtausend Mitarbeitende.

---

<sup>3</sup> Insgesamt wurden Gruppendiskussionen in drei Unternehmen aus dem Kommunikations- und Finanzbereich durchgeführt. Die Unternehmen waren als Projektpartner an der Herleitung der Fragestellung beteiligt und stellten über entsprechende Koordinationsverantwortliche den Zugang zum Forschungsfeld, d.h. den Mitarbeitenden und Führungskräften, sicher.

Im November 2007 hat die für die CV-Aktivitäten zuständige Abteilung von PEKUNIA unter allen Mitarbeitenden in der Schweiz eine Online-Umfrage zu den Dienstleistungen der Abteilung (z.B. Spendenaufrufe, Stiftungsverwaltung, gemeinnütziges Engagement des Unternehmens etc.) durchgeführt (Rücklauf: 24.7%). Zwar hatten nur 5% der Befragten schon einmal an CV teilgenommen, jedoch bestand mit 38% ein großes Potenzial an interessierten Mitarbeitenden für das CV-Programm<sup>4</sup>. Als wichtiges Untersuchungsfeld wurde von den Verantwortlichen in diesem Zusammenhang die Kommunikation von CV über die Vorgesetzten (Linien- und Teammanager) erkannt. Diese wurden von den meisten Umfrageteilnehmer/innen als nicht geeignet für die Weiterreichung der Information wahrgenommen. Allerdings, so die Verantwortlichen aus eigener Erfahrung, sei deren effektive Rolle bei der Legitimation eines CV-Einsatzes von entscheidender Relevanz, was eine genauere Abklärung der Bedeutung von CV bei den Vorgesetzten nahelegte.

#### 4.2 Datenerhebung und -erfassung: Vorbereitung und Durchführung

Die Rekrutierung der Teilnehmenden der Gruppendiskussionen folgte folgenden Kriterien: Dem Konzept des konjunktiven Erfahrungsraumes von Karl MANNHEIM (1980) folgend, wurden möglichst homogene Gruppen gebildet, d.h., es wurden Teilnehmende mit ähnlicher Rangstufe und ähnlichem Aufgabenprofil gesucht. Im Fokus standen Führungskräfte, welche nur noch Mitarbeitende ohne Führungsaufgabe unter sich hatten und somit bzgl. deren "Freigabe" zu einem Volunteering-Einsatz die letzte, d.h. operative Verantwortung trugen. Dies orientiert sich an den Erkenntnissen aus der Literatur (siehe oben) und explorativen Voruntersuchungen (GENTILE 2009), welche eine entsprechende Sensibilität von Führungskräften bzgl. CV im operativen Geschäft aufzeigen.

Insgesamt wurden in drei unterschiedlichen Unternehmen 14 ca. 1-1.5-stündige Gruppengespräche durchgeführt. Es waren durchschnittlich fünf Teilnehmende anwesend, insgesamt beteiligten sich mehr als 60 Personen an den Gesprächen. Die Auswahl der Teilnehmenden bzw. der Zugang zu den Unternehmen und deren Mitarbeitenden war nur unter zeitlich und finanziell restriktiven Bedingungen möglich. Dies machte eine Vorabbestimmung der Stichprobe notwendig und verhinderte ein qualitatives Sampling entlang des Forschungsprozesses, bei welchem die weitere Fallauswahl aus den Erkenntnissen begründet vorgenommen worden wäre.

Um an die kollektiven Orientierungsmuster der Teilnehmenden zu gelangen, wurden die Diskussionsrunden offen gestaltet. Dem Bedürfnis der Projektpartner, auch stärker geschlossene Fragen zu stellen, wurde in zweierlei Hinsicht

---

<sup>4</sup> Mit 57% gibt die Mehrheit der Befragten allerdings an, auch in Zukunft nicht an dem Programm teilnehmen zu wollen.

entsprochen: zum einen durch die Zweiteilung des Leitfadens (siehe Anhang 1) in offene Diskussionsstimuli (d.h. Grundreize) und stärker strukturierte Fragen (konkrete Fragen), zum anderen durch individuelles Abfragen von geschlossenen Fragen in einem abschließenden Fragebogen. Mit der Zweiteilung des Leitfadens in Grundreize und stärker strukturierte Fragen wurde versucht, den teilweise gegensätzlichen Bedürfnissen von Wissenschaft und Praxis gerecht zu werden. Konkret wurden zuerst die Grundreize gesetzt und erst gegen Ende einer jeweiligen Diskussionsrunde wurden die stärker strukturierten Fragen gestellt, sofern diese nicht bereits schon erläutert wurden. Der Leitfaden wurde nach der "SPSS-Methode" (Sammeln von Fragen; Prüfen der Fragelisten entlang der Aspekte Vorwissen und Offenheit; Sortieren der Fragen; Subsumieren der Fragen unter Leitthemen) erstellt (siehe HELFFERICH 2005), welche eine Systematik für die transparente Herleitung und Eingrenzung eines Leitfadens für qualitative Interviews oder Gruppendiskussionen darstellt.

Es waren jeweils zwei Forschende vor Ort, welche die Teilnehmenden empfangen und bzgl. der Gruppendiskussion sowie deren Ablauf informierten (z.B. Inhalt der Gesprächsrunde, Rolle der Teilnehmenden bzw. der Forschenden etc.). Nach dem Hinweis auf die Anonymisierung der Daten bzw. der Forschungsergebnisse wurden die Teilnehmenden nach deren Erlaubnis zur Aufnahme der Gespräche gebeten, was ohne Ausnahmen gewährt wurde. Schließlich wurden die Teilnehmenden über den weiteren Verlauf nach der Diskussion bzw. die Rückmeldung der Ergebnisse informiert. Bei der Durchführung der Gruppendiskussionen wurde primär darauf geachtet, dass das Prinzip der Offenheit eingehalten wurde, um die von BOHNSACK (1999) bzw. MANNHEIM (1980) postulierten kollektiven Deutungsmuster möglichst uneingeschränkt zur Entfaltung gelangen zu lassen. Entsprechend wurden die Gruppen non-direktiv geleitet und nur da stärker strukturiert, wo es der Gesprächsverlauf (z.B. fehlendes Verständnis der Teilnehmenden oder wenig Erzählfluss) oder die vorab bestimmten Fragen verlangten. Den Teilnehmenden wurde im Anschluss an die Gespräche ein Fragebogen mit soziodemografischen und unternehmens- bzw. berufsbezogenen Fragen vorgelegt. Dieser Schritt wurde in Abstimmung mit den Projektpartnern und deren Bedürfnis nach geschlossenen Fragen implementiert. Schließlich wurden nach den Gruppengesprächen "Postskripte" angefertigt (vgl. WITZEL 2000), in welchen Besonderheiten (z.B. Atmosphäre, Befindlichkeiten, Rapport, Interaktionen, Auffälligkeiten etc.) der jeweiligen Diskussionsrunde ad hoc festgehalten wurden. Die Postskripte kamen jeweils im Anschluss bei der Analysearbeit wieder zum Einsatz, wo sie als Kontextinformation beigezogen werden konnten.

#### 4.3 Textpassagen und deren Auswahlkriterien

Im Folgenden werden anhand typischer Textpassagen der fallinterne und fallexterne Vergleich beispielhaft vollzogen. Die Textpassagen sind aus dem

Kontext der Gespräche herausgelöst und wurden nach den folgenden Kriterien ausgewählt:

- In den Textpassagen kommt eine sogenannte "Fokussierungsmetapher" zum Ausdruck, welche sich durch eine hohe Dichte an Beschreibungen und erzählerischen Darstellungen auszeichnet. Dies bringt, Ralf BOHNSACK (1999) folgend, den Rahmen bzw. die sich in Anwendung befindenden Orientierungsmuster besonders deutlich zum Ausdruck.
- Die Textpassagen zeichnen sich durch eine hohe Relevanz aus, da sie das Thema des "Stellenwertes von CV" behandeln. Konkret geht es um die "Ambivalenz von CV", welche in einer "Gefahr zur Instrumentalisierung" einerseits und einem "authentischen" Engagement andererseits zum Ausdruck kommt (siehe weiterführend GENTILE 2009). Dieses Orientierungsmuster zeigt sich in anderen Fällen der gleichen Unternehmung, wie auch zwischen Fällen unterschiedlicher Unternehmen.

#### 4.4 Exemplarische Analyse: fallinterner Vergleich und Fallvergleich

Es soll nun entlang der ausgewählten Textpassagen ein fallinterner Vergleich (Fall 1 PEKUNIA) sowie daran anschließend ein Fallvergleich (Fall 2 PEKUNIA, im Vergleich mit Fall 1 PEKUNIA) in gegebener Kürze skizziert werden. Die Typenbildung, als abschließender Auswertungsschritt, kann nicht anhand von Datenmaterial dargestellt werden und wird deshalb hinsichtlich der Beendigung des Auswertungsverfahrens kurz erläutert.

##### 4.4.1 Fall 1: Unternehmen "PEKUNIA" (Gruppe 4, fallinterner Vergleich)

CV wird von den Diskutant/innen in einem Spannungsfeld wahrgenommen, in welchem das Unternehmen bzgl. der Kommunikation bzw. Darstellung von CV gesehen wird<sup>5</sup>:

P1: ja ich wollte auch sagen, ich meine spannungsfelder gibt es dann, wenn sich die firma irgendwo (.) engagiert, wo es uns entweder ruhmässig nicht gut tut? (.) ähm-

P2: wo man in konkurrenz zu jemandem tritt.

P1: konkurrenz treten. ähm (.) gleiche volunteering programm machen wie gerade (die konkurrenz) auch? also oder- JA, dass man sich dort halt vielleicht- ich sage jetzt mal wenn=wenn (1) ich meine letzten endes geht es ja darum (.) NICHT nur um den mitarbeiter als SOLCHES, sondern man will ja auch die firma in einem besseren licht irgendwo präsentieren können. [mhm] und äh, ich glaube NICHT daß wir uns jetzt in einem besseren licht präsentieren könn-

---

<sup>5</sup> Für eine Übersicht zu dem verwendeten Transkriptionssystem siehe Anhang 2



ten, wenn wir ein tag lang an die langstrasse<sup>6</sup> gehen und dort die leute füttern. also (.) ja (.) das spannungsfeld ist dann vermutlich ein stück weit, WAS will man überhaupt? also- ähm HAT dieses volunteering programm wirklich einen zweck, jemandem zu helfen? (.) oder geht's nur darum, den ruf der firma aufzupolieren.

P3: es müßte doch beides haben, oder?

P1: ja denke, es müßte wirklich {{gleichzeitig} den charakter haben-}

P3:{{gleichzeitig} es braucht ein stück beides ja}P1: auch ein stück jemandem zu HELFEN, also UNSER beitrage müßte auch ich sage jetzt einmal die welt ein stück besser machen. (1) P3: oder <<lachend> uns ein bisschen besser machen>

P1: oder uns, <<lauter> im idealfall BEIDES.> aber eben ich denke, ja gibts tabus oder nicht, ich denke, wenn mans NUR zum selbstzweck macht, ja dann ist es ein tabu, weil dann wird's kontraproduktiv.

P3: dann ist's gefährlich, dann läuft's- wird's auch kein erfolg werden, weil dann ist es schon (.) tot.

P1: (...) ja. (.) "wir machen die welt für jemanden BESSER." und zwar weil wir als MITarbeiter das wollen? (1) und nicht weil die firma das gefühl hat, "es wäre jetzt noch gut für uns." (Gruppendiskussion 4)

Im obigen Zitat wird deutlich, wie in den Gruppendiskussionen um Redebeiträge und deren Ratifizierung "gerungen" wird. Die Proposition von P1, dass CV in einem Spannungsfeld zwischen gutem Ruf und wirklichem Zweck steckt, wird zunächst von P2 elaboriert, indem der Beitrag von P1 in Bezug zum Thema "in Konkurrenz treten" gesetzt wird. Nach einer kurzen Paraphrase des Beitrags von P2 widmet sich P1 seinem eigentlichen Anliegen, der Kontrastierung von CV zwischen Eigennutz und "realem Zweck", mit der auch die Sinnfrage bzgl. CV aufgeworfen wird. P3 wirkt dieser Proposition entgegen, indem er sie mit einem "sowohl als auch" kommentiert. Das (Sprach-) Spiel zwischen P1 und P3 setzt sich fort, indem den jeweiligen Propositionen jeweils entgegengewirkt wird. In der gesteigerten Tonalität der Redebeiträge (siehe Vermerk von gleichzeitiger Rede und lauterem bzw. akzentuierterem Sprechen) zeigt sich der zugespitzte Diskurs um die Deutung von CV als einem "Win-Win-Tool" (P3) und CV als einem Konzept, welches einen "wahren Zweck" bzw. Sinn braucht (Proposition von P1). Die Proposition von P1 wird schließlich von P3 weitgehend bestätigt und P1 kann mit einer Synthese den Diskurs beenden.

CV wird hier also als Instrument für die Außendarstellung von PEKUNIA erkannt und teilweise akzeptiert. Allerdings ist dies mit einem Tabu behaftet, wenn der Selbstzweck (PEKUNIA) als alleiniger Beweggrund im Vordergrund steht. Nur durch das gemeinsame Verfolgen eines "wirklichen Zwecks", d.h.

---

<sup>6</sup> Die Langstrasse in Zürich ist bekannt für das dort ansässige Rotlichtmilieu, den Handel mit Suchtmitteln sowie das Zusammentreffen unterschiedlichster Kulturen und sozialen Lagen aus der Gesellschaft.

z.B. wirklich jemandem zu helfen (dem P1 Priorität zuschreibt) und der Eigen-  
nutzorientierung scheint dieses Spannungsfeld überbrückbar. Ansonsten ist das  
Engagement bereits "tot". Wie im obigen Zitat deutlich wird, spielt dabei die  
Authentizität eine wichtige Rolle (siehe P1 bzgl. Ausführungen zum wirklichen  
Zweck), welche im Streben nach Sichtbarkeit und Reputationsgewinn Gefahr  
läuft, verloren zu gehen. Durch die Verbindung des Engagements mit dem  
"Willen" der Mitarbeitenden wird dies noch einmal verdeutlicht und in Bezug  
zur Identifikation der Mitarbeitenden gesetzt.

#### 4.4.2 Fall 2: Unternehmen "PEKUNIA" (Gruppe 3, Fallvergleich)

Das folgende Zitat aus einer anderen Gruppendiskussion aus dem Betrieb PE-  
KUNIA befasst sich ebenfalls mit dem Spannungsfeld "Image vs. Authentizität",  
wobei hier im Kontrast zum ersten Fall eine Zuspitzung hinsichtlich einer  
möglichen Vereinbarkeit von unterschiedlichen Beweggründen für CV stattfindet.  
Als wichtige Kontextinformation sei hier vorangestellt, dass die Disku-  
tant/innen zuvor über eine mögliche Verbreitung der Engagementmöglichkeit  
über Kommunikationsmedien wie z.B. *Facebook* diskutiert hatten. P1 bringt  
sich im folgenden Abschnitt explizit mit einer opponierenden, d.h. kritischen  
Position ein:

P1: mhm. (1) ich habe zum ganzen ein bisschen eine andere meinung oder,  
wenn man es natürlich ZU PENetrant äh tagtäglich bringt, dann verliert es für  
mich an echtheit. u.nd, wenn das echt sein sollte, dann wird es immer eine  
gewissen randposition belegen oder. u.nd, da drin steckt schlussendlich auch  
die qualität. (...) ich glaube da muss man irgendwo auch bewusst bremsen und  
das im kleinen behalten. (1) das ist meine persönliche meinung ja.

P2: aber dann geht es ja eher in die richtung, WENN man den mitarbeitern  
schon die gelegenheit bietet, also den mitarbeitern die zeit GIBT (.) be-  
wUSST, {{gleichzeitig} und das zulässt ohne irgendwelche einschränkung}

P1: {{gleichzeitig} ich glaube das- das ist kein thema, das muss funktionie-  
ren}

P2: ja, aber dann nicht ZU, zu fest dann als werbefaktor verwenden.

P1: ja. (4)

P3: also- ich denke das ist wirklich die gefahr drin oder, wenn=wenn man jetzt  
pusht, dass da ein {{gleichzeitig} rechter teil (an Qualität) verloren geht}  
(GD3)

P1 widerspricht dem vorgängig geführten Diskurs seiner Mitdiskutant/innen  
bzgl. einer (internen) Förderung der Kommunikation hinsichtlich der Engage-  
mentmöglichkeiten durch CV. Qualität und Echtheit erfordern hiernach eine  
Randposition von CV, was keine zu starke Förderung des Engagements erlau-  
be. P2 reagiert darauf mit einer vorsichtigen Kommentierung des Beitrages von  
P1, indem er dessen Sinn versucht zu paraphrasieren ("dann geht es ja eher in  
die Richtung"). P1 bekräftigt dies mit einem Imperativ, welcher seiner persön-

lichen Meinung noch einmal Nachdruck gibt. Nach einer erneuten Elaboration durch P2 und deren Bestätigung durch P1 ist es P3, der die opponierende Position von P1 in einer Konklusion abschließend ratifiziert.

Betrachtet man die beiden Fälle im Vergleich, ist Folgendes festzuhalten: Wurde im *Fall 1* (Gruppe 4) noch eine Parallelität der unterschiedlichen Nutzenerwartungen als Möglichkeit gesehen, wird dies im *Fall 2* (Gruppe 3) noch einmal stärker hinterfragt. Die Verknüpfung authentischer Zwecke mit Werbebemühungen scheint hier nur beschränkt möglich, da ansonsten die spezifische Qualität des Engagements verloren gehe. Während das Orientierungsmuster der "Ambivalenz von CV" im ersten Fall noch stärker einer Win-Win-Situation Raum lässt, ist dies in der zweiten Diskussionsrunde weniger der Fall. Schließlich kommt auch hier, über den Bezug zur uneingeschränkten Freiheit der Mitarbeitenden bzgl. CV, der Bezug zu einem autonomen und freiwilligen Engagement zum Ausdruck.

Die im Fallvergleich gefundenen Unterschiede in der Gemeinsamkeit des Orientierungsmusters "Ambivalenz von CV" bringen die Charakteristik des jeweiligen Falles stärker zum Vorschein (Win-Win-These vs. Trennung von C und V). Dieser methodische Effekt der komparativen Analyse verdeutlichte sich innerhalb der Gesamtstudie darin, dass z.B. die Gruppendiskussionen im Unternehmen "COMMUNICATIO" (zweites von drei Unternehmen im Rahmen der CV-Studie) ebenfalls die Ambivalenz von CV thematisierten. Dieses wurde jedoch vor dem Hintergrund der fehlenden strategischen Anbindung von CV durch die Geschäftsleitung diskutiert, was vor dem positiven Gegenhorizont einer tradierten und gelebten Freiwilligenkultur im Betrieb kontrastiert wurde. In diesen Passagen kommt, wenn auch nur exemplarisch, die Methode des Vergleichens und der damit verbundenen Herausarbeitung von milieutypischen Unterschieden in den Gemeinsamkeiten ("Ambivalenz von CV") gut zum Ausdruck. Die differenziertere Darstellung zentraler Orientierungsmuster und deren Abgrenzung zu unterschiedlichen Vergleichshorizonten (z. B. "Win-Win: ja/nein?" bei PEKUNIA vs. "Freiwilligenkultur" bei COMMUNICATIO) erlaubt (im Ideal) eine sukzessive Vervollständigung der Inhalte des jeweiligen Orientierungsmusters, was für die abschließende Typenbildung von zentraler Bedeutung ist.

Im Folgenden soll – ausgehend von dieser kurzen empirischen Skizze – die Gesprächsanalyse der dokumentarischen Methode hinsichtlich deren Anschlussfähigkeit zur Theorie sozialer Systeme kritisch gewürdigt werden.

## 5. Die dokumentarische Methode als "Passepartout" mit blindem Fleck

Im Titel dieses Beitrages wurde die Frage nach dem (methodischen) Schlüssel zur Theorie sozialer Systeme LUHMANNscher Prägung gestellt. Als mögliche Antwort wurde die Methode der dokumentarischen Gesprächsanalyse nach

Ralf BOHNSACK (1999) dargestellt. Diese schließt an die von Niklas LUHMANN (1990) explizierte “Methodologie des Vergleichs” an und legt diese der dokumentarischen Methode (in Anlehnung an MANNHEIM 1980) und deren spezifischen Analyseschritten zugrunde. Im Folgenden werden die spezifischen Anschlussstellen kurz zusammengefasst wiedergegeben. Schließlich werden die wichtigsten Grenzen der Methode erläutert, was in einem Gesamtresümee endet.

### 5.1 “Schlüsselstellen”

Mit der Verschiebung des Analysefokus auf die konjunktiven Erfahrungsräume folgt die dokumentarische Methode dem von Niklas LUHMANN geforderten Perspektivenwechsel von der Frage nach dem WAS hin zu der Frage nach dem WIE der Herstellung und Aufrechterhaltung bestimmter Sinnstrukturen. Zentraler methodischer Stil ist dabei die komparative Analyse, welche auf unterschiedlichen Ebenen (fallinterner, fallvergleichender und typisierender Vergleich) zur Anwendung kommt. Wie in den empirischen Vignetten beispielhaft gezeigt, beginnt die Vergleichsarbeit bereits auf der Ebene der einzelnen Redebeiträge (z.B. “parallelisierend”, “konkurrierend” oder “opponierend”), welche in ihrer Bezogenheit die Analyseeinheit darstellen. Dies kann in Analogie zu den Basiselementen der Kommunikation (Information, Mitteilung und Verstehen) gesehen werden, denen eine je spezifische Selektion zugrunde liegt. In der Rekonstruktion dieser Selektionen und deren Kopplung in der Kommunikation beginnt die vergleichende Fallarbeit der reflektierenden Interpretation. Die den einzelnen Analyseeinheiten zugrunde liegenden (impliziten) Orientierungsmuster werden in der sequenziellen Analyse herausgearbeitet und im Verlauf der weiteren Interpretationsarbeit validiert, angepasst und verdichtet. Um zu differenzierten Aussagen über den Einzelfall hinwegzukommen, werden im Fallvergleich die Unterschiede in der Gemeinsamkeit, d.h. den geteilten Orientierungsmustern herausgearbeitet. Dies ermöglicht zum einen, die Spezifik des jeweiligen Falles und zum anderen die differenzierte Darstellung des verwendeten, selbstreferenziellen Orientierungsrahmens über die Gruppendiskussionen hinweg herauszuarbeiten. Abgeschlossen wird die Analysearbeit über die Typenbildung: “Sobald sich der Kreis der Fälle und Typiken schließt und die Typologie entwickelt ist, liegt – so könnte man mit Luhmann (1990, S.83) sagen – ein System in Form einer “rekursiven Vernetzung” vor” (NOHL 2007, S.273).

### 5.2 Blinde Flecken und Grenzen

Die Beobachtung des Beobachters/der Beobachterin stellt die zentrale und gewinnbringende methodologische Grundannahme der Methode dar. Mit ihr verbunden ist aber auch das Problem des “blinden Flecks” aufseiten der Forschenden, der bei der Interpretation der Daten zu unerwünschten Verzerrungen

führen kann. Um eine Reformulierung der eigenen Relevanzstrukturen der Forschenden in den Interpretationen zu verhindern, wird der komparativen Analyse großes Gewicht gegeben, da in dieser ein methodisch angeleiteter Umgang mit dem blinden Fleck möglich wird. So wird eine "Validierung" der Interpretationen der Forschenden durch die empirisch erhobenen Orientierungsrahmen der Diskutant/innen sukzessive vorangetrieben (siehe Abschnitt 3.5). Allerdings kann auch dies nur eine unvollständige Kontrolle sein, da ein "Entkommen" aus dem Beobachtungsmodus nicht möglich ist, d.h. auch dann nicht, wenn auf weitere Metaebenen der Forschungsreflexion abstrahiert wird (d.h. das Beobachten "dritter Ordnung"). Als zusätzliche Validierungsschritte bzw. Kontrollmechanismen können herausgearbeitete Orientierungsmuster nach deren Regelmäßigkeit des Auftretens (Konsistenzregel), nach deren Rückführbarkeit im Datenmaterial sowie in einer ständigen kritischen Reflexion der Ergebnisse in der Forschungsgruppe kommunikativ validiert werden (siehe GENTILE 2009; FLICK 2007).

Aus forschungspraktischen Gründen muss auch die Frage nach der Anwendbarkeit und Anschlussfähigkeit der Methode gestellt werden. Die Durchführung von Gruppendiskussionen ist nicht immer gern gesehen, da sie einen relativ großen Aufwand für die durchführende Organisation bedeutet (LIEBIG & NENTWIG-GESEMANN 2002). Vor diesem Hintergrund stellt das qualitative Sampling eine spezifische Herausforderung dar, welcher unter forschungspragmatischen Aspekten teilweise mit vorab bestimmten Stichproben begegnet wird (und damit der Konsequenz eingeschränkter Reichweite der Ergebnisse).

Die hier genannten kritischen Aspekte bzw. Grenzen der dokumentarischen Methode sind sicherlich noch nicht vollständig. Jedoch nennen sie einschränkende Rahmenbedingungen, welche bei einer Anwendung der Methode sowohl vor dem Hintergrund wissenschaftlicher Qualitätskriterien und vorherrschender Möglichkeiten in der Praxis eine wichtige Rolle spielen.

### 5.3 Fazit

Die im Titel aufgeworfene Frage kann vor dem Hintergrund des dargestellten Resümeees nicht vollständig mit "ja" beantwortet werden. Jedoch überwiegen die in der Methode und der Methodologie aufgefundenen Parallelen mit der Theorie sozialer Systeme von Niklas LUHMANN. Auch wenn die dokumentarische Methode nicht als "Passepartout" eingesetzt werden kann, so ist deren gewinnbringende Verwendung im Rahmen systemtheoretisch orientierter Studien und Fragestellungen sicherlich gegeben.

## Anhang

### Anhang 1: Leitfaden für die Gruppendiskussionen

Inhaltliche Aspek-	Grundreiz/Stimuli	Konkrete Nachfragen
Strategie, Organisationsstruktur, Kultur	Welche (praktische) Bedeutung schreibt man CV in Ihrem Unternehmen resp. Ihrer Abteilung zu?	Welche Rahmenbedingungen braucht es in Ihrem Unternehmen resp. Ihrer Abteilung, um CV zu fördern? Welchen Raum und welche Zeit hat CV in Ihrem Unternehmen resp. Abteilung? Welchen Stellenwert hat CV innerhalb der Strategie in Ihrem Unternehmen?
	Wie ist CV in Ihrem Arbeitsalltag verankert?	Wie oder wo ist/wird CV bei Ihnen, d.h. bei XXX ein Thema? Wer aus Ihrer Abteilung nimmt daran teil oder bekundet Interesse?
Widerstände	Welche Hindernisse sehen Sie für CV, außer z.B. zeitliche...? Wo sehen Sie Spannungsfelder bzgl. CV bei XXX?	Wo sehen Sie die Spannungsfelder zwischen Corporate und Volunteering? Welche Rahmenbedingungen fördern resp. schränken Ihre Teilnahme / die Teilnahme Ihrer Mitarbeiter am CV-Programm ein?
Kommunikation	Wo und wie wird bei XXX über CV geredet?	Wie ist das Thema in Mitarbeitergesprächen existent? Welches sind die geeigneten Kanäle, um bankintern über die CV-Einsätze zu informieren? Wie kann die interne Kommunikation über die LM verbessert werden?
Rolle des Linienmanagers	Fühlen Sie sich beim Thema CV als Mitarbeiter oder als Führungskraft angesprochen?	Inwieweit ist CV ein Teil Ihrer Arbeitsaufgaben? In welchem Verhältnis steht CV zu ihren anderen Arbeitsaufgaben?
	Welche Erwartungen werden Ihnen gegenüber in Bezug auf CV gestellt?	Wie gehen Sie damit um? Welche Erwartungen haben Sie gegenüber den Mitarbeitern?

Tabelle 2: Leitfaden für die Gruppendiskussionen im Rahmen des Projekts (GENTILE 2009, S.205)

## Anhang 2: Transkriptionssystem

I. Pausen und verlaufsstrukturelle Notationen:	
(.) (1), (2), (3)	Mikropause (< 1sec) Pausen in Sekundenlänge
... = -	Verschleifungen,
{{gleichzeitig}...}	schnelle Anschlüsse,
[_ (eckige Klammer+Underscore)	Stottern Wort- oder Satzabbruch Gleichzeitige Rede, Überscheidungen Unterbrechender Einfall
[A]	Alle
[M]	Mehrere
Beispiel: I: und WIE {{gleichzeitig} fanden sie das?} P: {{gleichzeitig} also ICH mein} (1) dass war=war SO, (.) NICH in ordnung einfach.	
II. Akzentuierung (Betonungen):	
AkZENT Ak!ZENT!	Primärakzent extra starker
Beispiel: I: und DANN hab ich gesagt, (.) das ist doch !VÖLL!ig un!MÖ!glich,	
III. Endintonationen (Tonhöhenbewegungen):	
?	Akzent hoch steigend
,	mittel steigend/schwebend
;	mittel fallend
.	tief fallend
:	Dehnung
Beispiel: I: u:nd=äh inSOfern: wÜrd ich: unter ARbeit ä:hm einfach eine (.) eine TÄtigkeit verstehen eben wie (.) äh vorher geSAGT, äh:m in DER man eben spezifische FÄhigkeiten [mhm] EINbringt ANWENdet, mit dem (.) ZIEL eben ein: ähm einen vorher defiNIERTen ZUstand zu erREichen.	
IV. Sonstige Konventionen:	
((lacht)), ((hustet))	außersprachliche Handlungen/Ereignisse/Störungen
((Lachen 4 sec.))	Lachen, Dauer
<<lachend> ...>	sprachbegleitende Handlungen
(?meint?)	Vermuteter Wortlaut
(??)	Unverständlicher Redebeitrag
[...]	Auslassungen im Transkript
mhm, hmhm	Bejahung, Verneinung
(xy)	Anonymisierung
Beispiel: I: und wie WAR das, können SIE {{gleichzeitig} mir das geNAUer erzählen?} P: {{gleichzeitig} das war ge!NIAL!} [mhm] ((lacht)) ich bin dann <<lachend> nach HAUse gegangen, und> da sagt mir meine frau [mhm], GEhst du mal zu der (Name der Nachbarin) rüber [...] und da hab ICH (?gemeint?),	

Tabelle 3: Transkriptionssystem im Überblick (KRUSE 2008, S.85)

## References

- Bohnsack, Ralf (1999). *Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in Methodologie und Praxis qualitativer Forschung* (3. über. und erw. Aufl.). Opladen: Leske und Budrich.
- Bohnsack, Ralf (2003). *Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in qualitative Methoden* (5. Aufl.). Opladen: Leske und Budrich.
- Bohnsack, Ralf (2007). Typenbildung, Generalisierung und komparative Analyse: Grundprinzipien der dokumentarischen Methode. In Ralf Bohnsack, Iris Nentwig-Gesemann & Arnd-Michael Nohl (Hrsg.), *Die dokumentarische Methode und ihre Forschungspraxis. Grundlagen qualitativer Sozialforschung* (2., erw. und akt. Aufl.; S.225-253). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Bohnsack, Ralf & Schäffer, Burkhard (2007). Exemplarische Textinterpretation: Diskursorganisation und dokumentarische Methode. In Ralf Bohnsack, Iris Nentwig-Gesemann & Arnd-Michael Nohl (Hrsg.), *Die dokumentarische Methode und ihre Forschungspraxis. Grundlagen qualitativer Sozialforschung* (2., erw. und akt. Aufl.; S.309-326). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Bohnsack, Ralf; Nentwig-Gesemann, Iris & Nohl, Arnd-Michael (Hrsg.) (2007). *Die dokumentarische Methode und ihre Forschungspraxis. Grundlagen qualitativer Sozialforschung* (2., erw. und akt. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Flick, Uwe (2007). *Qualitative Forschung ein Handbuch* (5. Aufl.). Reinbek: Rowohlt.
- Fuchs, Peter (1993). *Niklas Luhmann – beobachtet. Eine Einführung in die Systemtheorie*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Gentile, Gian-Claudio (2009). Corporate Volunteering als Ausdruck gesellschaftlicher Verantwortung durch Unternehmen. Eine explorative Untersuchung zur Ausgestaltung von Corporate Volunteering aus organisationspsychologischer / -soziologischer Perspektive. *Dissertationsschrift ETH Zürich*.
- Helffferich, Cornelia (2005). *Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung von qualitativen Interviews*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Helffferich, Cornelia & Kruse, Jan (2007). Hermeneutisches Fremdverstehen als eine sensibilisierende Praxeologie für sozialarbeiterische Beratungskontexte. Oder: Vom "professionellen Blick" zum "hermeneutischen Ohr". In Ingrid Miethe, Wolfram Fischer, Cornelia Giebeler, Martina Goblirsch & Gerhard Riemann (Hrsg.), *Rekonstruktion und Intervention. Interdisziplinäre Beiträge zur rekonstruktiven Sozialarbeitsforschung* (S.175-188). Leverkusen: Barbara-Budrich-Verlag.
- Kneer, Georg (1997). Beobachten, Verstehen und Verständigung. Zur Reformulierung hermeneutischer Grundkonzepte in der Diskursanalyse und der Systemtheorie. In Tilmann Sutter (Hrsg.), *Beobachtung verstehen, verstehen beobachten. Perspektiven einer konstruktivistischen Hermeneutik* (S.50-69). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Knorr-Cetina, Karin (1989). Spielarten des Konstruktivismus. Einige Notizen und Anmerkungen. *Soziale Welt*, 40, 86-96.



- Kruse, Jan (2008). Reader *Einführung in die qualitative Interviewforschung*, <<http://www.soziologie.uni-freiburg.de/kruse>> [Datum des Zugriffs: 25. Feb. 2009].
- Liebig, Brigitte & Nentwig-Gesemann, Iris (2002). Gruppendiskussion. In Stefan Kühl (Hrsg.), *Methoden der Organisationsforschung. Ein Handbuch* (S.141-174). Reinbek: Rowohlt.
- Loos, Peter & Schäffer, Burkhard (2005). *Das Gruppendiskussionsverfahren*. Wiesbaden: VS-Verlag.
- Luhmann, Niklas (1990). *Die Wissenschaft der Gesellschaft*. Frankfurt/M.: Suhrkamp.
- Luhmann, Niklas (1994). *Soziale Systeme. Grundriss einer allgemeinen Theorie*. Frankfurt/M.: Suhrkamp.
- Mangold, Werner (1973). Gruppendiskussionen. In Rene König (Hrsg.), *Handbuch der empirischen Sozialforschung* (S.228-259). Stuttgart: Enke.
- Mannheim, Karl (1980). *Strukturen des Denkens* (hrsg. von David Kettler, Volker Meja und Nico Stehr). Frankfurt/M.: Suhrkamp.
- Merton, Robert K. (1987). The focused interview and focus groups: Continuities and discontinuities. *Public Opinion Quarterly*, 51, 550-556.
- Muthuri, Judy N.; Matten, Dirk & Moon, Jeremy (2009). Employee volunteering and social capital: Contributions to corporate social responsibility. *British Journal of Management*, 20 (1), 75-89.
- Nohl, Arnd-Michael (2007). Komparative Analyse: Forschungspraxis und Methodologie dokumentarischer Interpretation. In Ralf Bohnsack, Iris Nentwig-Gesemann & Arnd-Michael Nohl (Hrsg.), *Die dokumentarische Methode und ihre Forschungspraxis. Grundlagen qualitativer Sozialforschung* (2., erw. und akt. Aufl.; S.255-276). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Pelozo, John & Hassay, Derek, N. (2006). Intra-organizational volunteerism: Good soldiers, good deeds and good politics. *Journal of Business Ethics*, 64 (4), 357-379.
- Pollock, Friedrich (1955). *Gruppenexperiment – ein Studienbericht*. Frankfurt/M.: Europäische Verlagsanstalt.
- Rüegg-Stürm, Johannes (2003). Organisation und Organisationaler Wandel. *Eine theoretische Erkundung aus konstruktivistischer Sicht*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Simon, Fritz B. (2007). *Einführung in die systemische Organisationstheorie*. Heidelberg: Carl-Auer Compact.
- Sutter, Tilmann (1997). Einleitung: Beobachten und Verstehen – eine überwundene Differenz? In Tilmann Sutter (Hrsg.), *Beobachtung verstehen, verstehen beobachten. Perspektiven einer konstruktivistischen Hermeneutik* (S.11-30). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Witzel, Andreas (2000). Das problemzentrierte Interview. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 1 (1), Art. 22, <<http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0001228>>.
- Wood, Elliot (2007). “What about me?” – The importance of understanding the perspective of non-managerial employees in research on corporate citizenship. In Frank den Hond, Frank de Bakker & Peter Neergaard (Eds.), *Managing corporate social responsibility in action* (S.111-126). Aldershot: Ashgate.