

### "Wissen Sie, wo hier Schließfächer sind?" "Das trifft sich gut! Wir machen ein Forschungsprojekt und würden Sie gern bei der Suche begleiten": die Begleitung als interaktive Methode in der Arbeitssoziologie

Hoffmann, Anna; Wehrich, Margit

Veröffentlichungsversion / Published Version  
Zeitschriftenartikel / journal article

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Hoffmann, A., & Wehrich, M. (2011). "Wissen Sie, wo hier Schließfächer sind?" "Das trifft sich gut! Wir machen ein Forschungsprojekt und würden Sie gern bei der Suche begleiten": die Begleitung als interaktive Methode in der Arbeitssoziologie. *AIS-Studien*, 4(1), 5-18. <https://doi.org/10.21241/ssoar.64754>

#### 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.*

Anna Hoffmann und Margit Wehrich<sup>1</sup>

**„Wissen Sie, wo hier Schließfächer sind?“ „Das trifft sich gut! Wir machen ein Forschungsprojekt und würden Sie gern bei der Suche begleiten“.  
Die Begleitung als interaktive Methode in der Arbeitssoziologie<sup>2</sup>**

In personenbezogenen Dienstleistungsbeziehungen müssen Kunden und Dienstleister zusammenarbeiten, um das Ergebnis der Dienstleistung zu realisieren. Die Untersuchung dieser interaktiven Arbeit stellt eine forschungsmethodische Herausforderung dar, über deren Bearbeitung wir in diesem Beitrag berichten. Hierfür beziehen wir uns auf das laufende empirische Forschungsprojekt „PiA – Professionalisierung interaktiver Arbeit. Die Zusammenarbeit von Kunde und Fachkraft in personenbezogenen Dienstleistungsbeziehungen.“<sup>3</sup> PiA untersucht interaktive Arbeit in drei Bereichen personenbezogener Dienstleistung: im Altenheim, im Bahnhof und im Hotel. Der methodische Schwerpunkt liegt auf qualitativen Forschungsmethoden.

In der vorliegenden Abhandlung betonen wir insbesondere die Rolle, die der Kunde in Dienstleistungsbeziehungen spielt. Die Untersuchung der Arbeit von Kunden steht bislang noch kaum im Fokus der Arbeits- und Industriesoziologie – und stellt Forscherinnen und Forscher vor besondere methodische Probleme, die auch besonderer Lösungen bedürfen.

Als eine solche Lösung stellen wir eine Erhebungsmethode vor, in deren Rahmen Forscherin und Untersuchungsperson gemeinsam und interaktiv im Feld unterwegs sind: die Methode der Begleitung. Der Titel unseres Beitrags benennt bereits eine derartige Forschungsinteraktion: Eine Forscherin hält sich im Bahnhof auf, um Interviews mit Bahnhofskunden zu machen. Ein Reisender spricht sie an: „Wissen Sie, wo hier Schließfächer sind?“ Sie antwortet: „Das trifft sich gut! Wir machen ein Forschungsprojekt und würden Sie gern bei der Suche begleiten“.

Im ersten Kapitel skizzieren wir das Konzept der interaktiven Arbeit, das unsere empirische Forschung anleitet. Im zweiten Kapitel beschreiben wir, worin die methodische Herausforderung der Erforschung dieser Arbeit liegt und mit welchen empirischen Erhebungsmethoden wir darauf reagieren. Im dritten Kapitel stellen wir die interaktive Methode der Begleitung anhand von drei Beispielen vor. Im vierten Kapitel fassen wir die verschiedenen Varianten dieser Methode zusammen und sprechen die mit interaktivem Forschen verbundenen Chancen und Probleme an.

---

<sup>1</sup> Dr. Margit Wehrich, Dipl.-Soz., Universität Augsburg. Email: [margit.wehrich@phil.uni-augsburg.de](mailto:margit.wehrich@phil.uni-augsburg.de); Anna Hoffmann, M.A., Technische Universität Chemnitz. Email: [anna-katharina.hoffmann@soziologie.tu-chemnitz.de](mailto:anna-katharina.hoffmann@soziologie.tu-chemnitz.de)

<sup>2</sup> Wir danken Wolfgang Dunkel, Isabel Herms, Soraya Schill und insbesondere Heike Jacobsen für ihre konstruktiven Anregungen zu diesem Artikel.

<sup>3</sup> PiA ist ein Verbundprojekt, das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und vom Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert wird. Ausführliche Informationen zum Projekt finden sich auf [www.interaktive-arbeit.de](http://www.interaktive-arbeit.de).

## 1. Das Konzept der interaktiven Arbeit

Personenbezogene Dienstleistungsbeziehungen sind dadurch gekennzeichnet, dass Kunden und Beschäftigte zusammenarbeiten müssen, damit die Dienstleistung erbracht werden kann. Diese Zusammenarbeit ist eine Arbeit eigener Art, die in die sachbezogenen Arbeitsprozesse eingelassen ist und die vor Ort beim Dienstleistungsunternehmen stattfindet: Wir nennen sie interaktive Arbeit.

### Abstimmungsprobleme

Interaktive Arbeit ist notwendig, weil in Dienstleistungsbeziehungen systematische Probleme anfallen, für deren Bearbeitung Kunden und Dienstleister aufeinander angewiesen sind. Für die Erbringung der Dienstleistung müssen diese Probleme bearbeitet werden – dies geschieht, indem Kundin und Dienstleisterin eine Kooperationsbeziehung herstellen. In deren Rahmen sind zum einen der Gegenstand und das Prozedere der Dienstleistungsbeziehung zu definieren – beides steht nicht von vornherein fest. Zum anderen müssen Kundin und Dienstleisterin mit dem Problem verfahren, dass über das Ergebnis der Dienstleistung nur unvollständige Verträge geschlossen werden: Dienstleistungen sind immer nur Dienstleistungsversprechen. Und schließlich muss man damit rechnen, dass jeweils gegensätzliche Interessen im Spiel sein können (siehe hierzu Wehrich/Dunkel 2003; Dunkel/Wehrich 2006; Wilken 2010).

Eine solche Betrachtungsweise macht einen für die Arbeitssoziologie radikalen Perspektivenwechsel notwendig: Der Kunde wird als eigenständig handelnder Partner in der Dienstleistungsbeziehung betrachtet, denn ohne seine Mitarbeit lassen sich die anfallenden Abstimmungsprobleme nicht bearbeiten. Dabei ist interaktive Arbeit keine Garantin für eine erfolgreiche Dienstleistung – wie wir alle wissen, kann man immer auch scheitern.

### Verschänkungen von Bearbeitungsstrategien und -kontexten interaktiver Arbeit

Wir erforschen, wie interaktive Arbeit konkret aussieht und identifizieren die Strategien, die Kunden und Dienstleister einsetzen. Hierfür spielt der Kontext des Handelns eine wichtige Rolle. In unseren Untersuchungsfeldern (im Altenheim, am Bahnhof und im Hotel) geben die jeweiligen Dienstleistungsunternehmen Rahmenbedingungen vor; genauso wichtig ist aber die lebensweltliche Einbindung der handelnden Personen und die hierin eingebettete Definition der Situation. Beschäftigte leisten Schnittstellenarbeit, um die (zum Teil auch widersprüchlichen) Anforderungen der jeweiligen Organisation mit den Wünschen und Bedürfnissen der Kunden zusammenzubringen und behalten dabei auch ihre eigenen Interessen im Auge. Und auch die Kunden müssen ihre Anliegen so zuschneiden, dass sie zu den Angeboten und Abläufen der Dienstleistungsorganisation passen; dabei müssen sie als „arbeitende Kunden“ (Voß/Rieder 2005) auch ohne Beschäftigtenkontakt direkt mit dem Unternehmen zusammenarbeiten (etwa via Internet oder Automat) und ihre Dienstleistungsarbeit auch in ihren eigenen Alltag integrieren. Hinzu kommt, dass sich die untersuchten Orte dadurch auszeichnen, dass auch andere Kunden (Bewohner, Reisende, Gäste) in die interaktive Arbeit involviert sind und sich oftmals verschiedene Dienstleistungsbeziehungen aneinander reihen. Auch dies beeinflusst die interaktive Arbeit in vielfältiger Weise.<sup>4</sup> So wird ersichtlich, dass interaktive Arbeit

---

<sup>4</sup> Wie sich soziale Dynamiken unter Kunden für die Dienstleistungserbringung nutzen lassen, zeigt die Analyse des Handelns eines Betreuungsassistenten in der Altenpflege (Dunkel/Wehrich 2010).

nur begrenzt betrieblich steuerbar ist: Es ist immer mit Unwägbarkeiten zu rechnen, die in der Dienstleistungsbeziehung selbst bearbeitet werden müssen.

## 2. Die empirische Erforschung interaktiver Arbeit: ein Bündel von Methoden

Die ‚klassischen‘ Erhebungsverfahren und Untersuchungsmethoden der Arbeits- und Industriosozologie geraten mitunter an ihre Grenzen, wenn es darum geht, interaktive Arbeit zu untersuchen (siehe hierzu auch Dunkel/Wehrich 2010). Denn dieser Gegenstand bringt vielfältige Anforderungen an die Forschung mit sich.

Bevor wir im nachfolgenden Kapitel mit der „Begleitung“ ein innovatives Instrument zur Erfassung der interaktiven Arbeit vorstellen, bringen wir zunächst weitere Methoden zur Sprache, die im Projekt eingesetzt wurden. Denn PiA hat auf die spezifischen Herausforderungen des Gegenstandes reagiert und kombiniert<sup>5</sup> für die Untersuchung interaktiver Arbeit verschiedene herkömmliche Instrumente der Arbeits- und Industriosozologie, die dem Untersuchungsgegenstand entsprechend modifiziert und weiterentwickelt wurden. Diese kritische Erweiterung klassischer Verfahren bildet ein umfassendes Methodenbündel, in das die Begleitung eingebettet ist.

Zum Ersten: Das Dienstleistungsgeschehen muss aus verschiedenen Perspektiven betrachtet werden, spielen doch neben dem Unternehmen und den Beschäftigten die Kunden eine eigenständige Rolle. Betriebsfallstudien klassischen Zuschnitts erfassen die Perspektive des Kunden nicht – sie nehmen ihn (wenn überhaupt) nur aus der Betriebsperspektive zur Kenntnis. Wir haben – wie üblich – Betriebsfallstudien auf der Basis von Experteninterviews erstellt. Diese ‚traditionelle‘ Methode wurde dann aber erweitert, indem die Bilder rekonstruiert wurden, die sich die Experten von den Endkunden machen. Zudem wurden nicht nur Experten aus den Unternehmen und der Interessensvertretung der Beschäftigten befragt, sondern auch Vertreter von Kundeninteressen.

Zum Zweiten: Da Kunden ihre vielfältigen Dienstleistungsbeziehungen in ihren Alltag integrieren müssen, bedarf es eines erweiterten Blicks auf diese ganz spezifische „Arbeit des Alltags“ (Jurczyk/Rerrich 1993). Deshalb führen wir als Pendant zu den Betriebsfallstudien eine Tagebuchstudie durch, in der Kunden über ihre tagtäglichen Dienstleistungserfahrungen berichten. Dahinter steht die Überlegung, dass nicht nur die Betriebe, sondern auch die Kunden ihre Dienstleistungsarbeit organisieren müssen: Sie müssen all das, was tagaus tagein an Dienstleistungsarbeit anfällt, koordinieren. Wir untersuchen, auf welche Weise das geschieht, ob sich dahinter – analog zum Konzept der alltäglichen Lebensführung (siehe z.B. Voß/Wehrich 2001) – eine bestimmte Form und Struktur erkennen lässt oder ob die Kunden je nach Dienstleistungssituation ganz unterschiedlich agieren. Diese Arbeit ist der Arbeits- und Industriosozologie bislang völlig entgangen.

Zum Dritten: Die Arbeits- und Industriosozologie mit ihrem starken Fokus auf betriebliche Kontrollstrategien kann die wechselseitige Steuerung von Kunden und Dienstleistern in der Interaktion nicht erfassen. Wir haben daher Leitfadeninterviews mit Beschäftigten *und* Kunden durchgeführt. Dabei haben wir Kunden wie

---

<sup>5</sup> Für die Beschreibung des Ineinandergreifens der Erhebungsmethoden beschränken wir uns in diesem Artikel auf verschiedene Verknüpfungen von Begleitung und Befragung und stellen diese in Kapitel drei und vier vor.

Beschäftigte behandelt und zu ihrer ‚Arbeit als Kunden‘ interviewt. Betrachtet man den Beitrag des Kunden zur Erlangung einer Dienstleistung als Arbeit, eröffnet das eine ganze Reihe interessanter Fragen: Mit welchen Dienstleistungen ist er befasst, wie sieht seine ‚Stellenbeschreibung‘ aus, wie sein ‚Arbeitsplatz‘ und wie funktioniert die Zusammenarbeit des Kollegen Kunde mit den Beschäftigten? In welche anderen Tätigkeiten ist eine bestimmte Dienstleistungsinteraktion jeweils eingebettet? Was musste vorher erledigt werden, welche Aktionen schließen sich an – und wie beeinflusst dies alles die aktuelle Dienstleistungsbeziehung?

Zum Vierten: Interaktive Arbeit beruht auch auf implizitem Wissen, drückt sich in körperlichen Gesten und nonverbaler Kommunikation aus und beruht damit auf Kompetenzen von Beschäftigten und Kunden, die nur begrenzt artikulierbar sind (vgl. hierzu auch Böhle 2009) – und von den Akteuren oft genug gar nicht als solche wahrgenommen werden. Mithilfe von Interviews lässt sich dies nur unzureichend erschließen. Deshalb haben wir Beobachtungen gemacht und Kunden und Dienstleister sowie Kunden untereinander beobachtet, aber auch das Geschehen an den jeweiligen Orten zu verschiedenen Zeitpunkten. Dabei haben wir ‚klassische‘ Arbeitsplatzbeobachtungen gemacht, indem wir weder Fragen gestellt noch uns anderweitig in die Situation hineinbegeben haben. Auch dieses Instrument wurde durch den Blick auf Kunden ausgeweitet, und es wurde insbesondere auf die „Körperlichkeit sozialen Handelns“ (Böhle/Wehrich 2010) fokussiert.

### 3. Die Begleitung: Vorstellung einer interaktiven Methode

Die vorgenommenen Anpassungen und Erweiterungen ‚klassischer‘ Methoden der Arbeits- und Industriosozologie lassen dennoch die Frage offen, wie sich das, was im Rahmen interaktiver Arbeit getan wird, mit den Gründen für dieses Handeln noch enger verknüpfen lässt. Wie stellt sich eine bestimmte Situation aus der Perspektive des Beforschten denn überhaupt dar? Warum handelt er in einer bestimmten Situation auf eine bestimmte Weise? Wie hängen einzelne Handlungen aus der Perspektive des Beforschten miteinander zusammen?

Wir versuchen, diese Fragen gemeinsam mit den Untersuchungspersonen zu beantworten. Hierzu haben wir eine interaktive Methode teilnehmender Beobachtung entwickelt: die Begleitung. Kunden und Beschäftigte werden über einen bestimmten Zeitraum hinweg bei ihrem Tun von der Forscherin begleitet; dabei finden Interaktionen zwischen Forscherin und Untersuchungsperson statt.<sup>6</sup> „Begleitung“ ist dabei ganz wörtlich zu nehmen: Die Probandin „nimmt die Forscherin mit“ in ihr Feld. Auf ihrem gemeinsamen Weg beobachten Forscherin und Probandin sodann, was die Probandin tut und sprechen darüber. Zugleich „nimmt die Forscherin aber auch die Beforschte mit“ in ihr Feld. Sie zeigt der Kundin, worauf sich ihr Forschungsinteresse richtet. Das Ergebnis ist ein interaktiver Forschungsprozess, in dem sich Forscherin und Beforschte gemeinsam mit einem Forschungsproblem beschäftigen und dabei jeweils ein Stück weit die Perspektive der anderen übernehmen: Die Forscherin kann den „Standpunkt“ der Beforschten einnehmen und

<sup>6</sup> Was die Begleitung betrifft, gibt es keine ‚traditionelle‘ Methode, die in ähnlicher Weise ausgearbeitet ist wie das bei Betriebsfallstudien, Leitfadeninterviews oder Beobachtungen der Fall ist. Es lassen sich aber Verwandtschaften zum „Beobachtungsinterview“ (Kuhlmann 2002) erkennen, wobei dieses Instrument die Untersuchungspersonen (Beschäftigte an ihrem Arbeitsplatz) nicht in gleicher Weise zu Mitforschern macht wie wir das tun; und es lassen sich Bezüge zur Ethnografie herstellen, auf die wir im Schlusskapitel kurz eingehen werden.

den Erfahrungen, die die Beforschte macht, am eigenen Leib nachspüren; und die Beforschte beobachtet sich selbst, indem sie den Blick der Forscherin übernimmt.<sup>7</sup>

Wir stellen diese Methode nun anhand von drei Fallbeispielen aus den verschiedenen Feldern unserer Projektarbeit vor und erläutern sie dadurch.<sup>8</sup> In allen drei Beispielen werden *Kunden bei ihrer Dienstleistungsarbeit* begleitet. Die oben genannten Fragen sind hier in besonderer Weise offen: Für die Analyse der Arbeit von Kunden kann man sich nur partiell von deren betrieblicher Strukturierung leiten lassen, denn die „Arbeitsplätze“ der Kunden gehören (auch) zu deren Lebenswelt.

Die Beispiele unterscheiden sich zum einen im Hinblick auf die entsprechende *Handlungssituation, in der sich der Kunde befindet* – so treten jeweils spezifische Besonderheiten interaktiven Forschens besonders deutlich hervor. Zum Zweiten lassen sich verschiedene Formen der – jeweils in die Situation eingelassenen – *Kontaktaufnahme von Forscherin und Proband* aufzeigen. Und zum Dritten repräsentieren die Beispiele *unterschiedliche Formen der Verknüpfung von Begleitung und Interview*.

Für diesen Artikel haben wir Begleitungsprotokolle zu kompakten Beschreibungen verdichtet.<sup>9</sup> Wir bitten nun die Leserinnen und Leser, uns auf unsere Expeditionen in die verschiedenen Felder interaktiver Arbeit zu begleiten.

**Fallbeispiel 1:** Wir begleiten eine Angehörige und ihre demenzkranke Mutter bei ihrem gemeinsamen Spaziergang im Garten eines Pflegeheims

Über den Einrichtungsleiter ist ein Termin für ein ausführliches Leitfadeninterview mit Frau O. vereinbart – wir treffen Frau O. an, als sie mit ihrer Mutter, die sich an ihrem Rollator festhält, im Eingangsbereich der Einrichtung unterwegs ist. Sie sagt, sie hätte jetzt Zeit und fragt uns, wo wir das Interview führen wollen – sie sei bereit und müsse nur vorher ihre Mutter wieder auf ihr Zimmer bringen. Ich frage sie, was sie gemacht hätte, wenn wir nicht hier wären, und sie sagt, sie wäre dann draußen im Garten<sup>10</sup> mit ihrer Mutter spazieren gegangen. Ich schlage vor, das Interview beim Spazierengehen zu machen. So könne sie sich um ihre Mutter und um uns gleichzeitig kümmern. Frau O. ist überrascht und erfreut. Ich lege das Mikro auf den Rollator und wir gehen los. Ihre Mutter schiebt den Rollator, Frau O. stützt sie und schiebt mit, wir gehen neben den beiden her, die Kollegin hat den Leitfaden in der Hand.

Während des Interviews ist eine Menge passiert. Andere Bewohnerinnen sind unterwegs, mal wollen zwei Damen überholen, und Frau O. sagt, „jetzt warten wir, jetzt müssen die beiden da durch. Frau A., Sie hängen aber heute in den Seilen, was, Sie hängen ja richtig dran an der Frau B.“.

Eine Mitarbeiterin, die mit zwei Bewohnerinnen auf einer Schaukel sitzt, begrüßt Frau O. gut gelaunt, sie wechseln ein paar Worte und Frau O. erzählt uns anschließend: „Also mit der da versteh ich mich also ausgesprochen gut ... die hat also immer blendende Ideen. Juckt's dich, sollen wir dich kratzen? Juckt's immer

---

<sup>7</sup> Diese Begleitung wird in unserem Projekt von einer Methode flankiert, in der das ‚Objektive‘ im Mittelpunkt steht: KABAinteract, ein für interaktive Arbeit spezifiziertes Verfahren zur Untersuchung von Arbeitsbedingungen, mit dessen Hilfe sich Belastungen aufspüren lassen. Dieses Verfahren wurde allerdings nicht auf die Arbeit von Kunden angewendet.

<sup>8</sup> Die Begleitungen wurden von den Autorinnen durchgeführt. Im ersten Fallbeispiel haben wir gemeinsam erhoben, in den beiden anderen Fallbeispielen getrennt.

<sup>9</sup> Für alle drei Fallbeispiele liegen Beobachtungsprotokolle vor, für den ersten und dritten Fall auch transkribierte Mitschnitte der Interviews. Die Probleme, die mit dem Verfassen von Protokollen verbunden sind, müssen wir an dieser Stelle undiskutiert lassen.

<sup>10</sup> Der Garten ist ein Gerontogarten mit einem Rundweg und verschiedenen Installationen.

noch? Ja, was ist denn da drin oder ist da der Träger verrutscht? Geht da der Träger spazieren, oder?“ So lässt sich nicht nur der Kontakt mit anderen Bewohnerinnen und Beschäftigten beobachten, sondern auch die Interaktion zwischen Frau O. und ihrer demenzkranken Mutter, die über körperliches Spüren und kleine Gesten läuft – und als interaktive Pflegearbeit identifiziert werden kann, die in diesem Fall aber nicht die Pflegekraft, sondern die Angehörige leistet.

Anschließend kommen wir an einer Installation vorbei und Frau O. sagt: „Das ist zum Beispiel so ein Unfug, was da so steht.“ „Ein Kunstwerk“, sagt jemand von uns. „Das ist kein Kunstwerk, sondern das ist ein Klangspiel .... was macht man denn eigentlich damit? Das (ist) halt lauter so Krampf, also finden wir, also wir Kritischen, wo man lieber also, meine Meinung ist, wo man lieber einen Betreuer zusätzlich einstellt, auf welcher Basis auch immer“.

Dass wir Frau O. und ihre Mutter begleiten, war nicht geplant. Wir hatten vor, ein erzählungsgenerierendes Leitfadeninterview mit Frau O. zu machen; als Zeitpunkt war der späte Vormittag ausgemacht, und was den Ort betrifft, so wollten wir innerhalb der Einrichtung einen ruhigen Platz für das Interview suchen – Aufnahmegerät und Leitfaden hatten wir dabei.

Nun waren Frau O. und ihre Mutter aber gerade miteinander unterwegs, als wir sie antrafen, so dass es nahe lag, die Chance zu nutzen und uns von den beiden mitnehmen zu lassen. Dass das Procedere ausgehandelt wurde und dass die Forscherinnen die Angehörigenarbeit von Frau O. nicht unterbrechen wollten, mag zu der entspannten und offenen Atmosphäre beigetragen haben, in der die Begleitung stattfand. So haben wir einen Teil des Leitfadeninterviews durchgeführt, während Frau O. gleichzeitig das getan hat, weswegen sie hierhergekommen ist: mit ihrer Mutter spazieren zu gehen. Das Interview wurde in die Tätigkeit der Probandin integriert und damit die Erhebung an die Gegebenheiten angepasst – anstelle umgekehrt die Gegebenheiten im Feld zu ignorieren und eine künstliche Interviewsituation zu schaffen. Das Leitfadeninterview wurde dann tatsächlich an einem ruhigen Ort fortgeführt – aber erst dann, als Frau O. und ihre Mutter ihren Spaziergang beendet hatten und die Mutter zum Mittagessen in ihren Wohnbereich zurückgebracht worden war.

Auch wenn die Situation an diesem Tag eine andere ist als gewöhnlich – zwei Forscherinnen begleiten Frau O. und ihre Mutter bei deren Spaziergang und führen dabei ein Gespräch – so haben wir doch eine Alltagssituation in der Einrichtung aus der Perspektive einer Angehörigen miterleben können. Es geht uns ja darum, zu erfassen, was die Angehörigen arbeiten, wie sie ihr Handeln wahrnehmen, welche Rolle sie in der Einrichtung spielen, welche Kontakte sie haben – und wie die interaktive Arbeit zwischen Angehörigen, Beschäftigten und Bewohnerinnen aussieht. Hierzu lässt sich im Rahmen eines Leitfadeninterviews Einiges in Erfahrung bringen; begleitet man aber die Probandin bei ihrer Tätigkeit, so lassen sich Handeln, Denken und Sinnkonstruktionen „*uno actu*“ erheben und damit in ein und derselben Situation direkt aufeinander beziehen.

Die Handlungssituation, um die es in diesem Fallbeispiel geht, ist dadurch gekennzeichnet, dass eine Angehörige eine Funktion in einer Organisation übernimmt, indem sie eine Dienstleistung im Rahmen der Altenpflege erbringt: Frau O. geht regelmäßig mit ihrer Mutter spazieren, achtet auf deren körperliches Wohlergehen und hat gleichzeitig ein Auge auf die Gesamtsituation im Gerontogarten.

Während sie das tut, gibt sie uns auch noch ein Interview und zeigt uns gleichzeitig das Umfeld und dessen Besonderheiten.

Im Rahmen dieser Begleitung wurden zum einen körperlich-materiale Aspekte interaktiver Arbeit zugänglich: Wir konnten beobachten, wie Frau O. mit anderen Personen umgeht und wie die körperlich-leibliche Kommunikation abläuft, die sie mit ihrer Mutter pflegt. Des Weiteren erlebten wir Frau O. in ihren sprachvermittelten Interaktionen mit anderen Menschen – so etwa mit einer Beschäftigten und anderen Bewohnern. Und wir konnten feststellen, welche Arbeit Frau O. als Angehörige leistet und wie diese in die interaktive Arbeit mit den Beschäftigten eingebettet ist. Gleichzeitig äußert sich die Begleitete eigenständig zu dem, was sie tut. So erfahren wir etwa, dass Frau O. der Meinung ist, das Gehen auf dem unebenen Gelände sei ein gutes Training für ihre Mutter. Dies unterscheidet eine Begleitung von einer stummen Beobachtung, in der solche Informationen nicht zugänglich werden, aber auch von einem Beobachtungsinterview, in dem der Beobachter Fragen stellt und der Beobachtete auf diese Fragen antwortet. Und schließlich bietet die Umgebung ad hoc Anschauungsmaterial für das, was uns Frau O. berichtet: So zieht sie das Klangspiel heran, um uns die Pflegephilosophie nahezubringen, die sie, die „Kritischen“, von Pflege haben. Und nicht zuletzt fällt auf, welche Aufgabe Frau O. noch in der Einrichtung übernimmt: Während wir sie begleiten, folgen wir ihrem Blick, lassen uns erzählen, welche Vorfälle sie hier quasi im Vorübergehen beobachtet hat und wie sie damit umgegangen ist. Frau O. geht nicht nur mit ihrer Mutter spazieren: Sie übt eine Kontrollfunktion aus und leistet Qualitätssicherung.

Auch wenn wir die Art der Erhebung vor Ort ausgehandelt hatten, so war doch mit Frau O. ein Termin abgesprochen worden. Für die Begleitungen in unserem nächsten Feld war es nicht möglich, überhaupt irgendetwas vorab zu vereinbaren. Vielmehr mussten wir unsere Partner ad hoc gewinnen. Es ging darum, nachzuvollziehen, was Reisende am Bahnhof tun, wie sie es tun und wie die Kontakte aussehen, die sie zu Beschäftigten und anderen Kunden haben. So war nicht nur offen, wer begleitet wurde – es war auch offen, wobei jemand begleitet wurde. Beides wurde situativ entschieden – oder besser gesagt, es ereignete sich. In unserem nächsten Beispiel hat sich der Proband selbst ins Spiel gebracht: Er hat die Forscherin angesprochen – als eine vermeintliche Kundin, von der er sich Hilfe bei einem bestimmten Problem erhoffte.

**Fallbeispiel 2:** Ich begleite einen Reisenden bei seinem Vorhaben, seine Reisetasche in einem Schließfach unterzubringen

München Hauptbahnhof. Ich stehe auf der Galerie zwischen der DB-Lounge und dem Wartesaal. Sonst ist da oben nichts. Ein Herr mit Reisetasche kommt nach oben, schaut sich um, schaut dann mich an, schaut sich noch mal um – und dann fragt er mich: „Wissen Sie, wo hier Schließfächer sind?“ Ich sage, das trifft sich gut, wir machen ein Forschungsprojekt und würden Sie gern bei der Suche begleiten. Wir untersuchen, wie sich Kunden im Bahnhof orientieren. „Na, da haben Sie ja den Richtigen hier“, sagt er. Ich darf ihn begleiten, und wir gehen die Treppe wieder hinunter. Er sagt, er habe vorhin ein Schild gesehen, aber er wisse jetzt nicht mehr, wo das war. Unten angekommen, schaut er auf die Reihe der Schilder hoch, die in der Nähe des Treppenaufgangs angebracht sind – und deretwegen er hochgegangen ist. Ein Hinweisschild auf Schließfächer ist nicht dabei.

Wir gehen weiter und kommen am Reisezentrum vorbei – dort geht er hinein und fragt den Empfangschef, wo hier Schließfächer sind. Der Empfangschef deutet nach draußen und sagt, „hier raus und dann gleich links, Sie können es sich aussuchen, Schließfächer oder Gepäckannahme“. Der Reisende bedankt sich, wir gehen wieder hinaus und dann nach links – einen Hinweis auf Schließfächer sehen wir nicht, aber wir gehen weiter und sind schließlich auf der Höhe eines Durchgangs rechter Hand,



hinter dem Schließfächer zu sehen sind. Mein Begleiter sieht das nicht. Ich falle aus meiner Rolle und sage, „hier geht's rein“. Er zögert und sagt, „der hat aber links gesagt“. Da rechts aber nun unübersehbar Schließfächer sind, geht er doch hinein, wählt ein offenes Schließfach aus und sucht in seiner Geldbörse nach Kleingeld. „So, das nächste Problem“, sage ich. Er hat kein passendes Kleingeld und schaut sich suchend um. Dann sagt er, „ich schaue dann mal bei den Büchern“. Den Buchladen, an dem wir vorhin vorbeigegangen sind, hat er offensichtlich wahrgenommen, denn von hier aus sieht man ihn nicht. Wir gehen dorthin – unterwegs stellt er mir Fragen zu unserem Forschungsprojekt – und in den Laden hinein. Mein Proband bittet den Buchhändler, ihm einen 20 €-Schein „fürs Schließfach“ zu wechseln. Der Buchhändler sagt, das könne er nicht wechseln. „Gehen Sie zur Schließfachaufsicht“, sagt er, „die wechseln Ihnen das“ und deutet in die Richtung, aus der wir gekommen sind. Wir gehen wieder zurück zum Schließfachtrakt. Auf dem Weg dorthin sagt der Reisende: „Und ich habe gedacht, ich hätte noch was von München“. Drin gehen wir nach rechts, in die einzige Richtung, in der es weitergeht. Ausgeschildert ist die Fundstelle, aber nicht die Schließfachaufsicht. Wir gehen immer weiter und kommen nun tatsächlich bei der Schließfachaufsicht an. Ein Herr sitzt hinter einer Glasscheibe am Schalter, der Reisende hält seinen Schein in der Hand und fragt, ob er den hier „fürs Schließfach“ wechseln könne. Der Herr hinter dem Schalter sagt nichts, schaut auf den Schein und macht eine Handbewegung, die signalisiert, dass ihm mein Proband den Schein geben solle. „Oder ist es billiger, das Gepäck hier aufzugeben?“, fragt dieser. „Nein“, sagt der Herr hinter dem Schalter. „Danke“, sagt mein Proband. Mit dem erhaltenen Wechselgeld geht er genau zu dem Schließfach, an dem er vorher schon war. „Mal sehen, ob es auch geht“, sagt er. Ich sage, „ob die Tasche auch reinpasst“. Das tut sie gerade mal so, er muss sie hineinquetschen. Er liest die Bedienungsanleitung vor, wirft seine Münzen ein wie anbefohlen, sagt zu sich selbst, „hab ich auch alles?“ und klopft auf seine Jackentaschen, dann sperrt er zu. Ich bedanke mich, verabschiede mich und gehe.

Ich bin die Strecke dann noch einmal alleine abgegangen. Auf dem Weg, den wir beide eingeschlagen haben, gibt es keinen Hinweis auf Schließfächer. Auch von bestimmten Gleisen aus sieht man keine entsprechenden Schilder, so dass man anfängt, herumzuirren – und es einem ergehen kann wie unserem Probanden, der schließlich auf der Galerie in einer Sackgasse landet. Betritt man den Bahnhof jedoch vom Vordereingang aus, sieht man gleich ein großes Schild, auf dem „Schließfachaufsicht“ steht, daneben ist auch das Symbol für Schließfächer. Das große Schild führt tatsächlich direkt zur Schließfachaufsicht – der Trakt, in dem ich mit meinem Probanden herumgeirrt bin, hat auch einen Vorderausgang zur Haupthalle. Die Aufsicht ist also nicht ganz hinten, sondern von der Haupthalle aus gesehen ganz vorne. Und genau dorthin wollte uns der Empfangschef des Reisezentrums auch schicken. Wir aber sind zu früh links in den Seitentrakt abgebogen. „Der hat aber links gesagt“, so mein Proband. Das war auch so gemeint gewesen. Aber eben nur einmal links.

Im Gegensatz zu Frau O., die regelmäßig im Pflegeheim ist und damit auf vertrautem Terrain, ist dieser Proband an einem Ort, an dem er sich nicht auskennt und nicht über die Informationen verfügt, die er braucht, um seine Reisetasche am Bahnhof unterzubringen. Die Beschilderung hat ihn in die Irre geführt, so dass er nach einem anderen Weg sucht, um sein Ziel zu erreichen: Er spricht eine andere Bahnkundin an – bzw. die Forscherin, die er für eine Bahnkundin hält.

Bei dieser Begleitung handelt es sich um eine Begleitung im strengen interaktiven Sinne: Während wir uns bei Frau O. (zumindest auch) am Leitfaden orientiert haben,

übernimmt hier der Reisende die Strukturierung: Er unternimmt etwas und kommentiert selbst, was er tut. Die Begleiterin versucht, die Perspektive des Kunden einzunehmen, so dass sie nach- bzw. mitvollziehen kann, was dieser sieht und was er nicht sieht. Ein solcher Outside-In-Blick offenbart, dass Kunden anders sehen (und Anderes sehen), als sich die Experten des Unternehmens, die für das People-Processing zuständig sind, das vorstellen. Dabei ist das, was der Kunde tut, nachdem er die Forscherin angesprochen hat, im wahrsten Sinn des Wortes „pfadabhängig“.

Auch in diesem Beispiel kommen verschiedene Personen vor – aber hier werden sie von unserem Probanden angesprochen, weil er sich von ihnen Hilfe bei seiner Suche verspricht. Obschon es sich der Idee nach um eine selbsterklärende Selbstbedienung handelt, bei der eine Interaktion gar nicht eingeplant ist, hatte unser Kunde auf seinem „Pfad“ vier verschiedene Personen um Hilfe gebeten – davon gehörten zwei Personen nicht zur Bahn: der Buchhändler und die Forscherin, die der Kunde für eine Bahnhofskundin hielt. Ihr gegenüber hat sich der Kunde selbst ins Spiel und sein Problem zur Sprache gebracht. So ließ sich eine Problemsituation identifizieren, eine Problemlösungsstrategie beobachten (andere Kunden um Hilfe zu bitten, wenn man die nötigen Informationen nicht hat) – und ein Proband für eine Begleitung gewinnen, in der der Outside-In-Blick eines Kunden auf eine Organisation nachvollzogen werden konnte: ein (auch das im Wortsinne) standpunktabhängiger Blick, der sich nicht zwangsläufig mit dem Inside-Out-Blick der Organisation auf den Kunden deckt.

Auch in unserem dritten Beispiel wird der Proband ad hoc gewonnen. Fest stand allerdings die Situation, die beobachtet werden sollte: das Einchecken im Hotel. Dabei zeichnet sich das Beispiel durch eine weitere Besonderheit aus: Beide an der Interaktion Beteiligten – Gast und Rezeptionistin – wurden im Anschluss an den Eincheckvorgang zu eben dieser Situation befragt.

### **Fallbeispiel 3:** Ich begleite einen Gast beim Einchecken im Hotel

An einem Montagabend führe ich in einem günstigen und stark standardisierten Hotel Interviews mit Gästen. Gegen 18 Uhr ist „heavy Check-In“. Die Hotellobby füllt sich überwiegend mit Montaguearbeitern, und die Atmosphäre ist quirlig. Da ich einen Kunden während seiner Interaktion an der Rezeption begleiten möchte, stelle ich mich mitten in diesen Pulk von Menschen hinein.

Das quirlige Ambiente ‚signalisiert‘ mir, meine Anfrage öffentlich zu gestalten. Ich ergreife das Wort und erkläre an alle wartenden Gäste gewandt, weshalb ich heute hier im Haus bin. Ein Herr sagt: „Also mit mir können Sie gerne mitkommen.“ Ich bedanke mich und stelle mich neben ihn, und wir rücken alle gemeinsam in der Check-In-Schlange vorwärts. Während des Wartens erzählt der Herr, dass er regelmäßig hier übernachtete, dieses Mal aber nicht reserviert habe. Ich selbst trete – nach meinem anfänglich sehr auffälligen Auftritt – im Prozess des Vorrückens immer weiter in den Hintergrund und ‚verschmelze‘ mit der Situation, verbleibe aber in der Rolle der Forscherin und verdeutliche im Gesprächsverlauf unser Forschungsinteresse. Der Gast erklärt sich bereit, anschließend noch für ein Interview zur Verfügung zu stehen.

Als wir an der Rezeption an die Reihe kommen, stelle ich mich etwas abseits dazu und beobachte die Interaktion zwischen dem Gast und der Rezeptionistin, ohne Fragen zu stellen – dies mache ich erst im anschließenden Interview mit dem Gast in der kleinen Lobby des Hotels.

Dort bringen Beobachterin und Gast zur Sprache, dass der Gast von der Rezeptionistin bei der Begrüßung mit Namen angesprochen worden ist. Dazu sagt

der Gast, da freue man sich natürlich, aber „ich hab mich ... gewundert, woher sie meinen Namen kennt.“ Da ich die Szene direkt miterlebt hatte, kann ich bestätigen, dass sie ihn angesprochen hat, bevor er den Meldeschein ausgefüllt hatte. Von ihm kommt gleich ein eigener Erklärungsansatz: „Ich glaube, sie hat im Computer was geguckt“. Das stellt er aber sofort wieder in Frage: „Wie soll denn das gehen, ja?“ Damit ist er wieder bei seiner Ausgangsfrage angelangt – und kommt nicht weiter: „Aber so viele Personen kann sie sich doch gar nicht merken.“ Im weiteren Verlauf des Interviews sprechen wir darüber, dass die Rezeptionistin nicht nur seinen Namen wusste, sondern auch, dass er ein Nichtraucherzimmer möchte. Auch dieses Wissen bleibt dem Gast ein Rätsel.

Ideal für uns ist es, wenn es gelingt, beide an der Interaktion beteiligten Partner zu befragen, um ihren jeweiligen Blickwinkel auf das, was passiert ist, nachvollziehen zu können (siehe hierzu auch Dunkel 2004). In diesem Fall lässt sich eine solche Befragung realisieren: Etwas später führe ich auch mit der Rezeptionistin ein Interview zu der Interaktion mit diesem Gast, erkläre ihr, welche Fragen bei ihm aufgekommen sind und frage sie, weshalb sie in den Computer guckte und den Herrn daraufhin mit Namen angesprochen hat. Sie erklärt, dass der Blick in den Computer damit nichts zu tun hatte. Sie kenne den Herrn vom Namen her, und sie wisse meist auch noch, ob jemand Raucher oder Nichtraucher sei. Wenn sie beim Namen nicht ganz sicher sei, gucke sie auf den ersten Buchstaben, den der Gast auf den Meldeschein schreibe, um sicherzugehen – sie könne „dann halt auch kopfüber lesen“. „Da kann ich den Gast gleich mit Namen ansprechen ... er fühlt sich dann besser aufgehoben“, setzt sie hinzu. Auf meine Frage, warum sie in den Computer geguckt habe, sagt sie: „das tue ich, damit ich gleich das Zimmer zuteilen kann. ... Weil halt auch, bei ihm weiß ich, er mag's gerne ruhig, also zum Innenhof gelegen, dass er halt ein Nichtraucherzimmer möchte, das weiß ich.“

In diesem Beispiel geht es um eine ‚klassische‘ Dienstleistung: eine Aushandlungssituation an einem Schalter, Tresen oder Counter, an dem sich Kunde und Dienstleister – durch eine Barriere getrennt – gegenüberstehen und den Gegenstand der Dienstleistung gemeinsam realisieren. Kunde und Dienstleister arbeiten interaktiv: Sie spezifizieren den Gegenstand der Dienstleistung und leisten Beiträge zu dessen Realisierung: Der Kunde nennt sein Anliegen (und tut gleich am Anfang kund, dass er nicht reserviert habe, weil er, wie er im Interview sagt, weiß, dass die erste Frage der Buchungsnummer gilt) und füllt den Meldeschein aus, die Rezeptionistin weist ihm ein Zimmer zu. Dabei achtet sie auf die persönlichen Vorlieben, die ihr von ihm bekannt sind und spricht ihn mit seinem Namen an.

Befragt man die Beteiligten im Anschluss an die Interaktion jeweils zu eben dieser Interaktion, wissen die Untersuchungspersonen und die Forscherin, wovon die Rede ist und können sich im Interview auf das gemeinsam erlebte Geschehen beziehen. Da der Kunde *und* die Beschäftigte zur Interaktion befragt werden, kommen die jeweiligen Perspektiven auf die erlebte Situation zur Sprache.

Besonders spannend wird es, wenn man die jeweiligen Perspektiven von Kunde und Dienstleisterin auf die Interaktion aufeinander bezieht. Wir erfahren ja, welche Vermutungen jeweils über die Handlungen des Interaktionspartners angestellt werden und welche Gründe für das eigene Tun genannt werden. Dadurch bekommt die Dienstleistungsbeziehung eine Tiefenschärfe, die sich weder durch Beobachtung noch durch ein Interview mit nur einem der Beteiligten erreichen lässt: Dass der Gast es nicht glauben kann, dass die Rezeptionistin seinen Namen kennt und den Einsatz des Computers entsprechend interpretiert, zeigt uns, dass sich die Wahrnehmungen der an der Interaktion Beteiligten nicht decken. Die Mitarbeiterin bringt ihre

persönliche Fähigkeit, über ein gutes Namensgedächtnis zu verfügen, in die interaktive Arbeit ein, während der Gast vermutet, sie habe im Computer nachgeschaut. Auch nachdem er diese Erklärung verworfen hat, hält er es für unwahrscheinlich, dass sie sich die Namen so vieler Personen merken kann. Während die Rezeptionistin meint, der Kunde fühle sich gut aufgehoben, wenn er mit Namen angesprochen wird, rätselt dieser herum, woher sie seinen Namen kennt. Dass sie ihn tatsächlich kennt, zieht er nicht in Betracht. Und er weiß auch nicht, dass die Mitarbeiterin sich noch mehr gemerkt hat: Sie bedient den Computer, um ein ruhiges Nichtraucherzimmer für ihn zu finden – nicht, um etwaige gespeicherte Daten über den Gast abzurufen.

#### 4. Besonderheiten interaktiver Forschung

Die jeweiligen Fallbeispiele stehen für verschiedene Varianten einer Begleitung. In der folgenden Tabelle stellen wir die unterschiedlichen Handlungssituationen, in denen sich unsere Probanden befinden, die jeweiligen Formen der Kontaktaufnahme und die jeweilige Verknüpfung von Begleitung und Interview noch einmal zusammen.

	Fallbeispiel 1: Angehörige im Pflegeheim	Fallbeispiel 2: Reisender bei der Schließfachsuche	Fallbeispiel 3: Hotelgast an der Rezeption
Handlungssituation	Kunde übernimmt eine Pflegedienstleistung.	Selbstbedienungsaktion, die sich als solche nicht realisieren lässt	Interaktive Arbeit zwischen Kunden und Dienstleister
Kontaktaufnahme	Proband und Interviewtermin stehen fest, die Art der Erhebung wird an die Situation angepasst und ausgehandelt.	Proband und Situation stehen nicht fest. Der Kunde spricht die Forscherin an, weil er sich Hilfe für sein Problem erhofft.	Die Situation steht fest, nicht aber der Proband. Die Forscherin spricht eine Gruppe an, aus der heraus ein Kunde seine Bereitschaft äußert.
Verknüpfung der Begleitung mit anderen Methoden	Integration eines Leitfadenterviews in eine Begleitung	Reine Begleitung, in der der Kunde seine Handlungen kommentiert	Verknüpfung von Begleitung, Beobachtung und anschließenden Befragungen beider Beteiligten zur Interaktion

*Tabelle: Varianten der interaktiven Methode „Begleitung“*

Die Fallbeispiele zeigen, dass Dienstleistungsarbeit von Kunden ein breites Spektrum aufweist: Interaktive Arbeit in Dienstleistungsbeziehungen findet in ganz unterschiedlichen Settings und Konstellationen statt; wie sie jeweils konkret aussieht, ist von situativen Besonderheiten ebenso abhängig wie von den Handlungen der Interaktionspartner. Mit Hilfe der interaktiven Methode der Begleitung können wir in die Handlungssituation eintauchen, so wie sie sich den Untersuchungspersonen darstellt, deren Handlungen und körperliche Praktiken beobachten, die je subjektiven Perspektiven auf die Handlungssituation nachzuvollziehen und deren wechselseitige Verschränkung erfassen. Hierfür ist es notwendig, ad-hoc-Situationen aufzugreifen und den Erhebungsprozess an das Geschehen im Feld anzupassen. Im Ergebnis finden sich deshalb (wie in der Tabelle noch einmal zusammengefasst) verschiedene methodische Varianten einer Begleitung. Welche dieser Varianten zum Einsatz kommt, ist nicht ex ante planbar, sondern hängt von den Gegebenheiten im Feld ab – von „den Methodenzwängen des Feldes, also dessen, was dieser konkrete Gegenstand verlangt und aufdrängt, wenn man ihn denn lässt“ (Hirschauer 2008: 184). Selbstverständlich sind dies nicht die einzigen vorstellbaren Varianten einer Begleitung.

In allen ihren Varianten ist unsere Vorgehensweise ethnografischer Natur. Wie dort gilt deshalb auch hier, dass die Gratwanderung zwischen Nähe und Distanz zu meistern ist – eine Gratwanderung, die darin besteht, dass die Forscherin die Perspektive der Untersuchungsperson übernimmt, aber gleichzeitig als Zeugin der Situation fungiert. Hierfür ist es notwendig, dass die Feldforscherin ihre Rolle permanent reflektiert (vgl. hierzu Przyborski/Wohlrab-Sah: 60).

Diese Gratwanderung fällt uns vergleichsweise leicht, weil sie durch die folgenden vier methodischen Besonderheiten interaktiver Forschung unterstützt wird:

Erstens: Wir haben eine genau definierte Forschungsfrage und orientieren uns hierfür an einem ausgearbeiteten theoretischen Modell: Uns interessiert die Zusammenarbeit von Kunden und Beschäftigten in Dienstleistungsbeziehungen. Im Rahmen der empirischen Untersuchung dieser Arbeit suchen wir nach auftretenden Abstimmungsproblemen und deren Bearbeitungsmöglichkeiten. Hierfür beziehen wir auch die Rahmenbedingungen ein, innerhalb derer Kunden und Beschäftigte agieren – neben dem Betrieb bzw. der Organisation und den entsprechenden Steuerungsbemühungen sind dies die Eigenschaften der Orte, an denen Dienstleistung stattfindet wie auch der Kontext, in dem die Kunden agieren. Für unsere Begleitungen begeben wir uns an die Orte und in die Lebenswelt der Kunden hinein, können uns dabei aber an unserer Forschungsfrage ‚festhalten‘.

Zweitens: Wir machen die Probanden mit unserer Forschungsfrage vertraut. Wir gewinnen die Untersuchungspersonen in der Regel ad hoc bei genau den Tätigkeiten, die wir untersuchen möchten. So machen wir bereits bei der Ansprache deutlich, dass sich unsere Forschungsfrage auf die jeweilige Situation bezieht, in der sich der Kunde befindet: das Kümern um einen Angehörigen, die Suche nach einem Schließfach, das Warten an der Rezeption. Dem ersten Kontakt folgt notwendigerweise eine Aushandlung zwischen Forscherin und Untersuchungsperson darüber, wie der Erhebungsprozess aussehen soll und kann. Hierfür haben die am Forschungsprozess Beteiligten selbst interaktive Arbeit zu leisten, wenn die Begleitung zustande kommen soll. Im Zuge dieses Aushandelns darüber, wie die Erhebung ablaufen soll, haben Forscherin und Proband Gelegenheit, sich wechselseitig einzuschätzen. So lässt sich Vertrauen aufbauen – für unsere Methode eine unerlässliche Voraussetzung, den nächsten Schritt zu tun und im Forschungsprozess zu kooperieren.

Drittens: Die Erhebung ist selbst ein interaktiver Prozess: Nicht nur die Forscherin, sondern auch der Proband ist aktiv am Erhebungsprozess beteiligt. Zum einen lässt er die Forscherin an seiner Dienstleistungsarbeit teilhaben – zum anderen wird er für die Forschungsfrage sensibilisiert, so dass er das, was er tut, reflexiv begleiten kann: Der Proband forscht mit. In der ethnografischen Forschung wird immer wieder thematisiert, wie leicht man sich als Feldforscherin in Loyalitäts- oder Freundschaftsbeziehungen zur untersuchten Gruppe verwickelt. Dieses Problem haben wir hier nicht: Hier ist es der Proband, der sich unsere Forschungsfragen zu eigen macht und sein eigenes Handeln und Denken in deren Licht reflektiert.

Viertens: Dass die Erhebungsmethode trotz der klaren theoretischen Ausrichtung hochgradig offen ist, haben die Fallbeispiele gezeigt. Daran knüpfen sich auch besondere Anforderungen an die Forscherin: Sie muss sich dem Erhebungsprozess ‚anschliefen‘ und offen sein für situative Begebenheiten, ohne ihre

Forschungsfrage aus dem Auge zu verlieren oder den roten Faden der Erhebung ganz aus der Hand zu geben. Dies gilt auch für die Interaktion mit dem Probanden: Es hängt von ihrer Einschätzung der Situation ab, ob sie sich von ihm etwas zeigen lässt, seine Kommentare abwartet oder selbst Fragen stellt; ob sie im Rahmen einer Begleitung ein Leitfadeninterview führt und dazu die Fragen an die situativen Gegebenheiten anpasst oder darauf wartet, dass der Proband selbst situative Anreize aufgreift; ob es möglich (und empfehlenswert!) ist, beide an einer Interaktion beteiligten Dienstleister und Kunden ex post zu befragen. Interaktive Forschung erfordert deshalb ein Gespür für die Atmosphäre. Der Proband muss dafür gewonnen werden, die Forscherin in die Situation zu integrieren; er muss während der Begleitung nicht nur bei der Stange gehalten, sondern auch als Mitforscher qualifiziert werden; und schließlich muss man sich auf eine adäquate Weise wieder aus der Situation zurückziehen können. Hierfür muss die Forscherin flexibel sein, in unterschiedliche Settings eintauchen können – und ihre subjektiven Eigenschaften zum Einsatz bringen. Gerade letzteres macht die Forscherin auch verletzlich: Interaktive Forschung findet immer unter Unsicherheit statt (siehe hierzu auch Lüders 2000: 394f.). Man muss es ertragen, abgewiesen zu werden – und auch für den Fall, dass ein Anwerbungsversuch geglückt ist, kann man die Untersuchungsperson nicht (wie in der arbeits- und industriesoziologischen Forschung ansonsten üblich) an einem geschützten Ort mit einem Leitfaden in Schach halten. So braucht man eine gehörige Portion sozialen Mutes, wenn man sich auf eine nach so vielen Seiten offene Erhebungsmethode einlässt. Aber wir können versichern: Es macht auch großen Spaß.

Im Ergebnis plädieren wir nachhaltig dafür, interaktive Methoden in der Arbeits- und Industriesoziologie vermehrt einzusetzen. Dabei sind diese Methoden keineswegs auf die Untersuchung interaktiver Arbeit in personenbezogenen Dienstleistungen beschränkt: Interaktive Arbeit wird auch in Beziehungen zu B-to-B-Kunden und in der Zusammenarbeit mit Kolleginnen und Kollegen im Betrieb geleistet.

In unserem Projekt haben wir interaktive Methoden auch eingesetzt, um Arbeitsprozesse zu untersuchen, die auf den ersten Blick gar nicht so interaktiv sind. Begleitet man etwa einen Bahnsteigreiniger bei seiner Arbeit durch den Bahnhof, erlebt einen Teil seiner Schicht mit und lässt sich von ihm zeigen und erklären, was er wie und warum tut, so ergibt sich ein wesentlich genaueres Bild seiner Arbeit als dies bei dem leitfadengestützten Interview der Fall war, das wir vor der Begleitung mit ihm im Pausenraum führten.

Die Arbeits- und Industriesoziologie konzentriert sich stark auf die betriebliche Steuerung von Arbeit. Durch den Einsatz interaktiver Methoden bekommt der materiale, praktische und körperbezogene Aspekt von Arbeit neue Aufmerksamkeit: So wird Arbeit als Tätigkeit wieder zum Thema.

## **Literatur**

- Böhle, Fritz (2009): Weder rationale Reflexion noch präreflexive Praktik – erfahrungsgelitet-subjektivierendes Handeln. In: Böhle, Fritz; Wehrich, Margit (Hrsg.): Handeln unter Unsicherheit. Wiesbaden: VS Verlag, S. 203-228.
- Böhle, Fritz; Wehrich, Margit (Hrsg.) (2010): Die Körperlichkeit sozialen Handelns. Soziale Ordnung jenseits von Normen und Institutionen. Bielefeld: transcript.
- Dunkel, Wolfgang (2004): Die Privatisierung der Deutschen Bahn und ihre Konsequenzen für das Personal. In: Dunkel, Wolfgang; Voß, G. Günter (2004):

- Dienstleistung als Interaktion. Beiträge aus einem Forschungsprojekt. Altenpflege, Deutsche Bahn, Call Center. München und Mering: Hampp, S. 91-101.
- Dunkel, Wolfgang; Wehrich, Margit (2006): Interaktive Arbeit. Ein Konzept zur Entschlüsselung personenbezogener Dienstleistungsarbeit. In: Dunkel, Wolfgang; Sauer, Dieter (Hrsg.) (2006): Von der Allgegenwart der verschwindenden Arbeit. Berlin: sigma, S. 67-82.
- Dunkel, Wolfgang; Wehrich, Margit (2010): Arbeit als Interaktion. In: Böhle, Fritz; Voß, G. Günter; Wachtler, Günther (Hrsg.): Handbuch Arbeitssoziologie. Wiesbaden: VS Verlag, S. 177-200.
- Hirschauer, Stefan (2008): Die Empiriegeladenheit von Theorien und der Erfindungsreichtum der Praxis. In: Kalthoff, Herbert; Hirschauer, Stefan; Lindemann, Gesa (Hrsg.): Theoretische Empirie. Zur Relevanz qualitativer Forschung. Frankfurt: suhrkamp, S. 165-187.
- Jurczyk, Karin; Rerrich, Maria S. (Hrsg.) (1993): Die Arbeit des Alltags. Beiträge zu einer Soziologie der alltäglichen Lebensführung. Freiburg: Lambertus.
- Kuhlmann, Martin (2002): Beobachtungsinterview. In: Kühl, Stefan; Strodtholz, Petra; Taffertshofer, Andreas (Hrsg.): Handbuch Methoden der Organisationsforschung. Quantitative und qualitative Methoden. Wiesbaden: VS Verlag, S. 78-99.
- Lüders, Christian (2000): Beobachten im Feld und Ethnographie. In: Flick, Uwe; von Kardorff, Ernst; Steinke, Ines (Hrsg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbek: Rowohlt, S. 384-401.
- Przyborski, Aglaia/Wohlrab-Sahr, Monika (2008): Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch. München: Oldenbourg Verlag.
- Voß, G. Günter; Rieder, Kerstin (2005): Der arbeitende Kunde. Wenn Konsumenten zu unbezahlten Mitarbeitern werden. Frankfurt/New York: Campus.
- Voß, G. Günter; Wehrich, Margit (2002): tagaus tagein. Neue Beiträge zur Soziologie Alltäglicher Lebensführung. München und Mering: Hampp.
- Wehrich, Margit; Dunkel, Wolfgang (2003): Abstimmungsprobleme in Dienstleistungsbeziehungen. Ein handlungstheoretischer Zugang. Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, 55. Jg., Heft 4, 2003, S. 758-781.
- Wilken, Monika (2010): Die Dienstleistung zwischen Hausarzt und Patient im deutschen Gesundheitssystem – eine handlungsfundierte Institutionenanalyse. München und Mering: Hampp.



## **AIS-Studien**

Das Online-Journal der Sektion Arbeits- und Industriosozologie  
in der Deutschen Gesellschaft für Soziologie (DGS).

[www.arbsoz.de/ais-studien](http://www.arbsoz.de/ais-studien)