

## **2 Datenerhebungsinstrumente: Anwendung und Modifikation**

In dieser Untersuchung stand die Rekonstruktion der Verständigungs- sowie die Identitätsarbeit aus Sicht der indischen Mitglieder der deutsch-indischen Flugbegleitercrews im Mittelpunkt. Dabei ging ich davon aus, dass interkulturelle Verständigungs- und transkulturelle Identitätsarbeitsprozesse innerhalb dieser Crews als Erfordernis der Zusammenarbeit zwangsläufig vollzogen werden müssten, damit diese überhaupt gelingen kann. Im Zuge dessen dürfte insbesondere die zu leistende Identitätsarbeit, die zur Ausbildung lokaldiskursiv geformter und kommunikativer Verständigungsprozesse notwendig ist, der unmittelbaren Reflexion in wesentlichen Teilen nicht zugänglich sein. Um als Forscher an diese Bereiche der subjektiven Erlebnissphäre zu gelangen, musste zunächst ein Datenerhebungsverfahren gewählt werden, über dessen Anwendung die Möglichkeit besteht, diese subjektive weitestgehend unreflektierte Erlebnissphäre der Feldprotagonisten zu erfassen. Zur Erfassung dieser Wissensbestände der Organisationsakteure ist die Anwendung möglichst offener und naturalistischer Datenerhebungsinstrumente notwendig. In der qualitativen Sozialforschung haben sich dafür insbesondere erzählgenerierende, narrative Erhebungsinstrumente bewährt, bei denen man davon ausgeht, dass Identitätsarbeit intersubjektiv nachvollziehbar im Wesentlichen in Narrationsprozessen stattfindet (Kraus 1996).

### **2.1 Das Narrative Interview: Anwendung und Modifikation**

Das Narrative Interview wurde ursprünglich von Fritz Schütze (1987) zur Erfassung und Rekonstruktion kommunaler Machtstrukturen entwickelt und gehört zu der Gattung der offenen Interviews (Küsters 2009). Unter diesem Interviewstil wird beabsichtigt, die Interviewten durch eine erzählgenerierende Eingangsfrage dazu zu stimulieren, eine Stehgreiferzählung zu generieren. Interessant ist der Stehgreif als eine zu analysierende Erzählgestalt insbesondere im Hinblick auf die Analyse von Identitätsarbeitsprozessen, weil er einige grundsätzliche Ordnungsstrukturen aufweist, die eine Identitätsarbeitsrekonstruktion ermöglichen. Denn er verfügt über eine zeitliche Abfolge in Form eines Davor und Danach, verweist innerhalb des Gespräches auf situativ relevante Kondensierungsbemühungen des Sprechers und gibt Einblick in die subjektiven Wissensbestände,

mittels derer erlebte Ereignisse erfasst und verstanden, gerahmt und vermittelt werden. Außerdem bietet die Stehgreiferzählung genügend Freiraum für die Darstellung subjektiv erlebter Ereignisse und ‚Verlaufskonturen‘ (Schütze 1987: 15), so dass es möglich wird, hochgradig subjektive Erzählgestalten von erfahrenen Ereignissen als Datum zu gewinnen. Die damit angedeutete Rekonstruktionsarbeit ist für den Interpreten deshalb möglich, weil der Erzähler beim Erzählen einem dreifachen Zugzwang unterliegt. Erstens wird er zur Präsentation seiner Erlebnisse beim Reden von bestimmten Gestaltschließungszwängen, indem er das Erlebte als Teil eines Gesamtzusammenhanges darstellen muss, beeinflusst. Zweitens bewirkt der Kondensierungszwang, dass der Erzähler in seiner Mitteilung nur das anführen kann, was zum Verständnis des Erlebten notwendig ist, und drittens sorgt der Detaillierungszwangs dafür, dass der Redner im Erzählen dazu gezwungen ist, detaillierte Übergangskonstruktionen von einem Teilergebnis zum anderen zu formulieren, um so die kausale Logik der Ereignisabfolge nicht zu unterbrechen (Schütze 1982: 571-577). Dieser dreifache Zugzwang macht im Kern die Rekonstruktion narrativ dargestellter Ereignisabläufe möglich.

Mit seinem erzähltheoretischen Hintergrund zielt das Narrative Interview zwar auf die Evokation einer subjektiven Perspektive innerhalb des Erzählens ab, erschöpft sich aber nicht in dieser, weil zu dieser ‚Innenperspektive‘ eine innerhalb der Erzählung aktive, simultan laufende Außenperspektive angenommen wird. Erzählen wird so zwar als subjektiv akzentuiertes und prozessiertes zugleich aber auch als soziales Ereignis aufgefasst. Folglich ist es anhand einer Erzählung möglich, sowohl die prozessuale Ausgestaltung des Erlebten als auch den Bezugsrahmen des Erlebten mittels interpretativ-rekonstruktiver Analyseverfahren zu erschließen. Besonders weil die Identitätsbildung in diesem Arbeitskontext in Teilen unreflektiert stattfinden dürfte, ist davon auszugehen, dass sich relevante Prozessebenen und Situationskonstellationen der in diesem Arbeitskontext zu leistenden Kommunikations- und Identitätsarbeit unterhalb des Bewusstseins abspielen und dem Individuum damit zwar nicht mehr ‚bewusst‘ verfügbar sind, für den Interpreten der Erzählung aber im Narrativ durch den Erzähler verfügbar gemacht werden<sup>25</sup>. Um die eher subtilen Verständigungs- und Erlebniszusammenhänge des beruflichen Alltags der indischen Flugbegleiter/innen zu erfassen, über die sich die Identitätsarbeitsprozesse konzentrisch schließen und von der im Narrativ angebotenen Gestalt ausgehend auch wieder rekonstruieren lassen, schien das Narrative Interview als Erhebungsinstrument vorerst am besten geeignet.

---

25 Diese Auffassung folgt ganz klar dem Interpretativen Paradigma innerhalb der Sozialwissenschaften (Keller 2012; Abel 2010).

Durch die Anwendung dieses Interviewstils wurde es im vornehmlichen Maße möglich, die subjektive Erlebnissphäre der indischen Flugbegleiter/innen in Bezug auf subjektiv gemachte Erfahrungen im Organisationskontext zu erfassen, sodass es gelang, den reziproken Einfluss bestimmter Kontexte auf die zu leistende Identitätsarbeit und umgekehrt auszuleuchten.

Allerdings gingen die Flugbegleiter/innen immer wieder dazu über, weit-schweifig auszuholen und von dem eigentlich durch die Eingangsfrage ange-steuerten Thema abzuweichen, wodurch sich aber neue, durchaus relevante Er-kenntniskorridore für die Untersuchung auftaten, von denen ich mich bei der Untersuchung habe leiten lassen. In den Gesprächen mit ihnen war es dann zu-nehmend auch das Ziel, „[...] möglichst weite ‚unbekannte‘ auch latente Wis-sensgebiete der Befragten [...]“ zu erschließen (Honer 2011: 41). Um dies zu erreichen, musste ich eine ‚nicht-funktional‘ evozierte Gesprächsführung etablie-ren. Bei dieser Gesprächsführung wird von alltäglich-konventionellen Formen der Gesprächsführung Gebrauch gemacht. Dabei orientiert sich die Gesprächs-haltung des Interviewers als Gesprächspartner „[...] an den Relevanzfestle-gung[en] und [Gesprächs: R.B.]Kondensierung[en] [des Gegenübers als Ge-sprächspartner: R.B.] und daran, wie die Erzählung überhaupt ausgelöst wurde“ (Honer 2011: 42). Es handelt sich dabei um die methodisch reflektierte Herbei-führung eines quasi-normalen Gespräches (ebd.: 47) mit einem authentischen „Interesse an der Perspektive“ (Honer 2011: 43) des anderen. So sollten erst einmal „natürliche Interaktionsbarrieren“ (Honer 2011: 49) zwischen den Ge-sprächsteilnehmern abgebaut werden. Im Rahmen der Datenerhebung wurde somit der Etablierung einer ‚informellen Gesprächssituation‘ zum Gelingen eines Interviewgespräches viel Bedeutung beigemessen. Die ‚nicht-funktionale Ge-sprächsführung‘ habe ich dafür in den Gesprächen konsequent um die Etablie-rung einer nicht-funktionalen Gesprächssituation‘ ergänzt. Spradley bezeichnet diese Form der Gesprächsführung als eine *friendly conversation*‘ (Spradley 1979)<sup>26</sup>.

Die ‚friendly conversation‘ weist dahingehend einige gesprächsatmosphäri-sche Besonderheiten auf, die mit dem Begriff der ‚nicht-funktionalen Gesprächs-führung‘ im Grunde genommen auf den Punkt gebracht werden. Um die eigent-lich in Interviewsituationen häufig anwesende „asymmetrische, funktionsorien-tierte Kommunikationsform“ (Honer 2011: 41) aufzubrechen, sollte der Ge-sprächspartner sein Gegenüber als Experten ‚stark machen‘, indem er sich selbst als ignorant bzw. nichtwissend in Szene setzt, sozusagen hier nun konkret ‚Dummheit als Methode‘ (Hitzler) zum Einsatz bringt (ich habe von X überhaupt

---

26 In seinem Buch ‚The Ethnographic Interview‘ (Spradley 1979) räumt er in dem Kapitel ‚Interviewing an Informant‘ (ebd.: 55ff.) und der methodischen Ausrichtung einer ‚friendly conversation‘ ein ganzes Unterkapitel ein (ebd.:55-58).

keine Ahnung, wie ist X denn so?). Die Turn-Taking-machinery (Sacks/ Schegloff/ Jefferson 1974) wurde dabei *dialog-* und *nicht themenzentriert* eingesetzt. Weiter müssen Pausen eingeräumt und Möglichkeiten der interaktiven Gesprächsgestaltung durch den Einsatz von nachdenklichen Abkürzungen eingehalten werden (Interviewer: wie war das noch gleich, mh, mh ich komm nicht drauf....Interviewte: das war so und so...Interviewer: ja genau, danke!). Dabei verfolgte ich das methodische Ziel, dass, [...] [die Interviewees ihre „Orientierungsstrukturen des faktischen Handelns und Erleidens auch unter der Perspektive der Erfahrungsrekapitulation in beträchtlichem Maße rekonstruieren: d.h., insbesondere [ihre: R.B.] Zeit-, Orts- und Motivationsbezüge, [ihre: R.B.] elementaren und höherstufigen Orientierungskategorien, [ihre: R.B.] Aktivitäts- und Reaktionsbedingungen, [ihre: R.B.] Planungsstrategien, [ihre: R.B.] grundlegenden Standpunkt- bzw. Basispositionen und [ihre: R.B.] Planungs- und Realisierungskapazitäten“ (Schütze 1987: 14) aufzeigen. Auf diese Weise soll die Interviewsituation als wesentlicher Teil der Interviewführung so gestaltet werden, dass die Interviewees frei über ihre Erfahrungen in einem entsprechenden ‚Interaktionsfeld‘ berichten können (vgl. dazu auch Schatzmann/ Strauss 1955; Erikson 1976). Um dies zu erreichen, muss die Kopräsens zweier Subjekte in der Interviewsituation bestenfalls deasymmetrisch ausgerichtet sein, der Kommunikationsfluss dialogisch eingestellt und hierarchisch befreit werden. Fernab von der Diskussion um verschiedene Interviewtypen (für eine entsprechende Übersicht siehe beispielsweise Aghamanoukjan/ Buber/ Meyer 2009 oder auch Hopf 2004, 1978) lässt sich feststellen, dass es sich bei qualitativen Interviews jeglicher Fassung erstmal um soziale Begegnungen handelt. Da die Qualität von sozialen Begegnungen zumeist davon abhängt, wieviel Vertrauen die Begegnungspartner zueinander haben, ist es von großer Bedeutung, dass zwischen Interviewern und Interviewees ein gewisses Maß an Vertrauen entweder bereits vorherrscht, oder gesprächstaktisch aufgebaut wird<sup>27</sup>.

## 2.2 Teilstrukturierte Experteninterviews

Um den organisationssoziologischen Rahmen des Arbeitskontextes der indischen Flugbegleiterinnen zu erfassen, führte ich im Zuge der Feldzugangsarbeit teilstrukturierte Feldexpertengespräche mit den relevanten Managern der Abteilung Kabine. Denn eine explorative Analyse entsprechender Arbeitsmanuals machte deutlich, dass eine organisationssoziologische Rekonstruktion ihrer Zusammenarbeit allein über die Analyse dieser Manuals nicht möglich war. So hätte ledig-

---

27 In gewisser Weise zeigt die hier zur Anwendung gebrachte Datenerhebungsform auch Gemeinsamkeiten mit dem ‚Verstehenden Interview‘ nach Kaufman (1999).

lich der formal vorgegebenen Handlungsrahmen erfasst werden können, ein Oberflächendesign, das mit der gelebten Wirklichkeit im Alltag der Organisation aller Wahrscheinlichkeit nach nicht übereinstimmt. Konfliktlagen und Brüche des Organisierens sind auf diese Weise nicht erfassbar. Auch ethnographische ‚work‘ oder ‚office studies‘ im Zuge einer breit angelegten Organisationsethnographie hätten mir auf dieser Ebene nur wenig Einsicht gewährt. Vielmehr schien es notwendig, im Feld die Expertise der Organisationsakteure zu erfassen, die für die Verwaltung, Planung und Steuerung der deutsch-indischen Servicecrews verantwortlich sind, um so die >>Interpendenzen des Organisierens<< und ihren Einfluss auf die Zusammenarbeit in den Servicecrews aus dem tatsächlichen lebensweltlichen Verwendungszusammenhang heraus zu erschließen (Vogd 2009: 14). Nur so ist es letztendlich möglich, nicht nur die Zwecke und Formalstrukturen der Zusammenarbeit zu untersuchen, sondern auch das >>Fach-, Dienst- und Geheimwissen<< der Feldakteure für die Analyse des organisationssoziologischen Handlungsrahmens nutzbar zu machen (Kühl/ Strodtholz 2002).

Die ersten Interviews mit den Managern wurden von mir aus forschungspraktischen Gründen nicht strukturierend vorbereitet, um ein exploratives Sich-einlassen auf das Forschungsfeld zu ermöglichen. Standardisierte Interviewverfahren oder gar die gesprächsvorformende Entwicklung eines Fragebogens hätten dieses explorative Sich-einlassen nur verhindert. Einzig das Gesprächsthema wurde vorgegeben. Die thematischen Relevanzsetzungen sollten aber zumindest in den ersten Interviewgesprächen von den Managern vorgenommen werden, die mit den deutsch-indischen Servicecrews vertraut sind. Anhand der von ihnen angesprochenen Relevanzsetzungen habe ich dann in Vorbereitung auf die folgenden Managerinterviews erste thematische Kategorien gebildet und in Form einer Mindmap zusammengestellt, um weitere Gespräche über den organisationssoziologischen Handlungsrahmen der deutsch-indischen Servicecrews gezielter führen zu können.

Interkultur in Organisationen  
Zur kommunikativen Konstruktion interkultureller  
Teams

Bettmann, R.  
2016, XXVIII, 205 S., Softcover  
ISBN: 978-3-658-14302-2