
Beobachtung: Dichte Systembeschreibung – Komplementäremirie zur Systemtheorie

2

Die vorangegangenen Überlegungen veranlassen uns zu der Annahme, dass eine Form empirischer „Kritischer Systemtheorie“ möglich ist, wenn wir systemtheoretische Perspektiven mit der empirischen Methode der „Thick Description“ anreichern. Wir nennen dieses von uns entwickelte neue empirischen Verfahren der Systemtheorie, welches wir in unserem Interviewteil anwenden, DICHTES SYSTEM-BESCHREIBUNG als Abkürzung dafür verwenden wir zukünftig DSB. Wenn wir also die empirische Methode von Geertz auf die Beobachtung von Kommunikation im Sinne Luhmanns Systemtheorie anwenden, so ist dies nicht zuletzt eine Form von reformulierender Systemforschung – eine Form der Reformulierung von „Geschichten und Diskursen“, die wir beobachten.

Unsere mögliche empirische Arbeitsweise in einer systemtheoretisch fundierten Perspektive haben wir in der Methode von Clifford Geertz identifiziert. Wenn man systemtheoretische Perspektiven einnimmt, also sein Tun als ein Beobachter der Kommunikation von Beobachtern versteht, dann stellt sich die Frage, wie diese theoretische Einstellung empirisch fruchtbar gemacht werden kann. Da wir in der Systemtheorie von der Perspektive ausgehen, dass Beobachter von Kommunikationen immer ihre Beobachtungen in den ihnen eigenen Unterscheidungsoperationen vollziehen, sind Beobachtungen von Kommunikationen infolgedessen auch immer interpretierte Beobachtungen.¹²⁴ Die Beobachtung von Kommunikation ist immer das Beobachten anderer Beobachter, sozusagen eine Interpretationsleistung

124 In Kapitel 2 gehen wir darauf aus systemtheoretischer Sicht noch näher ein

durch die je eigenen Unterscheidungsoperationen. Beobachtung ist, systemtheoretisch gesprochen, ein „Ereignis“, eine punktuell sich vollziehende Aktion.¹²⁵

*„Operationen vollziehen sich blind, Beobachtungen reflexiv; weil aber Beobachtungen per definitionem in einem Augenblick immer nur eine Seite einer Unterscheidung und nicht beide Seiten zugleich bezeichnen können (dies-und-nicht-das, Frau-und-nicht-Mann), können sie sich im Moment der Beobachtung nicht selbst beobachten“.*¹²⁶

Dies bedeutet, dass eine Beobachtung immer das Treffen einer Unterscheidung ist. Es ist also beständig eine Selektion durch das Bezeichnen der einen Seite der Beobachtung. Beobachtung ist nicht selbstreflexiv und kann nur durch eine Beobachtung 2. Ordnung, wie Luhmann es nennt, in ihrer „Selbstblindheit“ erkannt und somit reflexiv gemacht werden. Jede weitere Beobachtung birgt allerdings auch dieses Paradox in sich. Jeder Beobachter beobachtet also den Unterscheidungsprozess des beobachtenden Kommunikationssystems. Es werden Unterscheidungsoperationen beobachtet, es wird gleichsam beobachtet, wie die „...soziale Welt durch die Sinnzuschreibung von Akteuren konstituiert ist.“¹²⁷ Diese Beobachtungsoperation sehen wir als interpretierende Leistung an, welche die Unterscheidungen für die Sinnzuschreibungen in den Mittelpunkt rückt, diese beobachtet und interpretierend beschreibt. Diese Beobachtung 2. Ordnung verändert die Beobachtung 1. Ordnung insofern, weil sie deren „blinde Stellen“ beobachten kann, also das was die Beobachtung 1. Ordnung nicht zu beobachten in der Lage ist. Dieser Prozess kann theoretisch unendlich fortgeführt werden, da jeweils jede Beobachtung nicht sieht, was sie nicht sieht. Insofern ist das Beobachten von Kommunikation immer ein Beschreiben.¹²⁸ Der systemtheoretische Beobachtungsbegriff den Luhmann verwendet unterscheidet sich grundlegend von einem auf psychische Systeme zurückgreifenden Beobachtungsbegriff. Beobachtung im Sinne Luhmanns ist ein „...Bezeichnen-anhand-einer-Unterscheidung“.¹²⁹

In der empirischen Feldforschung von Clifford Geertz wird dieser Unterscheidungsprozess in der Kommunikation beobachtet, indem er die Deutungsschemata der beobachteten Situation, eines sozialen Systems also, den „Common Sense“ beschreibt. Der „Common Sense“ besteht für ihn aus „...bewussten, größtenteils

125 Jahraus.O./Nassehi, A. (2012) S. 107f.

126 a.a.O., S. 108

127 Kumoll (2005) S. 21

128 Kneer/Nassehi (2000) S. 96

129 a.a.O.

jedoch als selbstverständlich betrachteten Annahmen darüber, wie die Dinge gewöhnlich sind – was normal und was nicht normal ist, was vernünftig, was nicht vernünftig ist, was wirklich und was nicht wirklich ist.“¹³⁰ Es werden so empirisch die Unterscheidungen beobachtet und beschrieben, die in einem Kommunikationssystem stattfinden. Die „Dichte Beschreibung“ der Kommunikation, die von dem Sozialforscher beobachtet wird, ist deshalb eine eher literarische Textform, da die wissenschaftliche Darstellungsform den Alltagskommunikationen sonst nicht nahe genug kommt, beziehungsweise sie degradiert.

„Werden wissenschaftliche Theorien und Begriffe – ob ausgesprochen oder nicht – als objektiveres, grundsätzlich der Wahrheit näheres Wissen betrachtet, dann drängt der interpretative Transformationsprozeß auf eine Korrektur des kulturellen Alltagswissens. Letztlich ist dieser Vorgang mit einer Geringschätzung und Abwertung der Informanten und ihrer Lebensform verbunden.“¹³¹

2.1 Theoretische Hintergründe einer empirischen Systemtheorie

Eine systemtheoretisch begründet Empirie unterliegt immer dem Verdacht, dass die beobachteten Unterscheidungsverhältnisse per se wichtig sind und nicht die soziale Realität, welche sie produziert und reproduziert. Deshalb bietet es sich an, die Methode der „Thick Description“ zu verwenden, um der zweifelsohne hoch-abstrakten Systemtheorie eine „geerdete“ Empirie zur Seite zu stellen. Ziel einer systemtheoretischen Empirie ist nicht systemtheoretische Theorieentwicklung zu leisten, sondern das empirische Feld möglichst detailliert nach dessen Sinnreferenzen zu erforschen. Es soll nicht der hierarchisierte Blick einer „überlegenen“ Theorie auf die sozialen Systeme geworfen werden. Vielmehr ist mithilfe des systemtheoretischen Verständnisses von Kommunikationssystemen die Realitätsproduktion im sozialen System zu erforschen. Daraus können dann sowohl seine „blinden Flecke“ erfahren, als auch seine Sinngehalte ermittelt werden.

„Interpretation im Sinne einer dichten Beschreibung korrigiert nicht, stellt nicht richtig und trennt nicht manifeste von latenten Sinngehalten. Dichte Beschreibun-

130 zitiert nach Ellrich (1998) S. 48

131 Ziegler (1998b) S. 59

*gen sind Interpretationen von Interpretationen. Sie erzeugen Sinn von etwas, das Sinn erzeugt.*¹³²

Soziale Handlungen sind für Geertz wie „...unabgeschlossene Textsorten“¹³³, also Kommunikationen zwischen Beobachtern. Beobachter von Kommunikation generieren Sinngehalte der beobachteten Kommunikation aus ihren Unterscheidungsoperationen heraus – das ist nichts anderes als die Interpretation von beobachteten sozialen Handlungen. Ebenso zitieren Fröhlich/Mörth Paul Ricoeur:

*„Das Schicksal des Textes (...) entzieht sich dem begrenzten Lebenshorizont seines Autors völlig. Was der Text nun aussagt, zählt mehr als das, was der Autor damit auszusagen meinte, und jede Exegese entfaltet sich in einem Umkreis von Bedeutungen, die ihre Verankerungen in der Psyche des Autors verloren haben.“*¹³⁴

In diesem Hinweis von Fröhlich/Mörth auf Ricoeur sehen wir eine enge Verwandtschaft mit der Perspektive systemtheoretisch begründeten Beobachterverhaltens. Es werden in dieser Empirieperspektive nicht irgendwelche Aussagen eines einzelnen Autors herausgehoben, sondern wichtig ist der Einblick in die „Symbolwelten“ der Akteure. Diese Symbolwelten sind für uns nichts anderes als Unterscheidungsoperationen der beobachteten Beobachter in einem Kommunikationssystem.

Fröhlich/Mörth weisen im Weiteren auf ein empirisches Problem hin, jenes der „Validität“ der gemachten und beschriebenen Beobachtungen. Hier sind in der hermeneutisch arbeitenden Sozialforschung einige Schwächen zu finden. So ist die Unterstellung einer „universellen Bedeutungsstruktur“ des Beobachteten durchaus kritisch zu betrachten.¹³⁵ Beobachtungen sind aber, so unsere Antwort auf die Einwände, immer Beobachtungen nach den Unterscheidungsoperationen die der Beobachter vollzieht und so letztlich unausweichlich subjektiv und dennoch vollziehen sie sich in dem „objektiven“ Rahmen von Unterscheidungsoperationen eines Kommunikationssystems.

*„...Kommunikation ist immer Kommunikation über etwas – insofern lässt sich sagen, dass Kommunikation also ein Beobachten bzw., wenn schriftliche Texte formuliert werden, ein Beschreiben ist.“*¹³⁶

132 Ziegler (1998b) S. 60

133 a.a.O.

134 a.a.O.

135 Ziegler (1998b) S. 62

136 Kneer/Nassehi (2000) S. 96

Als qualitativ arbeitender empirischer Sozialforscher arbeitet man im Bereich der „Konstruktion von Validität“. Diese Gültigkeit der Aussagen, über Beobachtungen von Beobachtern sind über die Interpretationsleistungen des Forschers vermittelt. Empirische Daten werden allerdings stets aufgrund von Unterscheidungsoperationen der Beobachter gewonnen. In den klassischen Verfahren geht es um die „...*Rekonstruktion von subjektivem Sinn, den die Akteure mit ihren Äußerungen, Handlungen und Handlungserzeugnissen verbinden...*“.¹³⁷ Dieser „innere Blick“ aus der Lebenswelt der Akteure ist, wie Schneider hervorhebt, nicht gleichzusetzen mit der Beobachtung der sozialstrukturellen Zusammenhänge, sie wird sozusagen als „Nachvollzugshermeneutik“ von Ulrich Oevermann desavouiert.¹³⁸

Die Systemtheorie hat allerdings die Hermeneutik wieder in den Mittelpunkt des Interesses gerückt, indem Luhmann den Sinnbegriff als einen ihrer Grundbegriffe definierte.¹³⁹ Sinnverstehen bedeutet in unserem Zusammenhang einer empirischen Methode, der Sinnkonstitution in sozialen Systemen nachzuforschen. Hier ist es eben nicht der „subjektiv gemeinte Sinn“ der jeweils in einer „Dichten Systembeschreibung“ signifikante Systembedingungen darlegt, sondern diese „dicht beschriebenen“ Beobachtungen von Kommunikation in sozialen Systemen dokumentieren die Unterscheidungsoperationen, die im System aktuell sind und somit die latente „Sinnstruktur“ in dem sozialen System. Jede Beobachtung vollzieht sich fernerhin unter den Aspekten der *Selbstreferenz* und *Fremdreferenz*. Dies bedeutet, dass sich ein Kommunikationssystem auf seine Umwelt und auf sich selbst bezieht „...*weil alles, was ein System „tut“, die Form einer Beobachtungsoperation annimmt.*“.¹⁴⁰

Mit der empirischen Arbeitsweise „Dichte Systembeschreibung“ lassen sich beobachtete sozialen Systeme und deren Unterscheidungsoperationen „sinnrekonstruierend“ nachvollziehen, so dass deren Unterscheidungsoperationen qua Kommunikation und somit die interne Beobachtungsweisen sichtbar werden. „*Verstehen eines Systems bedeutet insofern beobachten seines Unterscheidungsgebrauchs*“.¹⁴¹ Es bleibt allerdings die Frage offen, ob das „Verstehen“ der Unterscheidungsoperationen eines beobachteten sozialen Systems wirkliches Verstehen des beobachteten Systems ist. Das System selbst bleibt immer eine „Black-Box“ und somit heißt es, „...*weil durchschauen unmöglich ist, muss verstanden werden*“.¹⁴² Dieser

137 Schneider (2010) S. 203

138 siehe Schneider a.a.O.

139 Schneider (2004) S. 143ff.

140 a. a. O., S. 144

141 Schneider (2004) S. 145

142 a. a. O.

Prozess des beschreibenden Verstehens kann durch unsere Methode der „Dichten Systembeschreibung“ realisiert werden. Wir richten sozusagen mit der empirischen Methode DSB unsere Beobachtungen auf die Unterscheidungsoperationen des beobachteten Systems.

Es bietet sich deshalb geradezu an, die Methode der „Thick Description“ von Clifford Geertz anzuwenden, um eine systemtheoretisch basierte Empirie zu begründen. Gerade in Praxisfeldern in denen eine direkte Aufzeichnung von Interviews und Beobachtungen, beispielsweise durch Tonaufnahmen oder bewegten Bildern, nicht möglich ist, kann die Methode von Geertz unschätzbare Dienste erweisen. Weil Geertz die „Sinnzuschreibung von Akteuren“ als Konstituens der sozialen Welt betrachtet, können wir hieraus eine empirische Methode für die Systemtheorie ableiten.¹⁴³ *„Kultur ist für Geertz die Summe an Interpretationen, mit denen die ‚Angehörigen einer sozialen Gruppe ihre Erfahrungen deuten und in eine für sie sinnvolle Ordnung bringen‘.“*¹⁴⁴ Der Sinnbegriff ist sowohl für Geertz als auch für Luhmann ein zentraler Begriff im Verstehen sozialer Entitäten. Wir können infolgedessen unmittelbar an einen weiteren Grundbegriff der Systemtheorie anschließen, den der „Erwartung“. Die Deutung von Erfahrungen impliziert Erwartungen und hat somit die Funktion der Komplexitätsreduktion.

Der Begriff der Erwartung ist insofern ein zentraler Begriff der Systemtheorie, wie er die Beziehung zum Handeln, zum Verstehen, zu dem Normativen und der Integration herstellt.¹⁴⁵ Ebenfalls ist er verbunden mit den Begriffen der Komplexität und Kontingenz. In der Empirie nach Geertzscher Methodik beobachten wir genau diese sozialen Verhältnisse und wie sie selbst im sozialen System beobachtet, interpretiert und kommuniziert werden. Erwartungen sind „strukturierte Komplexität“, wie Luhmann es nennt.¹⁴⁶ Erwartungen sind Sinnwelten, sie regulieren in sozialen Systemen die Möglichkeit, die aus der sozialen „...*Ordnung werfende Situationen*“ reduzieren zu können.¹⁴⁷ Diese Erwartungen sind in sozialen Systemen beobachtbar, so unsere Perspektive, durch die „Dichte Beschreibung“ der Kommunikationen.

Empirische Ergebnisse aus der Perspektive der Systemtheorie sind unter Verwendung der Methode *Dichte Systembeschreibung* – DSB folglich eine Form der Datenerhebung, welche aus der klassischen Sichtweise heraustritt. Dies ist einerseits eine notwendige Folge des Arbeitens mit konstruktivistischen und systemthe-

143 Kumoll (2005) S. 21ff.

144 a.a.O., S. 21f.

145 siehe Wirth/Kleve (2012) S.84ff.

146 Luhmann (1984) S. 140f.

147 Wirth/Kleve (2012) S. 86

oretischen Perspektiven und andererseits eine Folge der beschriebenen ethnografischen Herangehensweisen. Wenn wir systemtheoretisch geleitet eine empirische Betrachtungsweise präferieren, werden wir unvermeidlich mit dem traditionellen Dilemma des erkenntnistheoretischen Dualismus konfrontiert. Dies bedeutet, die alte Unterscheidung von Materie/Geist, Subjekt/Objekt so nicht mehr als Erkenntnisgrundlage verwenden zu können.¹⁴⁸ Die klassische Variante dieser Problemlösung trennt „erkennendes“ Subjekt vom „zu erkennenden“ Objekt. Unter konstruktivistisch-systemtheoretischer Perspektive ist diese Trennung nicht mehr aufrecht zu erhalten. Ernst von Glaserfeld hat hierzu treffend bemerkt:

„Das Paradox besteht einfach darin, dass, wenn ich glaube, dass ich mir im inneren ein Bild von der Welt mache und dass Bild bewertet wird, je nachdem, wie genau es mit der Welt, die draußen liegt, übereinstimmt, dann kann ich die Bewertung nie ausführen. Denn was immer ich als Bewertung versuche, muss den selben Weg gehen, den das Bild gegangen ist, dieselbe Wahrnehmung, dieselbe Begriffswelt, dieselben Beziehungen, andere habe ich ja nicht.“¹⁴⁹

Systeme sind selbstorganisierend und diese Dynamik bedarf eines grundsätzlich anderen Verständnis von wahrnehmen, als dies in der klassischen Erkenntnistheorie möglich ist. Die Grundfrage aus der Sichtweise einer konstruktivistisch-systemtheoretischen Orientierung ist nicht, *was* man beobachtet, sondern *wie* eine Beobachtung entsteht.¹⁵⁰ Wir können hier nur kurz skizzieren, inwiefern dieser fundamentale Unterschied des Erkennens für unsere empirische Arbeit folgenreich ist. Da in der systemtheoretisch/konstruktivistischen Sicht davon ausgegangen wird, dass Subjekte ihre Welt konstruieren und sowohl Subjekte (psychische Systeme) als auch soziale Systeme selbstreferentiell operieren, kann nicht mehr behauptet werden, dass „erkennendes“ Subjekt und „erkanntes“ Objekt unbeeinflusst voneinander sind. Beides ist ein Prozessgeschehen, in dem eine Wirklichkeit erschaffen wird, die nicht voneinander unabhängig ist. Eine „objektive“ Welt kann unter dieser Perspektive nicht mehr unabhängig vom beobachtenden Subjekt sein und somit gibt es auch keine „objektiven“ Daten mehr.

Im Verständnis der klassischen Logik, welche den meisten Erkenntnisprozessen auch in der Wissenschaft noch zugrunde liegt, arbeitet man nach dem Prinzip einer *zweiwertigen Logik*, dies bedeutet, dass Schlüsse nur nach dem Ausschlussprinzip getroffen werden können: *ist* oder *ist nicht* – gültig ist hier das logische

148 siehe Vogd (2014) S. 23ff.

149 Glaserfeld (1990) zitiert nach Vogd (2014) S. 24

150 siehe hierzu und zum Folgenden Vogd (2014) S. 24ff.

Gesetz vom ausgeschlossenen Dritten. Diese Sichtweise funktioniert unter konstruktivistisch/systemischer Perspektive nicht mehr. Das Subjekt-Objekt Verhältnis unserer Welt wird in der klassischen Erkenntnistheorie als unabhängig voneinander gesehen – eine Perspektive, die wir nach konstruktivistisch/systemtheoretischer Perspektive nicht mehr einnehmen können. Die klassische Identitätslogik des ausgeschlossenen Dritten führt zu einer Wirklichkeitsauffassung in den Wissenschaften, welche in unmittelbar benennbaren Kausalitäten besteht – also eine unmittelbare Ursache-Wirkungs-Kopplung. Dies kann die konstruktivistisch/systemtheoretische Perspektive so nicht mehr bestätigen, weil sie davon ausgeht, dass der Beobachter keinesfalls nur der „Spiegel“ der außer ihm befindlichen Realität ist. Das Subjekt verschwindet sozusagen in dem Verständnis der klassischen Erkenntnistheorie, auf der noch ein Großteil der aktuellen Wissenschaften beruhen, aus der Betrachtung. Dies hält man aus der konstruktivistisch/systemtheoretischen Perspektive für unhaltbar, da somit das erkennende und handelnde Subjekt aus der Welt völlig ausgeschlossen wird. Dies ist allerdings genau das, was man der Systemtheorie vorwirft, dass sie vermeintlich das Subjekt aus ihrer Theorie ausschließt – was definitiv ein Trugschluss ist.

„Die Möglichkeit, dass entweder Bewusstsein oder Subjektivität einen zusätzlichen Unterschied macht, also der objektiv beschriebenen Welt etwas Drittes hinzufügt, ist innerhalb der zweiwertigen Logik nicht denkbar“(...) „Unser fühlendes, wahrnehmendes und denkendes Ich tritt in unserem naturwissenschaftlichen Weltbild nirgends auf“ (Erwin Schrödinger zitiert nach Vogd (2014)).¹⁵¹

Hiermit sind alle subjektiven und auch intersubjektiven Einflüsse aus der Betrachtung genommen. Denken, Gefühle und Kommunikationsprozesse haben nach diesem Weltbild der klassischen Wissenschaften keinen Einfluss auf das Beobachten der Welt. Diese Perspektive ist aus methodologischen Gründen nicht einnehmbar, wenn man mit einem systemtheoretischen Ansatz arbeitet. Man kann aus diesem Blickwinkel nicht mit der Annahme einer einheitlichen „Wirklichkeit“ arbeiten, da für den systemtheoretisch tätigen Forscher Wirklichkeit jeweils beobachterabhängig existiert und somit das Objekt der Beobachtung nicht durch die Beobachtung unbeeinflusst ist.¹⁵²

Darüber hinaus haben wir es mit einem weiteren Phänomen zu tun, wie uns Josef Mitterer zeigt. Nicht nur, dass das Objekt der Beobachtung von der Beobachtung abhängig ist, sondern das Objekt existiert für unsere Beobachtung nur

151 Vogd (2014) S. 27

152 siehe Mitterer (1999) S. 488ff.

durch die Rede darüber. Mitterer legt nun die Weltbeschreibungen von Realisten und Konstruktivisten dar und weist uns darauf hin, dass beide Perspektiven die Welt unterschiedlich betrachten.¹⁵³ Realisten gehen von einer realen Objektwelt aus und versuchen sich dieser Objektwelt mit immer genaueren „Messungen“ kognitiv anzunähern. Konstruktivisten gehen zwar auch davon aus, dass die Objekte grundsätzlich vorhanden sind, meinen allerdings, sie sind für uns kognitiv nicht zugänglich.

Der entscheidende Unterschied ist, dass in der konstruktivistischen Perspektive die Beobachtungen und Beschreibungen einer Wirklichkeit nicht als unabhängig von dem Vorgang der Beschreibung gesehen werden. Zentral bei einem systemtheoretischen Ansatz ist, dass die Unterscheidungsoperationen in der konstruktivistischen Perspektive ausschlaggebend für die Art der Beobachtung ist. Die Rahmensetzung, die zwangsläufig bei jeder Beschreibung erfolgen muss, grenzt die jeweiligen Beschreibungswirklichkeiten ein. Damit besitzen wahr/falsch-Unterscheidungen ihre Gültigkeit nur innerhalb des jeweiligen Bezugsrahmens, der Welt-1 (Sprach-, Theorien-, Kulturwelt). In der Diskurspraxis werden dann, sozusagen durch Übereinkunft, Beschreibungen innerhalb einer gewissen Weise wahrheitsfähig.¹⁵⁴

„In den verschiedenen Konstruktivismen werden die Wahr-Falsch Unterscheidungen entweder relativiert zu wahr/falsch für...oder ersetzt durch Unterscheidungen wie passend/nicht-passend oder angemessen/unangemessen; auch Unterscheidungen wie bewahren/scheitern oder Konstruktion/Fehlkonstruktion werden eingesetzt.“¹⁵⁵

Konstruktivistisches Denken geht von unterschiedlichen Welten aus, die jeweils von den unterschiedlichen Beobachtern geteilt werden oder nicht geteilt werden. Innerhalb dieser Welten, den „shared worlds“, ist die geteilte Wirklichkeit nicht relativ, sie ist abhängig von der Beobachtersposition und den Beschreibungen dieser. Die oben erwähnte „Welt 2“ ist für Konstruktivisten unergründbar aber gegeben. Ihre Beschreibungen spielen sich in einer „Welt 1“ ab. Die wissenschaftstheoretische Unterscheidung zwischen „Wirklichkeit“ als das, was wir wahrnehmen und „Realität“ als alles das „...was in der Zeit entstehen kann, entstanden

153 a.a.O., S. 488f. Mitterer zeigt auf, dass die Konstruktivisten eine Welt-1 (Sprach-, Theorien-, Kulturwelten) und einer Welt-2 (einer Realität, einem Substratum) sehr wohl unterscheiden.

154 siehe Mitterer (1999), S. 489

155 a.a.O., S. 489

*ist besteht und vergeht*¹⁵⁶“ begründet hier unsere Perspektive. Die Realität enthält nach Schischkoff/Schmidt die Potenzialität, das Mögliche und die Wirklichkeit ist die aktuell realisierte Potenzialität.¹⁵⁷

Die Gültigkeit von wahr/falsch Unterscheidungen wird in der konstruktivistischen Sichtweise auf den jeweiligen Bezugsrahmen, den Diskurs oder Kontext beschränkt. Es gibt hier also keineswegs einen substantiellen Relativismus, welcher jegliche Beschreibungsunterscheidung obsolet werden ließe. Innerhalb des Bezugsrahmen, oder der Beobachtungen in einem Kontext gibt es selbstverständlich auch Platz für gegenteilige Beobachtungen. Durch die Beschreibung der Wirklichkeit wird darüber geurteilt, was wahr ist und was nicht. Dieser Beschreibungsprozess innerhalb eines Kontextes unterliegt dem wahr/falsch Kriterium auch in der konstruktivistischen Perspektive. Es bedeutet, dass in dem jeweiligen Kommunikationssystem über die Bedingungen der Wahrheit entschieden wird. Dies ist eine Absage an eine allgemeingültige Wahrheit über die Grenzen des jeweiligen „Diskurses“ hinaus. *„Ansprüche, die wir über den Diskurs hinaus erheben, werden außerhalb des Diskurses, in dem wir sie erheben, kaum gehört. Und wenn sie Gehör finden, dann werden die Hörer damit in den Diskurs einbezogen.“*¹⁵⁸ In einer konstruktivistischen Wahrheitsdiskussion werden Absolutheitsansprüche von Wahrheit methodisch relativiert zu einem „...wahr/falsch für.....oder ersetzt durch Unterscheidungen wie „hinlänglich gerechtfertigt“ vs. „Nicht hinlänglich gerechtfertigt“, „viabel/nicht-viabel“, „passend/nicht-passend“, oder „angemessen /unangemessen“; auch Unterscheidungen wie „bewähren-scheitern“ oder „Konstruktion-Fehlkonstruktion“ werden eingesetzt.“¹⁵⁹

Aus konstruktivistischer Sicht bewegen wir uns in den jeweiligen Kommunikationen immer im Wahrheitsraum einer Welt 1 (Sprach- Theorien-, Kulturwelten), die Welt 2 (Realität, Substratum) ist uns kognitiv nicht zugänglich. Dies besagt für eine systemtheoretisch fundierte Empirie, dass wir bei der empirischen Arbeit nur jeweils den Kommunikationen im Wahrheitsraum der Welt 1 und seine Wahrheitswerte wiedergeben und interpretieren können. Die Wahrheitswerte der in einer beobachteten Kommunikation getroffenen Äußerungen hängen von der in diesem Kommunikationssystem getroffenen Unterscheidungsoperationen ab. Es ist das „wahr“, was als Unterscheidungsoperation gemeinsam getragen wird, also den beobachtbaren gleichen Praxis- und Wertbezug hat. Auch Kommunikation

156 Schischkoff/Schmidt 1991, S. 602

157 nur zur Klärung: das heißt nicht, dass die jeweilige Wirklichkeit nur so und nicht anders sein kann und Macht- und Interessensysteme keine Rolle spielen.

158 Mitterer, S. 489

159 a.a.O.,

in Diskursen unterliegen aktiven Unterscheidungsoperationen, systemtheoretisch gesehen. Bringt man dazu noch die machttheoretische Perspektive ein, so kommt man zu einem ganz ähnlichem Blickwinkel: „...nicht die Gegenstände, nicht die Objekte des Denkens (gedacht als das „tatsächliche Gegebene“) initiieren und formieren die darüber geführten Diskurse, sondern umgekehrt: Diskurse produzieren, formen ihre Gegenstände und Objekte, indem sie entlang „machtvoller Regeln“ über sie sprechen, und die jeweiligen diskursiven Praktiken bestimmen, was in welchem Diskurs gesprochen, was verschwiegen, was als wahr anerkannt und als falsch verworfen wird.“¹⁶⁰

Wir wollen an dieser Stelle nicht auf eine diskurstheoretische Vertiefung eingehen, sondern eine zumindest partiell vergleichbare Perspektive zur Systemkommunikation heranziehen, um die empirischen Bedingungen der DSB genauer zu verdeutlichen. Darüber hinaus haben wir die Wahrheitsansprüche ihrer wissenschaftstheoretischen Grundlage für eine empirische Anwendbarkeit geklärt. Empirische Wahrheiten sind immer dann gegeben, wenn keine Konflikte innerhalb des beobachteten sozialen Kommunikationssystems auftreten. Dieses „dualistische“ Verständnis von wahr und falsch lässt alle Auffassungen von Wahrheit zu, solange sie in der dualistischen Argumentativtechnik als wahr behauptet werden können.¹⁶¹ Wir können Wahrheit und Irrtum immer nur im nachhinein bestimmen, sagt Mitterer. Immer dann, wenn wir einen Irrtum erkennen, den wir vorher als Wahrheit ausgegeben haben, dann realisieren wir die Wahrheit über den Irrtum.

„Einen Irrtum können wir erst feststellen, wenn wir ihn begangen haben, das heißt, wenn wir ihn nicht mehr begehen. Wir können kein Beispiel für einen Irrtum angeben, solange wir ihn machen. Das Eingeständnis des Irrtums ist immer auf die Vergangenheit bezogen und trifft nicht die Gegenwart. Dagegen macht es uns im Diskurs keine Schwierigkeiten, den Irrtum des Anderen festzustellen. Aber diese Feststellung können wir nur treffen, wenn wir zumindest „for the time being“ die eigene Auffassung außer Frage stellen und als wahr voraussetzen.“¹⁶²

Genau dieses können wir empirisch in der Beobachtung der Systemkommunikation sehen. Hier werden die Wahrheitsverhältnisse in den jeweiligen Kommunikationen beobachtbar. Wir können empirisch beobachten, wie die jeweilige systemtheoretische „Wahrheit“ hergestellt und kommuniziert wird.

In der Begleitung eines Entwicklungsprozesses von Unternehmen durch ein sozialwissenschaftlich fundiertes Prozesscoaching können somit methodisch keine

160 Hirsland/Schneider (2001) S.374

161 siehe Mitterer (1999) S. 494f.

162 a.a.O., S. 494

Veränderungsrezepte von außen dem Unternehmen aufgezwängt werden. Aus der oben beschriebenen Logik von Entwicklungen in Kommunikationssystemen, die Josef Mitterer uns aufzeigt, ist diese Möglichkeit ad absurdum geführt. Die konstruktivistische Sichtweise auf die Welt geht dabei davon aus, dass die „Welten“, in denen wir leben und kommunizieren, jeweils in einem regionalisierten Bezug stehen. Dieser regionalisierte Bezug oder anders ausgedrückt die Kontextualität von Kommunikation lässt uns vielmehr als Sozialforscher die Prozesse nachzeichnen, die zur Dualität von wahr und falsch führen.

Mitterer will aus dieser Dualität aussteigen und weißt uns darauf hin, dass die Dualität zwischen *„sprachverschiedener Welt (und ihren Objekten) und sprachlicher Beschreibung der Welt (es) erlauben, für die **eigenen** Beschreibungen in Anspruch nehmen zu können, dass sie mit der **ganzen/allgemeinen** Welt, also mit der Welt **aller** am Diskurs Beteiligten, übereinstimmen“* (Hervorh. J.D.).¹⁶³ Der klassische Realismus, welcher der allgemeingültigen Wissenschaftsauffassung zugrunde liegt, kann dies so nicht zulassen. In dieser, wie auch in der konstruktivistischen Sichtweise, geht man davon aus, dass Welt und Sprache verschieden sind. Mitterer hebt diesen „Dualismus“ auf und für ihn sind Welt und Sprache nicht verschieden, sondern ein nicht dualistisch zu betrachtender Prozess. Die Welt und das Reden darüber sind eins, es gibt keine Welt außerhalb der kommunizierten Welt, da wir nichts über sie aussagen können und unsere Welt jeweils ausschließlich in dem Reden über diese besteht. Welt ist Kommunikation, nothing else – so könnte man Mitterers Thesen auf den Punkt bringen. Es gibt für ihn keine dichotomische Unterscheidung zwischen Sprache und Welt. Der Beschreibung von Objekten in der Welt durch jeweils bessere Beschreibung näher kommen zu wollen ist dabei der Weg der klassischen Wissenschaft. Dies ist unmöglich, so Mitterer, da wir uns hier in einem Dilemma eines sprachlichen Zirkels bewegen. Wir können über die Welt und die Dinge in der Welt uns nur qua Sprache verständigen. Die Welt ist uns also nur über Sprache zugänglich, insofern wir uns über sie verständigen wollen. Außerhalb der Sprache ist keine Verständigung über die Welt und ihre Dinge möglich. Darüber hinaus weist Mitterer darauf hin, dass die Beschreibungen über die Welt und die Objekte jeweils unaufhebbar in einem beschriebenen Zustand für uns existieren. Wir reden über die Dinge und die Welt also fortgesetzt schon in einer, so wollen wir es nennen, beschriebenen Beschreibungsform. Es gibt keinen Nullpunkt der Beschreibungen über die Welt und die Objekte und es gibt auch keine unbeschriebene Welt und keine unbeschriebenen Objekte über die wir sozusagen „tabula rasa“ reden könnten. Es gibt somit keine „sprachverschiedenen Objekte“

163 Mitterer, J. (2011) S. 67

und folglich auch keine sprachverschiedene Welt über die wir uns verständigen können.¹⁶⁴

„57. Das Zugeständnis, dass das Objekt und eine Rudimentärbeschreibung schon vor den in Frage stehenden Beschreibungen gegeben sind, kommt durch eine Unterscheidung zustande; und zwar durch eine Unterscheidung zwischen dem Objekt der in Frage bestehenden Beschreibung und jener Beschreibung, die durch bloße Angabe des Objekts zustande gekommen ist. Eine solche Unterscheidung kann nur getroffen werden, indem eine erneute Angabe des Objekts erfolgt. Mit dieser erneuten Angabe ist eine zusätzliche Rudimentärbeschreibung verknüpft, die gleichfalls wieder vom >wirklichen< , >unbeschriebenen< Objekt unterschieden werden muss. Aber auch diese Beschreibung beruht auf einer Angabe des Objektes. Der Versuch, das angegebene Objekt von der mit ihm einhergehenden Rudimentärbeschreibung zu unterscheiden löst einen infiniten Regress aus, der wohl zu immer weiteren Rudimentärbeschreibungen führt, aber nicht zum Objekt >selbst<.“¹⁶⁵

Die dualistische Redeweise, die Unterscheidung von Objekten und der Rede darüber formiert die ganze wissenschaftliche Redeweise. Wenn wir diese Bedingung beachten wollen, so müssen wir uns in unserer empirischen Sozialforschung zur DSB dieser Dualität bewusst sein. Dies hat für uns zur Folge, dass wir auch von der konstruktivistischen Vorstellung vom subjektiven Konstrukt der Wirklichkeit Abstand nehmen. Wir können dann, wie wir in Kapitel 3 näher erläutern, nur von „Geschichten und Diskursen“ (S. J. Schmidt) sprechen, um die jeweilige Welt der Kommunikation in Unternehmen zu verstehen. Die empirische Annäherung an ein „Objekt“ der Erkenntnis ist uns methodisch verschlossen, wir können nur in der „Dichten Systembeschreibung – DSB“ die Redeweisen im System nacherzählen und befinden uns damit zwangsläufig sowohl in unseren eigenen Unterscheidungsoperationen als auch in den „Redeweisen“, also Unterscheidungsoperationen des beobachteten Kommunikationssystems.

Die empirische Methode der „Dichten Systembeschreibung“ trägt den methodischen Thesen von Mitterer insofern Rechnung, wie wir von einer Annäherung an ein Objekt oder einer Welt im dualistischen Sinne nicht mehr reden können. Die Welt unserer Erkenntnis ist begrenzt durch die Redeweise darüber. Unsere Beobachtungen von Kommunikationen können sich folglich dem Verständnis der Bedeutungen anderer Kommunikationen über die Beschreibung dieser nähern. Unsere Form, die Systemtheorie empirisch zu machen, muss auch Mitteres „Non-Dualismus“ integrieren. Die Grundlagen einer „Dichten Systembeschreibung“

¹⁶⁴ Mitterer, J. (2011) S. 68ff.

¹⁶⁵ a.a.O., S. 69

sind die eines non-dualistisch verfahrenen empirisch reformulierenden Beschreibungsverfahrens, der Beschreibungen sozialer Beobachtungen.

2.2 Empirische Zugangsweise und Beobachtungsinterpretationen

Die Welt des Unternehmens wird durch die Mitarbeiter geschaffen und interpretiert, es ist sozusagen ein reflexiver Kontextualismus, der bei unseren Diagnosen zum Tragen kommt. Die Beschreibung der Sinnwelten der Mitglieder sozialer Systeme halten wir für sinnvoll, da nur so der gemeinsam geteilte Sinnhorizont in dem Kommunikationszusammenhang des sozialen Systems offenkundig wird. Unsere Beschreibungen, als Sinnrekonstruktionen und Bedeutungsdiagnosen der Sozialforscher, gründen sich auf die Kommunikationen im sozialen System.

Das, was wir „dicht beschreiben“, sind die Kommunikationen, in denen sich der soziale Sinn des jeweiligen Kommunikationssystems zeigt. Anders als gemeinhin verstanden, bedeutet Sinn in systemtheoretischen Überlegungen nicht irgendein subjektiv gemeintes Sinnverstehen von Personen, sondern Sinn wird als eine originär soziale Kategorie verstanden. Der Sinn eines Kommunikationssystem ist seine soziale Dimension, das, was als soziale Einheit in der Vielheit wirksam ist. Sinn ist „...*die Unterscheidung von Aktualität und Möglichkeit.*“¹⁶⁶ Kommunikationssysteme müssen ständig aus einer unendlichen Möglichkeit selektieren, auswählen und somit Aktualität schaffen. Zugleich sind die Anschlussfähigkeiten der Kommunikationen zu wahren, durch die spezifische Selektionsleistung. „.....*besitzt jede Kommunikation eine intentionale Struktur; Kommunikation ist immer Kommunikation über etwas. (...) Sinn ist ein selektives Geschehen, stets muss eine Auswahl getroffen und eine potentielle Möglichkeit aktualisiert werden. Sinn ist also eine Form des Umgangs mit Komplexität. Und zwar ermöglicht Sinn zugleich Reduktion und Erhaltung von Komplexität. Sinn reduziert Komplexität auf eine solche Weise, dass ein selektiver Zugriff, eine momentane Auswahl möglich wird – dabei wird die Komplexität aber nicht zerstört, sondern für weitere Systemoperationen zur Verfügung gestellt.*“¹⁶⁷ Soziale Systeme operieren also immer in einem Sinnspektrum und diese Operationen müssen wir, um sie diagnostizieren zu können, nicht nur rekonstruieren, sondern sozusagen revitalisieren, also lebendig machen, ihren Sinngehalt, also die Unterscheidungsoperationen beobachten.

166 Kneer/Nassehi (2000) S. 75.

167 a.a.O., S. 77.

2.3 Systemtheoretische Empirie von Sinnsystemen

Aus systemtheoretischer Perspektive empirisch zu arbeiten ist immer noch eher ungewöhnlich.¹⁶⁸ Theorie und Empirie sind indes, systemtheoretisch gedacht, gar nicht so verschieden, sie können als „...*Operativität im Sinne von Beobachtung*...“ behandelt werden und dies lässt „...*gewissermaßen die Differenz von Theorie und Empirie implodieren*“.¹⁶⁹ Auf Systemtheorie basierend empirische Forschung zu betreiben ist in den Ansätzen von Schneider (1995), Nassehi (1995/1997), Nassehi/Saake (2002) und Vogd (2005) dargelegt worden.¹⁷⁰ Hier in den unterschiedlichen qualitativen Methodologien von „Objektiver Hermeneutik“ (Schneider), „Narratives Interview“ (Nassehi), „Rekonstruktive Methode“ (Vogd).

Wir selbst wählen in unserer vorliegenden Arbeit bewusst eine neue Methode zur empirischen Arbeit mit der Systemtheorie aus, die der „Thick Description“ von Clifford Geertz. In seiner Methode sehen wir eine enge Verbindung zu der Perspektive der Systemtheorie, auf die grundlegende Funktion von Kommunikation als soziale Welt schaffende Wirklichkeit kommunizierender Systeme zu schauen. Konkret heißt dies, durch die Beobachtung 2. Ordnung (empirischer Forscher) die Unterscheidungen der Beobachter 1. Ordnung (Systembeobachter/Akteure) deutlich machen zu können.

Die soziale Welt von Clifford Geertz ist ein Text, eine Geschichte, folglich Beobachtung von Kommunikation, welche die Akteure über sich selbst realisieren. Nur so sind die symbolischen Deutungen zu ermitteln, welche als Differenzprozesse in der Beobachtung dargelegt werden können. Es kann empirisch der kommunikative Sinn der Unterscheidungsverhältnisse enthüllt werden, ohne den die Kommunikation für den Beobachter 2. Ordnung weitgehend unverständlich bleiben würde. Sozialverhältnisse sind Kommunikationsverhältnisse und Kommunikation vollzieht sich, nach Luhmann, in der Trias von *Information*, *Mitteilung* und *Verstehen*. In den Geschichten definiert ein soziales System seine „Wirklichkeit“, das was im System kommunikativ „wirkt“, respektive anschlussfähig ist.

Dabei betrachten wir das Verhältnis von Theorie und Empirie nicht so, als ob die der Empirie vorhergehenden theoretischen Überlegungen überprüft werden könnten. Diese wissenschaftstheoretische Perspektive ist spätestens durch die Annahmen der Systemtheorie problematisch geworden. Systemtheoretisch gesprochen sind die basalen Unterscheidungsoperationen, welche Beobachter in der

168 siehe zu dem Problem u.a. Räwel (2007), Thome (2003), Nassehi/Saake (2002), John et al. (2010)

169 Räwel (2007) S. 443

170 Hünersdorf (2010) S. 217

Beobachtung der Kommunikation über Systemtheorie machen, andere, als beispielsweise die in der Beobachtung von Kommunikation in einem Unternehmenssystem. Unterscheidungsoperationen von Beobachtern als Akteure (psychische Systeme) sind andere, als diejenigen, welche Systeme selbst generieren. Empirie kann nur insofern stattfinden, wie die Unterscheidungsoperationen eines Systems nachgezeichnet werden können, auch durch die Geschichten, welche die Akteure im System erzählen. Es ist das Kommunikationssystem, welches festlegt, wie etwas erzählt wird, auf welche Unterscheidungsoperationen dabei zurückgegriffen wird.

„Im (empirischen) Forschungsalltag herrscht im Rahmen eines latent zugrunde gelegten Ontologischen Realismus die Vorstellung vor, dass Empirie dazu dienen könne, abstrakte, vorurteilsbehaftete Ideen oder Theorien auf den „Boden der Tatsachen“ zu holen; auch wenn Bemühungen einen direkten Zugang zur Realität zu finden, zuletzt etwa durch und in so genannten „Protokollsätzen“, immer wieder scheitern (...). Der naive Zugang „zur Realität“ ist offensichtlich nicht unproblematisch.“¹⁷¹

Wissenschaftstheoretisch gesehen ist Empirie immer „theoriegeladen“ und Theorie hat immer einen „empirischen Gehalt“. Beide Beobachtungsweisen funktionieren nach den jeweiligen Unterscheidungsverfahren der Beobachter. Und diese Prozesse basieren auf den jeweiligen Bedingungen der beobachtenden Systeme; „...Forschen ist nichts anderes als Kommunikation, die gesellschaftliche Auto-poiesis mitvollzieht.“¹⁷²

Die Unterscheidung zwischen Theorie und Empirie manifestiert sich in dem Verhältnis von Selbstreferenz und Fremdreferenz in der Beobachtung. Empirie hat, durch die Verwendung von Fragebögen, Kommunikationsprotokollen, Auswertungen statistischen Materials usw., einen klar und deutlich ausgewiesenen Anteil an Fremdreferenz. In der Beobachtung theoretischer Kommunikationen wird Fremdreferenz durchweg über Fußnoten, Bezugnahme auf andere Beobachtungen integriert, ohne besonders ausdrücklich ausgewiesen zu werden. In beiden Fällen, sowohl in der Theorie als auch der Empirie wird wissenschaftliche Kommunikation konstruiert, wird durch Beobachtung aufgrund von Unterscheidungsoperationen hergestellt – beide Forschungsweisen unterscheiden sich also nicht grundlegend.

Da Wahrheiten innerhalb des Horizonts des Operativen Konstruktivismus nur als wissenschaftliche Konstruktionen zu erzeugen sind und sich nicht, wie im Ontologi-

171 Räwel (2007) S. 444

172 Nassehi (2000) zitiert bei Räwel a.a.O.

schen Realismus, etwa als Abstufungen einer angenommenen „Nähe“ von Theorien zu einer als unabhängig angenommenen (also in diesem Sinne dennoch konstruierten) „Realität“ verstehen, lassen sich keine Rangstufen in der Beurteilung des „Wahrheitsgehalts“ historischer Paradigmen ermitteln.¹⁷³

Wissenschaft schließt nicht an Gedanken an, sondern an Kommunikation und insofern sind wissenschaftliche Erkenntnisse, ob theoretisch oder empirisch erlangt, immer Produkte eines Kommunikationssystems.¹⁷⁴ Kommunikationen werden beobachtet und Systeme beobachten auch, wie wir in Kapitel 7.1 näher erläutern. Infolgedessen sind wissenschaftliche Ergebnisse immer Beobachtungen von Beobachtern, gleichgültig ob ihr Beobachtungsbereich eine Theorie ist oder empirisch begründet. Alles geschieht in Kommunikationssystemen und man kann nicht sagen, welche Beobachtung nun „signifikanter“ ist, eine sich auf theoretische Kommunikation beziehende oder eine sich auf empirische Kommunikation beziehende. Alle Beobachtung bezieht sich auf Fremdreferenz und Selbstreferenz, womit Unterscheidungsoperationen in der Beobachtung sich systemtheoretisch begründen. In unserer Untersuchung versuchen wir nun diesem Umstand zu berücksichtigen und deshalb ist es durchaus relevant, welche Kommunikationssysteme wir beobachten und mit welchen Unterscheidungsoperationen wir beobachten.

2.4 Dichte Beschreibung als Beobachtungsform sozialer Systeme

Die „Dichte Beschreibung“ (Clifford Geertz), die wir methodisch anwenden, ist das Hinausgehen über die „dünne Beschreibung“ der einfachen Beschreibung der Ereignisse der sozialen Situation. „Dichte Beschreibung“ heißt, die „...*Bezugnahme auf die jeweiligen Codes der Beteiligten*...“.¹⁷⁵ Clifford Geertz Forschungsweise ist der hermeneutischen Sozialforschung zuzuordnen. Dies bedeutet, dass er die verstehende Methode in seinen Untersuchungen anwendet. Er entfernt sich allerdings von einer konservativen Hermeneutik insofern, als das er sich von dem hermeneutischen Prämissen verabschiedet, dass „...*Gleiches nur von Gleichem erkannt werden kann und entfaltet in seinen thick descriptions die Idee, dass nicht nur das Fremdverstehen, sondern auch das Selbstverstehen ganzer Kulturen von*

173 Räwel (2007) S. 454

174 Räwel (2007) a. a. O.

175 Gottowik (2007) S. 130

*einem basalen Bruch zwischen latenten und manifesten Bedeutungen gezeichnet ist.*¹⁷⁶

Geertz hat die der fremden „Kultur“ eigene Sinnkonstitution im Blick, wenn er fremde Kommunikationen beobachtet. Er vollzieht eine „Dichte Beschreibung“ des Prozesses der Unterscheidung der „*Dehiszenz*“, wie Ellrich es nennt, gewissermaßen des „Aufspringens“ der Bedeutungsunterscheidung in den Kommunikationen.¹⁷⁷

Die Methode „Dichte Beschreibung“ von Clifford Geertz ist ein Vorgehen, eine wissenschaftliche Untersuchung als eine Erzählung zu kreieren.¹⁷⁸ Geertz erfasst die Besonderheiten einer beobachteten Kultur in einer Ich-Erzählerform, die sich nach und nach in ein „man“ verändert. Hierdurch zeigt er die „Selbstbilder innerhalb einer spezifischen Kultur“ auf.¹⁷⁹ Die Wissenschaftlichkeit eines Textes besteht für Geertz dann *„...in seiner Fähigkeit den Leser zu überzeugen. Wichtig sei lediglich, dass die vom Autor benutzten sprachlichen Techniken der Sinnerzeugung offen dargelegt werden: >Er will alle Karten sprachlicher Bedeutungskonstitution aufdecken, ohne dass die Substanz der ethnologischen Botschaft darunter leidet<“*¹⁸⁰ „Der Clou der Geertzschen Methode liegt demnach in ihrem ästhetischen Verständnis. Denn dieses bietet nicht nur ein Modell für ethnologische Untersuchungen, sondern ein Analysesystem für die Selbsterfahrung jeder kulturellen Gemeinschaft, auch und besonders der, deren Mitglied man selbst ist.“¹⁸¹

Geertz behandelt fremde Kommunikation wie einen Text, er nähert sich in seiner Arbeitsweise den modernen Literaturwissenschaften an. Er versteht Kulturen insofern als Texte, wie deren sprachliche Äußerungen in ihrem rhetorischen Charakter ins Zentrum seiner Aufmerksamkeit gelangen. Das heißt, er beobachtet die Sinnhaftigkeit kommunikativer Äußerungen im Kontext ihrer Verwendung. Clifford Geertz *„...will zum einen belegen, dass die >Trennung zwischen Inhalt und Form, Substanz und Rhetorik< in den Texten über fremde Kulturen ebenso >verwerflich< ist, wie in Dichtung, Malerei und Politik (...) und zum anderen zeigen, dass die aktuelle Debatte um Sprache und Erkenntnis entscheidende Impulse erhält, wenn der rhetorische Charakter des ethnografischen Diskurses ins*

176 Ellrich, L. (1999) S. 9

177 Ellrich a.a.O. S. 10

178 siehe zum Thema „Geschichten und Diskurse“ auch S. J. Schmidt (2003) und insbesondere Josef Mitterer (2000)

179 siehe Barth (2001) S. 4

180 a. a. O.

181 Barth (2001) S. 4

*Zentrum allgemeiner Aufmerksamkeit rückt“.*¹⁸² Geertz will die „...>semantischen Techniken<...“ die „...>Regeln und Zwänge der Ausarbeitung dieses Sinnes<...“ erforschen.¹⁸³ Sprache und Kommunikation ist für Geertz demzufolge ein Grundbestandteil sozialer Realität und hier ähnelt seine Perspektive, unserer Meinung nach, derjenigen Luhmanns. Geertz will in seiner Methode die symbolischen Formen der Selbstdarlegung anderer Kulturen zeigen – mit Luhmann könnte man von den Unterscheidungsoperationen sprechen. Wir kommen, mit Geertz also aus einem verstehenden Verstehen nicht heraus, jegliche Kommunikation ist Kommunikation, die beobachtet wird und diese Beobachtung findet in der Einheit ihrer Unterscheidungen statt. Der beobachtende Ethnologe im Sinne von Geertz beobachtet also die soziale Kommunikation und „reformuliert“ sie, und dies bedeutet „...mithilfe von Interpretationen in den Selbstbezug der kulturellen Symbole einzudringen“.¹⁸⁴

2.5 Systemtheorie und „Thick Description“

Wir beschreiben und interpretieren die Kommunikationen, es ist ein Wechsel zwischen diesen beiden Sphären. Das, was im sozialen System passiert, wird von uns beschrieben und wir interpretieren dieses Geschehen aufgrund der von uns beobachteten vorhandenen Selektionsvermögen – welche sich in kommunizierten Werten und Normen darlegen. Diese Interpretationscodes ermitteln wir aus den Gesprächen selbst, sie sind sozusagen die „Antworten auf ungefragte Fragen“, die uns die Beteiligten geben – manchmal fragen wir aber auch ganz konkret nach Werthaltungen, Normen und Überzeugungen, die im sozialen System Unternehmen relevant sind.

Diese Sinnproduktion erfahren wir in unserem Falle empirisch in der Beobachtung der Kommunikation im sozialen System Unternehmen. Leitgedanke ist es „...eine Interpretation zu erstellen, die nicht im geistigen Horizont der (fremden) Sinnproduzenten eingesperrt bleibt, sondern den externen Blick produktiv macht (hier geht es um die eigenverantwortliche Unterscheidungs- und Bezeichnungsfähigkeit des Beobachters).“¹⁸⁵ Was uns ebenso dazu führt in der empirischen Forschung die Geertzsche Methode „Dichte Beschreibung“ zu verwenden, ist die Tatsache, „...beide Techniken des Verstehens weisen erstaunliche Parallelen

182 Ellrich a.a.O., S. 19

183 Ellrich, a.a.O., S. 22

184 Ellrich, a.a.O., S. 24

185 Ellrich (1999) S. 148

mit Luhmanns Beobachtungstheorie auf.“¹⁸⁶ Ellrich bezieht sich hier auf die Verstehenstechniken „Metapher und Metonymie“, die Geertz jeweils anwendet. Die Rede, welche Geertz in der Technik des Metapher-Verstehens konstruiert, ist eine Übersetzung von metaphorischen Bedeutungen in die Rede des Beobachters und ist somit „...eine metaphorisch verkleidete Rede über den Beobachter.“¹⁸⁷ Geertz beobachtet eine soziale Kommunikation, beschreibt diese als ein „verschlüsseltes Bild“ (Ellrich) symbolischer Kommunikation und beschreibt folglich den beobachtenden Beobachter. Was Geertz empirisch macht ist, er „...schließt die eigene Deutung mit der Deutung des Fremden kurz.“¹⁸⁸ Es ist genau das, was aus systemtheoretischen Perspektive geschieht, wenn wir die Unterscheidungsoperationen in der Kommunikation beschreiben. Dabei kommt es nicht auf die wörtliche Rede an, Geertz ist daran gar nicht interessiert, ihm ist daran gelegen, das Bild zu beschreiben, welches sich der Andere von seiner Kultur macht.¹⁸⁹ In seiner Methode kontrastiert er eine Beschreibung mit einer komplementären Beschreibung und erst ein weiterer Beobachter sieht, was geschieht. *„Der entbundene Sinn bleibt unvollständig. Zwar wird er Zug um Zug ergänzt, ohne sich aber zu einem Ganzen aufrunden zu können. Jeder am Beobachtungsprozess Beteiligte nimmt Bezug auf die blinden Flecken seines Vorgängers. So kommt es zu einer iterativen Bewegung, die mit jeder gewonnenen Einsicht eine neue Verblendung schafft, aber auch mit jeder Verblendung den Anreiz zu weiterer Einsicht bietet.“*¹⁹⁰ Dieser Prozess ähnelt stark der Beobachtungsbeschreibung wie Luhmann sie versteht, und in der Beschreibung der Beobachtung 1. und 2. Grades exemplifiziert.

Das zweite Verfahren, welches Geertz zur Sinnerschließung in Fremdkulturen anwendet, ist die „juxtaposition“, ein sogenanntes metonymisches Verfahren.¹⁹¹ Hier werden disparate Sinngebilde der beobachteten Kultur kontrastiert, um so „...einen kognitiven Effekt zu erzielen.“¹⁹² *„Im metaphorischen Verfahren ist stets nur ein Glied der Relation Fremdes/Eigenes Thema. (...) Das metonymische Verfahren stellt hingegen durch seine Choreographie der Kontraste schlagartig die Einheit der Differenz dar, ohne damit allerdings schon die Einheit des Differenten herzustellen.“*¹⁹³ Geertz verfährt in seinen komplexen Sinnverstehensprozess auch

186 Ellrich (1999) S. 154

187 a.a.O., S. 151

188 a.a.O., S. 151f.

189 siehe Ellrich (1999), S. 151

190 a.a.O., S. 152

191 a. a.O. S. 152ff.

192 a.a.O.

193 Ellrich (1999) S. 153

hier ähnlich wie Luhmann, worauf Ellrich hinweist. Luhmanns Beobachtungstheorie zeigt Parallelen zu Geertz empirischer Methode, er schaut auf die „Einheit der Differenzbildung“ und in diesem Verfahren zeigt sich mit den Anschlussunterscheidungen das versteckt Prozesshafte, das *wie* der Unterscheidungsoperationen in der Kommunikation.¹⁹⁴ „*Gesellschaften können (so lautet ja Geertz' These) nur durch das Invisibilisieren basaler Strukturen Bestand haben*“. *Und solche versteckten Strukturen lassen sich alleine metaphorisch ins Bewusstsein heben.*“¹⁹⁵

Geertz' Methode der „Dichten Beschreibung“ von „...symbolischer Repräsentation kollektiver Identitäten“¹⁹⁶, ist als reformulierendes Verfahren zu verstehen, welches die in den jeweiligen Kulturen – also sozialen Sinnsystemen, wie wir sie nennen – latent und manifest vorhandenen Sinnstrukturen in einer Art Beobachtungsbeschreibungsverfahren sichtbar macht. „*Keine Kultur – und damit auch kein indigenes Subjekt – kann sich in seinen Selbstdarstellungen die eigenen Identität unmittelbar zugänglich machen; sie benötigt dazu symbolische Operationen, die den Kern einer konkreten Lebensform in Ritualen und Zeichen gleichsam ein-kapseln und dem direkten Zugriff entziehen.*“¹⁹⁷ Geertz sieht die „Entschlüsselung“ der kulturspezifischen Sinnsysteme nur durch einen externen Beobachter als möglich an. Er bewegt sich hier, ähnlich der systemtheoretischen Kommunikationsanalyse, in einem Verstehenskontext, der sowohl den des beobachteten Kultursystems umfasst, als auch die Unterscheidungsoperationen der Beobachter mit berücksichtigt. Diejenigen symbolische Formen ihrer Kultur, die nicht direkt durch die Kulturteilnehmer bezeichnet werden können, sind aus unserer Perspektive, vergleichbar mit den blinden Flecken eines jeden Beobachters. Ellrich weist dezidiert auf die vergleichbare Problematik zwischen hermeneutischen Ansätzen und der systemtheoretischen Fragestellung hin, wie Sinnverstehen anderer Kultursysteme im eigenen System erfolgen können.¹⁹⁸

Luhmann führt die schon genannte Unterscheidung der Beobachtung 1. und 2. Grades ein. Verstehen ist damit, in systemtheoretischer Perspektive, eine reine Beobachterleistung. Diese Beobachterleistung funktioniert in der Unterscheidung selbstreferenzielle/fremdreferenzielle Beobachtung. Jegliche Beobachtung erzeugt einen eigenen Sinn, ein Unterscheidbares und wenn dies so ist, dann ist auch jede Beobachtung möglich, vorausgesetzt es wird etwas unterschieden. **Was nicht unterschieden wird, kann nicht beobachtet werden.** „*Kommunikationen schließen*

194 siehe Ellrich (1999), S. 154

195 a.a.O., S. 155

196 a.a.O., S. 156

197 a.a.O., S. 156

198 a.a.O., S. 157ff.

aneinander an, ohne dass die Differenz zwischen Sagen und Meinen ins Spiel gebracht und eine latente oder eigentliche Sinnschicht des mündlich oder schriftlich Mitgeteilten erschlossen werden müsste.“¹⁹⁹ Sinn wird somit immer vom Beobachtenden generiert und kann nur in der Annäherung an die beobachtete soziale Kommunikation in seinem Sinngehalt überprüft werden. Das, was man beobachtet und Sinn deutend erschließt, ist nicht per se der „wirkliche“ Sinn des Beobachteten. Beobachtungen sind Beobachtungen der Selbstbeschreibungen eines sozialen Systems, sozusagen einer Form der selbstbezüglichen Sinnrekonstruktionen. Die Beobachtung 2. Grades redet somit über den Sinn des beobachteten Systems, aber es ist eine paradoxe Situation, denn „...man kann nicht über Sinn reden, ohne Sinn zu verwenden.“²⁰⁰ Die Grundfragen die sich hier stellt ist, „...Kann man etwas über die Richtigkeit einer bestimmten kulturellen Praxis sagen als Mitglied einer anderen Kultur?“ „...jede Beschreibung solcher Phänomene wiederum selbst an kulturelle Prägungen des Beschreibenden gebunden ist und das man dies berücksichtigen muss.“²⁰¹ Wenn man nun, systemtheoretisch informiert, Beobachtungsoperation als empirische Rekonstruktion dessen, was in der „bornierten“ Alltagspraxis der „...unbegründeten Routinen...“²⁰² sich abspielt, beschreibt, so begibt man sich zwangsläufig in diese paradoxe Situation. Dies macht allerdings jegliche empirische Methode, ohne Ausnahme.

Weiterhin schließt Beobachtung das Nicht-Beobachtete, den sogenannten blinden Fleck mit ein, worauf wir schon weiter oben hingewiesen haben. Die systemtheoretische Beobachtung liefert sozusagen eine „revidierte Hermeneutik“²⁰³, die das Beobachten zumindest von der Vorstellung befreit, dass zugleich alles beobachtet wird – Beobachtung ist, wie Wahrnehmung, unablässig selektiv. Beobachtung ist allerdings auch nicht „...ein hermeneutisches Ausgraben des eigentlichen Sinns“, worauf uns wiederum Ellrich hinweist.²⁰⁴ Wir verabschieden uns auch von der Vorstellung, dass die Unterscheidungsoperationen sich auf eine wie immer geartete subjektive Basis gründen. Beobachtungsverhältnisse sind soziale Kommunikationsverhältnisse und das Beobachten von Beobachtungen ist Teil eines Systems rekursiver Beobachtungen, es ist ein zugleich „...rekursiv geschlossenes System“, Beobachtung und Beobachtetes stehen in einer rekursiven Vernetzung.²⁰⁵ Diese

199 Ellrich (1999) S. 159

200 Saake (2010) S. 57

201 a.a.O., S. 58

202 a.a.O., S. 59

203 a. a.O. S. 161

204 a.a.O. S.160, Fußnote 24

205 a.a.O., S., 162

Beobachtungen werden in Beschreibungen, ergo Geschichten und Diskursen (S. J. Schmidt) ausgedrückt und sind somit einerseits Beobachtungsbeschreibungen und andererseits Interpretationsleistungen, die sich wiederum auf die Unterscheidungsverhältnisse des beobachtenden Systems beziehen.²⁰⁶

Beschreibung und Interpretation sind im Geertzchen Verständnis keine getrennten Vorgänge, sondern unmittelbar ineinander verwoben.²⁰⁷ Dichte Beschreibungen von Kommunikationskulturen, wie wir sie im Sinne von Geertz Methode verfassen, versuchen das, was von den Befragten und Beobachteten geäußert wird, darzulegen und deren Bedeutungszuweisung zu erfassen. Die Beschreibung und die Interpretation der Kommunikationen und Verhaltensweisen ist Aufgabe des Sozialforschers. Ob er bei seinem Sinnverstehen richtig liegt, erfährt er im Dialog mit den Beteiligten. Die Interpretationen des Sozialforschers sind immer die beschreibenden Interpretationen von Interpretationen derjenigen, die befragt oder beobachtet werden. Dabei ist es wichtig zu sehen, dass diejenigen, die beobachtet und befragt werden, nicht zu allen Verhaltens- und Kommunikationsweisen bewusst Auskunft geben können.²⁰⁸ Das Urteilsvermögen des Sozialwissenschaftlers ist hier gefragt, er muss die Kommunikationsweisen entschlüsseln und Sinnreferenzen sowie wie Regeln des sozialen Systems darlegen.

206 siehe Schmidt, S. J. (2003)

207 Gottowik, a. a. O.

208 siehe Gottowik (2007) S.135: „Geertz zufolge ist es ein großes Missverständnis zu glauben, dass über die Bedeutung der Symbolsysteme einer Kultur niemand besser Bescheid wisse als die Mitglieder eben dieser Kultur, also diejenigen, die diese Symbolsysteme auch unterhalten. Die Bedeutung dieser Symbolsysteme ist vielmehr auf einer vorsprachlichen Ebene angesiedelt- und es gehört zu den vornehmen Aufgaben des Ethnographen, diese Bedeutung zu explizieren, d. h. auf den Begriff zu bringen.“

System, Kommunikation und Dienstleistung
Systemtheoretische Perspektiven zur
Dienstleistungsproduktivität

Daub, J.

2017, XV, 268 S. 6 Abb., 1 Abb. in Farbe., Softcover

ISBN: 978-3-658-14734-1