

Organisation erzählen? Das narrative Interview - Beitrag für den Workshop "Methoden der Organisationsforschung", Magdeburg 22.-23. Februar 2001, Version 2.1 - Langfassung

Holtgrewe, Ursula

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Holtgrewe, U. (2001). *Organisation erzählen? Das narrative Interview - Beitrag für den Workshop "Methoden der Organisationsforschung", Magdeburg 22.-23. Februar 2001, Version 2.1 - Langfassung*. Chemnitz. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-21674-v2-8>

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.

Organisation erzählen? Das narrative Interview

Beitrag für den Workshop

„Methoden der Organisationsforschung“
Magdeburg 22.–23. Februar 2001

Version 2.1
– Langfassung –

erscheint gekürzt in: Stefan Kühl/Petra Strodtholz (Hg.) 2002: Methoden der
Organisationsforschung, Reinbek (Rowohlt)

Ursula Holtgrewe
Lehrstuhl BWL IX
Fakultät für Wirtschaftswissenschaften
TU Chemnitz
09107 Chemnitz
Tel. 0371-531-5370
Fax 0371-531-5367
Mail ursula.holtgrewe@wirtschaft.tu-chemnitz.de

1. Einleitung

In narrativen Interviews werden die GesprächspartnerInnen¹ veranlasst, spontane Stegreiferzählungen zu den interessierenden Forschungsfragen zu erzeugen. Eine solche Methode wird in der Organisationsforschung selten eingesetzt. Gerade das, was Organisationen ausmacht, ihre Ausbildung von Zwecken, Routinen und Mitgliedsrollen, scheint sich gegen die Lebensweltlichkeit des Erzählens zu sträuben. Andererseits sind Organisationen Räume sozialer Erfahrung. Hier handeln Menschen, sie re/produzieren organisationelle Strukturen, deuten Situationen, bringen ihre Identitäten als Organisationsmitglieder und Personen ins Spiel, schließen Ereignisse aneinander an und stellen Kontinuitäten her. Und wie man als Organisationsmitglied und forscherIn weiß, kursieren auch und gerade in Organisationen Geschichten, gibt es Heldinnen und Schurken, Erfolgsstories und Tragödien. Die Produktion von Erzählungen ist auch hier „the preferred sense-making currency of human relationships among internal and external stakeholders“ (Boje 1991, S. 106). Es könnte sich also lohnen, die erzählerischen Kompetenzen von InterviewpartnerInnen gezielt zu nutzen, um mit den Möglichkeiten dieser Methode „hinter“ das Erzählte zu blicken, und neben den offensichtlichen Akteurskonstellationen und Ereignisketten auch hintergründige Strategien, *constraints* und Handlungsblockaden zu entdecken.

Der Beitrag beschreibt zunächst den möglichen Stellenwert der Methode in der Organisationsforschung (Kap.2). Sodann stelle ich die Herkunft der Methode (Kap. 3) und das praktische Vorgehen (Kap. 4) im Interview und der Auswertung dar. In Kap. 5 wird ein Fallbeispiel präsentiert, das zum einen die Probleme zeigt, ein narratives Interview einzuleiten, und zum anderen an einer biographischen Fallrekonstruktion deutlich macht, welche Aussagen diese über die Positionierung des mittleren Managements in einem Prozess organisationellen Wandels erlaubt. Kap. 6 wendet sich der Frage zu, wie sich Ergebnisse, die auf narrativen Interviews basieren, in die Organisation zurückgeben lassen. Kap. 7 stellt die Methode in den Kontext anderer Verfahren, die Erzählungen untersuchen. Kap. 8 gibt einen Überblick über die Literatur.

Das Beispiel und die Erfahrungen der Autorin mit der Methode entstammen dem Forschungsprojekt „Transformation der Beschäftigungsverhältnisse bei der Deutschen Telekom AG“, das die Autorin gemeinsam mit Hanns-Georg Brose, Doris Blutner und Gabriele Wagner von 1996 - 1999 durchgeführt hat. Hier wurde versucht, dem Wandel der Organisation von einem staatlichen Infrastrukturanbieter zu einem global agierenden Telekommunikationsunternehmen bis auf die Ebene der subjektiven und biographischen Verarbeitung dieses Wandels nachzugehen. Wir haben die Implementation verschiedener Reorganisationsschritte und deren subjektive und biographische Verarbeitung durch die Beschäftigten in zwei Niederlassungen untersucht. Dazu wurden ExpertInneninterviews geführt, die Beschäftigten schriftlich zu Reorganisationserfahrungen und -erwartungen und ihren beruflichen Werdegängen befragt, und schließlich wurden ca. 40 biographische Interviews geführt, um der subjektiven Prozessierung der organisationellen Transformation nachzugehen.²

¹ Zum Sprachgebrauch: Frauen und Männer sind durchgängig gleichermaßen gemeint. Im Plural verwende ich daher das große I. Wenn von Einzelpersonen die Rede ist (die Erzählerin, der Interviewer) wird das Geschlecht nach dem Zufallsprinzip variiert.

² Ein herzliches Dankeschön geht an unsere pseudonymen GesprächspartnerInnen, die genannten KollegInnen im Telekom-Projekt, an Bernd Bienzeisler, Ulrike Kissmann, Karen Shire, Sylvia M. Wilz und Sam Zeini und ganz besonders an die TeilnehmerInnen und OrganisatorInnen des Magdeburger Workshops für vielfältige Anregungen und Verbesserungsvorschläge des Beitrags. Verbleibende Fehler und Ungenauigkeiten sind der Autorin anzulasten.

2. Narrative Interviews in der Organisationsforschung

In der Organisationsforschung sind narrative Interviews dann zu gebrauchen, wenn es für die gewählte Fragestellung auf subjektive Erfahrungen und erzählenswerte Ereignisse ankommt. Nicht jeder Ausschnitt der sozialen Wirklichkeit, der OrganisationsforscherInnen interessiert, ist der Erzählung zugänglich. Routinen, regelmäßige Abläufe und *standard operating procedures* sind schwerlich erzählbar. („Wie war’s in der Schule?“ „Och, so normal.“) Was erzählenswert ist, muss aus der Routine hervortreten und sich der Erzählerin und ihrem Gesprächspartner als Ereignis(kette) präsentieren (vgl. Bohnsack 1991), die zur Sinnkonstitution, zu Bilanzierung und Evaluation anregt. Dabei wird das Relevanzsystem, in dem Erzählenswertes ausgewählt wird, von beiden in der Interviewsituation interaktiv etabliert.

Geeignet sind also im phänomenologischen Sinn „problematische“ Ereignisse, an denen die Befragten beteiligt sind: wahrnehmbare Transformationsprozesse, Projekte mit einem Anfang und einem Ende, oder Krisen, die Brüche und Rekonstruktionen der Erfahrung anstoßen. In der Pionierarbeit von Schütze waren dies Fusionen von Gemeinden im Zuge der Verwaltungsreformen der 70er Jahre, deren Verläufe von beteiligten Kommunalpolitikern erzählt wurden. Das Untersuchungsfeld der Ortsgesellschaft schien Schütze in besonderer Weise geeignet, das Verhältnis von lokal situiertem Handeln und den *constraints* übergeordneter sozialer Strukturen zu bestimmen.

„Ortsgesellschaft ist neben Organisation [!! U. H.] die intermediäre soziale Einheit par excellence zwischen makrostruktureller Gesellschaftsformation und individueller Handlungsabwicklung“ (Schütze 1976, S. 204)

Die „Handlungsabwicklung“ ist dabei in diesem Zitat eine etwas missverständliche Formulierung: Auch und gerade das Verhältnis von Handeln und Ausführen fremdverfügter Zwänge kann dem Anspruch von Schütze nach über die Analyse von Erzählungen untersucht werden. Dieser Punkt ist hervorzuheben. Die Methode ist sensibel für Selbsttäuschungen und Prozesse, in denen weniger gehandelt denn erlitten wird – auch wenn dies in der Selbstbeschreibung der Befragten erst auf den zweiten Blick zum Ausdruck kommt.

Wenn jedoch die Untersuchungsebene nicht in erster Linie die subjektive Erfahrung ist, sondern die Organisation (oder: das Projekt, das Netzwerk usw.), wird sich das narrative Interview in einen Methodenmix einfügen müssen. Die Kontexte der Ereignisse in der Organisation und die organisationellen Strukturen, Strategien, Ablaufmuster und Umwelten wird man zunächst einmal über andere Verfahren in Erfahrung bringen (Experteninterviews, Dokumentenanalyse etc.), schon um relevante und erzählbare Ereignisse zu identifizieren und die zu generierenden Erzählungen nicht mit Erklärungen und Rückfragen überfrachten zu müssen. Diese Ereignisse wird man meistens von verschiedenen Gesprächspartnern erzählen lassen. Dann bietet das narrative Interview die Möglichkeit, Beschreibungen, Legitimationen und retrospektive Deutungen des Geschehens, die man aus anderen Datenquellen bezieht, aus der Perspektive des narrativ rekonstruierten Erlebens und Handelns der Befragten zu beleuchten. „Offizielle“ Selbstdeutungen der Organisation, *mission statements*, „Visionen“ und andere Bestandteile des organisationellen „talk“ (Brunsson 1989) können so auf ihre Erfahrungshaltigkeit hin überprüft werden.

Aus diesem Grund scheint mir gerade in der Organisationsforschung auch eine gewissermaßen punktuelle Anwendungsweise narrativer Interviews durchaus möglich und aussichtsreich. Man kann auch in ExpertInnen- oder Beobachtungsinterviews oder Gruppendiskussionen – ohne sich sehr umfassende Erzählungen zu erhoffen – zur Validierung von Beschreibungen und Situationsdeutungen durchaus nach Beispielen fragen: „Wie ist das im einzelnen gelaufen, als das das letzte Mal passiert ist?“. Wenn sich Erzählungen entwickeln, lassen sich solche Passagen entsprechend interpretieren. Wo es also auf subjektive Erfahrungen und das Handeln von individuellen Akteuren ankommt und wo

die Organisation ihnen und sie selber sich Handlungen zurechnen, bietet das narrative Interview (oder auch schon eine narrative Perspektive auf das Material) die Möglichkeit, Handlungsspielräume und –kapazitäten, aber auch Betroffenheiten, Verstrickungen und Fiktionen von Handlungsvermögen aufzufinden und zu überprüfen.

3. Beschreibung und Herkunft der Methode

Das narrative Interview wurde in Deutschland von Fritz Schütze (1976, 1982, 1983; Hermanns 1995) und seinen KollegInnen als Methode ausgearbeitet. Es fügt sich in die Reihe von qualitativen Verfahren ein, die mit weit reichendem, auch gesellschaftstheoretischem Anspruch in den 70er Jahren ausgebaut wurden. Es steht in der Tradition der Phänomenologie und des symbolischen Interaktionismus (Schütz 1971; Cicourel 1975; Schatzman/Strauss 1966). Schütze wurde insbesondere von Anselm Strauss angeregt.

Typisch für das narrative Interview ist, dass Erzählungen im Unterschied zu anderen Textgenres generiert werden. Befragte sollen also nicht in erster Linie berichten, beschreiben, begründen oder argumentieren, sondern in Bezug auf den relevanten Gegenstandsbereich selbst erlebte Ereignisse und die eigene Beteiligung daran entlang der Zeitachse rekonstruieren:

- Wie alles anfang;
- wie sich die Dinge entwickelten;
- was daraus geworden ist.

Dabei bedient man sich einer grundlegenden Kompetenz der Befragten, denn Erzählungen sind gesellschaftsweit geübte und gepflegte Verfahren der Entwicklung von Sinnhorizonten und Situationsdefinitionen (Schütze 1976; Wiedemann 1986).

„Prinzipiell kann nämlich von der These ausgegangen werden, daß in der narrativ-retrospektiven Erfahrungsaufbereitung sowohl die Interessen- und Relevanzstrukturen, im Rahmen derer der Erzähler als Handelnder im Verlauf der zu erzählenden Ereignisabfolge handelte, als auch das Komponentensystem der elementaren Orientierungs- und Wissensbestände zur Erfahrungsaufbereitung und zur Handlungsplanung in der zu berichtenden Ereignisabfolge im aktuell fortlaufenden Darstellungsvorgang reproduziert werden müssen, so lange erzählt wird“ (Schütze 1977, S. 196).

Die Erzählung verspricht in der Sicht der VertreterInnen dieser Methode also einen privilegierten Zugang zur Erfahrung der Subjekte, die hier nicht einfach abgefragt, sondern konstruiert und rekonstruiert wird. Die Grundannahme dabei ist, dass diese Rekonstruktion der Erfahrung in der Erzählung Muster aufweist, die den Mustern des Handelns und seiner Begrenzungen in der "Wirklichkeit" entsprechen. Dies ist so, weil Ereignisse und Handlungen eben immer erst auf dem Weg der rückblickenden Rekonstruktion zu Erfahrungen werden, die in die Identität der Subjekte eingehen und damit weitere Erfahrungen strukturieren (Mead 1934/1973; Oevermann 1991). Im narrativen Interview ist demnach gewissermaßen *sensemaking* (Weick 1995) in Echtzeit zu beobachten.

4. Das Vorgehen

4.1 Die Vorbereitung

Bei der Auswahl von InterviewpartnerInnen kommt es wie immer auf den Untersuchungsgegenstand an. Geht es um bestimmte Prozesse, Ereignisse oder Projekte, so liegt es nahe, die Akteure auszuwählen, die an diesen gestaltend und/oder betroffen beteiligt waren. Das muss nicht nur das obere Management sein. Geht es um Fragestellungen, die sich im Vorfeld weniger genau abgrenzen lassen, oder gerade darum, was die Befragten als

relevant und erzählenswert betrachten, wird man *theoretical sampling* betreiben: InterviewpartnerInnen mit erwartbar unterschiedlichen oder/und ähnlichen Erfahrungen auswählen (Maximal- und Minimalkontrastierung vgl. Strauss 1994), Rollen in der Organisation, Betriebszugehörigkeit, Alter und Geschlecht variieren usw. Eine geschichtet-„zufällige“ Auswahl durch die ForscherInnen lässt sich jedoch nicht immer realisieren. Vorsicht ist dabei geboten, sich InterviewpartnerInnen von „interessierten“ Akteuren in der Organisation, sei es dem Management oder dem Betriebsrat nennen zu lassen. Dann kann man versuchen, strategische oder versehentliche Effekte des Auswahlverfahrens zu korrigieren und sich z. B. von den InterviewpartnerInnen weitere AnsprechpartnerInnen nennen lassen, eine Zufallsauswahl aus den von der Organisation Benannten treffen usw. Zudem geht die Methode davon aus, dass die Vielfalt subjektiver Erfahrungen und die Breite und Tiefe, mit der sie erhoben werden, einer allzu strategischen Selbstdarstellung im Sinne der Organisation Grenzen setzen. Selbst wenn die Befragten sich strategisch positionieren, ist die Interpretation sensibel für vorgeschobene Deutungen, Ambivalenzen, hintergründige Interessen und Verstrickungen.

In der praktischen Organisation der Gespräche muss man die räumlichen und zeitlichen Anforderungen narrativer Interviews einerseits, die der Organisation und der Befragten andererseits berücksichtigen. Zu rechnen ist mit einer Dauer ab anderthalb Stunden (in den wenigsten Arbeitsorganisationen empfiehlt es sich, eine Gesprächsdauer von mehr als zwei Stunden vorher anzukündigen). Die Interviews am Arbeitsplatz durchzuführen, setzt voraus, dass man dort ungestört ist. Ggf. kann man einen Besprechungsraum organisieren, wenn einer vorhanden und dieses Setting für die Befragten nicht allzu ungewöhnlich oder einschüchternd ist. In der Organisation hat man jedoch das Problem des Kontextes (s. Kap. 4.2), in dem etwa biographische Erzählungen schwerer zustande kommen als arbeitsbezogene. Andererseits signalisiert die Befragung während der Arbeitszeit die Legitimation und Bedeutung des Projekts – und sie erspart es den Befragten, Freizeit aufzuwenden. Vielfach werden aber die zeitlichen und thematischen Beschränkungen geringer sein, wenn man die Befragten privat aufsucht oder die Interviews im Büro der ForscherInnen durchführt. Letzteres ist, wenn man am Ort forscht, oft günstig. Es bietet eine „neutrale“ Umgebung, die die Befragten ganz unmittelbar aus ihren eigenen Kontexten herauslockt und zu erzählenden Rekonstruktionen dieser Kontexte anregt. Natürlich sorgt die Interviewerin für Ungestörtheit.³ Die Interviews werden auf Band aufgenommen und transkribiert.

4.2 Das Interview

Ein narratives Interview beginnt mit der Bitte um eine Erzählung. Das ist gerade in organisationellen Kontexten durchaus nicht trivial. Stellen die ForscherInnen sich und ihr Projekt so vor, dass es sich um Arbeit und Organisation dreht, so ist die Bitte um eine Erzählung, eine biographische zumal, hoch erklärungsbedürftig. Die Annahme, dass ein Stimulus der Art „Tell me about your life“ (Holstein/Gubrium 1995) kontextunabhängig umfassende und dichte biographische Erzählungen anstößt, unterschätzt die Bedeutung der Situation. Im Kontext von Organisation und Beruf erwarten GesprächspartnerInnen, als Expertinnen oder als Inhaber von Lebensläufen angesprochen zu werden. Die Aushandlung zwischen Interviewer und Befragter um relevante Themenfelder und Darstellungsebenen ist deswegen aufmerksam zu betreiben. Dann freilich kann sie auch wieder Aufschluss über Selbstpositionierungen und Relevanzen der Erzählerin im Untersuchungsfeld geben.

Die Abweichung von dem, was in Organisationen und von SozialwissenschaftlerInnen erwartet wird, ist jedoch gleichzeitig eine (mögliche) Stärke der Methode, wenn das Erzählen in Gang gekommen ist. Eine Erzählung verlangt nach Kondensierung, Detaillierung und

³ Cafés und Kneipen sind auf Grund des Geräuschpegels eine Notlösung, wie man spätestens beim Transkribieren merken wird.

Gestaltschließung. Damit die Geschichte verstanden wird, muss der Zuhörer die relevanten Informationen bekommen. Der Erzähler muss die Beteiligten und die Situation einführen, notwendige Erklärungen liefern, einen Spannungsbogen aufbauen und zu Ende bringen und darf sich nicht in überflüssigen Details verlieren. Diese „Zugzwänge des Erzählens“ (Schütze 1976) können auch GesprächspartnerInnen wie Politiker oder Managerinnen, die auf strategische Selbstdarstellung und Kommunikation spezialisiert sind, dazu veranlassen, mehr an Hintergülden, Motiven, Interessen und Betroffenheiten preiszugeben, als sie das in einem anderen Darstellungsmodus täten. Wiedemann (1986, S. 76) weist allerdings darauf hin, dass die listige Wirksamkeit dieser Zugzwänge nicht zu überschätzen ist. Sie greift nur dann, wenn schon ein Vertrauensverhältnis zwischen Zuhörer und Erzählerin entstanden ist – aber umgekehrt kann ja das Erzählen ein solches Vertrauensverhältnis etablieren, wie immer räumlich und zeitlich beschränkt.

Kommt die Erzählung in Gang, so darf die Interviewerin nicht viel unterbrechen, sondern muss aktiv zuhören. Mitunter ist es nötig, den Erzähler auf dem narrativen Gleis zu halten oder ihn dorthin zurückzulotsen. Solche Nachfragen sollten im Erzählmodus bleiben: „Und dann?“, „Wie ist das denn gelaufen, als ...?“, „Wie kam das?“, „Wie haben Sie davon erfahren?“ Sie dürfen nicht dazu auffordern, die Ebene zu wechseln („Warum?“, „Was meinen Sie?“). Allerdings ist nach meiner Erfahrung ein Interview, in dem man sich auf den Vorrang des Erzählens geeinigt hat, ein vergleichsweise fehlerfreundliches Arrangement. Auch „falsche“ Unterbrechungen, geschlossene Fragen und andere Abzweigungen sind dann durch den Erzähler oder die Interviewerin zu reparieren. Insgesamt wird man auch kaum je eine reine Erzählung erhalten. In die Erzählpassagen sind immer wieder Beschreibungen und Begründungen eingelagert (Hermanns 1995). Wenn der Erzähler nicht von selbst auf die Erzählung zurückkommt, wird die Interviewerin den roten Faden wieder aufnehmen: „Wir waren dort stehen geblieben, wo Sie ...“.

Eine komplette Erzählung als Textgenre folgt einer universellen Grammatik unabhängig davon, ob es sich um Fiktionen oder selbst Erlebtes handelt (Labov 1972). Sie beginnt mit einem „Abstract“, der die Erzählung ankündigt und legitimiert. („Mir ist da gestern ein Ding passiert ...“). Wird die Erzählung auf Nachfrage produziert wie im narrativen Interview, kann der Abstract wegfallen, da der Erzählstimulus diese Funktion übernimmt. Es folgt die Orientierung über Schauplatz, Beteiligte usw. und dann die Komplikation, das Ereignis oder die Folge von Ereignissen, um die es geht. Darauf folgt eine Evaluation oder Einschätzung des Geschehens, die Auflösung (wenn das Geschehen abgeschlossen ist) und schließlich, als Signal für das Ende der Erzählung, eine Coda („Ja, so kam das, dass ...“, „Das war es so im wesentlichen.“) Erzählte Passagen erkennt man weiterhin daran, dass sie im erzählend etablierten System der Indexikalität bleiben, also die Verweisstruktur der Namen, Pronomen, Orte und Zeiten durchhalten, in denen die Erzählung situiert ist. Typisch für Erzählungen ist die Verwendung erlebter Rede („und dann sagt er zu mir, ...“) Nimmt die Indexikalität ab, so weist das auf einen Ebenenwechsel hin und dieser lässt – so Schütze (1976) – auf Verwicklungen und hintergründige Interessen des Gesprächspartners schließen.

Die Coda der Erzählung ist das Signal für den Beginn des Nachfrageteils. Hier wird die Interviewerin zunächst im Bezug auf den Erzählmodus verbleiben: Bei unklaren Zusammenhängen um Detaillierungen bitten und an unterbelichteten oder wenig plausiblen Punkten weitere narrative Sequenzen anregen. Dabei kann es produktiv sein, sich etwas "dumm" zu stellen: „Sie sagten vorhin ... Das habe ich nicht ganz genau mitbekommen, könnten Sie das noch einmal erzählen?“ (vgl. Schütze 1983, S. 285). Erst, wenn die Erzählungen ausgeschöpft sind, wird die Interviewerin zu Selbsteutungen und Bilanzierungen anregen. Sind solche Passagen – was wahrscheinlich ist – schon als Kommentare in die Erzählungen der Interviewpartnerin eingelassen, so wird man dort ansetzen und solche Selbsteutungen – nicht zu früh! – aufgreifen, zurückspiegeln, ausführen lassen.

In biographischen Interviews haben Brose, Wohlrab-Sahr und Corsten (1993, S. 224ff.)⁴ und die ForscherInnen des Duisburger Telekom-Projekts darüber hinaus in der Bilanzierungsphase auch mit Metaphern gearbeitet, um den Interviewten über einen Ebenenwechsel bei der Sinnkonstitution einen Ansatzpunkt zur biographischen Reflexion anzubieten.

Frage: Ja, Sie meinen, wenn man sich halt auf einen bestimmten Kurs festlegt, dass es dann eher wie ein Zug auf Schienen ist als wie ein Boot, wo man den Kurs wechseln kann [Richtig, richtig], und demgegenüber würden Sie lieber Boot als Zug fahren?

Antwort: Das liegt in der Natur der Sache, ja, es ist immer beides, ist immer beides, und es ist immer das, was man denn daraus macht. Solange ich das mache, was ich selber denn auch verantworten kann, oder was ich in dem Moment für richtig halte, ist es auf jeden Fall Boot, ein Boot, was ich steuere. Von daher muss man schon offensiv oder offen an die Arbeit rangehen, und auch mit Interesse drangehen, wenn natürlich Desinteresse da ist und man wird geführt oder einem wird die Arbeit angetragen, man sucht sie nicht selber, dann ist das natürlich Schiene. Wenn einer – einer kommt, legt mir morgens meinen Stapel da hin, das ist Schiene, nur wenn ich es selber mache, wenn ich es aktiv mache, wenn ich es umsetze, dann ist es immer Steuer [Ahja, ahja, also -] – oder würde Sie das anders sehen? (T 2105 Z. 809ff.)

4.3 Transkription und Auswertung im Überblick

Hat man ein oder mehrere narrative Interviews oder narrative Passagen vorliegen, so sind diese zu transkribieren und zu interpretieren. Die Methodologie folgt der *grounded theory* (Glaser/Strauss 1967; Strauss/Corbin 1991; Strauss 1994). Bei der Transkription, für die man hinreichend Zeit und Menschpower einplanen sollte (Drittmittelprojekte!), besteht bekanntlich ein Trade-off zwischen Genauigkeit und Lesbarkeit. Für die Analyse von Erzählungen wird in den meisten Fällen eine weit gehend wörtliche Mitschrift zumindest der narrativen Passagen nötig sein, eine phonetische Transkription hingegen nicht. In unseren Untersuchungen hat es sich bewährt, die Transkription in Schriftdeutsch vorzunehmen. Das genaue Transkribieren z. B. dialektsprachlicher Passagen, phonetischer Besonderheiten usw. ist dann zu überlegen, wenn diese aussagekräftig für den Untersuchungsgegenstand sind und auch interpretiert werden können. Weil abgebrochene, neu begonnene und fehlerhafte Sätze möglicherweise auf aufschlussreiche Brüche in der Erzählung hinweisen, empfiehlt es sich in solchen Fällen nicht, die Syntax in der Transkription zu glätten. Z. B. kann man sie per Gedankenstrich in grammatisch richtige Satzteile aufteilen. Dies beim Transkribieren, mit der gesprochenen Sprache im Ohr zu tun, erspart Interpretationsaufwand beim Auswerten.⁵

Die Interpretationsarbeit findet also am und im transkribierten Text statt. Wenn man nicht computerunterstützt codiert, ist es praktisch, beim Ausdruck nicht am Papier zu sparen. Bewährt haben sich: mindestens 1 1/2zeiliger Zeilenabstand, einseitiger Ausdruck, breiter Seitenrand (8 cm), und an Handwerkszeug verschiedenfarbige Stifte und ausreichende Mengen Karteikarten, Klebezettel usw.. Wie immer man sein Werkzeug auswählt, es sollte Zuordnungen, Querbezüge, Vergleiche und Umgruppierungen des Textes ermöglichen. Zuerst wird der einzelne Fall (das einzelne Interview) interpretiert, dann werden Fälle verglichen.

⁴ „Wenn Sie nun den bisherigen Ablauf Ihres Lebens mit einem Bild vergleichen sollten, was für ein Bild würde Ihnen dazu einfallen?“ Wenn die InterviewpartnerInnen kein spontanes Bild entwickelten, wurde ihnen eine Auswahl von Metaphern angeboten (Brose /Wohlrab-Sahr/ Corsten 1993, S. 224).

⁵ An schwierigen Stellen oder wenn die Transkription nicht von den ForscherInnen vorgenommen wird, sollte man die Bandnummer notieren und ggf. nachhören.

Für die konkrete, handwerkliche Seite der Auswertung geben die verschiedenen Hand- und Lehrbücher (Fuchs 1984; Denzin 1989; Flick u. a. 1995; Bohnsack 1995; Feldman 1995; Jüttemann/Thomae 1998) einigermaßen wenig her. Jene Beiträge, in denen die Grundzüge verschiedener qualitativer Ansätze pilotiert wurden (wie Schütze 1976; Oevermann u. a. 1979; Heinze (Hrsg.) 1991) oszillieren zwischen Ansprüchen auf Allgemeingültigkeit und doch hoher Projektspezifität. Einig sind die VertreterInnen qualitativer Verfahren sich darüber, dass die Auswertung auf verschiedenen Ebenen der Analyse erfolgt und sich in kontrollierten Schritten zwischen Konkretion und Abstraktion, De- und Rekonstruktion bewegt.

Das idealtypische Vorgehen sieht folgendermaßen aus: Texte werden zunächst in Sequenzen aufgeteilt, dann die Sequenzen paraphrasiert und interpretiert. Diese Deutungen werden zunehmend abstrahiert, bis man auf strukturelle inhaltliche Beschreibungen des Gesagten hin kommt. Diese werden für die einzelnen Sequenzen miteinander in Beziehung gesetzt und verglichen, bis sich Muster, Prozess- oder Fallstrukturen daraus entwickeln lassen – zunächst innerhalb eines Interviews, sodann im Fallvergleich zwischen Interviews (Minimal- und Maximalkontrastierung).

Mit welchem Aufwand, auf welcher zentralen „Ebene“ und in welcher „Tiefe“ man interpretiert, wird stark auf die Situation und den Kontext der jeweiligen Forschung ankommen. Biographische Handlungsmuster etwa sind nur dann von Interesse, wenn biographisch konstituierte Subjektivität für die Fragestellung eine Rolle spielt. Geht es um organisationelle Prozesse, wird man sich schneller dem Vergleich zwischen Interviews zuwenden, schon um den Gang der erzählten Ereignisse aus den Sichten mehrerer Beteiligter zu rekonstruieren. Die Methode der Sequenzanalyse „Satz für Satz“ durchgängig anzuwenden, wird schon wegen des hohen Aufwands vielfach nicht möglich sein. Insbesondere die Anforderungen, die etwa die Objektive Hermeneutik (Oevermann u. a. 1979; Reichertz 1995) an das sequenzielle Vorgehen, die Generierung möglichst vieler verschiedener Lesarten in einer Arbeitsgruppe und deren Engführung und Bündelung stellt, sind im Rahmen „normaler“ Forschungsprojekte nur punktuell zu leisten.

Jedoch eignet die Sequenzanalyse sich m. E., selektiv eingesetzt zu werden. Man kann beispielsweise am Anfang der Auswertung versuchen, möglichst vielfältige Deutungshypothesen zu erzeugen. Ist die Auswertung schon fortgeschritten, ist es mitunter sinnvoll, besonders interessant, gewichtig oder problematisch erscheinende Textstellen und Erzählpassagen auf diesem Wege zu entschlüsseln, oder anderweitig rekonstruierte Fallstrukturhypothesen durch eine Sequenzanalyse ausgewählter Passagen zu validieren. Besonders lohnend ist es nach meiner Erfahrung, gerade für schwierige Passagen in Interviews, in denen narrative Brüche auftreten, Erzählungen nicht auf den Punkt kommen o. ä., die Fähigkeiten einer Gruppe bei der Interpretation zu nutzen (vgl. Mruck/Mey 1998).⁶

4.4 Die Auswertung im einzelnen

Zunächst wird der Text nach „Genres“ in Sequenzen aufgeteilt, in denen Erzählungen von Argumentationen, Beschreibungen oder Berichten unterschieden werden. Zur Identifizierung

⁶ Die Arbeitsweise mit Interpretationsgemeinschaften hat in der interpretativen Sozialforschung Tradition (s. schon Oevermann u. a. 1979). Forschungswerkstätten wie die der Magdeburger mikrosoziologischen Arbeitsgruppe um Fritz Schütze, der regelmäßig veranstaltete Sommerkurs von Ulrich Oevermann und vielfältige Tagungen mit Workshopcharakter sind üblich. In der Erfahrung der Autorin haben sich auch selbstorganisierte, projektübergreifende Auswertungsgruppen bewährt. In Duisburg hat sich über mehrere Jahre eine Arbeitsgruppe aus ForscherInnen und DiplomandInnen zusammengefunden, in der reihum, je nach Bedarf Auszüge aus verschiedenartigen offenen Interviews (biographischen wie ExpertInnen-Interviews) gemeinsam auf die Fragestellungen hin interpretiert wurden, die für die jeweils Vortragenden relevant waren. Das bringt eine größere Breite von Lesarten, die in der Diskussion begründet, verteidigt oder ausgeschlossen werden können und aufschlussreiche Querbezüge zu anderen organisationellen Kontexten und Erfahrungsbereichen.

von Erzählungen und anderen Darstellungsweisen hat Wiedemann (1986, S. 98) einen Ereignisbaum vorgeschlagen (s. Abbildung 1). Schütze (1976; 1983) plädiert dafür, die nicht narrativen Passagen bei der Interpretation zunächst außen vor zu lassen und Erzähltexte „pur“ zu interpretieren. Erst nach der Analyse der Erzählung sollen die dort rekonstruierten Prozessstrukturen mit den Selbstdeutungen der Befragten abgeglichen werden:

„Ohne den lebensgeschichtlichen Ereignis- und Erfahrungsrahmen für die eigentheoretischen Wissensproduktionen des Biographieträgers zu kennen, ist es unmöglich, den Stellenwert biographischer Theorieproduktionen für den Lebensablauf zu bestimmen“ (1983, S. 287).

Das "Ausschneiden" von Erzählungen aus dem Interview zur Interpretation scheint mir jedoch wieder Informationen zu verschenken. Gerade die Ebenenwechsel im Text, etwa zum Theoretisieren, Rasonieren oder Berichten und zurück zur Erzählung können aufschlussreich sein. Das spricht dafür, das Interview zwar als Ganzes zu interpretieren, aber den erzählten Passagen für die Auswertung gegenüber expliziten Selbstdeutungen den Vorrang einzuräumen.

Hat man also die Sequenzen identifiziert, so werden sie interpretiert, zunächst paraphrasierend, dann zunehmend abstrakter beschreibend. Südmersen (1983) schlägt vor, Sequenzierung und Textanalyse nicht nacheinander vorzunehmen, sondern sich nach der Abgrenzung der ersten Sequenz gleich an deren Interpretation zu machen. Die Interpretation besteht darin, „eine festgesetzte Sequenz mehrfach intensiv zu lesen, dann einfach aufzuschreiben, was dort passiert, Zeile für Zeile“ (Südmersen 1983, S. 299).

Die Sequenzanalyse (vgl. Hildenbrand 1995) geht davon aus, dass das Erzählen oder allgemein Produzieren von Text analog dem Handeln und Erfahren ein aktiver Prozess in der Zeit ist, in dem aus dem objektiven Bedeutungsbereich Möglichkeiten ausgewählt werden. Auch die Struktur des Falls entfaltet sich dann von Anfang an im Verfolgen der Selektionen, die die Textproduzentin vornimmt. Man geht also beim Interpretieren „Satz für Satz“ vor. Die Regel ist: Später im Text anfallende Informationen dürfen nicht zu einem früheren Zeitpunkt in die Interpretation einbezogen werden. Das ist natürlich schwierig, wenn man den Text schon kennt, ihn z. B. selbst transkribiert oder segmentiert und relevante Passagen ausgewählt hat. In dem Fall wird man sich lediglich artifiziell „dumm“ stellen und sich (am besten in der Gruppe) systematisch immer wieder die Frage stellen können „woher wissen wir das?“. Das Ziel ist, eine möglichst große Vielfalt von Lesarten und Möglichkeiten zu erzeugen, wie der Text weitergehen könnte und die Bedingungen für diese Lesarten zu identifizieren. Im Durchgang durch den Text werden diese Lesarten dann wieder eingeschränkt, so dass sich Muster der getroffenen Selektion aus den möglichen Alternativen ergeben. Zentrale Bedeutung kommt in diesem Vorgehen der Interpretation der Eingangssequenzen zu (Bude 1998).

„Hier muß sich die zur Rede gestellte Person buchstäblich ins Nichts entwerfen, was oft dazu führt, daß bereits in den ersten völlig unscheinbaren Äußerungen das Ganze eines Lebens zum Vorschein kommt“ (Bude 1998, S. 252).

Beim Interpretieren nimmt man schon eine erste Unterscheidung von Analyseebenen vor, nach dem „was“ und dem „wie“ des Textes (vgl. Czarniawska-Joerges 1997, S. 365):⁷

(1) Auf der einen Ebene sind die erzählten sachlichen Abläufe (z. B. der Lebenslauf, die „Geschichte“) zu rekonstruieren (Was ist geschehen?), die Akteure und Umstände zu identifizieren. Auch auf dieser Ebene der faktischen Gegebenheiten kann man schon interpretieren (Oevermann u. a. 1979, Brose/Wohlrab-Sahr/Corsten 1993, S. 72; Reichertz 1995): Was sind die strukturellen Bedingungen und wahrscheinlichen Folgen für diesen oder

⁷ Beim Auswerten „von Hand“ haben sich aus Sicht der Autorin unterschiedliche Schriftfarben für unterschiedliche Ebenen bewährt.

jenen Verlauf? Indem man auf das Wissen der InterpretInnen über den Untersuchungsgegenstand und seine soziale Umwelt, über Interaktionsstrukturen, Handlungsmöglichkeiten und Restriktionen zurückgreift, kann man Hypothesen über die Fallstruktur entwickeln, deren Aktualisierung und Entfaltung dann am Text zu überprüfen ist.

(2) Auf der nächsten Ebene wird die Darstellung als Prozess sozialer Positionierung und Zurechnung in der Erzählung entschlüsselt: Wie werden Handlungen zugerechnet, wer ist Akteur, wer sind „wir“ oder die „anderen“? Welche Interessenkonstellationen und Strategien, Absichten und Pläne sind aufzufinden? Wie verhalten diese sich zu den Ergebnissen des Handelns? Wie bezieht sich die Erzählerin auf fremdverfügte Vorgaben und *constraints*?

(3) Welche Relevanzen werden gesetzt und welche Bewertungen vorgenommen? Wie deutet beispielsweise die Befragte Erfolg oder Scheitern? Auf welchem Niveau sind moralische Orientierungen angesiedelt? Solche Interpretationen und Abstraktionen werden in der Forschungstradition der *grounded theory* in „Memos“ festgehalten und verdichtet.

(4) Über den Vergleich verschiedener Erzählpassagen, aber auch der Erzählpassagen mit anderen Textgenres im Interview lassen sich dann übergreifende Strukturierungsmuster und Fallstrukturen ausmachen.

(5) Diese gewinnen über den Vergleich verschiedener Interviews an Kontur. Auch im Vergleich wird zunächst die „Geschichte“, nunmehr aus den Darstellungen verschiedener Beteiligten, rekonstruiert. Sodann werden geteilte und divergierende Zuschreibungen von Handlungen, Strategien, Ergebnissen und Folgen ausfindig gemacht. Aufschlussreich sind natürlich besonders die Abweichungen. Sie erlauben Schlüsse auf Verschleierungen und Selbsttäuschungen, auf hintergründige Interessen, Widersprüche, Verwicklungen und auch auf die Funktion, die die generierten Erzählungen und Sinnstrukturen für die Befragten haben.

5. Fallbeispiel: Der Managementnachwuchs bei der Telekom

Im folgenden Beispiel skizziere ich die subjektiven Verarbeitungsweisen und biographischen Voraussetzungen für die Flexibilität, die Mitgliedern einer Organisation abverlangt wird, die sich ehemals durch extrem erwartbare Karriereverläufe in einer Art „Super-Normalarbeitsverhältnis“ auszeichnete (vgl. Blutner u. a. 2000, S. 64ff.). Mit der Privatisierung der Telekom wurde das Berufsbeamtentum flexibilisiert. Die traditionelle Orientierung des Unternehmens auf die Pflege und den Aufbau der technischen Infrastruktur in stabilen marktlichen und institutionellen Umwelten wurde durch eine Orientierung auf den Markt ersetzt. Während die traditionell zentralen Bereiche der Technik und Instandhaltung Personaleinbußen und Entwertungen verzeichnen mussten (Holtgrewe 2000b), entstanden neue Funktionen insbesondere im Managementstab und in Vertrieb und Marketing. In den Niederlassungen konnten jüngere Beschäftigte des gehobenen Dienstes davon durchaus profitieren. Diesen BeamtInnen bieten sich erweiterte Aufgabenfelder und Profilierungschancen. Die Frage, wie sie diese biographisch be- und verarbeiten, ist deswegen interessant, weil wir für diese Gruppe bei der Berufswahl durchaus überkommene beamtentypische Motive (Sicherheit, auch die Bearbeitung beruflicher Enttäuschungen) vermuten konnten (vgl. etwa Kudera 1986). „BeamtIn werden und dann doch Managementkarriere machen (müssen? können? dürfen?)“ schien uns eine voraussetzungsvolle biographische Konstruktion.

5.1 Der Text

In dem Textausschnitt aus einem Interview des Telekom-Projekts werden sowohl die Tücken der Durchführung narrativ-biographischer Interviews in der Organisation deutlich als auch die biographische Fallstruktur des Interviewten.

Frage: Ja, Sie haben, was wir untersuchen wollen ist eigentlich, haben wir da wahrscheinlich sogar etwas komplizierter erklärt, im Grunde geht es um die Auswirkung der Reorganisation der Telekom bis hin zum, zu den Wirkungen auf das Leben und das Arbeiten der Beschäftigten selber, und das ist der Punkt wo man halt mit Experteninterviews mit dem Management und mit Fragebogenaktionen nicht sehr viel weiter kommt, da kriegt man zwar ein Gesamtbild, aber weiß nicht wie das auf der Ebene von Erfahrungen eben aussieht [Hm, Hm]. Und da sind, und deswegen führen wir diese biographischen Interviews, und das – weil man eben Erfahrungen die man mit Reorganisationsprozessen macht, Auswirkungen auf Arbeiten und Leben dann am besten versteht, wenn man auch was über die Person mit der man da spricht weiß, insofern würde ich Sie bitten einfach mal mit Ihrer Lebensgeschichte und Ihrem persönlichen Hintergrund anzufangen.

Antwort: Sie meinen jetzt meinen beruflichen Werdegang oder allgemein?

Frage: Beides, beides.

Antwort: Beides [gern] allgemein [ja] gut also, meinen Namen kennen Sie [ja], bin der Achim Baumeister (Name geändert, U. H.), ich hab eine Berufsausbildung als Elektriker gemacht [hm, hm], bin Handwerker von Haus aus, hab danach noch mein Abitur gemacht, Fachabi [hm, hm], äh, studiert in M., das ist eine Enklave der Uni in P. und, äh, hab dort abgeschlossen als Ingenieur für Elektrotechnik [ah ja, ah, ja hm] so das war 1992, im Oktober `92 und da war der Berufs- oder Arbeitsmarkt nicht so das man sich hätte was aussuchen können [hm, hm ja] wie`s noch n Jahr oder zwei vorher war. Und da hab ich die Stelle bei der Telekom angetreten, erstmal unter dem Gesichtspunkt besser den Spatz in der Hand als wie die Taube auf'm Dach, bewerben kannste dich ja immer noch [hm hm] und, äh, weil halt nicht sehr viel andere Möglichkeiten gab, im Osten gab's noch n`paar aber [hm hm], äh, privat hatt' ich auch eher die Beziehung hier hoch und deswegen bin ich aus [der Region] – aus der Provinz praktisch hier ins Ruhrgebiet gezogen. Äh ja wie gesagt, ich hab dann angefangen, eingestellt wurde ich von der Direktion in E., und das waren damals noch sehr komische Umstände die Personalgewinnung, das heißt man wird eingestellt und weiß aber gar nicht wo man landet [aha] und in welchem Bereich, das heißt, das kann sein Verkauf, Vertrieb, das kann sein Technik, und es kann genauso gut sein Organisation [ja ja] und, äh, eigentlich ne sehr unbefriedigende Situation wenn man eine Stelle antritt und kennt noch nicht mal sein Aufgabengebiet, noch nicht mal den Ort. [...] Gut, ich hab dann direkt angefangen in E., pardon, in F. hab ich angefangen, nach meiner Anwärterzeit, war dort im Privatkundenservice, das war meine erste Stelle, ich hab sehr oft gewechselt in der ersten Zeit aber, äh, das war meistens auf meinen Wunsch hin, oder in der Regel war es auch mein Wunsch, weil ich Wert darauf lege, dass mir die Arbeit Spaß macht, dass ich mit der Umgebung leben kann, dass ich mit dem Chef leben kann, das ist mir das wichtigste, das ist erst mal übergeordnet über die Aufgabe, für meine Verhältnisse. Und, äh, weil ich sehr viel Ehrgeiz mitbringe oder auch schon mal ne Stunde länger bleibe hab ich auch ganz gute Beziehungen – auch n recht guten Standpunkt immer gehabt, wenn ich ne Veränderung angestrebt hab. [Hm hm] Äh, so dass das in der Regel kein Problem war. Jetzt bin ich seit April letztes Jahr bei der Niederlassungsleitung, das hört sich hoch an, ist es aber nicht, das heißt ich bin mit ein Zuarbeiter für den Niederlassungsleiter.“

5.2 Der Einstieg

Bei dem Workshop "Qualitative Methoden in der Organisationsforschung", aus dem dieser Band entstanden ist, haben wir die Methode sequenzanalytischer Interpretation in der Gruppe auf den Eingangsstimulus angewendet. Auch solche Interpretations-Diskussionen lassen sich übrigens gut visualisieren (s. Kühl in diesem Band). Es handelt sich zwar hier nicht um eine narrative Passage, aber in der Diskussion wurde deutlich, dass diese Passage in der Tat einige Fragen der Positionierung qualitativer Organisationsforschung beleuchtet.

In der Eingangssequenz versucht die Interviewerin viele Dinge gleichzeitig: Sie sucht das Projekt zu erläutern, den Interviewpartner zur Kooperation zu bewegen, wissenschaftliche Kompetenz zu demonstrieren, und dem Befragten die Untersuchung und das Vorgehen transparent zu machen. Sie positioniert sich als Teil einer Forschungsgruppe, distanziert sich ein Stück von einer „komplizierten“ Erklärung der Frage und schließt eine weitere komplizierte Erklärung des gewählten Methodenmixes an, die das Interview in den Kontext des gesamten Vorhabens stellt, ihm aber dort einen bestimmten, zentralen Stellenwert zuschreibt. Damit zieht sie sich ein Stück in die Rolle der Expertin zurück, die einem interessierten Laien etwas erläutert – eine Rolle, die mit der der empathisch interessierten ZuhörerIn kollidiert. Expertin und Laie, Forscherin und Beforschter werden also durch die Interviewerin sortiert. Jedoch versucht sie, die Wissenschaft als eine – begrenzte - Praxisform neben anderen zu etablieren und deren Pragmatik transparent zu machen. Sie verquickt also den Versuch, Transparenz über das Vorhaben herzustellen und die Situation zu kontrollieren, und schiebt den Moment auf, in dem sie dem Interviewten diese Kontrolle und Rahmung überlässt. Indem sie die Trennung zwischen Organisation und biographischer Erfahrung im Sinne des Projekts zu überbrücken sucht, reproduziert sie sie im Namen der Wissenschaft.

Das ist gewiss nicht die bestmögliche Einleitung eines narrativen Interviews. Sie macht aber deutlich, dass es insbesondere in einem organisationssoziologischen Forschungskontext einer gewissen Anstrengung bedarf, die Rolle der Erzählungen anstoßenden, offenen ZuhörerIn einzunehmen. InterviewerInnen tun also gut daran, sich diesen eigenen Rollenwechsel gerade dann vorher klarzumachen, wenn sie vorher Expertengespräche geführt und ihr Projekt präsentiert haben. Ggf. muss man das regelrecht üben.

In der Interviewsituation wird man idealerweise – anders als im vorliegenden Beispiel – die Information über das jeweilige Projekt und den Erzählstimulus auseinander halten. Andererseits ist es sowohl fair als auch Vertrauen bildend, die Interviewten ein Stück weit über die Verwendungszusammenhänge der Interviews ins Bild zu setzen. Wenn man Ort und Zeit für das Interview vereinbart, kann man die nötigsten Informationen über das Vorhaben geben. Dann sollte in der Interviewsituation selbst das persönliche Interesse am Thema und an der Person in den Vordergrund treten.

5.3 Herr Baumeister

Herr Baumeister ist Jahrgang 1967, Beamter des gehobenen Dienstes und im Managementstab der Niederlassung West beschäftigt – zuletzt mit der Implementation der ISO 9000ff. Er gehört zum Beschäftigtentypus der „von Anfang an mobilen“,⁸ denen sich bei der Telekom keine vorgeprägten Karrierepfade mehr bieten. Die Anforderungen des Unternehmens an Flexibilität, Marktorientierung und Leistung übernimmt er auf Umwegen: Wenn er sich als Management-Leistungsträger stilisiert, nimmt er das im jeweils nächsten

⁸ Die Fallauswahl für die biographischen Interviews wurde geschichtet auf der Grundlage einer qualitativen Auswertung der Lebensläufe, die in der schriftlichen Befragung der Telekombeschäftigten erhoben worden waren. Diese erbrachte eine Typologie beruflicher Verläufe, in der die Aufwärts- und Seitwärtsmobilität laubbahn- und altersspezifisch variierte. Deutlich wurde, dass in der Tat die jüngeren Beschäftigten des gehobenen (und höheren) Dienstes gegenüber ihren älteren Kollegen eine höhere Zahl an Positionswechseln verzeichneten und veränderte, marktnähere Aufgabenbereiche übernahmen.

Satz wieder zurück und rekuriert auf eine unpräzise „eigentliche“ Identität als „Handwerker von Hause aus“ (Z. 35) und als netter, behüteter Junge vom Land.

Herr Baumeister ist in einer ländlichen Region aufgewachsen, sein Vater war Schreiner und ist 1972 gestorben. Der Vater hat ein schuldenfreies Haus hinterlassen, so dass Herrn Baumeisters Mutter ihn und seine vier Jahre ältere Schwester zwar bescheiden, aber ohne finanzielle Probleme allein großziehen konnte. Nach seiner Ausbildung in einem Kleinbetrieb am Ort ist er zu einem Aufzugsbaubetrieb gewechselt. Dort war er als Monteur eingesetzt, also viel unterwegs und nur am Wochenende zuhause. Seine Mutter hatte ihm schon länger geraten, das Fachabitur zu machen und zu studieren, doch hat er selbst die tatsächliche Entscheidung recht plötzlich nach einem Streit mit einem Kollegen getroffen. Nach dem Fachabitur hat er an der FH in der nächsten Kleinstadt Elektrotechnik studiert und ist dann, nach einer wohl nicht allzu langen Suchphase, zur Telekom gegangen.

Durch den Fall zieht sich eine gewisse Unschärfe von Anforderungen, Erwartungen der Organisation und zurückgenommener eigener Ambition. Herr Baumeister charakterisiert sich selbst als einen Menschen, der etwas Druck oder einen gelegentlichen Tritt braucht. Während seines Studiums war er sich über seine Motivation, die Erwartungen und das Ausreichen seiner Leistungen nie so ganz sicher. Die strukturierte Umgebung und die persönliche Rückmeldung an der FH sieht er in sofern als genau richtig und ermöglichend an.

Die im Studium geweckten Erwartungen und Ambitionen hat er eigentlich nicht in Richtung auf einen professionellen Habitus hin verfolgt.

„Gut, nach dem Studium hat man dann natürlich so ein bisschen den Hang zur Technik hin, man ist Techniker, man will den LötKolben in der Hand halten und, äh, gucken, wie was leuchtet. Und den Zahn muss man sich im Berufsleben erstmal ziehen lassen, dass man dann nicht die großen Entwicklungen macht und rein in der Forschung ist. Es gibt vielleicht Leute, die das machen, nur, den Preis, den man heute dafür bezahlen würde, der wäre zu hoch, und so wichtig ist das Thema auch nicht, wenn beruf – wenn das Arbeitsumfeld stimmt. Das ist mir sehr wichtig“ (Z. 109 - 115)

Der Ausgangspunkt der Ingenieursidentität ist zunächst eher handwerklich („LötKolben“), und für die Übernahme der professionskulturell nahegelegten Ambitionen als Entwickler ist Herrn Baumeister der Preis betrieblicher Anforderungen zu hoch. Dennoch empfand er das Einstellungsverfahren bei der Telekom als enttäuschend: Dass das Vorstellungsgespräch keine nennenswerten Ansprüche stellte und er dann eingestellt wurde, ohne sein Einsatzfeld zu kennen, empfand er durchaus auch als Missachtung seiner spezifischen Qualifikation. Er bezieht sich nicht positiv darauf, als potentieller Generalist rekrutiert worden zu sein (wie das etwa für JuristInnen oder AbsolventInnen hochreputierlicher, universitärer Ingenieurstudiengänge möglich ist). Eben deswegen aber „passen“ seine handwerklich fundierte, unvollständig professionalisierte berufliche Identität und die Indifferenzen, die die Organisation im Einstellungsverfahren gegen konkrete Kenntnisse und Spezialisierungen zeigt, ineinander.

Das wird besonders deutlich, als er seine rapiden Stellenwechsel 1995 begründet. Er selber beschränkt sich darauf, generalisierte Bereitschaften und unspezifisches Engagement zu signalisieren statt sich selbst auf klare Ziele und bestimmte Interessengebiete festzulegen. Das lässt sich als eine *sour grapes*-Strategie (Elster 1987) des Verzichts auf bestimmte Interessen lesen, denen er in der Organisation sowieso nicht auf Dauer nachgehen kann. Demgegenüber wertet er – aus gutem Grund – die Sozialdimension und die unmittelbaren Kooperationsbeziehungen als Quelle für „Spaß“ an der Arbeit auf.

Jedoch sind m. E. die biographischen Voraussetzungen für eine solche „Strategie“, wie gesehen, schon früher angelegt. Er prozessiert damit nicht nur beruflich nicht verfügbare Optionen, sondern die Annahme, dass er weiterführende professionelle Ambitionen eigentlich haben müsste, macht er sich erst mühsam zu eigen und nimmt sie dann immer wieder zurück. Es verdichtet sich also der Eindruck, dass der weiterführende Ehrgeiz, den

Herr Baumeister für sich reklamiert, eher damit zu tun hat, dass er Erwartungen signifikanter Anderer zu erfüllen sucht (von der Mutter bis zum Chef) – die er jedoch in einem zweiten Schritt für sich durchaus übernimmt.

Zugemutete Chancen

Das beschreibt er selbst als einen persönlichen Entwicklungsprozess. Er hat – auch da stilisiert er sich etwas als typischer Techniker - eigentlich immer lieber „bisschen zurückgezogen, in sich gekehrt“ (Z. 132) gearbeitet, aber über die Anforderungen seines Jobs auch gelernt, zu kommunizieren und zu präsentieren:

„Also das ist eine persönliche Entwicklung, die man da durchzieht oder die man da durchmacht in der Zeit, [Hm, wie kam -] und auch immer noch durchmacht, ich mache jetzt Lehrgänge, ich mache Veranstaltungen, auch mit für Ressortleiter und Niederlassungsleiter, ich hatte heute morgen den Präsidenten da, und vor dem dann stehen und ein Thema präsentieren, äh, da wächst man mit der Zeit erst rein, das muss man lernen“ (Z. 136 ff.).

Er beschreibt also solche Prozesse ganz allgemein so, dass er sich und seine „eigentlichen“ Neigungen mit organisationellen (über Personen vermittelten) Erwartungen konfrontiert findet, die er sich dann zu eigen macht. Das ist keine selbstgesteuerte Entfaltung, auch wenn er in diesem Aneignungsprozeß von Anforderungen eine Chance persönlicher Entwicklung sieht. Aber diese „zieht“ er nicht durch, sondern „macht“ sie durch. Der „zugemutete“ Charakter solcher Anforderungen und der Verzicht auf Arbeitsweisen, die ihm eigentlich näher liegen, ist also noch präsent.

Die Handwerker-Identität

Die Identität „von Haus aus Handwerker“ zu sein, hat bei Herrn Baumeister mehrfache „Funktionen“. Die damit verbundenen Gegenstandsbezüge kann er im Beruf nicht mehr zur Geltung bringen, verfolgt sie jedoch in der Freizeit: Er hat sein Bauernhaus auf dem Land selbst renoviert, fährt Motorrad und hilft mitunter im Kleinbetrieb eines Freundes als Dreher aus. Aus solchen Tätigkeiten heraus bezieht er Anerkennung und mit ihrer Intrinsik bieten sie ihm auch eine gewisse Unabhängigkeit von der Anerkennung durch andere. Er kann dabei anschließen an einen sozialgeschichtlich entwickelten Habitus handwerklicher Arbeit und Lebensführung (vgl. Alheit 1996) und an eine überkommene handwerklich-technische (Sub-)Kultur in der Telekom selbst. Zudem greift er auf eine entsprechende Ordnung geschlechtshierarchischer Arbeitsteilung zurück, indem er Männern den Sachbezug und Frauen (am Beispiel seiner Ehefrau) die Orientierung an Personen und Beziehungen zuschreibt.

Herrn Baumeisters handwerkliche Orientierung bildet einerseits den Ausgangspunkt seiner beruflichen Positionierung, andererseits einen kompensatorischen Rückzugsraum in der Freizeit und schließlich einen normativen Rahmen, dem er seine beruflichen Erfahrungen anzugleichen sucht. Von dort aus bemüht er sich, organisationelle Vorgaben anzueignen und mit einem hohen Maß an persönlicher Authentizität aufzufüllen, aber er schafft es gleichzeitig, den Abstand zum anderen, eigentlich authentischen Leben präsent zu halten, in dem Aufgabe, Motivation und Bewährung zusammenfallen. Das hat gewisse Züge Weberscher Rastlosigkeit, etwa wenn er „Trägheit“ und „nur den Abend vorm Fernseher verbringen“ (Z. 940ff.) als unakzeptable Lebensführung ablehnt.

Diese Selbstdeutungen stehen jedoch in gewisser Spannung zu anderen Facetten seiner Erzählung: Im Beruf gewinnt ja der (auch durch persönliche Beziehungen getragene) Spaß an der Arbeit notgedrungen das Übergewicht über die Inhalte der Arbeitsaufgabe. Auch eine gewisse Bequemlichkeit hat er sich ja zugeschrieben. Darauf noch einmal von der Interviewerin angesprochen, kommt er jedoch auf eine andere Abweichung vom Ichideal zu sprechen (Z. 946ff.): er nimmt sich selber eine Neigung übel, „Menschen einzusortieren oder

sie eben in eine Schublade zu packen“ (Z. 953). Zu seiner Fallstruktur der Übernahme von Erwartungen gehören also gewissermaßen Balanceakte zwischen Schubladen. Von der vom Handwerker-Habitus nahegelegten Eindeutigkeit technischer Gegenstandsbezüge aus erarbeitet er sich die Fähigkeit zur Ambiguitätstoleranz, die ihm eben auch abgefordert wird. Dennoch und vermutlich deswegen betont und stilisiert er neben der Intrinsic die Sachlichkeit, die er sich zuschreibt. Gegenüber der Firma hat er „keine Emotionen“ (Z. 1331) und seinen Bezug zu seiner Arbeit kontrastiert er mit einer Personen- und Beziehungsorientierung, die er eher Frauen, zum Beispiel seiner Ehefrau oder auch Kolleginnen, zuschreibt. Über den Umweg über das private und das organisationell-informelle Geschlechterverhältnis also stellt Herr Baumeister die Ordnung beruflicher Identitäten her, die in seiner eigenen Biographie ja etwas uneindeutiger erscheint.

Fazit: Biographie und Organisation

Diese subjektiven Dispositionen passen funktional zu seiner Stabsfunktion und der Aufgabe, Vorgaben wie die ISO 9000 ff. Norm zu implementieren. Dort müssen nicht völlig unstrukturierte Situationen strukturiert werden, sondern bestimmte Vorgaben flexibel, situations- und personenbezogen angepasst und umgesetzt und dazu Unterstützung eingeworben werden. Der Habitus des „netten Jungen vom Lande“, der über seinen eigenen Aneignungsprozeß solcher Vorgaben wahrscheinlich ein hohes Maß an persönlicher Authentizität mobilisieren kann, wird ihm und der Organisation dabei nützlich sein.

Die Anforderungen, die eine Organisation, die sich kontinuierlich reorganisiert, an das flexible Strukturierungspotenzial ihrer Beschäftigten und an deren Vermögen, Probleme zu lösen und zu definieren (Heidenreich 1996; Holtgrewe 2000a), stellt, werden von diesen bearbeitet, indem sie vermehrt auf biographische und kulturell verfügbare Ressourcen zurückgreifen (vgl. ausführlicher Blutner u. a. 2001). Beim Managementnachwuchs finden wir – auch im Vergleich mit anderen Fällen (z. B. Wagner 2000) - eine generalisierte und explizite Anpassungsbereitschaft. Diese jedoch ist unterschiedlich formiert und biographisch voraussetzungsvoll. Herr Baumeister formuliert diese als Aneignung von Anforderungen auf der Basis eines handwerklichen Habitus und der Pflege entsprechender Praxisfelder. Dort findet er die Spielräume, vielfältige Erfahrungsmöglichkeiten und Erfolgskriterien zu entwickeln und technisch-experimentell zu überprüfen.

Die Fallstudie illustriert nicht nur die veränderten organisationellen Zugriffe auf die Arbeitskraft im Prozess organisationeller Transformation. Diese fordern dem mittleren Management und den Arbeitenden insgesamt mehr Fähigkeiten ab zu „organisieren“. Während die Verdichtungen solcher Anforderungen in Typenbildungen wie dem „Arbeitskraftunternehmer“ (Voß/Pongratz 1998) Subjektivität von der Seite organisationeller Anforderungen konzipieren, macht die Perspektive biographischer Erzählungen deutlich, dass diese Anforderungen auf wiederum sozial voraussetzungsvolle, biographisch erworbene Weise erfüllt werden. Dabei sind für die Organisation nicht nur Strukturierungspotential und Machertum ihrer Mitglieder verwertbar, sondern gerade auch die den Subjekten nicht verfügbare Begrenzung und Blockade ihrer Handlungskapazitäten kann sich als funktional erweisen.

6. Feed-back in Organisationen

Solche biographisch fundierten Befunde sind natürlich schwerlich in die Organisation zurückzugeben. Weil dort die Personen unvermeidlich identifizierbar sind, wird man vom Material weit abstrahieren müssen. Weil aber die individuellen Voraussetzungen der Erfüllung von Mitgliedsrollen aus Organisationen auch tendenziell ausgeblendet werden, sind sie auch von begrenzter Relevanz.

Anders sieht dies aus, wenn man Geschehnisse in der Organisation oder zwischen Organisationen narrativ erhebt oder narrative Interviews zur Organisationsdiagnostik einsetzt.

Rekonstruierte Akteurskonstellationen, Strategien und Handlungsverkettungen, Wahrnehmungs- und Zurechnungsmuster sind durchaus kommunizierbar. Auch dann werden natürlich subjektive Fallstrukturen diskret zu behandeln sein.

Dabei kann es attraktiv sein, die Form der Erzählung mit ihrer lebensweltlichen Anschlussfähigkeit auch zur gewissermaßen didaktischen Vermittlung in die Organisation einzusetzen. Dazu kann man an die Tradition von Fallstudien in der Managementausbildung und an den Stellenwert von Erzählungen im *change management* und der Diskussion über Organisationskulturen (vgl. Boje 1991) anschließen. Jedoch steht einem umstandlosen Einsatz von Erzählungen entgegen, dass man bei der Vermittlung wissenschaftlicher Befunde in die Organisation den Hang von Organisationsmitgliedern zur personalisierenden Zurechnung wird bremsen müssen. Aus diesem Grund empfiehlt es sich, die Präsentation von den Stegreiferzählungen der Interviewpartner zu distanzieren, Verfremdungseffekte einzubauen und eine eher generische Erzählung in der Art einer Fabel zu destillieren oder Beispiele aus anderen Kontexten zu verwenden. Mit solchen narrativen Impulsen kann man, um eine Gruppendiskussion anzuregen, auch die Sequenzanalyse als Übung anwenden, also Lesarten generieren lassen („Wie könnte die Geschichte weitergehen?“).

Das Feedback an die Befragten selber ist sensibel zu handhaben. Schütze (1983) hält zwar eine biographische Beratung im Hinblick auf undurchschaute Handlungsblockaden und Lähmungen durchaus für möglich und wünschenswert. Er begibt sich damit in die Nähe sozialarbeiterischer oder gar therapeutischer Intervention. Hopf (1995, S. 180) rät davon ab, da man meist als Forscherin keine entsprechende Hilfe anbieten kann. Solche Möglichkeiten bieten sich jedoch dann, wenn der Forschungskontext nahe an Formen professioneller oder biographischer Selbstreflexion liegt, die von den Befragten selbst betrieben werden (z. B. berufliche Weiterbildung, Supervision, systemische Beratung) und wenn Veränderungen bei den Akteuren gewünscht sind.

Von Befragten wird man mit Wünschen nach Rückmeldung durchaus konfrontiert. Zum einen geht es dabei darum, die einseitige Kommunikationssituation im Interview wieder an die Gepflogenheiten alltäglicher Interaktionen anzunähern. Dann bekommt die Interviewerin vor, während oder nach dem Interview auch Fragen nach dem eigenen Werdegang, der eigenen Arbeitssituation usw. gestellt. Wenn dies im Interview geschieht, sollte man eine Rückfragephase im Anschluss vereinbaren.⁹ Es gibt jedoch auch ein gewissermaßen organisationell generiertes Beratungsinteresse bei Befragten. Dies ist vermutlich umso stärker, je mehr Organisationen selbst sich „kommunikativ rationalisieren“. Über Gruppenarbeit, Zielvereinbarungen, Personalauswahlverfahren, Kommunikationstrainings, Coaching usw. breiten sich ja Formen der Selbstreflexion in den Arbeitsalltag auch solcher Beschäftigter aus, die nicht Sozial- und Kommunikationsberufe ausüben. Wie im Interviewauszug von Herrn Baumeister deutlich wurde, rahmen gerade jüngere Befragte die Situation teils ähnlich wie ein Vorstellungsgespräch und sind dann ganz strategisch an Rückmeldung interessiert. Wenn die Forscherin sich in der Lage sieht, darauf einzugehen, kann sie das für den Schluss des Interviews vereinbaren, wird aber die eigene entscheidungsentlastete Rolle als Wissenschaftlerin dabei transparent machen und nicht allzu „persönlich“ werden.

Auch methodisch sind biographische Interviews nur begrenzt für ein Feed-back geeignet. Die Auswertung erfordert gerade gegenüber der angestrebten Vertrauenssituation im Interview eine weit gehende Distanzierung der Forscherin gegenüber dem Untersuchungsgegenstand und auch gegenüber den eigenen Verwicklungen in die Interaktion. Durch eine vorschnelle Orientierung auf Beratung und Feed-back kann der Prozess der distanzierten Erzeugung von Lesarten m. E. gestört werden. Den Wechsel zurück, also vom wissenschaftlich-auswertenden zum professionell-beratenden Handeln wird man am ehesten vollziehen

⁹ Managementgeschulte Befragte geben einem mitunter selbst auch eine Rückmeldung über ihren Eindruck des Gesprächs oder des Interviewerinnenverhaltens.

können, wenn man sich von den Normen und Praxen professioneller Intervention belehren lässt.

7. Abgrenzung zu anderen qualitativen Verfahren und Perspektiven

Das narrative Interview ist gleichzeitig mit verschiedenen Formen qualitativer Interviews in den 70er Jahre weiter entwickelt worden (s. Witzel 1982; Hopf 1995). Gegenüber den verschiedenen Arten offener Interviews, die interpretativ ausgewertet werden (z. B. Witzel 1982; Kaufmann 1999), kommt es hier darauf an, das Textgenre der Erzählung und seine Anforderungen in den Mittelpunkt der Methode zu stellen. Die Grundannahme ist die, dass die Weise der Sinnkonstitution in der Erzählung auf die Weisen des Handelns der Erzählerin schließen lässt, dass also Muster der Erzählung Mustern des Handelns und der Selbstpositionierung entsprechen (Schütze 1976; Wiedemann 1986). Dann bringen die Anforderungen der handlungsentlasteten Erzählung diese Muster sogar deutlicher hervor. Es wird also möglich, über die im Interview und in der Auswertung doppelt dekontextuierte Erzählung *hinter* die Weise zu blicken, in der Erzählungen *im* Kontext der Organisation selbst zur Situationsdefinition, Wissensmobilisierung und Interessenaushandlung eingesetzt werden.

Wie in der Konversationsanalyse geht es um die Entfaltung von Sinnhorizonten im Prozess – doch findet dies beim narrativen Interview nicht in der „echten“ Handlungssituation statt, die man aufzeichnet und anschließend analysiert, sondern in einer handlungsentlasteten Situation, als Rekonstruktion durch die Befragten selber, in denen diese, nicht die Situation, die Relevanzen setzen. Man bedient sich also auch ihrer Deutungs- und Interpretationskompetenzen.

Dass die Befragten im narrativen Interview selbst Erlebtes spontan erzählen sollen, unterscheidet diese Methode auch von der Untersuchung von Erzählungen in Organisationen. Auch AutorInnen, die „organizational narratives“ untersuchen (Martin u. a. 1983; Boje 1991; Czarniawska 1997), gehen davon aus, dass das Produzieren von Erzählungen ein zentraler Modus der organisationellen *sensemaking* ist. Dabei nähert sich Boje einer eher ethnographischen Forschungsperspektive an (vgl. Bachmann in diesem Band), wenn er vorschlägt, Erzählungen in ihrem natürlichen Kontext in Gesprächen und Interaktionen zu dokumentieren und zu analysieren, in welchem sie häufig abgekürzt oder strategisch geglättet werden.

Martin u. a. (1983) heben den generischen Charakter organisationeller Erzählungen hervor. Sie entwickeln eine Typologie von Erzählungen, die sich um die folgenden Kernfragen drehen:

„Is the Big Boss Human? Can the Little Person Rise to the Top? Will I Get Fired? Will the Organization Help Me When I Have to Move? How Will the Boss React to Mistakes? How Will the Organization Deal with Obstacles?“ (Martin u. a. 1983, S. 442ff.)

Organisationelle Erzählungen drehen sich demnach um die Themen der Macht, Gleichheit, und Sicherheit und um die Leistungsfähigkeit der Organisation.

Gegenüber der Identifizierung tradierter organisationeller Erzählungen und Genres, die die Kultur der Organisation transportieren und der organisationellen (Selbst-)Sozialisation dienen, liegt im narrativen Interview der Akzent eher auf dem Besonderen; Fallspezifischen der Geschichte, auf dem Wie der Strukturierung des Geschehens durch bestimmte Akteure/ErzählerInnen und ihrer Verwicklung und Verstrickung. Eine Identifizierung des Geschichtentyps mit Rückgriff auf diese Typologie - oder die Entwicklung einer eigenen Typologie - können jedoch brauchbar sein, zumal dann, wenn man z. B. zur Rückmeldung in die Organisation Erzählungen stilisieren will oder muss.

8. Weiterführende Literatur

Ausführliche Formulierungen der Methode des narrativen Interviews und Begründungen ihres gesellschaftstheoretischen Anspruchs finden sich in den Arbeiten, die sie begründet haben (Schütze 1976; Oevermann u. a. 1979). Hermanns (1995) fasst diese in einem Handbuchartikel kompakt zusammen. Zur Auswertung liefert Südmersen (1983) die handwerklichste Anleitung. Die Vorgehensweisen der Sequenzanalyse und der Fallrekonstruktion fassen Hildenbrand (1995) und Reichertz (1995) zusammen. Das generelle Forschungsparadigma qualitativer *grounded theory* macht Strauss (1994) zugänglich. Eine theoretisch reichhaltige, von der Philosophie zur Literaturtheorie reichende Perspektive auf Erzählungen in Organisationen allgemein entwickelt Czarniawska (1997), die von dort den Bogen zu einer konstruktivistischen, von der actor-network-Theorie inspirierten Lesart des Neoinstitutionalismus schlägt.

Während organisations- und arbeitssoziologische Fallstudien narrative Elemente eher implizit verwenden,¹⁰ wurde das narrative Interview selbst in der weiteren Forschung vorwiegend in der Untersuchung von biographischen Erfahrungen eingesetzt. In Untersuchungen von Sozialisationsprozessen (Heinze/Klusemann/Soeffner 1980; Alheit 1996; Corsten 1998, 1999), bei der Berufswahl und Ausübung bestimmter Berufe (Herrmanns/Tkocz/Winkler 1984; Pioch 1995), bei Patienten- und Psychiatriekarrieren (Riemann 1987) oder Verläufen von Arbeitslosigkeit (Mutz u. a. 1995; Willisch 1999) spielen Organisationen und Institutionen vorwiegend den Part einer Quelle strukturierender Vorgaben, wenn sie nicht als bloße Schauplätze erscheinen.

Die weitergehenden und gegenseitigen Strukturierungen von Organisationen und Biographien sind bislang seltener untersucht worden. Mit alterskohortenspezifischen subjektiven Orientierungen und biographischen Verläufen hat sich Kudera befasst (1986, Kudera et al. 1984). Sie fand weit gehende Parallelen zwischen subjektgebundenen Berufswahlmotiven und Einstellungen einerseits und den Anforderungen und institutionellen Ausgestaltungen der Organisation andererseits (vgl. Pioch 1995). Hohn und Windolf (1988) haben auf die Signalwirkungen aufmerksam gemacht, die man in Rekrutierungsprozessen biographischen Indikatoren für die Eignung bestimmter Beschäftigter für bestimmte Positionen zuschreibt. Brose/Wohlrab-Sahr/Corsten (1993) haben am Beispiel der Leiharbeit deutlich gemacht, wie Organisationen ihren Arbeitskräfte-Einsatz verändern und sich dabei mittels der voraussetzungsvollen sozialen Konstruktion der Leiharbeit gegen Abweichungen der Beschäftigten von der Normalbiographie indifferent setzen. Gleichzeitig erleichtert dieses Beschäftigungsverhältnis den TrägerInnen bestimmter biographischer Handlungsmuster den Zugang zum Arbeitsmarkt. Organisationen wie Beschäftigte also nehmen wechselseitig bestimmte Flexibilitäten und Rigiditäten in Anspruch. Solche Wechselwirkungen und Verhältnisse zwischen Organisationen und Biographien haben Brose/Holtgrewe/Wagner (1994) theoretisch als „Inklusionsverhältnisse“ konzipiert. Im Telekom-Projekt (Blutner u. a. 2000; Holtgrewe 2000 a und b; Wagner 2000; Blutner u. a. 2001) sind wir der Frage nachgegangen, wie diese Verhältnisse sich verändern, wenn eine Organisation unter Bedingungen turbulenter Umwelten von ihren Beschäftigten Flexibilität, Lern- und Verlernbereitschaft und Strukturierungsfähigkeiten fordert und damit herkömmlicherweise „passende“ Identitäten und Subjektdispositionen in Frage stellt und andere erfordert.

Die Anwendung der Methode narrativer Interviews konzentriert sich also in der Soziologie im Bereich der Biographieforschung. Sie ist jedoch m. E. nicht darauf beschränkt. Wenn Organisationen selbst Routinen in Frage stellen, Strukturen flexibilisieren und dazu das Handlungs- und Strukturierungsvermögen ihrer Mitglieder nutzen, dann ist es

¹⁰ Ortman u. a. (1990) beispielsweise stützen ihre mikropolitische Perspektive stark auf Erzählungen und kokettieren auch in der Darstellung etwas mit den Spannungsmomenten sich entfaltender mikropolitischen Konstellationen und Aushandlungsprozesse.

wahrscheinlich, dass Ereignisse in Organisationen vermehrt Anstöße zur narrativen Selbstpositionierung von Akteuren bieten. Im Zuge gesellschaftlicher Individualisierungs- und organisationaler Dezentralisierungsprozesse werden ja den Individuen Verantwortlichkeiten unvermittelt(er) zugerechnet, und sie selbst vollziehen diese Zurechnungen (mit).¹¹ Projektförmige Arbeit, Unternehmensneugründungen und "entgrenzte" Karrieren (Arthur/Rousseau (Hrsg.) 1996) verlangen den Organisationsmitgliedern ab, Zusammenhänge und Kontinuitäten herzustellen, die eben nicht mehr organisationell „gegeben“ sind. Nicht nur für Berufsbiographien, sondern auch für Prozesse organisationellen Wandels und gesellschaftlicher Reorganisation kann demnach das narrative Interview Material generieren – sofern man sich für die Ebene der Erfahrung und des Handelns von Subjekten interessiert.

Literatur

Alheit, Peter (1996): Die Modernisierung biographischer Handlungsumwelten und die Transformation gewachsener Wissensbestände: theoretische Aspekte einer Pädagogenkarriere, in: Dieter Nittel/Wilfried Marotzki (Hrsg.): Berufslaufbahn und biographische Lernstrategien: Eine Fallstudie über Pädagogen in der Privatwirtschaft, Baltmannsweiler, S.36-58

Arthur, Michael B./Denise M. Rousseau (Hrsg.) (1996): The Boundaryless Career. A New Employment Principle for a New Organizational Era, New York, Oxford

Beck, Ulrich (1986): Risikogesellschaft. Auf dem Weg in eine andere Moderne, Frankfurt/Main

Blutner, Doris/Holtgrewe, Ursula/Wagner, Gabriele/Zenker, Claudia (2000): Zwischen Beamtentum und Börse: Positionierungen der Telekom, in: Hanns-Georg Brose (Hrsg.): Die Reorganisation der Arbeitsgesellschaft, Frankfurt/Main, New York, S.57-84

Blutner, Doris/Brose, Hanns-Georg/Holtgrewe, Ursula/Wagner, Gabriele/Zenker, Claudia (2001): Transformation der Beschäftigungsverhältnisse bei der Deutschen Telekom AG. Endbericht an die Deutsche Forschungsgemeinschaft, Duisburg (unv. Ms.)

Bohnsack, Ralf (1995): Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in Methodologie und Praxis qualitativer Sozialforschung, 2. Aufl., Opladen

Boje, David M. (1991): The Storytelling Organization: A Study of Story Performance in an Office-Supply Firm, in: Administrative Science Quarterly Jg. 36, S.106-126

Brose, Hanns-Georg/Hildenbrand, Bruno (1988): Biographisierung von Erleben und Handeln, in: Hanns-Georg Brose/Bruno Hildenbrand (Hrsg.): Vom Ende des Individuums zur Individualität ohne Ende, Opladen, S.11-30

Brose, Hanns-Georg/Wohlrab-Sahr, Monika/Corsten, Michael (1993): Soziale Zeit und Biografie, Opladen

Brose, Hanns-Georg/Holtgrewe, Ursula/Wagner, Gabriele (1994): Organisationen, Personen und Biographien: Entwicklungsvarianten von Inklusionsverhältnissen, in: Zeitschrift für Soziologie, Jg. 23, S.255-274

Brunsson, Nils (1989): The Organization of Hypocrisy. Talk, Decisions and Actions in Organizations, Chichester u. a.

¹¹ Zur individualisierungstheoretischen Unterscheidung der Zunahme von Wahl- und Entscheidungsmöglichkeiten einerseits, der Zurechnung solcher Wahlen andererseits vgl. Wohlrab-Sahr (1997) mit Rückgriff auf Beck (1986).

- Bude, Heinz (1998): Lebenskonstruktionen als Gegenstand der Biographieforschung, in: Gerd Jüttemann/Hans Thomae (Hrsg.): Biographische Methoden in den Humanwissenschaften, Weinheim, S.247-258
- Cicourel, Aaron V. (1975): Sprache in der sozialen Interaktion, München
- Corsten, Michael (1998): Die Kultivierung beruflicher Handlungsstile, Frankfurt/M.
- Corsten, Michael (1999): Treulose Arbeitsindividuen ohne berufliche Bindung – Mythen und Anti-Mythen zur Krise der beruflichen Sozialisation, in: Claudia Honegger/Stefan Hradil/Franz Traxler (Hrsg.): Grenzenlose Gesellschaft? Verhandlungen des 29. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie, des 16. Kongresses der Österreichischen Gesellschaft für Soziologie, des 11. Kongresses der Schweizerischen Gesellschaft für Soziologie Teil 1, Opladen, S.290-306
- Czarniawska, Barbara (1997): Narrating the Organization. Dramas of Institutional Identity, Chicago, London
- Czarniawska-Joerges, Barbara (1997): Symbolism and Organization Studies, in: Günther Ortmann/Jörg Sydow/Kaus Türk(Hrsg.): Theorien der Organisation, Opladen, S.360-384
- Denzin, Norman K. (1989): Interpretive Biography, Newbury Park u. a.
- Elster, Jon (1987): Subversion der Rationalität, Frankfurt/Main, New York
- Feldman, Martha S. (1995): Strategies for Interpreting Qualitative Data, Thousand Oaks u. a.
- Flick, Uwe/Kardorff, Ernst v./Keupp, Heiner/Rosenstiel, Lutz v./Wolff, Stephan (Hrsg.)(1995): Handbuch qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen. 2. Auflage, Weinheim
- Fuchs, Werner (1984): Biographische Forschung. Eine Einführung in Praxis und Methoden, Opladen
- Fuchs-Heinritz, Werner (1998): Soziologische Biographieforschung: Überblick und Verhältnis zur Allgemeinen Soziologie, in: Gerd Jüttemann/Hans Thomae (Hrsg.): Biographische Methoden in den Humanwissenschaften, Weinheim, S.3-23
- Glaser, Barney G./Strauss, Anselm S.(1967/1979): The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research, New York
- Heidenreich, Martin (1996): Die subjektive Modernisierung fortgeschrittener Arbeitsgesellschaften, in: Zeitschrift für Soziologie, Jg. 24, S.24-43
- Heinze, Thomas (Hrsg.) (1991): Interpretation einer Bildungsgeschichte. Überlegungen zur sozialwissenschaftlichen Hermeneutik, Hagen
- Hermanns, Harry/Tkocz, Christian/Winkler, Helmut (1984): Berufsverlauf von Ingenieuren. Biographieanalytische Auswertungen narrativer Interviews, Frankfurt/Main, New York
- Hermanns, Harry (1995): Narratives Interview, in: Uwe Flick/Ernst v. Kardorff/Heiner Keupp/Lutz v. Rosenstiel/Stephan Wolff (Hrsg.): Handbuch qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen. 2. Auflage, Weinheim, S.182-185
- Hildenbrand, Bruno (1995): Fallrekonstruktive Forschung, in: Uwe Flick/Ernst v. Kardorff/Heiner Keupp/Lutz v. Rosenstiel/Stephan Wolff (Hrsg.): Handbuch qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen. 2. Auflage, Weinheim, S.256-260
- Hohn, Hans-Willy/Windolf, Paul (1988): Lebensstile als Selektionskriterien - Zur Funktion "biographischer Signale" in der Rekrutierungspolitik von Arbeitsorganisationen, in: Hanns-

Georg Brose/Bruno Hildenbrand(Hrsg.): Vom Ende des Individuums zur Individualität ohne Ende, Opladen, S.179-207

Holstein, James A./Gubrium, Jaber F. (1995): The Active Interview, Thousand Oaks u. a.

Holtgrewe, Ursula (2000a): „Wer das Problem hat, hat die Lösung.“ Strukturierung und pragmatistische Handlungstheorie am Fall von Organisationswandel, in: Soziale Welt Jg. 51, S.173-190

Holtgrewe, Ursula (2000b): „Meinen Sie, da sagt jemand danke, wenn man geht?“ Anerkennungs- und Missachtungsverhältnisse im Prozess organisationaler Transformation, in: Ursula Holtgrewe/Stephan Voswinkel/Gabriele Wagner(Hrsg.): Anerkennung und Arbeit, Konstanz, S.63-84

Hopf, Christel (1995): Qualitative Interviews in der Sozialforschung. Ein Überblick, in: Uwe Flick/Ernst v. Kardorff/Heiner Keupp/Lutz v. Rosenstiel/Stephan Wolff (Hrsg.): Handbuch qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen. 2. Auflage, Weinheim, S.177-182

Jüttemann, Gerd/Thomae, Hans (Hrsg.) (1998): Biographische Methoden in den Humanwissenschaften, Weinheim

Kaufmann, Jean-Claude (1999): Das verstehende Interview. Theorie und Praxis, Konstanz

Kudera, Sabine (1986): Historische Veränderungen von "Normalkarrieren"? Kohortenverschiebungen in Lebensverläufen und Orientierungen von mittleren Beamten, in: Hanns-Goerg Brose (Hrsg.): Berufsbiographien im Wandel, Opladen , S.44-55

Labov, William (1972): The Transformation of Experience in Narrative Syntax, in: William Labov (Hrsg.): Language in the Inner City: Studies in the Black English Vernacular, Philadelphia , S.354-396

Luhmann, Niklas/Mayntz, Renate (1973): Personal im öffentlichen Dienst. Eintritt und Karrieren, Baden-Baden

Martin, Joanne/Feldman, Martha S./Hatch, Mary Jo/Sitkin, Sim B. (1983): The Uniqueness Paradox in Organizational Stories, in: Administrative Science Quarterly, Jg. 28, S.438-453

Mead, George Herbert (1934/1973): Geist, Identität und Gesellschaft. Frankfurt/Main

Mruck, Katja/Mey, Günter (1998): Selbstreflexivität und Subjektivität im Auswertungsprozeß qualitativer Materialien. Zum Konzept einer „Projektwerkstatt qualitativen Arbeitens“ zwischen Colloquium, Supervision und Interpretationsgemeinschaft, in: Gerd Jüttemann/Hans Thomae(Hrsg.): Biographische Methoden in den Humanwissenschaften, Weinheim, S.284-306

Mutz Gerd/Ludwig-Mayerhofer Wolfgang/Koenen Elmar J./Eder, Klaus/Bonß, Wolfgang (1995): Diskontinuierliche Erwerbsverläufe. Analysen zur postindustriellen Arbeitslosigkeit, Opladen

Oevermann, Ulrich/Allert, Tilman /Konau, Elisabeth/Krambeck, Jürgen (1979): Die Methodologie einer „objektiven Hermeneutik“ und ihre allgemeine forschungslogische Bedeutung in den Sozialwissenschaften, in: Hans-Georg Soeffner (Hrsg.): Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften, Stuttgart, S.352-434

Oevermann, Ulrich (1991): Genetischer Strukturalismus und das sozialwissenschaftliche Problem der Erklärung der Entstehung des Neuen, in: Stefan Müller-Doohm (Hrsg.): Jenseits der Utopie. Theoriekritik der Gegenwart, Frankfurt/Main, S.267-336

- Ortmann, Günther/Windeler, Arnold/Becker, Albrecht/Schulz, Hans-Joachim (1990): Computer und Macht in Organisationen. Mikropolitische Analysen, Opladen
- Pioch, Roswitha (1995): Technische Rationalität und biographische Orientierungsmuster im Berufsfeld der Ingenieure, in: Erika M. Hoerning/Michael Corsten (Hrsg.): Institution und Biographie. Die Ordnung des Lebens, Pfaffenweiler, S.95-110
- Reichertz, Jo (1995): Objektive Hermeneutik, in: Uwe Flick/Ernst v. Kardorff/Heiner Keupp/Lutz v. Rosenstiel/Stephan Wolff (Hrsg.): Handbuch qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen. 2. Auflage, Weinheim, S.223-228
- Riemann, Gerd (1987): Das Fremdwerden der eigenen Biographie. Narrative Interviews mit psychiatrischen Patienten, München
- Schatzman, Leonhard/Strauss, Anselm (1966): Social Class and Modes of Communication, in: Smith, Alfred G. (Hrsg.): Communication and Culture, New York, S.442-455
- Schütz, Alfred (1971): Gesammelte Aufsätze Bd. 1, den Haag
- Schütze, Fritz (1976): Zur Hervorlockung und Analyse von Erzählungen thematisch relevanter Geschichten im Rahmen soziologischer Feldforschung – dargestellt an einem Projekt zur Erforschung von kommunalen Machtstrukturen, in: Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen: Kommunikative Sozialforschung, München, S.159-260
- Schütze, Fritz (1977): Die Technik des narrativen Interviews in Interaktionsfeldstudien - dargestellt an einem Projekt zur Erforschung von kommunalen Machtstrukturen, Universität Bielefeld: Fakultät für Soziologie
- Schütze, Fritz (1982): Narrative Repräsentation kollektiver Schicksalsbetroffenheit, in: Eberhard Lämmert (Hrsg.): Erzählforschung. Ein Symposium, Stuttgart, S.568-590
- Schütze, Fritz (1983): Biographieforschung und narratives Interview, in: Neue Praxis, Jg. 13, S.283-293
- Strauss, Anselm L. (1994): Grundlagen qualitativer Sozialforschung, München
- Strauss, Anselm L., Juliet M. Corbin (1991): Basics of Qualitative Research. Grounded Theory Procedures and Techniques, Newbury Park u. a.
- Südmersen, Ilse M. (1983): Hilfe, ich erstickte in Texten! – Eine Anleitung zur Aufarbeitung narrativer Interviews, in: Neue Praxis Jg. 13, S.294-306
- Voß, G. Günter/Pongratz, Hans J. (1998): Der Arbeitskraftunternehmer. Eine neue Grundform der Ware Arbeitskraft? In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie Jg. 50, S.131-158
- Wagner, Gabriele (2000): Berufsbiographische Aktualisierung von Anerkennungsverhältnissen. Identität zwischen Perspektivität und Patchwork, in: Ursula Holtgrewe/Stephan Voswinkel/Gabriele Wagner(Hrsg.): Anerkennung und Arbeit, Konstanz, S.141-166
- Weick, Karl E. (1995): Sensemaking in Organizations. Thousand Oaks, Cal. u. a.
- Wiedemann, Peter M. (1986): Erzählte Wirklichkeit. Zur Theorie und Auswertung narrativer Interviews, Weinheim/München
- Witzel, Andreas (1982): Verfahren der qualitativen Sozialforschung. Überblick und Alternativen, Frankfurt/Main, New York
- Wohlrab-Sahr, Monika (1997): Individualisierung: Differenzierungsprozeß und Zurechnungsmodus, in: Ulrich Beck/Peter Sopp (Hrsg.): Individualisierung und Integration: neue Konfliktlinien und neuer Integrationsmodus? Opladen, S.23-36

Willisch, Andreas (1999): Sozialer Wandel und die Kategorie der Überflüssigkeit, in: Claudia Honegger/Stefan Hradil/Franz Traxler(Hrsg.): Grenzenlose Gesellschaft? Verhandlungen des 29. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie, des 16. Kongresses der Österreichischen Gesellschaft für Soziologie, des 11. Kongresses der Schweizerischen Gesellschaft für Soziologie Teil 2, Opladen, S.83-95

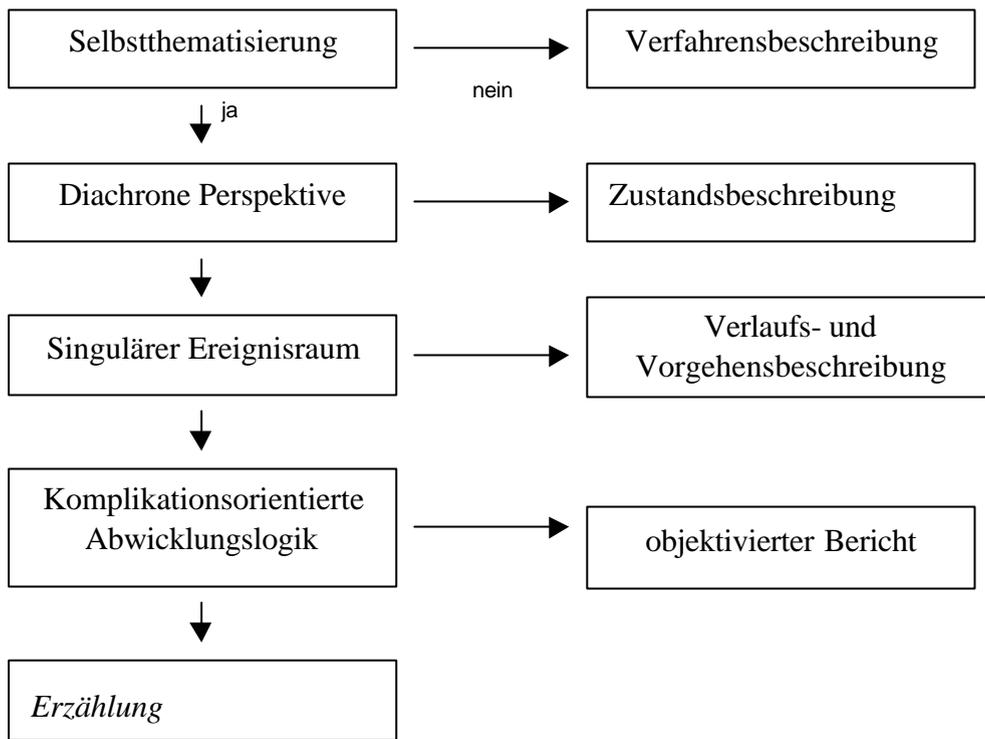


Abbildung 1: Identifizierung von Textgenres nach Wiedemann (1986, S. 98)