

Dr. Hartmut REINKE
(Bremen)

Qualitatives Forschen in der Arbeitswelt

Konzeption und Realisation einer in Anlehnung an die reflexive Grounded Theory Methodologie gestalteten qualitativ-phänomenologischen Arbeitsstudie; dargestellt anhand von Auszügen aus meiner Dissertation.

Ein Beitrag zur Diskussion in der Mailingliste QSF.

Online unter:

<http://netzwerkstattaqua.de/qualitatives-forschen-in-der-arbeitswelt-buero/>

in:

AQUA@WORK, Ausgabe 2019/11a
November 2019

ScienceBlog AQUA@WORK

www.netzwerkstattaqua.de

ISSN: 2699-0229

Herausgeber ist der Verein „Netzwerkstatt AQUA e.V.“

Angeregt durch die Diskussion in der QSF Mailingliste¹ um Präsentationsformen und Erscheinungsarten von Berichten zu Grounded Theory Entwicklungen habe ich den vorliegenden Aufsatz aus Teilen meiner Doktorarbeit² zusammengestellt und leiste gern einen Beitrag. Anschaulichkeit liegt mir am Herzen: Ich möchte zeigen, was ich als Grounded Theory erarbeitet habe und wie ich dazu gekommen bin; das halte ich für hilfreicher, als einfach Kapitel- bzw. Gliederungsüberschriften aneinanderzureihen. In der Hoffnung auf Übersichtlichkeit schreibe ich die Textanteile dieses Aufsatzes in kursiv; die Auszüge aus meiner Dissertation stelle ich in nicht-kursiver Schrift dar. Tauchen in den nicht-kursiven Absätzen doch kursive Elemente auf – keine Panik! Sie sind Hervorhebungen im Original.

Das wesentliche Merkmal qualitativer Forschung bzw. des Darstellens der Forschung und ihrer Ergebnisse ist in meinen Augen die Transparenz der gegangenen Schritte, die mit dem „immer wieder in den Blick nehmen der Ausgangsfrage“ einen Kompass haben. Im Sinne der Transparenz schreibe ich bei einigen Stellen auch den Hinweis „Aufsatzregie“ dazu, damit klar werden kann, was Dissertationsteil und was Aufsatzteil ist.

Zur Einleitung – das Vorhaben im Überblick

Ich arbeite als Schreibtrainer und stelle persönliche Bezugspunkte zu dem Gegenstand meiner Forschung an den Anfang der Dissertation, die unter anderem in der Darstellung aller reflexiven Momente auf das „sprechende Ich“ zurückgreift. Meine Dissertation umfasst 302 Seiten Text; auf etwa 14 Seiten beschreibe ich mich, meine Motive und Untersuchungshoffnungen, auch in biographischen Anschauungen. Deshalb kommt es in der Einleitung auch zu unterschiedlichen Zeitformen der Schriftsprache, will sagen: Ich schrieb nicht alles im Präsens, sondern griff zur Veranschaulichung von Ereignissen auch auf die Vergangenheitsform zurück.

Etwa um das Jahr 2011 herum begann ich, mich immer öfter und eindringlicher zu fragen: Wie geht es den Menschen, wenn sie schreiben? Schreiben sie gern? Was beeinflusst sie und ihre Texte? Wie handeln sie, wenn sie schreiben? Welchen Sinn, welche Bedeutung sehen sie in ihrem Schreiben? Was „passiert“ da, was empfinden sie? Welche Prozesse kann ich erkennen? Was lässt sich beschreiben?

Ich machte mich auf die Suche und fand eine Fülle wissenschaftlicher Schreibprozessforschungen: Untersuchungen zu den Korrespondenzprozessen kaufmännisch Tätiger gegenüber Kundinnen und Kunden³ sind nicht darunter. Ich fand die Arbeiten von Haipeter⁴, in denen es um Kaufleute zwischen Angestelltenstatus und

¹ DIVERSE QSF LISTE 07.11. 2019.

² REINKE 2019.

³ Ich versuche, eine gender-adäquate Schriftsprache und die in meinen Augen gute Lesbarkeit meines Textes nach Kräften zu vereinen. Schreibe ich in einer grammatikalisch nur ein Geschlecht betreffenden Form, so bitte ich, dieses in keiner Weise als Disposition, Diskriminierung, Gedankenlosigkeit, Ignoranz, Respektlosigkeit oder Faulheit zu verstehen. Es gibt in diesem Text also das „Binnen-I“ und den „*“ genauso wie die ausgeschriebene Form (z. B. Autorinnen und Autoren) und, wenn es nach meinem Dafürhalten die Lesbarkeit erhöht, die einfache, eingeschlechtliche Form (männlich oder weiblich).

⁴ HAIPETER 2011.

Dienstleistungsarbeit geht, und ich fand die Arbeiten von Kaiser⁵ zu den Einflusskriterien des Handelns und Denkens von Kaufleuten und der Sprache dort zugeschriebenen Bedeutung. Inspiriert von diesen Arbeiten und ihren Ausgangspunkten beschloss ich, das Schreiben kaufmännisch Handelnder zu untersuchen, dabei möglichst nah an die handelnden Personen zu gelangen und – so gut mir möglich – ihre Perspektive einzunehmen. Ich wollte keine Texte analysieren, sondern den Menschen bei ihrem Schreiben zusehen und mit ihnen über ihre aktuelle Schreibarbeit sprechen.

Ich fokussiere die Analyse des Entstehungsprozesses individueller Korrespondenz zwischen kaufmännisch handelnden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verschiedener Unternehmen und ihrer Kunden*innen aus der Perspektive der schreibenden Person. Hier finde ich mein Untersuchungsinteresse: Welche Prozesse laufen auf Autor*innenseite ab, wenn individuell an Kundinnen und Kunden gerichtete Schreiben entstehen?

Welche Schritte vollzieht, bewertet, verwirft eine kaufmännische handelnde Person bevor und während des Schreibens und nachdem?⁶ Perrin untersuchte ähnliche Fragen und Überlegungen im journalistischen Bereich; kaufmännische, nicht-journalistische Korrespondenzsituationen sind bisher kaum in den Fokus wissenschaftlicher Forschung gelangt.⁷

Als Beitrag zum Erhellung dieses Problemkreises bildet die Auseinandersetzung mit der operativen Produktion „alltäglicher“ individueller Geschäftskorrespondenz aus Perspektive der Autor*innen einen Schwerpunkt meiner Dissertation. Es gilt, sehr genau abzugrenzen: Gegenstand der untersuchten Schreibprozesse ist das von Mitarbeiter*innen an Kunden und Interessenten adressierte Schreiben (ohne Differenzierung nach Brief, E-Mail, Social Media Postings, Fax usw.); untersucht wird ausschließlich die Korrespondenz mit gewerblichen und privaten Kundinnen und Kunden; klar abzugrenzen sind die Inhalte schriftlicher Korrespondenz mit anderen Adressat*innen eines Unternehmens (bspw. Lieferanten, Presseorgane, Investoren usw.), um diese geht es in meiner Untersuchung nicht.

Es gilt zudem zu klären, was im Kontext der Untersuchung als „individuelle“ Korrespondenz zu verstehen ist. Mit dieser Überlegung geht auch das Untersuchungsinteresse einher, herauszufinden, zu welchen Anlässen kaufmännisch Tätige einen individuell zu verfassenden Text vorziehen, ob und wann sie auf Bestandstexte zurückgreifen und in welcher Form und mit welchen Motivationen dies geschieht.

Abzugrenzen ist meine Dissertation auch von der Untersuchung sprachkritischer oder sprachpflegerischer Aspekte des Korrespondierens, die bspw., wenngleich humoristisch aufbereitet, in den Veröffentlichungen von Sick⁸ in den 2000er-Jahren, aber auch schon zuvor in den Arbeiten Bornemanns⁹ in den 1980er-Jahren zentral thematisiert wurden. Es ist nicht Gegenstand dieser Dissertation, die Korrespondenz zwischen den Beteiligten zu bewerten

⁵ KAISER/BRÖTZ 2011, KAISER 2012, 2013; KAISER/BRÖTZ 2015.

⁶ Vgl. PERRIN 2003, S. 15.

⁷ Vgl. dazu auch den Aufsatz „Über die allmähliche Verfertigung der Gedanken beim Reden“ von Heinrich von Kleist. Er erkannte zu Beginn des 19. Jahrhunderts, dass Ideen beim Sprechen entstehen, dass Gedanken sich im Sprechen finden und formen. Ist dies eine Analogie zum Schreiben? Was bedeutete es für die Entstehungsprozesse von Kundenkorrespondenz? Wie „schreibdenken“ kaufmännisch Tätige? (vgl. TIESTE 2009.)

⁸ SICK 2009.

⁹ BORNEMANN 1982.

oder in ihrer Qualität oder Beschaffenheit zu kritisieren. Ebenso wenig wird die Reaktion der Adressat*innen in Erfahrung gebracht, gemessen oder berücksichtigt. Gegenstand dieser Dissertation ist vielmehr, die Perspektive des jeweiligen Autors, der jeweiligen Autorin einzunehmen und sein bzw. ihr Handeln zu beobachten, Einflusskriterien zu erkennen und Handlungsweisen zu verstehen.

Als Kundin und Kunde wird betrachtet, wer mit dem Unternehmen in einer Geschäftsbeziehung steht oder stand¹⁰; Interessenten und Interessentinnen sind diejenigen Adressaten, mit denen eine Geschäftsbeziehung gewünscht und angestrebt wird.

Ich untersuche empirisch, wie die jeweiligen Verfasser die Produktion kundenbezogener Korrespondenz gestalten. Wie schreiben kaufmännisch Tätige, wenn sie mit Kunden individuell korrespondieren? Da es kaum Untersuchungen zu dieser Frage gibt, versuche ich mit meiner Dissertation diese Forschungslücke zu schließen.

Die Frage, ob meine Untersuchung von kaufmännischen Schreibprozessen am Arbeitsplatz eine Quelle sein kann, aus der aus berufspädagogischer Hinsicht Impulse für die diesbezügliche betriebliche Aus- und Weiterbildung zu schöpfen sind, fokussiert einen nicht unerwünschten Nebeneffekt – berührt jedoch nicht das Ziel der Grundlagenforschung. Ansatzpunkte für inner- und außerbetriebliche Qualifikationsprozesse identifizieren und benennen zu können, ist eine hoffnungsvolle Idee, kein Ziel.

Das Erkennen und Benennen-Können des subjektiven Bezugsrahmens des Schreibprozesses von kaufmännisch Tätigen in der individuellen Kundenkorrespondenz ist mein Forschungsziel und eine Forschungshoffnung.

Dieses untersuchungsleitende Ziel ist erreicht, wenn es gelingt, die Zusammenhänge zu rekonstruieren und die Faktoren zu verstehen, die das individuelle Schreiben und Texten kaufmännisch Tätiger an Kunden und Kundinnen prägen und beeinflussen. Meine Hoffnung ist, Charakteristiken des jeweils individuellen Schreibens in vivo zu erkennen und in meiner Forschung der schreibenden/handelnden Person so gerecht zu werden, dass ich den Einzelfall wahrnehme, beschreibe, analysiere, um so durch den kontinuierlichen Vergleich der Einzelfälle zu übergeordneten Begriffen einer die Fälle umfassenden und in den Daten „groundenden“ Erklärung zu gelangen.

Nach fünf Jahren Vorbereitung, Feldarbeit und Ernte trage ich die Antworten im Rahmen dieser explorativen Untersuchung der terra incognita „Wie schreiben kaufmännisch Tätige Kundinnen und Kunden?“ zusammen.

Dazu stelle ich dann in der Dissertation verschiedene Aspekte und Implikationen vor. Sie dienen der Einordnung dieser Arbeit, dem Nachvollzug des Vorgehens und der theoretischen Sensibilisierung. Das Kapitel 2 der Arbeit ist überschrieben mit „Präkonzepte und Stand der Forschung“ und umfasst etwa 75 Seiten. Dieser Darstellung folgt mit knapp 30 Seiten Umfang das Kapitel „Methoden und Forschungsdesign“, nachfolgend einige Auszüge daraus:

¹⁰Die Definition des Begriffs „Kunde“ ist vielschichtig. Das deutsche Zivilrecht bspw. nutzt den Begriff nicht, sondern spricht von Verbrauchern. Andere, z. B. die DIN EN ISO 9000:2015 sieht in Kunden „Organisationen oder Personen, die ein Produkt empfangen“. Für diese Dissertation ist relevant: Es gibt eine Beziehung zwischen Anbieter und Abnehmer, die zu Austausch von Waren, Leistungen, Geldmitteln führt. Diese Beziehung kann, je nach Branche, Markt und inhaltlichen Ausgestaltungen des Geschäfts, für Anbietende und Abnehmende unterschiedliche Bedeutungen und Stellenwerte haben.

Das Sampling

Kaufmännisch Tätige in Korrespondenzsituationen – ohne Ansehen der Branche, der Unternehmensgröße, ohne Ansehen des Geschlechts, des Alters, der Dauer der Betriebszugehörigkeit oder anderer soziodemografischer Angaben – ausfindig zu machen, sie als Teilnehmer*innen zu gewinnen und von ihnen in die eigene Arbeitswelt, die reale Situation am Arbeitsplatz zumindest für einen Moment beobachtend, fragend, filmend und aufzeichnend eingelassen zu werden, bedeutet für mich einerseits, mich in immer wieder anders gelagerte Arbeitsplatzsituationen zu begeben, und für die Teilnehmer*innen andererseits, sich zu öffnen und sich selbst einer bis dato weitestgehend unbekanntem Beobachtungssituation auszusetzen. So ist für alle Beteiligten eine erhebliche Vertrauensarbeit zu leisten, um eine offene, beobachtbare Situation zu schaffen. Zu den individuellen persönlichen Präferenzen der Teilnehmenden kommen ganz praktische, kaum planbare Faktoren wie bspw. die Beschaffenheit von Arbeitsplätzen, Arbeitsräumen und anderen organisatorischen Rahmenbedingungen hinzu. Hier schreibt ein Untersuchungsteilnehmer im Einzelbüro, dort sitzt eine andere in einem Großraumbüro mit anderen, wieder andere telefonieren, beantworten Fragen von vorbeikommenden Kolleg*innen, während sie schreiben. Andere sammeln ihre Schreibarbeiten, während manche Schreibarbeiten als Sofortarbeit erledigen. Genau diese Begegnungsabsicht mit der Realität in verschiedenen Korrespondenz-Arbeitswelten kaufmännisch Handelnder und die erkenntnisorientierte Rekonstruktion sind die alle methodischen Überlegungen auslösende Momente.

In qualitativer Forschung steht, nach Ansicht einiger Vertreter*innen¹², im Fokus der Teilnehmer*innenauswahl nicht die statistische, sondern die konzeptuelle Repräsentativität des *samples* für das Untersuchungsfeld. Im Sinne der klassischen GTM¹³ ist es üblich, schon direkt nach dem ersten Gespräch, der ersten Beobachtung – dem ersten Erzeugen von Datenmaterial also – mit dem Auswerten zu beginnen und hierüber die Auswahlkriterien für das nächste Gesprächs, die nächste Beobachtung bzw. die nächste Datenmaterialgenese zu gewinnen. Diese Form der Datenerhebung wird meist auch als *theoretical sampling* verstanden und ist „deswegen besonders dann sinnvoll, wenn [...] keine Orientierungshypothesen über den untersuchten Gegenstandsbereich zur Verfügung stehen [...]“¹⁴.

Ursprünglich hatte ich mir vorgestellt, bei der Fallauswahl gemäß des *theoretical sampling* im Sinne einer klassischen GTM vorzugehen. Demzufolge sollte der nächste Fall, der ausgesucht wird, sich an der bereits gewonnen Erkenntnis des aus dem vorherigen Fall orientieren: Datenauswertung und Bestimmung neuer Untersuchungseinheiten sollten Hand in Hand gehen. Das *sample* meiner Untersuchung entstand aufgrund der besonderen Umstände des Feldzugangs anders, da die in der Literatur zu der Feldauswahl qualitativer Forschung und speziell zu der Grounded Theory genannten Instrumente der Felderreichungsversuche, z. B. das Einbeziehen von Personen in *gatekeeper*-Funktion oder das Aufrufen zur Teilnahme im

¹² Siehe bspw. KRUSE 2015, SCHREIER 2008 oder auch HILDENBRAND 2013 (in einer Arbeit über das Werk Anselm STRAUSS).

¹³ Vgl. GLASER/STRAUSS/PAUL 2010.

¹⁴ Vgl. KELLE/KLUGE 2010, S. 50.

Untersuchungsvorfeld¹⁵ in meinem Fall erfolglos blieben – zwar gab es Gespräche und Aushänge mit Handelskammern, Handwerkskammern, mit SteuerberaterInnen und Wirtschaftsprüfenden. Allerdings konnte so kein Teilnehmender gewonnen werden.

Ich griff deshalb auf eine Version des *convenience sampling* zurück. Das *sample* entstand somit nicht rein theoretisch und auch nicht rein selektiv, es gab weder ein gleichbleibendes Vorgehen vom ersten Gespräch und seiner Auswertung hin zum nächsten Gespräch und der nächsten Auswertung noch einen vor Beginn oder während der Untersuchung festgelegten und abzuarbeitenden starren Auswahlkriterienkatalog.¹⁶

Bis auf eine Teilnehmerin kannten mich alle Personen im Vorfeld. Ihre Teilnahme basiert einerseits auf der beruflichen Bekanntschaft mit mir (aus Seminaren, Vorlesungen, Beratungen) und andererseits auch auf ihrem Eigeninteresse am Thema. Sie wussten in etwa, wen sie an ihre Seite lassen und warum. Ohne diese Basis zwischen den Teilnehmenden und mir wäre diese Untersuchung nicht entstanden.¹⁷

Zwischen der Ansprache der ersten Teilnehmenden und dem Beginn der Auswertung aller Transkripte liegen mehrere Jahre. Es ist eine in ihrer Komplexität nicht zu unterschätzende Herausforderung, den Untersuchungswunsch mit den Mitarbeitenden und betrieblichen Bedingungen (z. B. Umbau, Umfirmierung, Urlaub in Abteilung, Krankenquote, Arbeitsbelastung, Saisonzeiten usw.) zu koordinieren.

Es wurden auch nicht alle Teilnehmer*innen zum gleichen Zeitpunkt Teilnehmer*innen. Nicht jeder erfüllte die Kriterien und erklärte sich bereit – nicht jeder, der sich zur Teilnahme bereit erklärte, erfüllte die Kriterien. Auch der Zugang zu jeder und jedem Einzelnen musste individuell gefunden werden.

Das Feld besteht aus zehn kaufmännisch Tätigen aus insgesamt neun Unternehmen der Branchen Finanzen, Mode, Kosmetik, Medizintechnik, Logistik, Lebensmittel und Bildungsdienstleistung. Hinzu kommen Gespräche mit Führungskräften – zwei Personen aus zwei verschiedenen Firmen – diese Gespräche entsprangen dem, wie Breuer es nennt, „noising around“, einem „aufmerksame[n], aber relativ unspezifische[n] Herumhängen, Mitfließen, Bummeln und Schnüffeln im Feld“¹⁸. So erschließt sich mitunter auch der Kontext der Handlungssituation *in situ*. Konkret ergaben sich beide Gespräche durch Interesse der Führungskräfte an meinem Tun. Da ich die Aufzeichnungstechnik ohnehin bei mir hatte und sie mit der Aufnahme einverstanden waren, zeichnete ich die Gespräche auf, transkribierte sie und übernahm sie als Zusatzmaterial in meine Untersuchung.

¹⁵ HELFFERICH 2011, S. 176.

¹⁶ Siehe hierzu: „Die Orientierung auf die Alltags- oder Lebenswelten der Beforschten sowie die Konstruktionen erster Ordnung verbietet es in der qualitativen Forschung, dass Beforschte in standardisierte, kontrollierte experimentelle Settings eingebunden werden. Solche kontrollierten Settings sichern in der quantitativen Forschung die Reliabilität und Validität der Forschung, im Verständnis der qualitativen Forschung ‚domestizieren‘ sie aber das Forschungsinteresse und die -bedingungen“ (EINSIEDLER u.a. 2013, S. 73).

¹⁷ Ich habe allen Teilnehmenden zu Beginn der Gespräche und Aufzeichnungen mein Forschungsinteresse offengelegt, niemand sollte Angst haben, „etwas falsch“ zu machen oder „langweilig“ zu sein, sozusagen nicht „erforschenswert“. Mein Interesse galt dem üblichen, „normalen“ Arbeitsalltag, dem Geschehen in der Wirklichkeit – und diese Botschaft kam nach meiner Wahrnehmung auch an.

¹⁸ BREUER 2010, S. 62.

Die Teilnehmenden

Akteure werden persönlich und individuell befragt – all dies stellt Anforderungen an den Schutz der Vertraulichkeit, der Daten, der Informationen und der Personen. Darüber hinaus erfordert das Forschen im Feld, dass die Beforschten bereit sind, Zeit zu investieren und auch Mehrarbeit zu leisten oder evtl. Liegegebliebenes aufzuholen. Zudem müssen ihre Arbeitgeber bereit sein, unter Umständen kurzfristige Produktivitätseinbußen hinzunehmen. Die Zeitfenster sind demnach effizient zu gestalten und mit möglichst geringem Störungspotenzial zu planen.

In dieser Untersuchung gibt es also zwei Arten von Gesprächspartnern: einmal und hauptsächlich die schreibenden Mitarbeiter*innen, die zudem im Schreibprozess beobachtet werden und sich im Gespräch sich dazu äußern, zweitens und als Zusatzquelle zu verstehen, Vertriebs- und Marketingverantwortliche in strategisch-kaufmännischer Funktion. Sie alle handeln – zumindest gemäß der Funktionsbeschreibung ihrer Aufgabenbereiche – als Kaufleute, qualifiziert durch eine kaufmännische Ausbildung oder/und ein betriebswirtschaftliches oder anderes Studium oder/und eine kaufmännisch geprägte Fortbildung oder/und qua ihrer betrieblichen Funktion und Position.

Da in dieser Untersuchung keine Orientierungshypothesen zur Verfügung stehen – auch, um so offen wie möglich zu bleiben – impliziert der Untersuchungsgegenstand „Kundenkorrespondenz kaufmännisch Tätiger“ zumindest orientierende Merkmale. Die Teilnahme Kriterien:

- Wichtig für die Aufnahme in das Daten-*sample* war, dass eigenhändig Kundenkorrespondenz erstellt wird. Die Teilnehmenden verstehen ihre Schreibarbeit als individuelle Schreibarbeit, das heißt, auf die Frage „Schreiben Sie individuelle Texte an einzelne EmpfängerInnen?“ antworten sie mit „Ja“. Dieses Kriterium dient der Abgrenzung zu journalistischen Texten oder reiner Werbetextproduktion (Slogan, Anzeigentexte o. ä.), wie sie meist von ausgebildeten JournalistInnen oder WerbetexterInnen erbracht werden.
- Die Teilnehmer*innen sind in Arbeit, sie sind weder arbeitslos noch krank oder im Urlaub. Sie sind an ihrem Arbeitsplatz.
- Sie wollen, dürfen und können dort besucht werden.
- Sie sind real mit der Erstellung von Korrespondenztexten an Kunden befasst (wahlweise Brief, E-Mail, Fax, Posting usw.).
- Sie schreiben während meines Besuchs echte Briefe bzw. Texte an Kunden; es sind weder Übungen noch Beispiele, sondern reale, echte Korrespondenzbeiträge.
- Sie sind einverstanden mit der Aufzeichnung des Gesprächs (Audio) und der Bildschirminhalte der Korrespondenz/Textproduktion (Video).
- Sie nehmen freiwillig teil.
- Sie sind kaufmännische Angestellte, die nicht obligatorisch über eine kaufmännische Ausbildung oder ein diesbezügliches Studium verfügen.

Jedes Gespräch, jeder Besuch und jede Arbeitsplatzbegleitung geschieht in einer eigenen Wissenswelt, einer in sich geschlossene „Insel“¹⁹ des Alltagswissens, der Alltagsrituale, Abläufe, Prozeduren, der persönlichen Stärken, Schwächen, Ansichten, der Beziehungen,

¹⁹ Die Vokabel des „Besuchens“ mutet in diesem Kontext ethnografisch an – und ja, so habe ich mich auch gefühlt und zu verhalten versucht: als Entdeckungsreisender.

der Verhältnisse. Jede dieser Inseln ist – um mit Bourdieu zu sprechen – ein eigenes soziales, mehrdimensionales Feld; ein Kondensationsort also von Prinzipien der Differenzierung und Verteilung derjenigen Eigenschaften, die innerhalb dieses Feldes ihrer Trägerin oder ihrem Träger Macht, Stärke, Position verleihen oder auch nicht.²⁰

Anlehnung an die Reflexive Grounded Theory (rGTM)

Die Subjektivität des Forschenden wird, da eben nicht objektiv, einerseits als Störfall (informant bias) betrachtet, andererseits als mögliche Hilfestellung in der Forschung (bspw. in während der teilnehmenden Beobachtung) gesehen.²¹

Wie ist nun mit Subjektivität im qualitativen Paradigma umzugehen?

„One major difference between qualitative and quantitative research approaches is that researchers address the role of the instrument, the human interviewer. Rather than view the interaction as a negative [...] the interviewer can be a smart, adaptable, flexible instrument, able to respond to situations with skill, tact, and understanding. Only by recognizing that interaction and affirming its possibilities, can interviewers use their skills to minimize the distortion that can occur.“²²

Das Erkennen ist subjektgeprägt. Das Subjekt erkennt und interpretiert.²³

Die von Strauss und Glaser in den 1960er-Jahren vorgestellte Grounded Theory beansprucht für den Forschenden eine Haltung „naiver Objektivität“ – eine Forderung, der, wie gezeigt, nicht gerecht werden kann, da Forscher*innen „nie unschuldig“²⁴ am Forschungsprozess Beteiligte sind. Breuer schlägt deshalb vor, Subjektivität offen und reflexiv in die Forschung zu integrieren. Die Grounded Theory ist eine Methodologie im steten Wandel – Clarkes Arbeit zur „Situationsanalyse“²⁵ ist bspw. eine Weiterentwicklung der Grounded Theory von ihren traditionellen Ursprüngen hin zu einer stärker konstruktivistischen, reflexiven Ausrichtung.²⁶ Breuer umfasst in seiner Auffassung der Reflexiven Grounded Theory (rGTM)²⁷ die Person und die Rolle des Forschers bzw. der Forscherin als Ressource im Forschungsprozess noch ausgeprägter: Der Forscher bzw. die Forscherin wird als Resonanzkörper begriffen, dessen bewusste und unbewusste Interaktion mit der Untersuchung als Teil der Forschung zu sehen ist – mit all den darin möglichen Verzerrungen und aber auch den in dieser Betrachtung möglichen Bereicherungen. Das Subjekt „Forscher*in“ als Forschungsbestandteil sinnvoll und transparent zu integrieren, erfordert Reflexivität und ein besonderes Maß an

²⁰ HILDENBRAND 2013.

²¹ Vgl. BREUER 2010, S. 58ff.

²² GRANOT, ELAD ET AL. 2012, S. 550.

²³ Siehe dazu auch die biografisch orientierten Passagen von KAISER über den Bildungsforscher HEYDORN. Sie veranschaulichen einen intensiveren Zugang zu den Inhalten und erschließen die subjektiven Hintergründe der Interpretationen (Vgl. RAGUTT/KAISER 2016, S. 184 ff).

²⁴ Vgl. CLARKE/KELLER 2012, S. 114 ff.

²⁵ Vgl. ebd.

²⁶ Siehe ebd. und auch die Arbeiten von BROWN 2012.

²⁷ BREUER 2010.

Rechenschaftspflichten des Forschers.²⁸ Im Gegenzug ermöglichen reflektierte Integration und transparente Dokumentation ein hohes Maß an Gegenstandsangemessenheit, an Flexibilität und – ebenso hilfreich: Freiheit in der Forschungssituation. Auch deshalb bin ich in Anlehnung an die rGTM vorgegangen.

Diese Haltung gegenüber dem Subjekt prägt auch den sprachlichen Ausdruck in der Dissertation. Formulierungen in dritter Person erzeugen eine Sachlichkeit, die in dieser Form qualitativer Forschung nicht permanent vorhanden sein kann. Daher sind die subjektiven Anteile dieses Kapitels in der grammatikalisch ersten Person Singular („Ich-Form“)²⁹ erkennbar als subjektive Anteile verfasst. Dies ist ganz im Sinne der rGTM. Qualitative Forschung ist, wie Breuer betont, „Interaktion“ zwischen dem Forschenden und dem Feld; Sozialforschung geschieht unabweisbar und grundlegend in dieser Form, geprägt von Handelnden aus „Fleisch und Blut“³⁰.

„Das ‚Leben‘ des beforschten Subjekts konstituiert die Bedeutung des Textes³¹, und die Festlegung dieser Bedeutung ist eine Sache der Interpretation, die immer relativ zum Interpreten ist. So ist die Anwendung der Grounded Theory-Methode von der Annahme geleitet, dass die Bedeutung eines Textes, die durch die Untersuchung ans Licht gebracht wurde, in dem Leser, der mit dem Interpreten zusammen der gleichen Kultur entstammt, so Wiederhall findet, dass die Zuhörerschaft sich mit der Interpretation identifiziert und von ihr bewegt wird.“³²

Die Tiefe der Interpretationen des qualitativ gewonnenen Materials wird somit maßgeblich von der Art und dem Ausmaß der Reflexivität geprägt, die in der qualitativen Forschungsarbeit – von den ersten Überlegungen bis zum letzten Wort der schriftlichen Auswertung – ermöglicht, zugelassen und dokumentiert wird. Deshalb halte ich es für sinnvoll, das zugrunde liegende Verständnis von Reflexivität darzustellen. Reflexivität umfasst nicht nur das Subjekt, sondern auch die Verhältnisse und Gegebenheiten in vorhandenen sozialen Systemen, sei es in der Gesellschaft allgemein oder in konkreteren Beziehungs- und Wirkgeflechten wie bspw. der Arbeitswelt und ihrer organisatorischen Gestalt. Reflexivität ist somit keine bloße „Nabelschau des sich selbst reflektierenden Subjekts“³³, es ist vielmehr eine Reflexivität im Sinne des lateinischen *animus reflectere*, also des „seine Gedanken, sich auf etwas hinwenden“³⁴. Gedanken, die an Buber anknüpfen.

Es ist die Reflexivität aller Beteiligten – meiner selbst, der ich mich als Subjekt zu einem immanenten Element „meiner“ Forschung mache; es ist die Reflexivität der kaufmännisch

²⁸ Siehe dazu auch: Ein Merkmal zur Gütebewertung qualitativer Sozialforschungen ist die eingebrachte Reflexivität der Forschenden (Vgl. REICHERTZ 2005, S. 571ff. und REICHERTZ 2015).

²⁹ Siehe dazu auch: Auf die Frage nach der Zulässigkeit der Verwendung der ersten Person Singular, dem Benutzen der „Ich-Form“ in akademischen Abschlussarbeiten, antwortet MEYEN: „... ja (mit Ausrufezeichen) bei qualitativen Methoden“ (MEYEN 2011, S. 35), siehe auch REINKE 2019.

³⁰ BREUER 2010, S. 140.

³¹ Die Aussage „Text“ beziehe ich auf die Transkripte aus dem Feld. Sie – und nicht allein die Audio/Videodaten – bilden die Grundlage des (auch intersubjektiven) Interpretierens.

³² RENNIE 2005, S. 98.

³³ Vgl. FORSTER 2013, S. 589f. FORSTER 2013, S. 589f.

³⁴ Ebd.

Tätigen, da sie offen in die Untersuchungsthematik einbezogen sind und von den Untersuchungsabsichten wissen; darüber hinaus ist es auch die Reflexivität der Mitglieder der AQUA-Netzwerkstatt³⁵, die als Partner*innen offener Kodierungen des Materials im Sinne des intersubjektiven Austausches ihre Interpretationen reflexiv einbrachten.

Die Reflexivität dieser Arbeit ist somit diversifiziert und trägt dazu bei, eben das zu leisten, was qualitative Forschung zu leisten vermag: das Erkennen homologer Strukturen in den beobachteten, immer wieder zueinander und gegeneinander gestellten, systematisch verglichenen Einzelfallerhebungen und -analysen.

GTM ist dabei viel eher als ein Forschungsparadigma zu verstehen denn als eine konkrete Methode. Essenziell ist die grundlegende Idee der GTM: In sequenzieller Analyse des in möglichst offenen Begegnungssituationen gewonnenen Materials Kategorien hervortreten zu lassen – sie eben nicht an das Material heranzutragen, sondern aus diesem Material zu gewinnen.³⁶

Dies geschieht auch im Vertrauen darauf, dass das Material tragfähig und belastbar genug ist, um die Antworten auf die Forschungsfrage geben zu können. Codes und Kategorien kommen aus dem Material, variieren von Einzelfallauswertung zu Einzelfallauswertung, lassen sich kontrastieren, vergleichen, in Ähnlichkeiten und Eigenheiten differenzieren.³⁷

Das „groundende“ Moment meiner Untersuchung besteht in dem möglichst kategoriefreien Herangehen an die verschiedenen Phänomene und dem kontinuierlichen Vergleichen der durch eigene Interpretation gewonnenen Gedanken aus allen Fällen sowie dem aktiven Austausch in der Netzwerkstatt AQUA, dem Vorstellen und Diskutieren „meines“ Materials auf verschiedenen Methodenworkshops und der sensibilisierenden Zusammenarbeit im Doktorand*innen-Kolloquium der Philosophischen Fakultät an der Universität Rostock.

Nicht zuletzt sei daran erinnert, dass die rGTM kein Selbstzweck ist. Sie ist offen und flexibel angelegt, eben um sich dem Gegenstand anzupassen und nicht den Gegenstand der Methode. Codierparadigmen und Fragelisten können helfen, sie sind keine festgeschriebenen,

³⁵ Die Selbstauskunft der Netzwerkstatt: „AQUA steht für ‚Arbeitsgruppe mit qualitativem Ansatz‘. Die AQUAs haben sich im Juli 2003 während eines Offline-Treffens in Berlin gegründet. Inzwischen konnten mehrere Dissertationen abgeschlossen werden und einige ‚Generationenwechsel‘ haben stattgefunden. Wir sind eine gemischte Gruppe und arbeiten alle mit qualitativen Ansätzen, jedoch in einer breiten Methodenvielfalt. Zurzeit beschäftigen wir uns mit pädagogischen und didaktischen Fragestellungen sowie Themen aus den Bereichen der Soziologie und Sozialpsychologie. Methodisch und methodologisch ordnen wir uns der qualitativen Sozialforschung zu. Unsere Analyseansätze orientieren sich vorwiegend an der Qualitativen Inhaltsanalyse, der Grounded-Theory-Methodologie, der Diskursanalyse und ethnographischen Ansätzen. Wir treffen uns alle 14 Tage im Chat, um dort gemeinsam individuelle Anliegen eines Gruppenmitglieds zu bearbeiten. Dieses kann die Kodierung eines Transkripts sein, die Bearbeitung von Methodenfragen, die Reflexion des Standes im eigenen Forschungsprojekt, die Gliederung der Dissertation, das Verhältnis zum Betreuer/zur Betreuerin usw. Inhaltlich sind wir also sehr offen. Phasenweise regen Austausch haben wir auch über unsere E-Mail-Liste. Wir legen großen Wert auf ein offenes und freundliches Miteinander. In diesem Sinne verstehen wir uns als Forscher_innenfamilie, deren Mitglieder sich inhaltlich wie menschlich wahrnehmen und unterstützen“ (BLACKBOARD 1997-2017, siehe auch AQUA NETZWERKSTATT E.V.).

³⁶ Vgl. KRUSE 2015, S. 96.

³⁷ In gleicher Weise, ohne Rückgriff auf ein bestehendes, theoretisch fundiertes Kategoriensystem waren auch BRÖTZ/KAISER und Kolleg*innen bei der Kodierung der kaufmännischen Ordnungsmittel vorgegangen, wobei die Fälle faktisch von vorneherein als Gesamtheit der kaufmännischen Aus- und Fortbildungsberufe in Deutschland festgelegt waren.

starrten Bestimmungen. So gilt für die nachfolgende Auswertung der Daten, was Breuer über Verfahren und Regeln des Kodierens schreibt:

„Die Vorstellung, es gäbe die (einzig) richtige Vorgehensweise des Codierens, führt in die Irre. Es bilden sich im Laufe der individuellen GTM-Praxis bestimmte persönlich-handwerkliche Stilvarianten des Umgehens mit dem Regelwerk der Lehrbücher heraus. Ferner ist es praktisch unmöglich, das gesamte bei einem GTM-Projekt gewonnene Datenmaterial (Gesprächstranskripte, Feldprotokolle, selbstreferentielle Beobachtungen etc.) in gleichbleibender Detailliertheit zu kodieren. Stets ist es notwendig, aus umfangreichen Datenmengen bestimmte Ausschnitte (vorläufig, vermutlich) bedeutsam und interessant auszuwählen und sich diesen in der Analyse besonders aufmerksam, feinkörnig und intensiv zu widmen. Diese Auswahlentscheidung sollte unter gegenstandsbezogenen Fokussierungsleitlinien begründet sein und im Lichte neuer Überlegungen modifiziert werden.“³⁸

Ich erinnere daran, was ich in meiner Arbeit erforsche: das Suchen nach und das Erkennen von Einflusskriterien und Faktoren auf das individuelle Schreiben kaufmännisch Handelnder mit Kundinnen und Kunden.

Konsequenzen für das eigene Design – das Vorgehen

Aus arbeitsökonomischen und pragmatischen Gründen war mein Weg in das Feld und das dortige Agieren eine Mischung aus Plan und Zufall. Die Fallauswahl war angesichts des schwereren Feldzugangs kaum zu steuern und orientiert sich maßgeblich an den Zugangsmöglichkeiten. Lediglich die Aufgabe des Erstellens individueller Kundenkorrespondenz verbindet die Fälle. Da weder inferenzstatistische Aussagen noch Repräsentativität beabsichtigt sind, ergeben sich daraus jedoch keine Hemmnisse für den Erkenntnisgewinn.

Vertreter*innen der objektiven Hermeneutik³⁹ gehen davon aus, dass schon der Einzelfall zumindest die „zugrunde liegenden latenten Sinnstrukturen“⁴⁰ bestimmbar macht, die über diesen Einzelfall hinaus objektive Gültigkeit haben, also verallgemeinerungsfähig sind. Breuer verortet den Wert reflexiver Grounded-Theory-Arbeiten „stärker auf der Entwicklung und Ausdifferenzierung von bereichsbezogenen Theorien als auf ihre Gewissheitsabsicherung – trotz des Idealpostulats der ‚theoretischen Sättigung‘“⁴¹. Diesen „Bereichsbezug“ zu erarbeiten, zu entwickeln und differenziert zu gestalten, sehe ich als den wichtigen Aspekt meines Vorgehens.

Die Forderung von Wohlrab-Sahr, „zu begründeten Generalisierungen und zur Theorie zu gelangen“⁴², ist dabei kein Widerspruch. Es muss nur deutlich gemacht werden, für wen die Generalisierung zutrifft bzw. für wen die Theorie stimmt.

Zu Beginn der Untersuchung ließen sich zumindest grob ein Untersuchungsfeld abstecken und die Kriterien für die Ansprache und Annahme geeigneter Teilnehmer*innen skizzieren.

³⁸ BREUER 2010, S. 79.

³⁹ Vgl. BOHNSACK 2003, S. 69ff; Er setzt sich hier mit OEVERMANN auseinander.

⁴⁰ Vgl. HELFFERICH 2011, S. 173f.

⁴¹ BREUER 2010, S. 58.

⁴² PRZYBORSKI/WOHLRAB-SAHR 2014, S. 5.

Gleichwohl gilt, was Strauss und Corbin über das Zusammenstellen des TeilnehmerInnen-Feldes sagen:

„Vielleicht dauert es länger, Prozess und Variation aufzudecken und Dichte zu erreichen, wenn Sie eher nach der Chance gehen (das, was erreichbar ist) als nach Auswahl vorgehen. Aber es ist machbar, und zwar erfolgreich.“⁴³

Die Auswertung der Daten erfolgt daher als Prozess, als ein oszillierendes Vorgehen zwischen der sich aus Forschungsfrage und Präkonzept ergebenden Makroebene und den Mikrostrukturen des Materials. Die Zusammensetzung des *samples* rekurriert somit auf das Material und erschafft so eine Voraussetzung der „grounded“ Theorieentwicklung in, an und aus den Daten heraus.

Schon während ich mein Forschungstagebuch führte, wurde mir klar, dass die sofortige Auswertung eines Falls den Blick für den nächsten zu untersuchenden Fall entweder zu stark schärfen oder einengen kann. In der aus der Auswertung während der Feldarbeit entstehenden Fallauswahl liegt demnach auch das Risiko starker Selektivität, einer zu verengenden Fokussierung. Dies intensiviert sich noch dadurch, in der Auswahl der Teilnehmenden nicht „aus dem Vollen schöpfen“ zu können. Ein über die genannten Kriterien hinausgehendes (weil: sich aus der ersten oder weiteren Auswertungen ergebendes) Ablehnen oder Verwerfen von Teilnahmen war innerhalb dieses Untersuchungsgebietes nicht realisierbar.

Methodologisch musste ich also, wie erwähnt, einen Weg finden, der mir half, diese Zusammensetzung des Untersuchungsfeldes systematisiert zu integrieren. Bei Anwendung „klassischer“ Grounded Theory wäre die Feldzusammensetzung viel mehr Gegenstand getroffener Auswahlentscheidungen aus dem erkannten Feld heraus. Ich musste flexibel sein, um den Blick in diese verschiedenen Arbeitswelten, den ich geschenkt bekam, offen und frei zu halten für die jeweilige konkrete Situation vor Ort und den handelnden Menschen, der mich an seine Seite ließ. Diese Flexibilität fand ich in der rGTM in Anlehnung an Breuer.

„Die Einzigartigkeit, das Individuelle, das Isolierte – auch das Ganzheitliche – erinnert sehr stark an unseren Alltag, in dem man nie aggregierten Daten oder einzelnen Variablen, sondern handelnden Individuen begegnet, diese in spezifischer Weise wahrnimmt und interpretiert.“⁴⁴

Erhebungsinstrumente

In der Datenerhebung – der reinen Einzelfall-für-Einzelfall-Feldphase – erzeuge ich, dank teilnehmender Beobachtung und ethnografischer Feldnotizen in der beruflichen Praxis, kurze „Momentaufnahmen“ in der Arbeitswelt verschiedener Personen.

Mein Feld besteht aus der Begegnung mit den Schreibenden an den konkret aufgesuchten Orten der Korrespondenzarbeit in verschiedenen Unternehmen, es besteht aus den Gesprächen mit ihnen und dem Beobachten ihres Schreibens; das Feld besteht aus den elaborierten Texten der Teilnehmenden und schließlich auch durch mich selbst. Ein/e andere/r Forscher/in wird vermutlich ein anderes Feld erzeugen, ganz einfach, weil er oder sie ein

⁴³ STRAUSS/CORBIN 1996 (im Original), zitiert nach: TRUSCHKAT/KAISER-BELZ/VOLKMANN 2011, S. 365.

⁴⁴ LAMNEK 2008, S. 311.

anderer Forscher bzw. eine andere Forscherin ist. Relevant sind die Tiefenstrukturen, die in der jeweiligen Schreibkultur erkannt und herausgearbeitet werden.

Breuers Verständnis einer reflexiven Forscherhaltung in qualitativer Feldarbeit schließe ich mich an, wenn er „persönliche Erlebnisse und Berührungspunkte [...] und mit dem Thema assoziierte Träume“⁴⁵ als beachtenswerte Begleiterscheinungen anführt. Ich habe in meinem Forschungstagebuch festzuhalten versucht, was mir während des Tages, am Morgen nach dem Aufwachen oder vor dem Einschlafen in Momenten der Ruhe durch den Kopf gegangen ist, wenn „mein“ Thema sich meldete und Gedanken zu kreisen begannen.

Kurzer Regietext für den Aufsatz – es folgt eine dieser Selbstbeobachtungen, die ich in der Dissertation an den Beginn eines Unterkapitels stellte:

„Ich sitze in einer Bäckerei, sehe die Straße und die Menschen, die aus den Gebäuden in umliegende Restaurants und Läden strömen; es ist Mittagspause in den Büros der Innenstadt und mit dem Blick auf die wogende Menge denke ich unwillkürlich an Horst, an Elke, an Inge, an Barbara, Jessica und die anderen, an ‚meine Fälle‘, ich spüre, wie eng sie mir ans Herz gewachsen sind im Laufe der Jahre, die ich mit Transkriptionen und Interpretationen verbracht habe. Ich habe ihre Stimmen gehört, ihre Worte gehört und immer wieder gelesen. Qualitatives Arbeiten ist intensiv, erschöpfend und braucht Reifezeit. So viele Einblicke in so verschiedene Welten! Wie viele Elkes und Inges und Silkes, wie viele Horsts es wohl geben mag unter denen, die hier zu Tisch gehen und anschließend zurückkehren an ihren Arbeitsplatz? Schreiben sie alle? Geht es ihnen ähnlich oder ganz anders? Ob sie sich wiedererkennen können in meinen Beobachtungen und Interpretationen?“

Es geht nun um ein Verdichten dieser Beobachtungen und Interpretationen. Der erste Schritt besteht im Sortieren. Ich habe Motive und Einflussfaktoren beschrieben – wie stellen sie sich in einer ersten Gesamtschau dar? Dieses Differenzieren ist der Versuch, eine Ordnung zu finden, einen Ausgangspunkt für den Weg vom bearbeiteten Material zu einem erklärenden Konzept.

Kurz zur Erklärung: In Kapitel 4 der Arbeit stelle ich auf knapp 150 Seiten die Arbeiten im Feld vor, schildere jeden einzelnen Fall. Zu jedem Fall gehören die Beschreibung des Gesprächsrahmens (wo, wann, wie haben wir uns getroffen, unterhalten. Wie haben wir gegessen? Wie war die Atmosphäre? War es laut, leise usw. Ich fertigte zu jedem Fall eine Skizze des Büros und zeichnete ein, wer von uns wo saß und wo geschrieben wurde. Eine Raumanalyse also.) Ferner gehört zu jedem Fall eine Tabelle, die die betrachteten Textarten und Kernaussagen übersichtlich aufzeigt. Bestandteil jeder Fallarbeit ist auch eine Mindmap, die Motive und Interpretationskerne grafisch veranschaulicht. Am Ende des Kapitel 4 führe ich die Fälle zusammen. Ein Auszug daraus folgt nun, die gezeigte Tagebuchsequenz leitet in der Dissertation diesen Abschnitte ein.

⁴⁵ BREUER 2010, S. 130.

Einflussfaktoren und Motive

Einflussfaktoren und Motive zu unterscheiden, war in den Einzelfällen zweckmäßig. Allerdings entsteht durch die Zusammenführung der Fälle zuerst einmal ein komplexes Bild – veranschaulicht bspw. anhand der Wortwolke, die ich aus den Schlüsselbegriffen der Fälle erstellt habe (Abbildung 1).



Abbildung 1: Wortwolke der Schlüsselbegriffe⁴⁶

Aufsatzregie: Die nachfolgenden Schlüsselbegriffe sind die, die in der vorgehenden Einzelfallarbeit gefunden wurden. Es sind teilweise in-vivo, teilweise von mir geschaffene Codes.

Die Schlüsselbegriffe im Überblick:

Jessica: Kreativität im Schreiben; Selbst-Erfahrung und Selbst-Sicherung durch Schreiben; Ethik; Resonanz in Form der Klickrate

Elke: Automatisch; effiziente Routine; wenig reflektiertes Schreiben; Gespräch wichtiger; eigene Beziehung zum Kunden und die eigene Tageslaune beeinflussen ihr Schreiben; Erziehungssache

Katja: Empathie, Erinnert werden, Verkaufen, Austausch, CRM, Individuell, „Aufmachen“, Kundentypen, Sprachgefühl

Horst: Wandel der Zeiten, Globalisierung, Berufsehre, Qualitätsbewusstsein, Zusammenhalt, Ehrlichkeit, Nähe

Barbara: An der Front; entscheidet selbst; Freiraum; viel Text = viel Bedeutung; Struktur ist wichtig im Export; Wir; meine Kollegin und ich

⁴⁶ Eigene Darstellung unter Zuhilfenahme des Wortwolkengenerators <https://www.wortwolken.com>. Die Häufigkeit der Nennung eines Begriffs definiert seine Größe in der Abbildung.

Silke: Identifikation; Aufgabe und Rolle; persönliche Wertschätzung; Regeln

Petra: Service; Menschen; individuell anschreiben; persönlich wirken; freigeistiges Schreiben oder Texte erstellen?

Ute: Selbstermächtigung; professionell wirken; Wir; Kunden abholen; Geschäft anbahnen.

Doch was ist Motiv zur Handlung, zur Wortwahl, zur Umformulierung? Was Einfluss von außen? Einfluss und Motiv in dieser Form zu sortieren erscheint mir in der Zusammenfassung der Fälle wenig tragfähig – es war meine erste Überlegung, die ich schnell aufgab und mich die Dinge anders ordnen ließ.

Bezugspunkte

Es gibt zwischen den Fällen Übereinstimmungen, Ähnlichkeiten und es gibt Unterschiede. Wenn ich sie nach Bezugspunkten „Funktion“ und „Personen“ ordne, erscheint das Bild aller Fälle schon klarer.

Mit „Funktionsbezug“ bezeichne ich die eher objektivierende, vergegenständlichende Beschreibung des Beobachteten und Interpretierten; mit „Personenbezug“ meine ich eine eher subjektivierende, handlungsorientierte Darstellung. Im Verständnis des Funktionsbezugs spielt der einzelne, konkrete Mensch keine besondere Rolle. Textprodukte haben erzeugt zu werden, Kunden sind zu informieren, Geschäfte sind zu machen und Ausführende sowie EmpfängerInnen des instrumentalisierten Schreibens sind Objekte der ausführenden Organisation. Kundenbindung und ihr jeweiliger Wert sind wichtige, sicherlich auch quantitativ dokumentierbare Orientierungen; ein standardisiertes, routiniertes Abarbeiten der Aufgaben durch bestehende Texte bzw. gleichbleibende Textadaptionismuster und Sprachinszenierungen bedeuten Effizienz und sichern einen sparsamen Umgang mit der Ressource Zeit.

Funktionsbezug	Personenbezug
<ul style="list-style-type: none">• Schaut auf „Vertrieb/Geschäft“• Weiß um die Kundenbindung und ihren Wert• Inszeniert persönlich klingende Ansprache• Schreiben dient dem Abschluss• Achtet weniger auf individuelle Inhalte• Aufgaben sind zu erfüllen• Will Kunden erreichen• Ist eher „ÜbersetzerIn“ und „DienstleistungsbearbeiterIn“• Kaum Austausch zu Texten • Orientiert an Funktionen (der eigenen und der anderer)• Assoziiert „Routine“	<ul style="list-style-type: none">• Schaut auf den Einzelfall• Weiß um Wortwahl, Satzbau• Arbeitet mit eigenem Sprachgefühl• Gespür für Sprache anderer• Schreiben dient der Kommunikation• Inszeniert empathisch gemeinte Ansprache• Will, dass Menschen sich erreicht fühlen• Ist eher „InterpretIn“ und „DienstleistungskünstlerIn“• Sucht Austausch zu Texten • Orientiert an Personen (sich selbst und anderen)• Assoziiert „Kreativität“

Im Verständnis des Personenbezugs fällt auf, dass die Handelnden dem Gefühl gegenüber ihrer eigenen Sprache und auch gegenüber der Sprache des Kommunikationspartners eine wichtige Bedeutung geben. Durch diese individuelle Sensibilität für Sprache treten sie als Subjekte in Erscheinung.⁴⁷ Sie wollen Menschen erreichen – sicher auch, um Kunden zu gewinnen. Doch es bleibt der Eindruck, dass sie Schreiben und Sprache als Größe für sich erkennen und schätzen. Die Funktion – sowohl die eigene als kaufmännisch Tätige als auch

⁴⁷ VIGOTSKJI und ENGESTRÖM klingen hier an.

die des Empfängers als AbnehmerIn einer Leistung – tritt scheinbar in den Hintergrund. Schreiben ist stark assoziiert mit Kreativität.

Beide Positionen beschreiben Extreme, was einer weiteren Orientierung in der Ordnung meines Materials vorerst hilft. Es ist möglich, den Bezugspunkten die Namen der UntersuchungsteilnehmerInnen zumindest vorläufig zuzuordnen und so ergibt sich folgendes Bild (Abbildung 2):

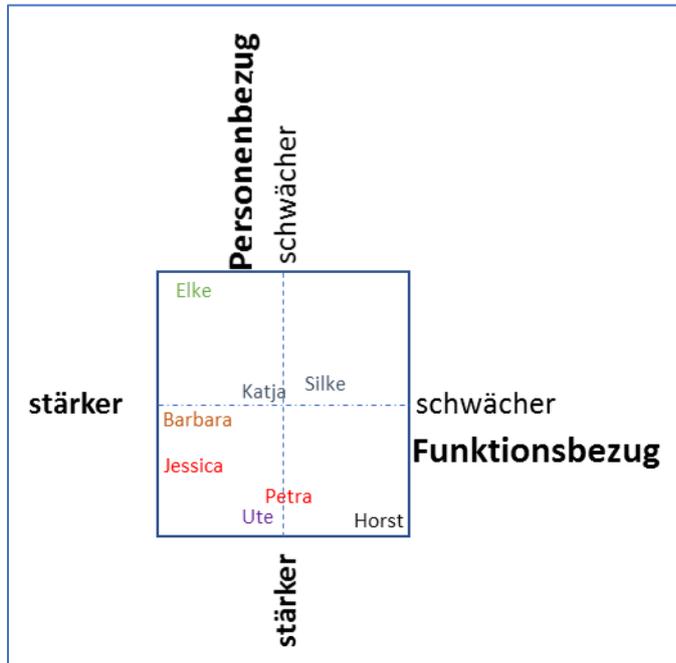


Abbildung 2: Fälle und Bezugspunkte

Auf der waagerechten Achse ist der Funktionsbezug, auf der senkrechten Achse der Personenbezug abgebildet. Die Pole der Achsen stehen für Ausprägungen der Bezüge und lassen sich als „stärker/schwächer“ ausgeprägt lesen. Diese Matrix ist nicht als starres Konstrukt zu verstehen, sondern als Rahmen dynamischer Überschneidungen. Die einzelnen Fälle sind nicht trennscharf zuzuordnen. Dennoch lassen sich Tendenzen erkennen, die für die weitere Ordnungsarbeit wichtige Hinweise enthalten.

Die bindende Klammer - meine grounded theory

Aufsatzregie: Dieses Kapitel, das 5. meiner Dissertation, lautet „Das schreibende Subjekt als Nukleus“. Auf etwa 30 Seiten versuche ich ein Verorten der Annahme, mit dem schreibenden Subjekt die bindende Klammer meiner Fälle gefunden zu haben. Ich führe aus, was ich unter „schreibendem Subjekt“ verstehe und probiere diese Idee aus – indem ich sie an zwei verschiedene theoretische Konstrukte meiner Präkonzepte anknüpfe. Einmal betrachte ich das Schreibmodell nach Hayes (2012) und einmal die Tätigkeitstheorie nach Engeström/Hemmecke und freue mich, dass ich meine Theorie zur konstruktiven Erweiterung bestehender Ansätze verwenden kann – nichts davon muss, es ist nur am Ende der Dissertation einfach ein schönes Erlebnis. Für diesen Aufsatz beschränke ich mich auf die Darstellung der Anschlussfähigkeit an die Tätigkeitstheorie nach Engeström/Hemmecke. Die Anschlussfähigkeit der eigenen Funde ist als Erkenntnis am Ende der eigenen Forschung ein Geschenk, eine große Freude – zu Beginn des Forschens belastete und beschränkte der

Gedanke an eine zu erreichende (oder potentiell mögliche) spätere „Verwertbarkeit“ jede Kreativität und freies, iteratives Vorgehen.

Ich frage mich, ob ich meinen Fällen, den Situationen und den darin Handelnden gerecht geworden bin. Nein. Denn die Ordnung nach Bezugspunkten ist nur ein Vehikel, ein Hilfskonstrukt und kann bei näherer Betrachtung auch kaum etwas anderes sein. Personen- und Funktionsbezüge gehen stark ineinander über, verschwimmen, changieren. Sie zeigen ein zwar strukturiertes, aber doch immer noch zu diffuses Bild in der Gesamtschau aller Fälle.

Über die Einflussfaktoren und Motive kam ich zu der Idee, nach Bezugspunkten zu ordnen, und erkenne nun, dass ich „es“ so noch nicht gefunden habe.

Die Zentralkategorie, der eine Schlüsselbegriff, der stabil genug scheint, um alle untersuchten Fälle damit greifen und erschließen zu können, ist anders zu entdecken: Was haben alle Fälle gemeinsam, frage ich mich. Die Antwort ist: ihr organisches, lebendiges Moment.

Selbst Elke, die häufig von „automatischen“ Prozessen und Schreibarbeiten spricht, zeigt Momente organischen Handelns. Sie schildert ihre Tageslaune als eine Begleiterin ihres Schreibens. Hat sie gute Laune, schreibt sie so; hat sie schlechte Laune schreibt sie vielleicht anders. Es ist ihre Konstitution, ihre Verfasstheit. Da ist Jessica, die schon immer gut schreiben konnte – es ist ihre Schreibsozialisation, die ihre Schreiben prägt. Da ist Horst, der den Niedergang seines Handwerks miterleben musste und zum Schreiben an Kunden versetzt wurde – seine Biografie prägt sein Schreiben. Das organische Moment offenbart sich im Schreiben, im konkreten Tun.

Allein diese drei Beispiele führen mich dazu, die Verbindung meiner Fälle in dem zu erkennen, was auch verantwortlich zeichnet für das eben erwähnte diffuse Erscheinungsbild meines vehikelhaften Bezugspunkteordnungsversuchs. Diesem Versuch fehlt eine Instanz der Vermittlung zwischen Bezügen der Personen und Funktionen. Selbst bei kaum veränderten Vorlagen oder Schablonen sehen die AutorInnen in ihren Arbeiten Unikate. Sie erzeugen individuelle Schreiben – und darin liegt der Schlüssel. Somit ergibt sich das Bild des schreibenden Subjekts als Nukleus.

Das „Schreibende Subjekt“ repräsentiert die in dem Material erkannte und darin gründende Schlüsselkategorie für das Verständnis von Schreibprozessen kaufmännisch Tätiger in der Korrespondenz mit Kundinnen und Kunden. Die Anschlussfähigkeit des Schreibenden Subjekts veranschauliche ich an zwei Konzeptionen, einmal dem 2012er Schreibmodell von Hayes und der Tätigkeitstheorie nach Engeström/Hemmecke. Beide Konzepte bieten geeignete Anknüpfungspunkte zu der Schlüsselkategorie meiner Untersuchung.

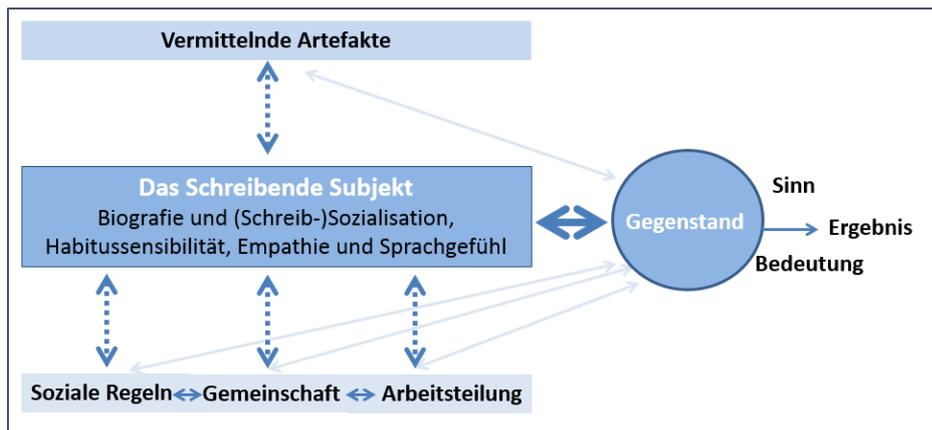


Abbildung 3: Das Schreibende Subjekt im Zentrum des Tätigkeitssystems⁴⁸

Der kaufmännisch Tätige, der im Unternehmen schreibt, hat wenig Einfluss auf Arbeitsteilung, Gemeinschaft und soziale Regeln. Er oder sie kann vermutlich nicht entscheiden, mit wem, wo und wie die Arbeit organisiert, der Arbeitsplatz geteilt wird oder in welcher Rangordnung sich ein soziales Feld etabliert. Er kann daran mitwirken, es aber in der Regel nicht aktiv bestimmen. Deshalb sind die Verbindungspfeile zwischen diesen Elementen und dem Schreibenden Subjekt gestrichelt; stärker als die Beziehung dieser Elemente auf den Gegenstand sind sie allerdings auch – sie wirken auf den Schreibenden und beeinflussen seine Interpretationen. Wie wird mit dem Schreibenden gesprochen? Wer spricht? Was wird kommuniziert und was nicht? Wann? Akzeptiert eine Gemeinschaft das Schreibende Subjekt und erkennt sie es an? Ist die Arbeitsteilung partizipativ organisiert oder wird das Schreibende Subjekt zum „nur“ ausführenden Organ und darüber hinaus nicht gehört? Wie empfindet der handelnde Mensch welche Form des Bestimmtwerdens oder der Mitbestimmung?

All diese Fragen deuten auf individuelle Interpretationen durch das Schreibende Subjekt und diese Interpretationen – gepaart mit individueller (Schreib-)Sozialisation und Empathie – begleiten die Transformation eines Schreibenanlasses und der Pixel auf dem PC-Monitor hin zu einem Text, dessen Sinn und Bedeutung diese individuellen Prädispositionen maßgeblich prägen. Das „Unternehmen“ – wer immer damit gemeint ist – wird den Sinn und die Bedeutung individueller Kundenkorrespondenz herausstellen können: als Instrument der Unternehmensrepräsentation, als Beleg für Kundenorientierung bzw. als Marketingobjekt. Für das Verstehen der Tätigkeit, die dieses Objekt bedingt, sind jedoch weniger die Interessen des Unternehmens relevant, sondern die Motive des Schreibenden, ohne die das Tätigsein gar nicht existierte.⁴⁹ Und diese Motive sind in der individuellen Korrespondenz ganz entscheidend geprägt von der Subjektivität des Handelnden⁵⁰.

Es ist wichtig zu verstehen, dass ein Tätigkeitssystem, dessen Nukleus das Schreibende Subjekt darstellt, keine chronologisch-mechanistisch zu ordnende oder hierarchisch-ordnungsfähige Systematik beschreibt. Vielmehr repräsentiert es ein Wirkungsgefüge, das von Plan und Zufällen bzw. von ungeplanten Vorkommnissen beeinflusst werden kann, die den Gegenstand – etwa die E-Mail an den Kunden – verändern können. Der Blick der Kollegin,

⁴⁸ Eigene Darstellung in Anlehnung an ENGSTRÖM 1987, entnommen aus: ENGSTRÖM 2008, S. 63.

⁴⁹ Vgl. LEONT'EV/RÜCKRIEM/HOFFMANN 2012, S. 96.

⁵⁰ Vgl. ebd., S. 11.

das Lob der Chefin, der sperrige Drucker, der hängende PC, das laute Büro – die Rezeption dieser Umwelteinflüsse ist individuell und prägt ebenso.

Kurz gesagt: Hayes' Schreibmodell und Engeström/Hemmeckes Tätigkeitstheorie veranschaulichen Verbindungen des Schreibenden Subjektes zu bestehenden, subjekt-erkennenden theoretischen Ansätzen und deuten auf die Schlüsselkategorie meiner Untersuchung hin. Mein Ziel ist es, eine gemeinsame, alle Fälle meines Feldes umfassende Klammer zu finden – und diese habe ich, belastbar und tragfähig mittels hermeneutisch-interpretativen Vorgehens, in der Kategorie des Schreibenden Subjektes gefunden.

Und zum Schluss - ein Fazit. Kapitel 5 ist noch etwas länger, ich schreibe noch Ideen auf, die zu einer berufspädagogischen Umsetzung des Gefundenen beitragen. In Kapitel 6 (12 Seiten) versuche ich eine selbstkritische Würdigung und formuliere auch Forschungsdesiderata. Hier nur ein Auszug aus der kritischen Würdigung:

Habe ich die untersuchungsleitende Frage beantwortet und, wenn ja, wie? Um meine Arbeit kritisch zu hinterfragen versuche ich nun, einen Schritt zurückzutreten und das Erarbeitete mit Distanz zu betrachten. Zentrales Moment dessen ist der Blick darauf, inwieweit die untersuchungsleitenden Fragen beantwortet wurden. Den Kompass und die Leitlinien hierfür habe ich als Gütekriterien qualitativen Arbeitens nach Steinke, Clark und Braun beschrieben, ergänze sie nun noch um zwei weitere Aspekte:

- Einmal ergänze ich sie um die Bedingungen für empirische wissenschaftliche Theorien, wie Detel sie in seiner „Allgemeinen Wissenschaftstheorie“ formuliert hat. Solche „müssen sich anhand von Wahrnehmungen und Beobachtungen der physischen, geistigen der sozialen Welt überprüfen lassen. Ferner können sie anhand von beobachtbaren Tatsachen bestätigt oder widerlegt werden“⁵¹.
- Zusätzliche Orientierung für die kritische Würdigung gibt auch Kruse, wenn er angesichts der stark hermeneutisch geprägten Interpretationsarbeit in den Berichten zu qualitativen Sozialforschungen von einem Transparenzgebot spricht und sich wünscht, dass dieses – für ihn „das Kriterium für Wissenschaftlichkeit“ – ernst genommen wird, was in der Praxis nichts Anderes bedeutete als die Offenlegung der verwendeten Transkripte.⁵²

Beide Punkte gehören zusammen. Ich habe in meiner Arbeit die Frage nach den Motiven und Faktoren gestellt, die das Schreiben kaufmännisch Tätiger in der Korrespondenz mit Kundinnen und Kunden beeinflussen. Ich habe diese Frage mit der Erkenntnis der Schlüsselkategorie des Schreibenden Subjekts beantwortet. Diese Antwort habe ich innerhalb zweier gegenstandsbezogener theoretischer Modelle verortet und zugleich die Eigenständigkeit der gefundenen Kategorie untermauert.

Meine Arbeit habe ich in Anlehnung an die Reflexive-Grounded-Theory-Methodologie (rGTM) nach Breuer begonnen und entsprechend der Forschungssituation entwickelt. Die rGTM fokussiert ihrem Selbstverständnis nach bereits subjektorientierte Tätigkeiten. Nicht allein über das Schreiben zu sprechen, sondern konkrete Schreibhandlungen zu beobachten, zeugt von ihrem klaren Handlungsbezug. Mit Blick auf den Einzelfall, dem Vergleich von Einzelfällen

⁵¹ DETEL 2014, S. 96.

⁵² KRUSE 2015, S. 635 (wörtliches Zitat ebd.)

sowie dem Entdecken einer gemeinsamen Klammer im untersuchten Material ist meine Studie subjektorientiert entfaltet und dargestellt.

All dies basiert auf einem interpretativ-hermeneutisch geprägten Vorgehen, das – Wissen schaffend – realisierbar wurde durch die Offenheit und die Bereitschaft der teilnehmenden kaufmännisch Tätigen.

Aus Gründen der Transparenz und der Nachvollziehbarkeit habe ich alle verwendeten Textstellen aus den Transkriptionen durch eigene Schriftart gekennzeichnet und veröffentliche die vollständig anonymisierten Transkripte auch als Anhang der Arbeit auf CD-ROM. Transparenz und Nachvollziehbarkeit allein sind dafür nicht die einzigen Motive:

Ich habe echtes Handeln in echter Arbeitswelt beobachtet und in den hilfreichen Teilen zur Beantwortung meiner Frage rekonstruiert. Es war schwierig, Zugang in diese Arbeitswelten zu bekommen – auch deshalb lege ich mein Material offen: Vielleicht dient es anderen dazu, andere Fragen zu beantworten. Vielleicht kommen andere auch zu anderen Antworten auf meine Ausgangsfrage. Das alles ist in meinen Augen legitim und stellt diese Arbeit hier nicht infrage, solange diese unter Kriterien der Aufrichtigkeit und Nachvollziehbarkeit entstanden ist.

Ich bin, trotz aller Intersubjektivität und Absicherungsversuche, nicht frei von Verzerrungen und Irrungen. Das Potenzial der Fehlinterpretation ist dieser Art des Forschens immanent – auch deshalb öffne ich mein Material, um andere Ansichten und Interpretation zu ermöglichen, die evtl. zu einem noch differenzierter akzentuierten oder einfach nur: einem anderen Verstehen der Schreibhandlungen und Schreibwelten kaufmännisch Tätiger beitragen.

Der Rahmen der Grounded-Theory-Methodologie ist weitgesteckt und eröffnet viele Möglichkeiten. Dafür bin ich dankbar, denn so konnte ich gegenstandsbezogen, situationsgerecht und iterativ forschen. Ich habe zu keiner Zeit mit definierten Fragebögen oder Checklisten – sei es in geschriebener oder ungeschriebener Form – gearbeitet. Stattdessen habe ich mich bemüht, den einzelnen schreibenden Menschen an meiner Seite so gut und genau wie mir möglich in seinen Schreibhandlungen zu beobachten und zu verstehen. Wenn ich nun zurückschauen, scheint es mir erneut hilfreich, gleichermaßen Gespräche über das Schreiben und Bildschirminhalte des Schreibhandelns zu erfassen und auszuwerten. Das konkrete Tätigsein als Verbindung zwischen Subjekt und Objekt konnte sich so aus dem Material herauskristallisieren und rückte in den Mittelpunkt des Interesses.

Doch so offen und situativ begründet die Arbeit mit der rGTM auch ist, so anstrengend und erschöpfend kann sie sein. Wann ist das Ende gekommen? Wann endet die Suche nach der Antwort auf die Frage meiner Forschung? Wenn auf diese Weise geforscht wird, ist viel Reifezeit einzuplanen: Einen einzigen Fall auszuwerten, kann Monate in Anspruch nehmen. Ständig und unverhofft kommen neue Ideen oder Interpretationsassoziationen ins Spiel und wollen am Text genauer geprüft, verankert und in den Kontext eingebunden oder mangels Tragfähigkeit wieder verworfen sein.

In und mit meinem Material habe ich das Schreibende Subjekt gefunden und damit eine Klammer, die meine Fälle zusammenhält. Schauten andere auf die Welt der kaufmännisch Tätigen, ließe meine Forschungsfrage auch vermutlich andere, erweiternde Antworten zu. Ich wünsche mir, dass noch viele subjektorientierte Schreibstudien folgen, die das Wissen um das Schreiben mit der Tätigkeit des Schreibens vereinen. Die rGTM eignet sich dazu hervorragend – es kommt allerdings entscheidend darauf an, sich auf die ergebnisoffene Forschungssituation einlassen, sich selbst als Forschungskünstler*in verstehen zu können und für Irritationen und Überraschungen offen zu bleiben. Ich habe lange gezögert, ob meine

gefundene Schlüsselkategorie nicht „zu banal“ oder „zu trivial“ ist. Schließlich, so meine Sorge, habe ich mich jahrelang mit der Materie befasst und komme dann zu einer solchen Erkenntnis: das Schreibende Subjekt? Kann das, darf das sein? Ja, unbedingt. Wissenschaftlichkeit bedarf tragfähiger Konzepte, die nicht spektakulär sein müssen, aber unbedingt begründet. Das habe ich erreicht, dazu kann ich stehen – und die Erkenntnis des Schreibenden Subjektes öffnet überdies Anschlussfähigkeit in die Welt berufspädagogischer Modelle und gibt Anlass zu weiteren Untersuchungen.

Meine Untersuchung deckt auch auf, dass kaufmännisch Tätige in, an, mit und für ihre Beziehungen zu Kunden und Kundinnen arbeiten; es sind persönliche, subjektiv geprägte Gebilde, die so entstehen und die durch Sammelbezeichnungen wie z. B. Unternehmensbeziehungen oder Unternehmenskommunikation nur oberflächlich benannt werden. Die Abstraktion scheint alltagstauglich, bleibt jedoch ungenau: Wer Unternehmen und ihre Beziehungen, ihre Kommunikation meint, nehme die handelnden Personen in den Blickpunkt – und es ist bemerkenswert, wie klar und deutlich dies bereits bei der Beobachtung von Schreibprozessen in Erscheinung tritt.

In der Einleitung meiner Doktorarbeit, auf die dieser Aufsatz beruht, habe ich meine eigene Schreibbiografie und weitere persönliche Züge zum Schreiben dargelegt – gleiches stelle ich hier auch ans Ende: Die Erkenntnis der Einflusskräfte des Schreibenden Subjektes ändert auch mein (berufspädagogisches) Handeln und Verstehen als Schreibtrainer für kaufmännisch Tätige. Subjektorientierte Aufmerksamkeit und die Bereitschaft, „alle Verhältnisse umzuwerfen, in denen der Mensch ein erniedrigtes, ein geknechtetes, ein verlassenes, ein verächtliches Wesen ist“⁵³, weisen den Weg und sind in meinen Augen der Schlüssel zu pädagogisch-emanzipativ geprägter Arbeit mit der Kostbarkeit „Sprache“, die die Existenz unseres Bewusstseins als Menschen in sich birgt und anzeigt.

Aufsatzregie: Das war es! Vielen Dank fürs Lesen!

⁵³ MARX/ENGELS 1976, S. 385.

Literatur

AQUA NETZWERKSTATT E.V. <http://netzwerkstattaqua.de/>.

BLACKBOARD (1997-2017): AQUA – AQUA -- NetzWerkstatt-03. https://lms.fu-berlin.de/webapps/blackboard/content/listContentEditable.jsp?content_id=_7728_1&course_id=_193_1&mode=reset. 21.03.2017.

BOHNSACK, R. (2003): Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in qualitative Methoden. Opladen: Leske + Budrich.

BORNEMANN, W. (1982): Winfried Bornemanns Briefmacken. Hannover: Fackelträger.

BREUER, F. (2010): Reflexive Grounded Theory. Eine Einführung für die Forschungspraxis. Wiesbaden: VS Verl. für Sozialwiss.

BROWN, B. (2012): Listening to shame.

CLARKE, A. E./KELLER, R. (2012): Situationsanalyse. Grounded theory nach dem Postmodern Turn. Wiesbaden: Springer VS.

DETEL, W. (2014): Grundkurs Philosophie. Bd. 4: Erkenntnis- und Wissenschaftstheorie / von Wolfgang Detel. Stuttgart: Reclam.

DIVERSE QSF LISTE 07.11. (2019): qsf Liste _L Nachrichtensammlung FU Berlin Band 11 Eintrag 1 vom 07.11.2019. Die Mailingliste Qualitative Sozialforschung (QSF-L) ist ein elektronisches Austausch-, Informations- und Kontaktforum für Qualitative Sozialforschung, das seit April 1999 besteht. QSF-L ist offen für Teilnehmende unterschiedlicher Disziplinen und Wissenschafts- und Praxisfelder, die mit qualitativen Methoden arbeiten bzw. sich über qualitative Sozialforschung informieren oder austauschen wollen.

EINSIEDLER, W./FÖLLING-ALBERS, M./KELLE, H./LOHRMANN, K. (Hrsg.) (2013): Standards und Forschungsstrategien in der empirischen Grundschulforschung. Eine Handreichung. Münster u.a.: Waxmann.

ENGESTRÖM, Y. (2008): Entwickelnde Arbeitsforschung. Die Tätigkeitstheorie in der Praxis. Berlin: Lehmanns Media.

FORSTER, E. (2013): Reflexivität. In: WULF, C./ZIRFAS, J. (Hrsg.): Handbuch Pädagogische Anthropologie: Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 589–599.

GLASER, B. G./STRAUSS, A. L./PAUL, A. T. (2010): Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung. Bern: Huber.

GRANOT, ELAD ET AL. (2012): A structural guide to in-depth interviewing in business and industrial marketing research. In: Journal of Business & Industrial Marketing" 27, H. 7, S. 547–553.

HAIPIETER, T. (2011): Kaufleute zwischen Angestelltenstatus und Dienstleistungsarbeit - eine soziologische Spurensuche. Industriesoziologische Expertise kaufmännisch-betriebswirtschaftlicher Berufe. Bonn: BIBB.

HELFFERICH, C. (2011): Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. In: Qualität qualitativer Daten.

HILDENBRAND, B. (2013): Anselm Strauss. In: KARDORFF, E. v./STEINKE, I./FLICK, U. (Hrsg.): Qualitative Forschung : ein Handbuch // Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt-Taschenbuch-Verl.; Rowohlt Taschenbuch-Verl.; rowohlts enzyklopädie im Rowohlt Taschenbuch Verlag, S. 32–42.

KAISER, F. (2012): Was kennzeichnet Kaufleute? Ihr berufliches Denken und Handeln aus historischer, soziologischer und ordnungspolitischer Perspektive. Berufs- und wirtschaftspädagogische Analysen - aktuelle Forschungen zur beruflichen Bildung. 08.06.2014.

- KAISER, F. (2013): Sprache als Kerninstrument des Denkens und Handelns kaufmännischer Angestellter. Forschungsergebnisse aus dem BIBB-Projekt „Gemeinsamkeiten und Unterschiede kaufmännischer Berufe“. In: bwp@ Spezial 6 – Hochschultage Berufliche Bildung 2013.
- KAISER, F./BRÖTZ, R. (2011): Arbeit und Mentalität kaufmännischer Angestellter im Licht der Industriesoziologie. Eine Einleitung und Essenzen. In: BIBB Bundesinstitut für Berufsbildung, BIBB (Hrsg.): Kaufleute zwischen Angestelltenstatus und Dienstleistungsarbeit - eine soziologische Spurensuche. Industriesoziologische Expertise kaufmännisch-betriebswirtschaftlicher Berufe. Bonn: BIBB, S. 2–17.
- KAISER, F./BRÖTZ, R. (¹2015): Berufsbildungstheoretische Konzeption der Tätigkeiten und Qualifikationen kaufmännischer Angestellter. In: BIBB Bundesinstitut für Berufsbildung, BIBB/BRÖTZ, R./KAISER, F. (Hrsg.): Kaufmännische Berufe - Charakteristik, Vielfalt und Perspektiven. Bielefeld: Bertelsmann, W, S. 49–90.
- KELLE, U./KLUGE, S. (2010): Vom Einzelfall zum Typus. Fallvergleich und Fallkontrastierung in der Qualitativen Sozialforschung: Vs Verlag Fur Sozialwissenschaften.
- KRUSE, J. (²2015): Qualitative Interviewforschung. Ein integrativer Ansatz. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- LAMNEK, S. (⁴2008): Qualitative Sozialforschung. Lehrbuch. Weinheim: Beltz PVU.
- LEONT'EV, A. N./RÜCKRIEM, G./HOFFMANN, E. (Hrsg.) (2012): Tätigkeit, Bewusstsein, Persönlichkeit. Berlin: Lehmanns Media.
- MARX, K./ENGELS, F. (1976): Zur Kritik der Hegelschen Rechtsphilosophie. Berlin/DDR: Dietz Verlag.
- MEYEN, M. (¹2011): Qualitative Forschung in der Kommunikationswissenschaft. Eine praxisorientierte Einführung. Wiesbaden: VS, Verl. für Sozialwiss.
- PERRIN, D. (²2003): Schreiben. Von intuitiven zu professionellen Schreibstrategien. nicht mehr verfügbar. Wiesbaden: Westdt. Verl.
- PRZYBORSKI, A./WOHLRAB-SAHR, M. (⁴2014): Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch. Oldenbourg: De Gruyter.
- RAGUTT, F./KAISER, F. (Hrsg.) (2016): Menschlichkeit der Bildung. Heydorns Bildungsphilosophie im Spannungsfeld von Subjekt, Arbeit und Beruf. Paderborn: Ferdinand Schöningh.
- REICHERTZ, J. (2005): Gütekriterien qualitativer Sozialforschung. In: MIKOS, L./WEGENER, C. (Hrsg.): Qualitative Medienforschung. Ein Handbuch. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft, S. 571–579.
- REICHERTZ, J. (2015): Die Bedeutung der Subjektivität in der Forschung. In: Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research, 16(3), Art. 33, S. 52.
- REINKE, H. (⁵⁰⁰2019): Das schreibende Subjekt. Eine qualitativ-phänomenologische Arbeitsstudie der Kundenkorrespondenzprozesse kaufmännisch Tätiger. Bremen: bifop.
- RENNIE, D. L. (2005): Die Methodologie der Grounded Theory als methodische Hermeneutik: Zur Versöhnung von Realismus und Relativismus*. In: ZBBS – Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung, H. 1, S. 85–104.
- SCHREIER, M. (2008): Sampling in qualitativen Untersuchungen: Entwicklung eines Stichprobenplanes zur Erfassung von Präferenzen unterschiedlicher Stakeholdergruppen zu Fragen der Priorisierung medizinischer Leistungen. FOR 655. Bremen.
- SICK, B. (²2009): Das Allerneueste aus dem Irrgarten der deutschen Sprache. Köln: Kiepenheuer & Witsch.
- TIESTE, S. (2009): Heinrich von Kleist - seine Werke. Heilbronn: Kleist-Archiv Sembdner.
- TRUSCHKAT, I./KAISER-BELZ, M./VOLKMANN, V. (²2011): Theoretisches Sampling in Qualifikationsarbeiten. Die Grounded-Theory-Methodologie zwischen Programmatik und Forschungspraxis. In: MEY, G./MRUCK, K. (Hrsg.): Grounded Theory Reader. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH Wiesbaden, S. 353–381.