

## Vorwort

Die Welt ist wohlgeordnet, vernünftig, durchgeistigt und voller Sinn, der große Optimismus darf sich ausbreiten.

*Arnold Gehlen<sup>1</sup>*

Kommunikative Erscheinungen von Unzufriedenheit gehören zum Bereich des Alltäglichen und Selbstverständlichen der deutschen Gesellschaft. Dass Unzufriedenheit als soziales Phänomen gerade im deutschen Kontext untersucht werden soll, ist keineswegs dadurch zu erklären, dass sie sich hier häufiger als anderswo offenbaren würde. Vielmehr springt der hohe Institutionalierungsgrad von Unzufriedenheit ins Auge, der sich dank der Stabilität dieser Gesellschaft besser als irgendwo sonst festhalten lässt. Die Tatsache, dass ich mich in Deutschland in der Position des fremden Beobachters befinde, hilft mir, die Selbstverständlichkeit des Phänomens in Frage zu stellen, von seiner scheinbaren Banalität zu abstrahieren und es als Erkenntnisproblem in den Bereich wissenschaftlicher Reflexion hineinzuholen. Das Unzufriedenheitsbild in Deutschland aus der Perspektive eines fremden Beobachters ist also das Untersuchungsobjekt dieser Studie.

Mit Blick auf Unzufriedenheit können Störungen des Alltäglichen, Habitualisierten und daher fraglos Hingenommenen untersucht werden, weil solche Störungen im Modus der Unzufriedenheit problematisiert und dadurch sichtbar werden. Im Vergleich zu anderen Studien, die konkrete technische Störungen oder Kommunikationsstörungen in bestimmten kontextuellen Rahmungen analysieren, hebt diese Arbeit keine bestimmten Probleme hervor und geht über jeglichen speziellen thematischen Rahmen von Störungen hinaus. Sie bietet einen systematischen Überblick über Formen und Funktionen von Handlungen, mittels derer Irritationen, Störungen, Spannungen und Probleme verschiedener Art artikuliert werden können. Die Thematik der Unzufriedenheit ist für mich nun gerade insofern interessant, als sie das Medium ist, in dem die Irritierbarkeit sozialer Ordnung zum Objekt „kritischer Reflexion“ werden kann. Als Detektor und Alarmzeichen von Ordnungsproblemen, -spannungen, -störungen und -brüchen jeglicher Art kommt Unzufriedenheit dort zum Vorschein, wo solche Störungen kritisiert werden können. Ausgehend davon soll die methodische Grundlinie der Arbeit – von der Frage nach dem „Wesen gesellschaftlicher Ordnung“ zur Untersuchung konkreter Kommunikationsformen von Unzufriedenheit – gezogen werden.

---

<sup>1</sup> Gehlen, *Frühschriften*, S. 267 (zitiert nach Rehberg, 1973: 70).

Ziel der folgenden Untersuchung ist es, die Typologie von Formen des Zum-Ausdruck-Bringens von Unzufriedenheit als eigenständiges System von Gattungen kritischer Kommunikation zu beschreiben und damit die zentrale These aufzustellen, dass sich der Ausdruck von Unzufriedenheit in und durch ein solches System kommunikativer Gattungen institutionalisieren und seinerseits Teil des Habitualisierten und Unproblematischen werden kann. Dadurch soll gezeigt werden, wie Menschen mit situativen Irritationen umgehen, sie erkennen und durch den Ausdruck von Unzufriedenheit weiter verfestigen oder zu beheben suchen. Die Herausforderung, die mit einer solchen Aufgabenstellung verbunden ist, besteht darin, den Formenreichtum jener kritischen Kommunikation zu systematisieren, in dem sich die thematische, mediale, kontextuelle und semantische Vielfältigkeit des Unzufriedenheitsausdrucks widerspiegelt. Dem Anspruch, alle möglichen Formen von Unzufriedenheitsausdruck aufzulisten, kann diese Untersuchung nicht gerecht werden. Vielmehr wird angestrebt, die topologischen Formen von Unzufriedenheitsdarstellung als System ihrer Erscheinungen zu rekonstruieren und dabei von einer Typologie nach Maßgabe des Redestatus und der Zahl der Gesprächsteilnehmer auszugehen. Vor diesem Hintergrund ist es mir zum einen möglich, verschiedene Settings für die Datenerhebung zu bestimmen, welche als ‚Bühnen‘ für die gesellschaftlichen Unzufriedenheitsinszenierungen dienen. Zum anderen wird durch die Quantifizierung und Bestimmung der Interaktionsrahmungen die Grundlage für eine Untersuchung der Polyfunktionalität des Ausdrucks von Unzufriedenheit geschaffen.

Die wesentlichen Herausforderungen liegen also erstens darin, einen bisher unerforschten Untersuchungsgegenstand ans Licht zu bringen, zweitens Datentypen zu analysieren, für die es bisher kaum erprobte Analyseverfahren gibt, und schließlich die symbolische Wirklichkeit eines Phänomens theoretisch festzuhalten, dessen Mannigfaltigkeit und Formenreichtum die Soziologen bisher stets abgeschreckt hat.

Für Hilfe bei der Ausführung dieser Arbeit danke ich allen voran Prof. Jörg Bergmann, der mich bei meiner Arbeit mit Daten immer ermutigt und unterstützt hat. Prof. Karl-Siegbert Rehberg bin ich für die Anregungen und theoretischen Inspirationen im Rahmen des Graduiertenkollegs „Institutionelle Ordnungen, Schrift und Symbole“ dankbar. Für die Hilfe bei der Datenerhebung richte ich meinen besonderen Dank an den Mitarbeiter des Kundendialogs der Deutschen Bahn Steffen Mendel sowie an Peter Escher und Juliane Schleppers, Tilman Schöberl und sein „Jetzt red i“-Team, ebenso an Reiner Kroymann und das Dresdener Mediationsteam. Zu bedanken habe ich mich zu guter Letzt bei meinem Mann Ilya Eremin, der die Arbeit durch die dicke Brille eines Physikers angeschaut und immer wieder Anstöße zum Weiterdenken gegeben hat.

Olga Galanova