

## 1 Einleitung: Arbeit, Alltag, Ordnung

Alltägliche Phänomene schaffen es immer wieder, Soziologinnen und Soziologen in Erstaunen zu versetzen. Sich vom Alltäglichen erstaunen zu lassen, setzt voraus, dass auch Dinge überraschen, die scheinbar selbstverständlich und unhinterfragt sind. So konnte ich während einer vergangenen Berufstätigkeit erleben, wie sich der Alltag in einer Internetagentur in nur wenigen Jahren veränderte. Eine Euphorie des Neuen umgab noch im Jahr 2000 das Arbeitsfeld.<sup>2</sup> Für die wenigen Agenturen stand viel „Spielgeld“ zum Experimentieren mit einem bis dahin kaum kommerziell genutzten Medium zur Verfügung. Diese Pioniere nahmen das Geld ihrer Kunden und experimentierten nicht nur mit dem Einsatz von HTML, sondern auch mit Arbeitsformen und Hierarchien. Grenzen der traditionellen Arbeitswelt verschwammen: Tag und Nacht, zu Hause und in der Arbeit, Chef und Praktikant. Mitzwanziger in Jeans und T-Shirt präsentierten ihre Webkonzepte vor Vorstandsmitgliedern börsennotierter Unternehmen und Frauen mit virtuellen Großkalibern „erschossen“ in Computerspielen ihre Kollegen. Mit dem Börsencrash und dem Vertrauensverlust in die New Economy blieb das „Spielgeld“ aus. Kunden wollten wissen, was ihre Investitionen brachten, Jeans wurden gegen Anzüge ausgetauscht, Stundenerfassungssysteme traten in Kraft und der nächste Projektleiter musste ein Mann sein. Dennoch hinterließen neue Gewohnheiten ihre kulturellen Spuren und wurden mit älteren Traditionen zu einem Gewebe verbunden, welches heute den Alltag in Internetagenturen ausmacht.

In diesem Spannungsfeld war das vorliegende Forschungsprojekt angesiedelt: es bewegt sich zwischen Veränderungen und Beharrungen, die sich in diesem sehr jungen Tätigkeitsfeld entdecken lassen. Die Studie richtet ihren Fokus dabei auf die Wiederholung und die gleichzeitige Neujustierung sozialer Praktiken im Arbeitsalltag einer Internetagentur, einem Alltag, der durch ein hohes Maß an Unplanbarkeit und Unsicherheit geprägt ist. Es war zu vermuten, dass der „kontingente Charakter“ des Alltags in besonderem Maße durch neue Formen von Arbeitsorganisation, neue Technologien und neue Geschlechterarrangements evoziert wird.

---

<sup>2</sup> Zur Internetbranche liegen nur wenige Studien und Erkenntnisse vor (vgl. Manske 2007: 65ff.).

Bei Internetagenturen handelt es sich um Unternehmen, die im Zuge der Kommerzialisierung des Internets Mitte der 1990er Jahre entstanden sind (vgl. Mayer-Ahuja/Wolf 2005, Manske 2007).<sup>3</sup> Für das Forschungsvorhaben sind sie besonders interessant, da die tägliche Arbeit nicht nur *an* neuen Technologien (vernetzten Computern), sondern auch *mit* neuen Technologien (Kommunikations-Software, Servern, Internet etc.) und *für* neue Technologien (Erstellung von Webapplikationen, Datenbanksystemen etc.) stattfindet. Diese Arbeit, so konnte erwartet werden, weist typische Merkmale von Wissens-, Kommunikations- und Informationsarbeit auf, die zu den neuen Formen von Arbeit gezählt werden (vgl. Knoblauch 1996, Castells 2001). Darüber hinaus legten zum Erhebungszeitpunkt erste Studien zum „High-Tech“-Bereich und Geschlecht eine gewisse Offenheit für neue Geschlechterarrangements im Untersuchungsfeld nahe (vgl. Nickel/Frey/ Hüning 2003), oder zumindest die Verhandlung geschlechtlicher Kategorisierungen, wie Cecilia Ridgeway es für Unternehmen in „Umbruchphase“ feststellte (vgl. Ridgeway 2001).

Wie bereits angedeutet, ist es vor allem die Analyse von gegenwärtigen gesellschaftlichen Veränderungsprozessen, die die Untersuchung anleitet. Diese Transformationen stellen die Soziologie vor neue Herausforderungen – zum einen, da bisher vorherrschende Verständnisse zentraler soziologischer Grundkategorien nicht mehr geeignet erscheinen, um die sich entfaltende Komplexität des Sozialen angemessen zu erfassen, und zum anderen, da das Verständnis vom gesellschaftlichen Wandel als Fortschreiten des Sozialen weder in einer zeitlichen, noch weniger jedoch in einer wertorientierten Dimension tragfähig ist. Für die vorliegende Studie werden beide Aspekte entlang der Kategorien „Arbeit“, „Technik“ und „Geschlecht“ diskutiert und vor dem Hintergrund des Wandels von Erwerbsarbeit untersucht.

### 1.1 Arbeit: Prognosen der Instabilität – Instabile Prognosen

Die soziologischen Diagnosen und Prognosen zu den sich gegenwärtig vollziehenden Veränderungen von Erwerbsarbeit weisen auf vielfache Herausforderungen für eine vormals in stärkerem Maße begrenzte, stabile und dauerhafte Erwerbsarbeit hin. Zentrale Begriffe der Diskussion sind „Entgrenzung“, „Destabilisierung“ oder „Erosion“. Dabei kommt Arbeit nach wie vor eine zentrale Bedeutung in unserer Gesellschaft zu. Sie reguliert Teilhabechancen, strukturiert gesellschaftliche Positionen, Sphären und Biografieentwürfe (vgl. u.a. Cas-

---

3 Zur technischen Entwicklung des Internets und seiner Kommerzialisierung: vgl. Castells 2001.

tel/Dörre 2009, Aulenbacher/Wetterer 2009), und sie ist eine Grundtatsache unseres Lebens (vgl. Mikl-Horke 1994: 352).

- Viele Veränderungen werden auf einen Wandel in den betrieblichen Koordinations- und Steuerungsmechanismen zurückgeführt, die als „Internalisierung des Marktes“ oder auch „Vermarktlichung“ beschrieben werden und ihren Ausdruck in einer Zunahme der Bedeutung des „Subjekts“ als Produktivfaktor finden (vgl. u.a. Nickel 2007, Moldaschl 2002, Dörre 2005, Drinkuth 2007). Hierbei treten subjektive Potenziale und Leistungen in den Fokus, die eigenverantwortlich gemäß den Betriebszielen in den Arbeitsprozess eingebracht werden müssen (vgl. Moldaschl 2002: 14, Aulenbacher 2005: 37, Pongratz/Voß 1998). Aus Unternehmensperspektive lässt sich diese am Markt orientierte Steuerung der Erwerbsarbeit als organisatorische Dezentralisierung beschreiben (vgl. Dörre 2005: 183). Der unternehmerische Zugriff auf die Arbeitskraft und deren Kontrolle wird vom Vorgesetzten auf die Arbeitende und den Arbeitenden selbst verlagert.
- Neben dem Zwang zur Strukturierung, Rationalisierung und Verwertung des Arbeitsprozesses kommen gleichzeitig Gestaltungsmöglichkeiten des Arbeitenden in den Blick (vgl. Moldaschl/Voß 2002: 14): Zu ihnen zählen nicht nur „Selbst-Kontrolle“, „Selbst-Ökonomisierung“ sowie „Selbst-Rationalisierung“, die sich im Typus des Arbeitskraftunternehmers zeigen (vgl. Pongratz/Voß 2001: 44), sondern auch die Formulierung von eigenständigen Ansprüchen und Gestaltungsvorstellungen an die Arbeitstätigkeit, die als Sinn- und Selbstverwirklichungsansprüche beschrieben werden (vgl. Kleemann/Matuschek/Voß 2002: 83, Nickel 2007: 29).
- Zusätzlich zu explizitem fachlichem Wissen und formal erworbener Qualifikation werden zunehmend implizite Wissensformen bedeutsam (vgl. Castells 2001: 319, Nonaka/Takeuchi 1997, Degele 2000). Hierzu zählen unter anderem das Wissen um kulturelle Besonderheiten (vgl. Mikl-Horke 1994), das Wissen um die richtige „Selbst-Inszenierung“ (vgl. Voß 2007), wie auch das Wissen um die richtige Inszenierung von Wissen (vgl. Degele 2002: 168). Neue Technologien spielen für diese Entwicklung eine zentrale Rolle (vgl. Castells 2001). So bringt der Computer als Arbeitsgerät Wissen in eine verarbeitungs- und inszenierungsfreundliche Form (vgl. Degele 2002: 168), wobei er einen doppelten Zwang ausübt: zum einen computerkompatibles Wissen zu generieren und zum anderen das Wissen darüber, wie Technik geschickt in den jeweiligen Alltag einzupassen ist (vgl. Degele 2000: 110, Hörning/Ahrens/Gerhard 1997). Darüber hinaus werden Datenbanken, Firmenintranets und Serverlandschaften zu bedeutungsvollen Orten der „Konservierung“ von Wissen (vgl. Castells 2001, Rammert 2007).

- Neben die Normalerwerbsbiografie – einer ungebrochenen Erwerbstätigkeit – treten zunehmend Erwerbsverläufe, die durch atypische Beschäftigungsverhältnisse und Diskontinuitäten gekennzeichnet sind (vgl. Mayer-Ahuja/Wolff 2005: 12, Meuser 2007a). Die Erwerbsbiografie unterliegt vermehrt einer aktiven Ausgestaltung (vgl. Kleemann/Matuschek/Voß 2002: 80), was durch Tendenzen zur Vervielfältigung und Entstandardisierung von Karriereverläufen noch verstärkt wird (vgl. Hitzler/Pfadenhauer 2003). Es lässt sich nicht mehr allein die Orientierung an eine Laufbahnkarriere, die an Unternehmenszugehörigkeit, Treue und Loyalität geknüpft ist, beobachten (vgl. Dörre 2007: 289); vielmehr treten vermehrt solche Karrieren hinzu, die sich an subjektiven Leistungsfähigkeiten, wie sie in Vorgesetzten-Mitarbeitergesprächen als Zielgrößen definiert werden, orientieren (vgl. Hermann 2004). Damit wird die Karrieregestaltung zu einer subjektiven Leistung, die unabhängig vom Unternehmen vollzogen wird. Es gilt, passend zu sein für viele Unternehmen (vgl. Connell 2005: 5).
- In Unternehmen lassen sich neben geschlechteregalitären auch geschlechterasymmetrische Arrangements feststellen (vgl. Heintz et al. 1997, Wilz 2008). Der starke Zustrom von Frauen in die Erwerbsarbeit und auf nahezu allen Qualifikationsstufen (vgl. Castells 2001: 285) schafft Bedingungen, in denen Frauen und Männer kooperieren müssen, aber auch zu Konkurrenten um knapper werdende Arbeitsplätze werden können (vgl. Priddat 2004: 165, Meuser 2007). Dabei lässt sich eine gestiegene Nachfrage nach Eigenschaften feststellen, über die Frauen qua Geschlecht eher zu verfügen scheinen als Männer (vgl. Voß/Weiß 2005, Aulenbacher 2005, Bröckling 2002). Allerdings stellen Männer immer noch den Maßstab für den „normalen Beschäftigten“ dar (vgl. Acker 1990, Hearn 2009).
- Die Ausführung von Arbeit ist nicht mehr an einen Ort oder eine Zeit gebunden. Diese Entwicklung ist maßgeblich an den Einsatz von neuen Informations- und Kommunikationstechnologien gekoppelt (vgl. Rammert 2007, Hörning/Sieprath 2004, Mayer-Ahuja/Wolf 2005, Degele 2000). Sie ermöglichen eine „Variabilisierung des Arbeitsortes“ (Lohr/Nickel 2005: 216) und eine Zusammenarbeit von Teams, die nicht an einem Ort arbeiten (vgl. Frohnen 2005). Zudem treten neben Arbeiten, die in der Arbeitsstätte, der „Erwerbssphäre“ getätigt werden auch Arbeitstätigkeiten, die in der „Privatsphäre“ ausgeführt werden. Das Verhältnis von „Arbeit“ und „Leben“ muss zunehmend aktiv gestaltet werden (vgl. Kleemann/Matuschek/Voß 2002: 71), was auch zu einer Neuaushandlung der geschlechtlichen Arbeitsteilung führen kann (vgl. Halford 2006).
- Tarifliche Bestimmungen und rechtliche Schutzregelungen werden tendenziell zum Zielobjekt von Verwertungsstrategien (vgl. Dörre 2005: 184). Die

Erosion von (sozialstaatlicher) Absicherung der Erwerbsarbeit geht mit einer Prekarisierung einher (vgl. Dörre 2007, 2005, Castel/Dörre 2009, Völker 2009) und fordert die Arbeitenden zu mehr Selbstsicherung und Selbstverantwortlichkeit heraus (vgl. Pohlmann 2007, Nickel 2007). Zugleich gefährdet diese Entwicklung die Position des Mannes als Alleinernährer (vgl. Baur/Luedtke 2008, Kelan 2008). Dieses Modell, so ist vielfach nachgewiesen worden, ist in hohem Maße an das Normalarbeitsverhältnis gekoppelt (vgl. u.a. Scholz 2009, Lengersdorf/Meuser 2010, Meuser 2007a).

Bereits dieser kursorische Überblick prognostizierter und diagnostizierter Phänomene lässt drei „Zentren“ für Wandlungen erkennen: Veränderungen durch neue Formen der Arbeitsorganisation, den Einsatz neuer Technologien sowie neuer Geschlechterarrangements. Dabei zeichnet sich ein enger Zusammenhang zwischen den drei Elementen ab (vgl. u.a. Aulenbacher 1991, Castells 2001, Teubner 2009, Degele 2002, Wajcman 2004). Zugleich lässt sich die Art und Weise, *wie* die Elemente miteinander zusammenhängen, als widersprüchlich beschreiben. Widersprüche sind vor allem in der Gleichzeitigkeit von Veränderungen und Persistenzen, zwischen kollektiven Orientierungsmustern und praktiziertem Alltag, sowie zwischen Gestaltungsautonomie und Normierungszwang zu erkennen. So bringt die Subjektivierung von Arbeit auf der einen Seite neue Zwänge für die Arbeitenden, andererseits jedoch auch neue Gestaltungsmöglichkeiten mit sich (vgl. Moldaschl/Voß 2002). Die Suche nach Kommunikationsfähigkeit und Empathie bringt zwar „weibliche softskills“ in den unternehmerischen Fokus, ermöglicht aber keinen breiten Zugang für Frauen zu Top-Positionen (vgl. Pasero 2004). Der Einsatz neuer Technologien erweitert den Aktionsraum autonomen Handelns, erfordert gleichzeitig aber ein standardisiertes Agieren (vgl. Degele 2000, Pfeiffer 2004, Rammert 2007). Während das Normalarbeitsverhältnis für immer weniger Menschen realisierbar ist, scheinen gerade diese an dem Normalarbeitsverhältnis als Orientierung festzuhalten (vgl. Egert 2009 et al., Dörre 2005, Scholz 2007, Bereswill 2006, Kreher 2007). Im Hinblick auf Männlichkeit und Weiblichkeit lassen sich wachsende Friktionen zwischen Vorstellungen und praktizierten Arrangements feststellen (vgl. Völker 2009, Scholz 2009, Kaufmann 1994, Koppetsch/Burkart 1999), die sich auch in widersprüchlicher Weise mit Veränderungen der Erwerbsarbeit verbinden (vgl. Aulenbacher/Wetterer 2009).

Für eine soziologische Erforschung solch komplexer Wandlungsphänomene stellt sich die Frage, wie Veränderungen und Persistenzen gleichermaßen untersucht werden können, ohne dass „Neu“ als Gegensatz zu „Alt“ gefasst wird, sondern als zwei Modi der gleichen Wandlungsbewegung betrachtet werden. Diese Bewegung müsste nicht nur quer zu „Alt“ und „Neu“ analysiert werden,

sondern auch zu verschiedenen Ebenen des Sozialen, um z.B. Einstellungen und praktizierte Arrangements gleichermaßen erfassen zu können. Zugleich stellt sich die Frage, wie man verschiedene Forschungsperspektiven einbringen kann, um komplexe Phänomene zu fassen. Wie kann man im gleichen Forschungsprozess „Technik“, „Geschlecht“ und „Arbeit“ als bedeutsame Elemente des Sozialen begreifen, wenn innersoziologische Diskurse die Erkenntnisse untereinander teilweise ignorieren: die Industrie- und Arbeitssoziologie vernachlässigt die Erkenntnisse der Geschlechtersoziologie (kritisch: vgl. u.a. Aulenbacher/Wetterer 2009), die Geschlechtersoziologie die der Techniksoziologie (kritisch: vgl. u.a. Wajcman 2004), die Techniksoziologie ignoriert die Arbeiten der Geschlechtersoziologie (kritisch: vgl. u.a. Degele 2002), usw.

## 1.2 Alltag: Interpretation des Alltäglichen – Alltägliche Interpretation<sup>4</sup>

Der hier gewählte Lösungsansatz wendet sich dem Alltag zu. Wie sich zeigen wird, liegt in der Hinwendung zum Alltag die Chance, sich den vielfältigen Konstruktionen von Wirklichkeit – auch soziologischen, erkenntnistheoretischen und methodischen – analytisch zu nähern, deutend und interpretierend vielschichtige Phänomene zu betrachten und Klarheit darüber zu gewinnen, dass dieser Interpretationsprozess keine Anwendung bestehender (Be-)deutungen, sondern als ein formender Prozess zu vollziehen ist. Damit wird „Alltag“ nicht als Analyse-kategorie eingesetzt, es wird keine Soziologie des Alltags betrieben, sondern durch die Analyse von Alltagswissen, Alltagsaktivitäten und Alltagserfahrungen werden soziologische Theorien und Methoden (weiter-)entwickelt.

„Alltag“ ist ein soziologisch schwer zu fassender Begriff.<sup>5</sup> Er reicht von einer eigenständigen Lebenssphäre über (routinisierte) Ereignisbereiche des gesellschaftlichen Lebens bis zum Tagesablauf ganzer Bevölkerungsschichten. Norbert Elias formuliert für den soziologischen Gebrauch des Alltagsbegriffs, dass eine scheinbare Einheit der ihn nutzenden Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler vor allem auf der gemeinsamen Ablehnung zuvor herrschender Theorieentwürfe beruht, ohne den Anspruch der Schaffung eines neuen, einheitlichen Entwurfs:

„So scheinen sich die Vertreter einer nicht unbeträchtlichen Gruppe von soziologischen Alltagstheoretikern, zu der etwa Ethnomethodologen und phänomenologisch-orientierte Soziologen gehören, vor allem einig zu sein in ihrer gemeinsamen Ablehnung aller derjenigen theoretischen und empirischen soziologischen Forschungsbemühungen, die bei der Auslese ihrer

4 Die Überschrift vor dem sich eröffnenden Auslegungsrahmen von Hans-Georg Soeffners Publikation „Auslegung des Alltags – Der Alltag der Auslegung“ (2004) zu interpretieren, kann ich nur befürworten.

5 Instruktiv ist (noch immer) der Sammelband von Kurt Hammerich und Michael Klein (1978).

Probleme die Aufmerksamkeit auf die objektartigen, um nicht zu sagen objektiven, Aspekte des gesellschaftlichen Zusammenlebens von Menschen richten.“ (Elias 1978: 22)

Es ist vor allem die Kritik an den traditionellen positivistischen Positionen, die eint. Für die vorliegende Untersuchung sind dabei zwei soziologische Traditionen besonders bedeutsam: Die erste lässt sich – wie bereits bei Norbert Elias angedeutet – mit Alfred Schütz' Arbeiten zu einer sozialwissenschaftlichen Phänomenologie sowie über die wissenssoziologische Konzeption der gesellschaftlichen Konstruktion von Wirklichkeit seiner Schüler Thomas Luckmann und Peter Berger erfassen. „Alltagswissen“ stellt hier die zentrale analytische Kategorie dar. Die zweite ist im Anschluss an Georg Herbert Meads pragmatistischer Sozialtheorie und dem symbolischen Interaktionismus Herbert Blumers zu verorten. Dieser „Strang“ ist hinsichtlich seiner Überlegungen zu alltäglicher Interaktion bedeutsam. Zentrale verbindende Kategorie beider Strömungen ist die alltägliche Erfahrung: in der pragmatistischen Tradition die Erfahrung von Gesellschaftlichkeit durch den Umgang mit Anderen bzw. Anderem und in der phänomenologisch-wissenssoziologischen das Wissen um typische Erfahrung. Zudem ist beiden Traditionen gemein, dass sie von einer generellen Interpretationsleistung ausgehen: Sozialität bedarf der Interpretation. Soziologie muss, um diese Interpretationsleistungen analytisch offenzulegen, selbst interpretierend vorgehen.

### *Geteiltes Alltagswissen<sup>6</sup>*

Eine Interpretation ist notwendig, da das Alltagswissen einem spezifischen Modus unterliegt: es ist eine alltägliche Gewissheit, die zumeist im Selbstverständlichen liegt und einfach hingenommen wird. Peter Berger und Thomas Luckmann bezeichnen dieses Wissen als die Gewissheit, dass Phänomene wirklich sind und bestimmbare Eigenschaften haben (vgl. 1997 [1966]: 1), um mit Alfred Schütz anzuschließen: „dass die Welt, in der wir leben, eine Welt von mehr oder weniger genau umrissenen Gegenständen (ist), zwischen denen wir uns bewegen, die uns widerstehen und auf die wir einwirken können“ (Schütz 2004 [1953]: 161). Alltäglich ist dieses Wissen auch, weil es Teil eines gesellschaftlichen Wissensvorrats ist, somit nicht individuell, sondern sozial begründet. Der Wissensvorrat speist sich aus typischen Erfahrungen, welche „offene Horizonte zu erwartender ähnlicher Erfahrungen mit sich“ tragen (Schütz 2004: 161), „die für die Haupt-

---

6 Der folgende Abschnitt fokussiert in der Rezeption Schütz und Berger/Luckmanns unterschiedliche Wissensformen und -vorräte und weniger ihre Konstruktion. Daher treten die prominenten Begrifflichkeiten der „Common Sense-Konstruktionen“ (Schütz) und der „Konstruktion gesellschaftlicher Wirklichkeit“ (Berger/Luckmann) nicht hervor.

routinen der Alltagswelt nötig sind“ (Berger/Luckmann 1997: 45). Der Wissensvorrat steht dabei als „Jedermannwissen“ zur Verfügung, das Berger und Luckmann von einem „fest umzirkelten Bedeutungs- und Erfahrungswissen“, z.B. der theoretischen Physik abgrenzen (vgl. Berger/Luckmann 1997: 26). Das Alltagswissen zeichnet sich dabei in sich durch eine hierarchische Ordnung von Wissensvorräten aus, wobei das „Rezeptwissen, das sich auf Routineverrichtungen beschränkt“, an vorderster Stelle steht, da nach Berger und Luckmann Zweckmäßigkeitstriebe die Alltagswelt leiten (vgl. Berger/Luckmann 1997: 44). Beim Rezeptwissen handelt es sich um sozial anerkannte Regeln und Vorschriften, nach denen man „mit typischen Problemen durch Anwendung typischer Mittel im Blick auf typische Ziele fertig wird“ (Schütz 2004: 179).

Konsequenterweise richtet sich eine soziologische Analyse vor diesem Hintergrund auf die Untersuchung „jenes Wissens, welches das Verhalten in der Alltagswelt reguliert“ (Berger/Luckmann 1997: 21). Dabei kann man mit Anselm Strauss (2004 [1987]) anschließen, dass in einem solchen Forschungsprozess nicht nur das Fachwissen und die Forschungserfahrungen der Wissenschaftlerin oder des Wissenschaftlers, ihr fest umzirkeltes Wissen, zentral sind, sondern auch ihre persönlichen Erfahrungen, ihr „Jedermannwissen“. Beide Wissensbestände bilden das, was Strauss als das „Kontextwissen“ (2004: 440) der Forscherin und des Forschers bezeichnet. Nur so ist es möglich, die Komplexität der untersuchten Wirklichkeit (Phänomene) zu erfassen und überzeugend zu formulieren (vgl. ebd.: 439).

### *Geteilte alltägliche (Inter-)Aktionen*

Mit Anselm Strauss, einem Schüler Herbert Blumers, kann auf die zweite soziologische Tradition hingewiesen werden. Sie richtet ihren Blickwinkel auf alltägliche Interaktionsprozesse. Die Bedeutung, die u.a. George H. Mead und sein Schüler Herbert Blumer der Interaktion beimessen,<sup>7</sup> liegt in der Erkenntnis begründet, dass „die soziale Interaktion ein Prozess ist, der menschliches Verhalten formt, der also nicht nur ein Mittel oder einen Rahmen für die Äußerung oder die Freisetzung menschlichen Verhaltens darstellt“ (Blumer 2004 [1969]: 328). Um diese Perspektive noch deutlicher zu machen: Die Interaktionsprozesse bzw. gesellschaftlichen Prozesse sind dem menschlichen Verhalten, und – wie Mead verdeutlicht (vgl. 1968 [1934]: 273) – dem menschlichen Geist und seiner Identität vorgängig, denn „es ist der soziale Prozess des Zusammenlebens, der die

---

7 Für Mead selbst stellte „Interaktion“ keine zentrale begriffliche Kategorie dar. Dennoch wird er als Ahnherr des Interaktionismus bezeichnet, vor allem auf Grund seiner Konzeption von „Kommunikation“, wie dies u.a. Heinz Abels in seiner Einführung in die Soziologie beschreibt.

Regeln schafft und aufrechterhält, und es sind nicht umgekehrt die Regeln, die das Zusammenleben schaffen und erhalten“ (Blumer 2004: 340).

Dabei kommen zwei Aspekte zum Tragen: Erstens, dass sich Handelnde in andere hineinversetzen sowie sich selbst im Agieren beobachten und verstehen; Zweitens, dass Handelnde sich beständig anzeigen, wie sie eine Situation verstehen und wie andere sie verstehen sollen.

Dies setzt zunächst die von Mead entwickelte Konzeption des „Social Self“ voraus. Meads Überlegungen gehen davon aus, dass das Subjekt „I“ immer auch ein Objekt seiner Selbst inkludiert: das „Me“, das soziale Selbst (vgl. u.a. Mead 1981 [1913]). „I“ kann auf das „Me“ reagieren; sie stehen über Erfahrungen bzw. Erfahrenes in Verbindung (vgl. Mead 1981: 143, auch: Blumer 2004: 334). Die meisten Erfahrungen müssen dabei nicht mehr selbst gemacht werden, da sie vorstellbar sind. Dies ist durch den generalisierten oder verallgemeinerten Anderen möglich: Es ist die organisierte Gemeinschaft oder gesellschaftliche Gruppe, die eine allgemeine Haltung vorgibt (vgl. Mead 1968: 196):

„In der Form des verallgemeinerten Anderen beeinflusst der gesellschaftliche Prozess das Verhalten der ihn abwickelnden Individuen, das heißt, die Gemeinschaft übt die Kontrolle über das Verhalten ihrer einzelnen Mitglieder aus, denn in dieser Form tritt der gesellschaftliche Prozess oder die Gemeinschaft als bestimmender Faktor in das Denken des Einzelnen ein.“ (Mead 1968: 198)

Das verallgemeinerte Andere muss keine Gruppe lebender Menschen sein, Mead räumt auch unbelebten Gegenständen den Status eines Teilelements ein, denn „jeder Gegenstand – jedes Objekt oder jede Gruppe von Objekten, ob nun lebendig oder unbelebt, menschlich, tierisch oder einfach physisch –, im Hinblick auf den der Mensch handelt oder auf den er gesellschaftlich reagiert, ist für ihn ein Element des verallgemeinerten Anderen“ (Mead 1968: 196, Fn).

Während für Mead der Prozess des Hineinversetzens in sich selbst und in den generalisierten Anderen und die daraus resultierende Interaktions- bzw. Kommunikationsordnung im Vordergrund steht, geht sein Schüler Herbert Blumer einen Schritt weiter und nimmt das fortlaufende Anzeigen, wie Situationen zu verstehen sind und wie andere diese zu verstehen haben, in den Fokus.

„Wir müssen erkennen, dass die Aktivität der Menschen darin besteht, dass sie einem ständigen Fluss von Situationen begegnen, in denen sie handeln müssen, und dass ihr Handeln auf der Grundlage dessen aufgebaut ist, was sie wahrnehmen, wie sie das Wahrgenommene einschätzen und interpretieren und welche Art geplanter Handlungslinien sie entwerfen.“ (Blumer 2004: 337)

Um tagtäglich Handeln zu können, ist es demnach notwendig, dass man sich der Bedeutung, die die Handlung für andere Beteiligte in derselben Situation hat,

versichert und seine Handlungen aufgrund dieser Einschätzung/Interpretation plant und ausführt. Das menschliche Zusammenleben besteht aus und in dem gegenseitigen Aufeinander-Abstimmen von Handlungslinien durch die Beteiligten (vgl. Blumer 2004: 338). Nicht nur eine neue Form gemeinsamen Handelns, die zum ersten Mal entwickelt wird, bedarf der Interpretation, sondern auch wiederkehrendes Handeln ist in einem ebensolchen Ausmaß das Ergebnis eines Interpretationsprozesses (vgl. Blumer 2004: 340).

„Beispiele für wiederkehrende und vorgefertigte Formen gemeinsamen Handelns sind so zahlreich und alltäglich, dass es leicht ist zu verstehen, warum Wissenschaftler sie als das Wesentliche oder die natürliche Form des menschlichen Zusammenlebens betrachtet haben. Solch eine Sichtweise wird besonders deutlich in den Konzepten von ‚Kultur‘ und ‚sozialer Ordnung‘, die in der sozialwissenschaftlichen Literatur so dominieren.“ (Blumer 2004: 339)

### *Geteilte Kultur*

Dass es sich bei wiederkehrenden und vorgefertigten Formen gemeinsamen Handelns nicht um die „natürliche“ Form des Zusammenlebens handelt, gegen die man innovative und kreative Formen als die „kulturelle“ Form des Zusammenlebens abgrenzen kann, war schon Alfred Schütz gewiss:

„Es ist eine Kulturwelt, da die Welt des täglichen Lebens von allem Anfang an für uns ein Universum von Bedeutungen ist, also ein Sinnzusammenhang, den wir interpretieren müssen, um uns in ihm zurechtzufinden und mit ihm ins Reine zu kommen.“ (Schütz 2004: 163)

Selbst wenn Bedeutungen, wie hier bei Schütz, der Interpretation vorgängig sind, sind sie uns nicht unmittelbar zugänglich, sondern erst in der Auslegung handhabbar. Blumer verlegt diesen Auslegungsprozess – in pragmatistischer Tradition – in die Auseinandersetzung von Personen mit den ihnen begegnenden Dingen; hier werden Bedeutungen benutzt, gehandhabt und abgeändert (vgl. Blumer 2004: 322). Kultur ist für Blumer aus dem abgeleitet, was Menschen tun: aus der Gesamtheit fortlaufender Aktivitäten, die das Gruppenleben ausmachen (vgl. Blumer 2004: 327).

Bedeutungen werden dabei (zumeist) nicht als völlig frei flottierend erfahren, sondern – um bei Alfred Schütz' Bild des Universums zu bleiben – als durch bestimmte Gravitationen geordnet: Je nach soziologischer Tradition richtet sich der Fokus auf die Anordnung von Bedeutungen selbst, wie gegebene Sets von Bedeutungen (vgl. Blumer 2004: 341), oder auf die Anordnung bedeutsamer, wie nach Mustern vor-arrangierter Phänomene (vgl. Berger/Luckmann 1997: 24). Doch auch diese gegebenen Sets oder Muster sind durch Interpretationsleistungen erzeugt und werden fortlaufend (re-)interpretiert.

### 1.3 Ordnung: Soziale Ordnung – Ordnung des Sozialen

Wenn wir von Bedeutungs- oder Wissensordnungen ausgehen müssen, die das Soziale konstituieren, aber in sich keine feste, verbindliche, andauernde Struktur haben, dann stellt sich grundsätzlich die Frage, wie Soziologie eine Ordnung des Sozialen konzipieren kann. Wie auch beim Begriff des Alltags steht zu Beginn der Infragestellung einer objektiven Realität des Sozialen bzw. seines „Ordnungsgerüsts“ im ausgehenden 20. Jahrhundert die Kritik. Diese richtet sich zunächst vor allem an die eigenen wissenschaftlichen Standpunkte, den „Ort“ wissenschaftlicher Erkenntnis innerhalb des Sozialen. Es ist die zunehmende Skepsis gegenüber monolithischen Wissenschaftsstandpunkten, die von einer heterogenen Gruppe von Wissenschaftlern und Wissenschaftlerinnen geteilt wird: Michel Foucaults (1974) Bedenken gegenüber einer kontinuierlichen historischen Wissenschaftsentwicklung, Pierre Bourdieus (1976) Kritik an den scholastischen Grundlagen des philosophischen Denkens oder Harold Garfinkels (1967) Wende gegen die objektive Realität sozialer Tatsachen, um nur einige wenige prominente Beispiele zu nennen. Flankiert werden diese Auseinandersetzungen von Kontroversen an den disziplinären „Rändern“ der Soziologie, die ebenfalls die Vorstellung eines substanziellen Kerns des Sozialen herausfordern. Dazu lassen sich jene der Ethnologie zählen, die das Verständnis von „fremden“ Kulturen provoziert, aber auch die Arbeiten der Cultural Studies, die sich gegen das vorherrschende Verständnis „eigener“ Kultur wenden. Bedeutungsvoll wurden darüber hinaus die Forschungsaktivitäten der Geschlechterforschung, der Postcolonial Studies und der Technikforschung, die mit dem Aufdecken der Verschleierung sozialer Vielfalt diese ins Zentrum rücken: die Vielfalt des Sozialen und die Vielfalt des Wandels, des ständig neuen Hervorbringens des Sozialen, sowie die in diese Prozesse eingelagerten Kräfteverhältnisse. Ihnen allen gemein ist, dass sie als ganz selbstverständlich anerkannte Grenzziehungen infrage stellen. Wenn aber das Soziale das Substanzielle, das Totale und das Territoriale verliert und geöffnet wird für Prozesse, Relationen und Aktivitäten, dann müssen bis dato selbstverständliche soziologische Grenzziehungen ebenfalls in Frage gestellt werden, wie die Grenze zwischen Einheit spendender Gesellschaft und Einheit empfangendem Individuum oder zwischen Erfahrungsräume spendenden Individuen und einer Gesellschaft, die Wirklichkeitsordnungen empfängt.

Die Fragen nach sozialer Ordnung wandeln sich nun von einer Frage der Stratifikation hin zur Frage, welche Ordnungsleistungen das Soziale zusammenhalten und wie soziale Ordnungen überdauern und eine (relative) Stabilität aufweisen können (vgl. Soeffner 1992). Denn wenn soziale Ordnung keinen „Kern“, kein „Wesen“ hat, dann kann Stabilität nicht im Sinne einer unverrückbaren

Gewissheit oder eines Naturgesetzes verstanden werden, sondern als eine partielle, aber empirisch durchaus beobachtbare Beständigkeit, die unterschiedliche Formen annehmen kann.

#### 1.4 Soziale Praktiken

Mit dem Konzept der sozialen Praktiken soll der Frage nachgegangen werden, durch welche Ordnungs- und Orientierungsprozesse ein Soziales zusammengehalten wird, dessen Status quo im Wandel liegt. Vor diesem Hintergrund werden soziale Praktiken in einer Internetagentur untersucht; soziale Praktiken verstanden als „ein typisiertes, routinisiertes und sozial ‚verstehbares‘ Bündel von Aktivitäten“ (Reckwitz 2003: 289). Die Studie zielt demnach nicht auf eine Analyse der organisatorischen Spezifik, sie ist weder Betriebsfallsstudie noch wird Organisationsforschung im engen Sinne betrieben, es geht vielmehr um die Beschreibung und Analyse von alltäglichen Praktiken. Der analytische Blick richtet sich dabei methodologisch nicht von der Gesellschaft auf das Individuum oder schließt von handelnden Individuen auf die Gesellschaft, sondern versucht, das „Dazwischen“ zu fassen: Vollzüge, Prozesse, Beziehungsgeflechte, Handlungsabfolgen, Bewegungsaktivitäten usw. Es soll eruiert werden, inwiefern soziale Praktiken und welche dieser Praktiken an der „Stabilisierung“ eines unplanbaren und unsicheren Arbeitsalltags beteiligt sind, wie sie am Laufen gehalten werden und wen oder was sie involvieren.

Wie kann es sein, dass routinisierte Handlungen sich immer weiter vollziehen, selbst wenn sie beständig auf „neue Situationen“ treffen? Wie wird verhindert, dass sie nicht vollständig ins Stocken geraten? Wer ist daran beteiligt? Sind es kreative und flexibel handelnde Akteure (vgl. Joas 1992)? Sind es widerständige Praktiker (vgl. Hörning/Winter 1999)? Oder sind es intelligente Software und das Internet (vgl. Castells 2001)?

Dabei zeigt sich im Forschungsalltag, dass die Untersuchung sozialer Praktiken einige Probleme mit sich bringt, die vor allem durch ihre theoretische „Heimatlosigkeit“ gekennzeichnet sind. Bei den „Theorien sozialer Praktiken“ handelt es sich um ein Bündel von Ansätzen, die jeweils eine spezifische praxistheoretische Perspektive einsetzen.<sup>8</sup> In jüngster Zeit werden Anstrengungen unternommen, die theoretischen „Grundelemente“ (vgl. Reckwitz 2003) zu systematisieren und eine soziologische Praxistheorie zu entwickeln, die sich auf alle Phänomenbereiche der Soziologie anwenden lässt (vgl. Hillebrandt 2009: 14).

---

<sup>8</sup> Theorien sozialer Praktiken haben sich in einem internationalen Kontext entwickelt, u.a. von Anthony Giddens, über Pierre Bourdieu und Harold Garfinkel bis Theodore Schatzki und Erving Goffman.

Die vorliegende Untersuchung setzt an diesem Punkt der soziologischen Theorieentwicklung an und nimmt vor allem Bezug auf die Arbeiten von Andreas Reckwitz (2003, 2008b), Karl H. Hörning und Julia Reuter (2004), Karl H. Hörning (2001), Stefan Hirschauer (2004, 2008), Frank Hillebrandt (2009) sowie Andrea Bührmann und Werner Schneider (2008).

Es lässt sich allerdings konstatieren, dass in dem Bemühen um eine theoretische Systematisierung bisher methodologische und methodische Fragestellungen wenig berücksichtigt worden sind; die Auseinandersetzung um geeignete Verfahren steht noch am Anfang.<sup>9</sup> Dies liegt m.E. auch an einer der zentralen methodischen Herausforderung für die Untersuchungen sozialer Praktiken: der Entfaltung von Wissen *im* Handeln (vgl. Hörning 2004: 20). Im Vollzug der Praktiken wird ein praktisches Wissen „angefordert“, dass die Involvierung in den Vollzug möglich macht. Hierbei handelt es sich um implizites und zumeist inkorporiertes Wissen. In den Handlungsfluss treten so auch mit inkorporiertem Wissen ausgestattete Körper, die z.B. um den Unterschied zwischen angemessenem Schulterklopfen und unangemessenem Zuschlagen wissen. Dabei fehlt es der Soziologie an einer methodischen Reflexion darüber, wie die körperliche Dimension des Handelns angemessen erfasst werden kann, und zwar nicht nur hinsichtlich von Körperinszenierungen, sondern vor allem hinsichtlich habitualisierter, fraglos gegebener, vorreflexiver Körper Routinen (vgl. Meuser 2007: 223). Neben diesem „Wissen im Einsatz“ (Hörning/Reuter 2006: 54) wird im Vollzug auch Wissen generiert. Es ist ein praktisches Wissen, ein „Gewusst-Wie“, dass sich im Umgang mit Akteuren, Artefakten und anderen kulturellen Objekten ausbildet und sich als praktisch eingeübte und eingelebte Fähigkeit zeigt, in einer bestimmten erwartbaren und einsichtigen Weise mit Menschen, Dingen und Ereignissen umzugehen (vgl. Hörning 2001: 185). Dies stellt ein Problem für den soziologischen Erkenntnisprozess dar, weil unklar ist, wie das weithin implizite praktische Wissen und Können der Beteiligten zum Vorschein gebracht werden kann (vgl. Hörning 2004: 20, Hirschauer 2004).

Daran anschließend stellt die spezifische Zeitlichkeit sozialer Praktiken eine methodisch zu lösende Schwierigkeit dar. Praktiken beginnen nie von Grund auf neu, sondern vollziehen sich in der Gegenwart vor dem Hintergrund vergangener Erfahrungen und dem Erwartungshorizont zukünftiger Ereignisse (vgl. Reckwitz 2003: 295). Sie sind somit nicht an Situationen oder Kontexte gebunden, sondern laufen quasi über sie hinweg. Eine Analyse von Handlungsabfolgen in Situationen oder Situationssequenzen ist demnach kein hinreichendes Instrument zur Untersuchung sozialer Praktiken (vgl. Scheffer 2008), wie auch die Gewinnung von Daten an einzelnen Erhebungspunkten unzureichend ist (vgl. Breidenstein

---

9 Vgl. Hirschauer 2004, 2008; Bührmann/Schneider 2008; Reckwitz 2008b

2006: 20ff). Es bedarf eines Verfahrens, das den transsituativen und „transsequentiellen“ (Scheffer 2008: 368) Charakter sozialer Praktiken zu erfassen und analysieren vermag.

Mit der Ethnografie wird eine Erkenntnisstrategie in die Untersuchung eingebracht, die traditionell in hohem Maße über eine Praxis der Reflexion ihrer Beobachtungen und der Beschreibungen dieser verfügt (vgl. Breidenstein 2006: 20). Ebenso bringt sie einen pluralen Datenkorpus hervor (vgl. Marcus/Holmes 2000), der gewährleistet, dass die Beobachtungen und Erfahrungen sozialer Praktiken mit in Texten dokumentierten und in Interviews rekonstruierten Praktiken kontrastiert werden können. Der methodische Schwerpunkt der Studie liegt auf einer explorativen, unstrukturierten, offen teilnehmenden Beobachtung (vgl. Müntz 2004, Lüders 2003). In die Untersuchung geht darüber hinaus der Erfahrungsraum einer zurückliegenden Berufstätigkeit in der Mutteragentur der untersuchten Internetagentur ein.<sup>10</sup> Die teilnehmende Beobachtung richtet sich zunächst auf die beobachtende Entdeckung sozialer Praktiken. Neben der dichten Beschreibung als Analyseinstrument wird die Auswertung an interpretative, rekonstruktive Verfahren, wie der dokumentarischen Methode von Ralf Bohnsack (2008), angelehnt. In einem mehrstufigen Interpretationsverfahren werden soziale Praktiken und Verkettungen von Praktiken rekonstruiert.

Der Aufenthalt im Feld fand von April 2005 bis September 2005 in einer Internetagentur statt, die zu einem lokalen und internationalen Werbeagenturen-Netzwerk gehört.

### 1.5 Aufbau der Arbeit

Kennzeichen dieser Arbeit sind vielfältige Perspektivwechsel, die sich der Leserschaft eröffnen. Der Wechsel findet zwischen theoretischen Strömungen, Konzepten und Begriffen statt. Dabei soll es zu Irritationen kommen, die immer wieder zu einer Verschiebung des Blickwinkels herausfordern und neue Perspektiven ermöglichen (vgl. Lindemann 2008). Es ist der Versuch, dem nahe zu kommen, was Frank Hillebrandt einen „neuen Theoriestil“ nennt, der sich durch eine reflexive Theorie- und Begriffsbildung auszeichnet und sich *zwischen* Theorie und Praxis bewegt (Hillebrandt 2009: 83, vgl. auch Kalthoff/Hirschauer/Lindemann 2008).

Zu Beginn der Studie werden Störpotenziale für den Arbeitsalltag in einer Internetagentur eruiert (2). Während in der Einleitung generelle Veränderungstendenzen des Wandels von Erwerbsarbeit verdeutlicht wurden, schließt sich nun

---

<sup>10</sup> Die Berufstätigkeit in der Mutteragentur belief sich auf 20 Monate (siehe auch Kapitel 5).

die Analyse potenzieller Herausforderungen an, die vor allem einen Alltag in einer wissens- und technologiebasierten Branche treffen können. Herausforderungen werden dabei begriffen als Irritationen des Arbeitsflusses, die sich durch Unplanbarkeit und Unvorhersehbarkeit ausdrücken. Dabei werden drei Blickwinkel eingenommen, die im weiteren Verlauf der Untersuchung immer mehr ausdifferenziert werden. Zunächst wird in arbeitssoziologischer Perspektive auf Herausforderungen geblickt. So kommen Irritationen ins Blickfeld, die das Treffen, was in der Agentur „Arbeit“ konstituiert – von der Kundenbeziehung über vervielfältigende Kommunikationsformen bis zu Konflikten durch unangemessenes geschlechtliches Verhalten. Die beiden anderen Perspektiven betrachten diese Herausforderungen mit Hilfe der Kategorien „Technik“ und „Geschlecht“. Es wird sich zeigen, dass das Gelingen einer Arbeit immer weniger von formalen und fest institutionalisierten Regeln abhängt, sondern zunehmend von Faktoren, die sich an sozialer Angemessenheit und Erwünschtheit festmachen lassen und häufig aushandlungsbedürftig sind. Dies macht ein Verständnis von „Arbeit“ notwendig, das weniger in der Logik von Produktionsbedingungen und organisatorischen Rationalitäten gefasst wird, sondern mehr als Grundtatsache des Lebens in seinen gesellschaftlichen Voraussetzungen und subjektiven Bedingungen (vgl. Mikl-Horke 1994: 352). Um „Arbeit“ konzeptionell in das Geflecht des alltäglichen Lebens zurückzuholen und die Ordnung eines Arbeitsalltags als soziales Phänomen zu fassen, werden im Folgenden synthetisierend ein arbeits- und industriesoziologischer, ein technik- sowie ein geschlechtersoziologischer Diskurs aufgefüchert (3). Im Zuge der Auseinandersetzung werden „blinde Flecken“ dieser Perspektiven offen gelegt.

Mit den Theorien sozialer Praktiken wird nun ein neuer Blickwinkel in die Untersuchung eingebracht (4). Zunächst wird die genuin soziologische Frage nach dem sozialen Handeln praxistheoretisch gewendet, zu einer Frage danach, *wie* und *wo* das Soziale stattfindet (4.1). Dieser Perspektivwechsel ermöglicht es, den „Ort“ des Sozialen im spezifischen Geflecht sozialer Praktiken zu suchen. Damit wird es auch notwendig, die Frage nach dem sozialen Sinn *anders* zu stellen (4.2). Es sind weniger die Sinngehalte, die in den Fokus rücken, als vielmehr die Sinnerzeugung. Praxistheorien fragen danach, *wie* und *wo* Bedeutungen erzeugt werden und weniger, *welche* Bedeutungen vorzufinden sind. Zugleich verändert sich die Frage nach den Problemen sozialer Ordnung, da das Soziale in diesem Blickwinkel keine abgeschlossene Stabilität oder eine fixierte Struktur haben kann (4.3). Das Problem sozialer Ordnung liegt nun darin, wie ein Fortbestehen der Form des Sozialen jeden Tag aufs Neue durch Praktiken gewährleistet wird.

Die sich aus der praxistheoretischen Perspektive ergebenden erkenntnistheoretischen Fragen werden im Kapitel 5 diskutiert. Es wird sich zeigen, dass diese

sich vor allem an einem anderen Verhältnis von Theorie und Praxis festmachen lassen. Die neue Relation zwischen Theorie und Praxis macht es notwendig, im Forschungsprozess fortlaufend nicht nur Begründungs-, sondern auch Entdeckungszusammenhänge zu reflektieren (vgl. Hillebrandt 2009: 83). Dies wird durch den Einsatz einer Ethnografie als „Erkenntnisstrategie“ (Hirschauer/Amann 1997: 20) ermöglicht (5.2). Die Analyse relevanter sozialer Praktiken leitet ein interpretativ-rekonstruktives Verfahren an. An der Herstellung von Ordnung sind dabei vor allem fünf Praktikenkomplexe beteiligt, die zugleich die spezifische Form des Untersuchungsfeldes ausmachen (6). Zentrales Ergebnis der Untersuchung ist, dass die Stabilität der Internetagentur an fortlaufende antagonistische Beziehungskonstellationen gebunden ist (7). Zugleich ließen sich mit der Erforschung sozialer Praktiken neue Schlüsse für die erarbeiteten Diagnosen und Prognosen des Wandels ziehen und die aufgeworfenen erkenntnistheoretischen sowie forschungspraktischen Problemfelder teilweise klären (8).