

Rezension zu: Olga Galanova, Unzufriedenheitskommunikation: zur Ordnung sozialer Un-Ordnung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften 2011

Stephan Kirchschlager

Menschliche 'Emotionen' sind in den letzten Jahren mehr und mehr in die Aufmerksamkeit der Soziologie geraten. Auch im deutschsprachigen Raum wächst die Zahl der Veröffentlichungen im sich etablierenden Feld der Emotionssoziologie (vgl. für einen Überblick Schützeichel 2006; 2008; Scherke 2008 und Schnabel/Schützeichel 2012). Dies gilt ebenfalls für gesprächsanalytische Studien in diesem Bereich. Neben den Monographien von Fiebler (1990) und Drescher (2003) sind hier die Arbeiten von Günther (2000; 2006), Capps/Ochs (1995) und Selting (2010) einschlägig. Hinzu kommen Studien, die aus ethnomethodologischer und konversationsanalytischer Perspektive 'Emotionen' zum Gegenstand ihrer Untersuchungen machen (Coulter 1986; Goodwin/Goodwin 2000; Couper-Kuhlen 2009; Harris/Ferris 2009; Kangasharju/ Nikko 2009). Ein Beleg für die Besetzung des Themas durch Interaktions- und GesprächsforscherInnen ist zudem der 2012 von Peräkylä und Sorjonen herausgegebene Sammelband "Emotion in Interaction". Gemeinsam ist diesen Zugängen, dass sie die verkörperten Praktiken, mittels derer die Teilnehmenden ihre emotionale Gestimmtheit in situ darstellen, im Detail untersuchen. Dazu gehören auch methodisch erzeugte Redeweisen und Muster, welche Emotionen thematisch zum Gegenstand haben. Dabei zeigt sich, dass der kommunikative Ausdruck von Gefühlen keinesfalls idiosynkratisch ist, sondern allerlei sozial erlernten und kulturell aufgeladenen Verkehrsformen unterliegt. Gerade beim *zum Ausdruck bringen* von negativ besetzten Emotionen wie Angst, Ärger oder Unzufriedenheit stehen die Akteure oftmals vor einem interaktiven Handlungsproblem, denn das, wovor wir Angst haben dürfen, ist genauso sozial geregelt wie die Art und Weise, wie Gesellschaftsmitglieder sich echauffieren dürfen.

Genau an diesen Schnittpunkten setzt die 2011 beim VS Verlag erschienene Monographie von Olga Galanova an. Die Autorin macht in ihrer Studie, die auf eine Dissertation im Jahre 2009 zurückgeht, "kommunikative Erscheinungen von Unzufriedenheit" (S.1) zum Gegenstand ihrer Untersuchung. Ihr Ziel ist es, die unterschiedlichen Ausdrucksformen von Unzufriedenheit "als eigenständiges System von Gattungen kritischer Kommunikation zu beschreiben" (S.6). Die Frage, warum negative Emotionen und ihre kommunikativen Ausdrucksweisen für eine soziologische Betrachtungsweise relevant sein könnten, beantwortet die Autorin vor dem Hintergrund eines prominenten und genuin soziologischen Topos: der Frage nach der sozialen Ordnung. Auf der Ebene von Alltagshandlungen und in Interaktionen ist, wie Jörg Bergmann (2012:4) in seiner Abschiedsvorlesung bemerkt hat, dort, wo Ordnung ist, oft auch Unordnung nicht weit. Unzufriedenheitskommunikation verweist der Autorin nach auf "Störungen des Alltäglichen, Habitualisierten und daher fraglos Hingenommenen" (S.5). Störungen solcher Art, welche kommunikativ im Modus von Unzufriedenheit thematisiert werden, sind wiederum Momente, so die Hauptthese der Studie, in denen die "Irritierbarkeit sozialer Ordnung zum Objekt 'kritischer Reflexion' [der Gesellschaftsmitglieder] werden kann" (S.5).

Zum Inhalt

Die 201 Seiten umfassende Monographie gliedert sich in insgesamt 14 Kapitel, die in vier Abschnitte zusammengefasst sind. Im ersten Abschnitt, der etwas mehr als ein Viertel des Buches ausmacht, entwirft Olga Galanova die zentrale Fragestellung, grenzt das Phänomen ein und entwickelt ihr methodisches Vorgehen. Der mit etwas über hundert Seiten starke Hauptteil des Buches, die Abschnitte zwei und drei, präsentiert die Analyse, wobei zunächst institutionalisierte Formen von Unzufriedenheitskommunikation im Kontext von Organisationen in den Fokus gerückt werden, um sodann eher spontane Unmutsbekundungen, Vorwürfe und Beschwerden, die außerhalb sogenannter "problemlösender Organisationen" stattfinden, zum Gegenstand zu machen. Die empirische Auseinandersetzung mit der Vielfalt des Phänomens mündet im abschließenden vierten Abschnitt in einer Reflexion über gesellschaftstheoretische Implikationen von Unzufriedenheit, indem die eingangs aufgeworfene Hauptthese wieder aufgegriffen wird.

Die Frage, welche Vorkommnisse sinnvollerweise als *Störungen* und damit als Ursache von Unzufriedenheit gelten können, beantwortet Galanova nicht mithilfe soziologischer Ordnungstheorien. Stattdessen rekonstruiert sie potentielle Ereignisse, die in den nachfolgenden Kapiteln jeweils als Störungen gelten, aus der Beobachtung und Beschreibung der Perspektive der Handelnden. Von einer Störung kann demnach immer dann gesprochen werden, wenn Akteure, so Galanova, in ganz unterschiedlichen Situationen ihres Alltags für sie Irritierendes kommunikativ zum Thema machen (S.18). Der Bezug auf Theorien sozialer Ordnung erfolgt in der Monographie trotz ihres Untertitels, der eine andere Schwerpunktsetzung nahelegt, kursorisch. Der Rekurs dient dazu, das Untersuchungsthema anzustoßen. Dabei möchte die Autorin ihre Arbeit verstanden wissen "als Anregung, die Herstellung sozialer Ordnung weniger theoretisch zu legitimieren als sie vielmehr an konkreten Handlungen der Akteure zu beobachten" (S.188). Die Autorin lotet Anknüpfungspunkte an emotionssoziologische Konzepte aus, indem sie prominente Strömungen kurz vorstellt und ihre Verbindung zu den Klassikern der Soziologie aufzeigt. Sie kommt zu dem Schluss, dass die besprochenen Konzepte nur wenig Anhaltspunkte für eine Analyse von Unzufriedenheit zu liefern vermögen. Stattdessen schließt sie, um die soziologische Relevanz von Unzufriedenheit hervorzuheben, konzeptionell an Simmels Auffassung von *Treue* an. Analog zur Konzeption von Treue schlägt sie vor, Unzufriedenheit als eine "symbolische vermittelnde Form aufzufassen, die sich im Rahmen von sozialen Beziehungen entfaltet" (S.37).

In einer ersten Annäherung an ihren empirischen Gegenstandsbereich knüpft Galanova an gewöhnliche Umschreibungen und Situationen an und nimmt alltagssprachliche Thematisierungen von Unzufriedenheit ins Visier. Mitteilungen über Unzufriedenheit setzen, so die Autorin, stillschweigend voraus, dass Rezipienten das von den Akteuren Erlebte nachvollziehen können. Sie unterstellen einen gemeinsam geteilten Bemessungshorizont, der *irgendwie* umgrenzt, über welche Dinge Gesellschaftsmitglieder unzufrieden sein dürfen. Daraus schlussfolgert Galanova, dass der semantische Gehalt einer Unzufriedenheitsmitteilung von dem Praxiswissen der Akteure über die angemessene Ausdrucksweise und die richtigen Positionen, an denen der Unzufriedenheitsausdruck platziert werden kann, unterschieden werden muss (S.41). So soll im Folgenden das Praxiswissen

der Akteure, welches in den kommunikativen Praktiken seinen Niederschlag findet, ins Zentrum der Untersuchung gerückt werden. Bei der Darstellung ihres methodischen Vorgehens betont Galanova zunächst, dass die kommunikative Praxis, auch wenn sie im Vordergrund der Untersuchung stehe, nicht getrennt von ihren auslösenden Unzufriedenheitserlebnissen gedacht werden darf (S.43). Dabei versteht Galanova Ausdrucksformen von Unzufriedenheit nicht als bloße Abbildungen einer emotionalen Gestimmtheit. Inwiefern ein kommunikativer Inhalt Bedeutung erlangt, zeigt sich in dieser Auffassung immer erst in Anschlusshandlungen in der Interaktion (S.44). Mit Bezug auf Bachtin und Vološinov wird hervorgehoben, dass Äußerungen ihre symbolische und emotionale Aufladung mithilfe ihrer Zugehörigkeit zu gesellschaftlich bedeutsamen kommunikativen Gattungen erlangen. Da kommunikative Gattungen institutionalisiert sind, kann demnach auch von einer Institutionalisierung von Unzufriedenheit ausgegangen werden (S.45). Galanova bezieht sich vornehmlich auf die sprachphilosophischen Arbeiten von Michael Bachtin. Auf die zunächst von Thomas Luckmann entwickelte und von anderen fortgeführte soziologische Theorie der kommunikativen Redegattungen genauso wie auf die konversationsanalytische Perspektive auf Gespräche wird hingegen nur sehr knapp eingegangen. Allerdings gibt die Autorin an, alle drei wissenschaftlichen Strömungen gleichermaßen verwenden zu wollen (S.51). Mithilfe von Unzufriedenheitskommunikation werden laut Galanova "Probleme und Störungen des Normalen thematisiert" (S.55), wobei es den Akteuren als gesellschaftlich legitim erscheint, sie mittels kommunikativer Handlungen anzuzeigen und deren Ursache beheben zu wollen. Diese, so die Autorin, aus dem Material herausgearbeitete und an einem Beispiel illustrierte Definition von Unzufriedenheit dient dazu, das Forschungsfeld zu identifizieren. Als Adressaten von Unzufriedenheitskommunikation haben sich in der modernen Gesellschaft der Autorin nach unterschiedliche Anlaufstellen ausdifferenziert. Gemeint sind hier vor allem Beschwerde- und Beratungsstellen sowie Hotlines. Als "Einrichtungen, die Unzufriedenheit abzubauen versprechen, sammeln sie jeweils eine große Gruppe von Unzufriedenen um sich, die ihre Probleme den zu diesem Zweck bereitstehenden Gesprächspartnern mitteilen können" (S.58). Es geht der Autorin nun weniger um die Einrichtungen per se oder deren spezifischer Arbeitsweise, sondern diese stellen einen heuristischen und erleichterten Zugang zu ihrem Material dar, da vereinfacht gesagt, Unzufriedenheitskommunikation in diesen Institutionen geballt auftritt. Eine weitere Unterteilung, mit der die Autorin ihren Forschungsgegenstand zu systematisieren sucht, ist diejenige zwischen Unzufriedenheitskommunikation innerhalb und außerhalb von "problemlösenden Organisationen". Aus der Kombination von Interaktionsrollen, Redestatus und der situativen Verortung in und außerhalb von Organisationen erschließt die Autorin eine Taxonomie, die zur Gliederung der Darstellung der Analyse im zweiten und dritten Abschnitt des Buches dient. So gelingt es ihr Unzufriedenheitsdarstellungen einzelner Akteure, in der Form des Fluchens in der Öffentlichkeit, bis hin zu kollektiven Formen von Unmutsäußerungen, in Gestalt von Protestaktionen, mit in ihren Gegenstandsbereich zu ziehen.

Der zweite Abschnitt des Buches beginnt mit der Analyse von Reklamationsanrufen im Untersuchungsfeld von Call Centern. Reklamations- und Beschwerdeanrufe regen, so die Autorin, geradezu zur Unzufriedenheitskommunikation an, da sie eine Redestatus-Vorverteilung von einer unzufriedenen und einer verantwort-

lichen Person aufweisen. Beschwerde- und Reklamationsdialoge zwischen Kunden und Call Center Mitarbeitenden sind "Orte, an denen es jemandem Unzufriedenen erlaubt und angemessen ist, sich selbst ins rechte Licht zu setzen und sich als anspruchs- oder beschwerdeberechtigt dazustellen" (S.64). Bei Gesprächen hingegen, in denen eine dritte Partei als konfliktregelnde Instanz hinzutritt, dem Feld, dem sich die Autorin als Nächstes widmet, verschiebt sich die Funktion des Unzufriedenheitsausdrucks (S.82). Diesem kommt eine zentrale Rolle zu, da die Darstellung von Unzufriedenheit dazu verwendet wird, die jeweilige eigene Sicht der Konfliktparteien gegenüber dem Dritten zu plausibilisieren und die der gegnerischen Partei zu entkräften (S.87). Dementsprechend falle der hinzugezogenen Instanz, beispielsweise einem Mediator oder einer Psychologin, die kommunikative Aufgabe zu, neben der Durchsetzung von Gesprächsregeln, eine für beiden Seiten akzeptable Wirklichkeitsausdeutung zu verfolgen. Im darauffolgenden Kapitel beschäftigt sich Galanova mit einer durch das Fernsehen vermittelten Darstellungsform von Unzufriedenheit. Wenngleich Unzufriedenheitskommunikation natürlich nicht auf ein bestimmtes Fernsehformat beschränkt ist, so lassen sich doch "kritikvermittelnde Sendungen" identifizieren, die laut Galanova in spezifischer Weise Unzufriedenen eine kommunikative und mediale Plattform bieten. Die Autorin rückt mit *Jetzt red i* und *Ein Fall für Escher* zwei dieser Sendeformate in den Mittelpunkt und konzentriert sich auf Gemeinsamkeiten bei der medialen Darstellung von Unzufriedenheit. Neben einer unzufriedenen Partei, die ihr 'Problem' in der Sendung vorstellt, benötigt dieses Format eine Person, welche die Figur des Verantwortlichen übernimmt. Das Publikum, im Studio und das imaginierte Fernsehpublikum, ist denn auch die dritte Partei in dieser Viererkonstellation, die außerdem vom Moderator der Sendung komplettiert wird. Galanova belegt am Material, wie verschiedene Praktiken der Ausgestaltung von Unzufriedenheitsäußerungen, beispielsweise eine rhetorische Steigerung in der ablehnenden Haltung, dazu eingesetzt werden, die Aufmerksamkeit des Publikums (im Saal und Zuhause) auf das Geschehen beizubehalten. Eine These, warum diese Formate erfolgreich sind, formuliert Galanova wie folgt (S.115):

Was diese Spannungsbeziehung für das Publikum so unterhaltsam macht, ist die Möglichkeit, das eine Wirklichkeitskonzept als richtig und das andere als falsch zu beurteilen und die eigene soziale Kompetenz dabei bestätigt zu finden.

Inwiefern diese unterstellte Wirkung gerade für das Fernsehpublikum zu Hause empirisch nachgewiesen werden kann, bleibt in der vorgelegten Untersuchung allerdings offen. Im letzten Kapitel des zweiten Abschnitts der Arbeit werden abschließend organisierte Formen gesellschaftlichen Protests als eine kollektive Ausdrucksform von Unzufriedenheit in den Fokus gerückt. Aus Sicht der Autorin übernehmen Organisationen wie Gewerkschaften, Greenpeace, oder der BUND die Aufgabe, viele Unzufriedene zusammenzubringen, ihre Ziele an die Verantwortlichen zu übermitteln und diese zur Problemlösung zu bewegen (S.130). Galanova vermeidet erneut eine Form der Essentialisierung von Emotionen, nach der Unzufriedenheit als Ursache oder Motiv für Proteste gelten würde. Hingegen sieht sie Proteste "als symbolische Formen der Unzufriedenheitsäußerung" (S.131) und damit als Teil ihres Gegenstandsbereichs. Von dieser Engführung ausgehend werden sodann Inszenierungsstrategien von Unzufriedenheit im Rahmen öffentlicher Protestaktionen, die wiederum als kommunikative Gattungen begriffen werden, untersucht. Aufgrund der Mannigfaltigkeit von Protestmöglichkeiten müssen Pro-

teste ohne eine allgemein gültige Verlaufsstruktur auskommen (S.135). Dennoch lassen sich verschiedene einzelne Handlungen beschreiben, die dann in ihrem Zusammenspiel die Form einer Protestaktion annehmen, und obendrein Rückschlüsse auf die Funktionen von Protest erlauben (ebd.). Aus der Perspektive der Autorin haben Kundgebungen die Funktion, Forderungen der Protestierenden zu bündeln und die Bedeutung der Aktion insgesamt herauszustellen (S.136). Die gesellschaftliche Funktion von Protestaktionen besteht darin: "dass sich eine soziale Gruppe auf die öffentliche Bühne stellt und sich zum aktiven sozialen Akteur macht" (S.139).

Der dritte Abschnitt des Buches (S.147-178) setzt sich mit typischen Formen von "Unzufriedenheitskommunikation außerhalb von problemlösenden Organisationen" auseinander. Gemeint sind solche kommunikativen Eruptionen von Unzufriedenheit, die sich im privaten oder beruflichen Alltag von Gesellschaftsmitgliedern ereignen. Galanova identifiziert und beschreibt alltagskommunikative Formate von Unzufriedenheit "durch welche die Handelnden demonstrieren, wie sie die Situation, in denen der Unzufriedenheitsausdruck angemessen ist, als ganze wahrnehmen" (S.148). Zunächst geht sie auf eine bereits von Goffman auf seine soziale Bedeutung hin befragte Praktik ein, bei der Gesellschaftsmitglieder in Hörreichweite Anderer vernehmbar Fluchen oder aber ihren Unmut geräuschvoll kundtun. Galanova diskutiert diese von Goffman (1981/1978) bekanntlich als *response cries* bezeichneten Äußerungen ebenfalls als eine kommunikative Gattung der Unzufriedenheitskommunikation (S.149). Immer dann, wenn Handelnde einen Unzufriedenheitsausruf tätigen, beispielsweise wenn sie etwas verschütten, "müssen die in der Nähe stehenden als potentielle Rezipienten des Aufrufs bezeichnet werden" (S.151). Der Ausruf fordert diese gerade zur Aufmerksamkeit auf. Darüber hinaus diskutiert die Autorin am Material belegte Fälle, in denen die Objekte selbst als Rezipienten adressiert werden und thematisiert, wie im Zuge dieser Anthropomorphisierung gleichzeitig die Ursache für den momentanen Kontrollverlust auf ein Objekt übertragen wird. Im dritten Kapitel dieses Abschnitts geraten dann Vorwurfsaktivitäten als ein Ausdruck einer unzufriedenen Partei über von anderen begangenen Regelverletzungen unterschiedlichster Art ins Zentrum der Analyse. Hierzu zählen Verstöße gegen die von den Akteuren als bindend geltend gemachten Regeln im sozialen Verkehr, wie im Fallbeispiel der Verstoß gegen den Putzplan in einer WG. Alltäglicher Unbill, im kommunikativen Format des Vorwurfs vorgetragen, soll die verursachende Partei dazu bewegen, den entstandenen Verdruss oder Schaden wiedergutzumachen oder zu beseitigen. Die Autorin schließt in diesem Kapitel an die Arbeit von Susanne Günther (2000) an, die ausgeführt hat, dass Vorwürfe als bedrohliche Äußerungsformate gelten können. Galanova zeigt nun ihrerseits, inwiefern sowohl Vorwurfsproduzierende als auch die von ihnen Beschuldigten gemeinsam an der Hervorbringung ihrer sozialen Beziehung beteiligt sind. Sie weist darauf hin, dass Vorwurfsproduzenten vor dem interaktiven Problem stehen, sich selbst mit ihrem Tun zu schaden, und zwar immer dann, wenn sie ihrer Unzufriedenheit in übertriebenem Maße oder in ungerechtfertigter Art und Weise Ausdruck verleihen. In solchen Fällen können sie leicht als 'Nörgler' dastehen. Wie können Akteure im Alltag diesem Vorwurf entgehen? Immer dann, wenn sich Akteure unsicher sind, inwiefern die Basis für einen Vorwurf auch von anderen geteilt wird, stellt das indirekte oder implizite Hinweisen auf ein unterstelltes Fehlverhalten eine "Strategie dar, dem Vorwurfs-

rezipienten eine gewisse Freiheit zu lassen, selbst zu entscheiden, ob er die Störung beheben will" (S.160). So kann der Partei die Gelegenheit gegeben werden, ein Fehlverhalten zu beheben, ohne direkt beschuldigt zu werden (ebd.). Die kommunikative Absicherung einer gemeinsam geteilten Sichtweise auf einen Sachverhalt ist gerade für Akteure, die sich im Gespräch über abwesende Dritte beschweren, von Relevanz, wie überzeugend an einem Fallbeispiel belegt wird. Anderenfalls erleidet die sich beschwerende Partei, und hier ist es wiederum bedeutsam, dass es sich um mehrere Personen handeln kann, einen Statusverlust, da die Partei sich mit anderen Worten als 'spießig', 'kleinkariert', 'borniert' oder ähnliches gebärdet (S.162). Negativen Zuschreibungen kann auch auf anderem Wege ausgewichen werden, indem beispielshalber die Darstellung der Ordnungs- oder Regelverletzung ins Scherzhafte oder Lachhafte gewendet wird. Mit dieser Form der "Karnevalisierung des Unzufriedenheitsausdrucks" (S.175) vermag sich der Darstellende von seinen negativen Emotionen zu distanzieren.

Im letzten Abschnitt macht sich die Autorin daran, die von ihr untersuchten Formen von Unzufriedenheit begrifflich zu schärfen und die ordnungsstützende Qualität der kommunikativen Gattungen von Unzufriedenheit herauszustellen. Sie unterstreicht, dass die einzelnen Formen, in denen Unzufriedenheit kommunikativ realisiert wird, keinesfalls mechanisch abgespult werden, sondern während der Inszenierung "ausprobiert, stilisiert, weiterentwickelt, modifiziert, verändert und mit sekundärer Zweckmäßigkeit aufgeladen [werden]" (S.181). In einer Weiterführung der konzeptionellen Überlegungen von Gehlen und Schelsky zur gesellschaftlichen Reflexion bestehender institutionell verankerter Ordnungen schlägt die Autorin abschließend vor, die in kommunikativen Gattungen gekleidete Unzufriedenheit als "Institutionalisierung von Dauerreflexion" (S.184) zu begreifen. Unzufriedenheitskommunikation hat aus Sicht der Autorin nicht nur eine ordnungsstiftende Funktion (S.184):

Ebenso wie die zum Ausdruck gebrachte Unzufriedenheit eine notwendige Veränderung bestehender Institutionen bei Veränderung der gesellschaftlichen Bedürfnislage anstößt, führt sie beim einzelnen Unzufriedenen zur Reflexion und eventuellen Korrektur seiner künftigen Handlungsentwürfe. Die Störung, welche den Auslöser für das Entstehen der Unzufriedenheit bildet, reicht somit bis in die Tiefenstruktur gesellschaftlichen und individuellen Handelns.

Diese doch weitgehenden Thesen werden allerdings nicht an den Daten selbst belegt oder gestützt. Das Buch endet mit einer kurzen (methodologischen) Reflexion auf das gewählte Vorgehen, bei der die Autorin ebenfalls ihre theoretischen und methodischen Entscheidungen Revue passieren lässt.

Abschließendes Fazit

Das Buch richtet sich dem Klappentext folgend an "Dozierende und Studierende der Soziologie und der Medienkommunikation" und damit an ein breites Publikum mit zum Teil sehr unterschiedlichen theoretischen und methodischen Hintergründen. Aufgrund des Verzichts auf eine ausführliche und spezifische Vorkenntnisse erfordernde Theoriediskussion, einer starken Vorsortierung des mittlerweile zunehmend breiter werdenden Feldes der Emotionssoziologie und des eher phänomenologisch deskriptiven Zuschnitts auf den Gegenstand wird das Buch diesem

Anspruch durchaus gerecht. Lesende, die sich dem Feld der Emotionssoziologie zuordnen, hingegen könnten sich an der nicht immer nachvollziehbaren und gelegentlich harschen Kritik an Arbeiten aus diesem Forschungszweig stoßen. Gesprächsanalytisch geschulten Leserinnen und Leser dürfte auffallen, dass die Autorin weitgehend den methodischen Empfehlungen, wie sie von Knoblauch und Luckmann (2000:540f.) prägnant zusammengefasst wurden, folgt. Positiv hervorzuheben ist die Vielfalt der herausgearbeiteten Strukturvarianten kommunikativer Gattungen von Unzufriedenheit. Hier wagt sich die Autorin auf bislang methodisch unerschlossenes Gebiet vor. Auch die für die Untersuchung fruchtbar gemachte Unterscheidung zwischen primären und sekundären kommunikativen Gattungen ist, meiner Ansicht nach, anschlussfähig für ähnlich gelagerte Studien, die über institutionelle Grenzen hinaus die Vielgestaltigkeit eines kommunikativen Phänomens zur Geltung bringen möchten. Aus der Perspektive der qualitativen Forschung ist die Haltung gegenüber dem Gegenstand herauszustreichen. Um eine durch eine wissenschaftliche Definition von Unzufriedenheit notgedrungene Vorstrukturierung und Einengung des Phänomens zu vermeiden, steckt die Autorin die Bedeutungsgrenzen von Unzufriedenheit auf der Basis des Materials ab. Mit dieser Offenheit gegenüber dem Phänomen folgt die Autorin einer gängigen und wichtigen Prämisse qualitativen Forschens, die, wenn sie mit der Forderung der Nachvollziehbarkeit und Überprüfbarkeit der Argumentationslinie auf der Basis der Präsentation von Daten, einem zweiten zentralen Qualitätsmerkmal qualitativen Forschens, kombiniert wird, unweigerlich zu paradoxen Darstellungsproblemen führt. Inwiefern die zumeist in den Anfangskapiteln dargelegte Begründung der Auswahl und damit die Eingrenzung des Phänomenbereichs als berechtigt gelten kann, ist aufgrund der zweiten Prämisse an dieser Stelle der Arbeit noch gar nicht überprüfbar, da ansonsten schon das ganze Material vorab gezeigt werden müsste. Die am Material zu belegende Nachvollziehbarkeit des Argumentationsverlaufs gründet sich daher auf eine stillschweigende Übereinkunft, mit der die Leserschaft um eine Art Vorschusskredit ersucht wird (vgl. auch Bergmann 2000:530). Frau Galanova entgeht dieser Problematik nicht und sie bearbeitet die aufgezeigten Darstellungsprobleme, indem sie anhand von Beispielen die kommunikativen Aufgaben, mit denen die Handelnden im Verlauf von Interaktionen konfrontiert sind und deren Bestimmung bei der Identifizierung von kommunikativen Gattungen zentral sind, bereits früh am Material illustriert. Gleichzeitig werden Leserinnen und Leser in die Produktions- und Darstellungsweise der Transkriptionen eingeführt.

Aber auch die Grenzen dieses Vorgehens, bei dem immer weitere Varianten erschlossen werden, kommen zum Vorschein. Aufgrund ihrer Einzelstellung wissen die vorgebrachten Fallbeispiele und ihre Analyse nicht in jedem Fall zu überzeugen. An manchen Stellen hat sich beim Lesen der Eindruck aufgedrängt, dass der Analyse ein Einbezug von ethnographischem Kontextwissen gut getan hätte. Auch wird die enorme Breite des Fallkatalogs notgedrungen damit erkauft, dass für Binnenvariationen auf der Ebene einzelner Strukturformen wenig Spielraum bleibt. Aufgrund dieser Weichenstellung bleiben die einzelnen Analysen oftmals notgedrungen hinter vielen konversations- und gesprächsanalytischen Studien zum Gegenstandsbereich 'Emotionen' zurück. Ebenso überrascht der durch die kritische Haltung gegenüber einer nur auszugsweise rezipierten Emotionssoziologie eingenommene hohe Anspruch der eigenen Studie, dem die Autorin aus Sicht

des Rezensenten schon deswegen nicht gerecht werden kann, da der Bezug zu institutionentheoretischen Überlegungen am Schluss des Buches nicht zu überzeugen weiß.

Bei einer Monographie, die aus einer Dissertation hervorgegangen ist, scheint es aus Sicht des Rezensenten angebracht, auch den aus dem Vorwort der Arbeit erschießbaren Entstehungskontext mit zu berücksichtigen. So spiegelt die in der Arbeit versuchte Einbeziehung der ethnomethodologischen Konversationsanalyse und der kommunikativen Gattungsanalyse einerseits und der Institutionentheorien von Schelsky und Gehlen andererseits auch die Betreuung durch die Soziologen Jörg Bergmann und Karl-Siegbert Rehberg wieder. Den Spagat aufrecht zu erhalten, der mit diesen sehr unterschiedlichen Denkeinflüssen und Empfehlungen einhergeht und der mit einem Wechsel des Dissertationsprojekts von der Universität Bielefeld an die TU Dresden in Verbindung steht, erfordert Mut und soziologisch geschulte Kreativität. Die Arbeit kann daher insgesamt auf der Habenseite für sich verbuchen, dass sie die soziologische Relevanz von Unzufriedenheit erstmals gesprächsanalytisch auf einer enormen Breite und über die Grenzen von organisational und privaten Kontexten hinweg aufzeigt und empirisch untersucht. Es gelingt Galanova in weiten Teilen über das Alltagsverständnis hinausgehende Einsichten in gesellschaftliche Funktionen von Unzufriedenheitskommunikation zur Diskussion zu stellen. Es wäre wünschenswert, wenn diese Einsichten auch in der emotionssoziologischen Debatte Anschluss finden würden.

Literatur

- Bergmann, Jörg R. (2000): Konversationsanalyse. In: Flick, Uwe / von Kardoff, Ernst / Steinke, Ines (Hg.), *Qualitative Forschung: Ein Handbuch*. Reinbek: Rowohlt Taschenbuch-Verlag, 524-537.
- Bergmann, Jörg R. (2012): Irritationen, Brüche, Katastrophen: Über soziale Praktiken des Umgangs mit "Störungen" in der Interaktion. Abschiedsvorlesung, gehalten am 25.01.2012 in Bielefeld.
- Capps, Lisa / Ochs, Elinor (1995): *Constructing panic: the discourse of agoraphobia*. Cambridge (Mass.): Harvard University Press.
- Coulter, Jeff (1986): Affect and social context: emotion definition as a social task. In: Harré, Rom (Hg.), *The social construction of emotions*. Oxford: Basil Blackwell, 120-134.
- Couper-Kuhlen, Elisabeth (2009): A sequential approach to affect: The case of 'disappointment'. In: Haakana, Markku / Laakso, Minna / Lindström, Jan (Hg.), *Talk in interaction-comparative dimensions*. Helsinki: Finnish Literature Society (SKS), 94-123.
- Drescher, Martina (2003): *Sprachliche Affektivität: Darstellung emotionaler Beteiligung am Beispiel von Gesprächen aus dem Französischen*. Tübingen: Niemeyer.
- Fiehler, Reinhard (1990): *Kommunikation und Emotion: theoretische und empirische Untersuchungen zur Rolle von Emotionen in der verbalen Interaktion*. Berlin, u.a.: de Gruyter.
- Goffman, Erving (1981): Response Cries. In: Ders., *Forms of Talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 78-123. [Original in: *Language*, 1978 (25), 1-29.]

- Goodwin, Marjorie Harness / Goodwin, Charles (2000): Emotion within situated activity. In: Budwig, Nancy / Uzgiris, Ina C. / Wertsch, James V. (Hg.), *Communication: an arena of development*. Stamford, CT: Ablex, 33-54.
- Günthner, Susanne (2000): Vorwurfsaktivitäten in der Alltagsinteraktion. Grammatische, prosodische, rhetorisch-stilistische und interaktive Verfahren bei der Konstitution kommunikativer Muster und Gattungen. Tübingen: Niemeyer.
- Günthner, Susanne (2006): Rhetorische Verfahren bei der Vermittlung von Panikattacken. Zur Kommunikation von Angst in informellen Gesprächskontexten. In: *Gesprächsforschung* 7, 124-151.
- Harris, Scott R. / Ferris, Kerry O. (2009): How does it feel to be a star? Identifying emotion on the red carpet. In: *Human Studies* 32 (2), 133-152.
- Kangasharju, Helena / Nikko, Tuija (2009): Emotions in organizations: joint laughter in workplace meetings. In: *Journal of Business Communication* 46 (1), 100-119.
- Knoblauch, Hubert / Luckmann, Thomas (2000): Gattungsanalyse. In: Flick, Uwe / von Kardoff, Ernst / Steinke, Ines (Hg.), *Qualitative Forschung: Ein Handbuch*. Reinbek: Rowohlt Taschenbuch-Verlag, 538-546.
- Peräkylä, Anssi / Sorjonen, Marja-Leena (Hg.) (2012): *Emotion in interaction*. New York / Oxford: University Press.
- Scherke, Katharina (2008): Editorial: Soziologie der Emotionen. In: Scherke Katharina / Flicker, Eva (Hg.), *Soziologie der Emotionen: Schwerpunktheft der Österreichischen Zeitschrift für Soziologie*, 2, 3-18.
- Schnabel, Anette / Schützeichel, Rainer (Hg.) (2012): *Emotionen, Sozialstruktur und Moderne*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Schützeichel, Rainer (2006): Emotionen und Sozialtheorie - eine Einleitung. In: Ders. (Hg.), *Emotionen und Sozialtheorie*. Frankfurt am Main/New York: Campus, 7-26.
- Schützeichel, Rainer (2008): Soziologische Emotionskonzepte und ihre Probleme. In: Scherke Katharina / Flicker, Eva (Hg.) *Soziologie der Emotionen: Schwerpunktheft der Österreichischen Zeitschrift für Soziologie*, 2, 82-96.
- Selting, Margret (2010): Affectivity in conversational storytelling: An analysis of displays of anger or indignation in complaint stories. In: *Pragmatics* 20 (2), 229-277.

Dr. des. Stephan Kirchschrager, Dipl. Soz.
Universität Luzern
Kultur- und Sozialwissenschaftliche Fakultät, Soziologisches Seminar
Frohburgstrasse 3
CH-6002 Luzern

stephan.kirchschrager@unilu.ch

Veröffentlicht am 4.6.2013

© Copyright by GESPRÄCHSFORSCHUNG. Alle Rechte vorbehalten.