

DIPLOMARBEIT ZUM THEMA:

EVENT STRUCTURE ANALYSIS (ESA)
-
**EIN INSTRUMENT DES CHANGE MANagements IN
DER SOZIALEN ARBEIT**

10. MAI 2004

Erstprüfer: Prof. Dr. Thomas Klatetzki

Zweitprüfer: Prof. Dr. Achim Trube

vorgelegt von:
Carsten Weiß

	Seite
Inhalt	I
Tabellenverzeichnis.....	III
Abbildungsverzeichnis.....	III
Anlagenverzeichnis.....	IV
Einleitung.....	1
1 Theoretische Grundlage: Das dem ESA-Verfahren zugrunde liegende Organisationskonzept.....	3
1.1 Aufgabe sozialer Organisationen	3
1.2 Technologie als Konzept der Veränderung / Transformation zur Charakterisierung von Organisationen.....	4
1.3 Das Technologieproblem in sozialen Organisationen.....	6
1.4 Komplexitätssteigerung als Antwort auf das Technologieproblem sozialer Organisationen	10
1.5 Das ESA-Programm als Mittel zur Komplexitätssteigerung.....	13
2 Darstellung des methodischen Ansatzes - das ESA-Verfahren.....	16
2.1 Prerequisite Analysis - Generierung von Kausalkarten.....	17
2.1.1 Datenbewertung / Spezifikation	17
2.1.2 Datenaufbereitung	18
2.1.3 Dateneingabe	20
2.1.4 Generierung der Kausalstruktur	21
2.1.5 Inspecting / Testing	29
2.1.5.1 "Unprimed" (Heise 2001f: 3f.)	31
2.1.5.2 "Unused" (Heise 2001f: 4)	35

2.1.6	Zusammenfassen und Generalisieren.....	37
2.2	Composition Analysis - Spezifikation von Ereignisinhalten.....	40
2.3	Zusammenfassung - Die Leistungsfähigkeit von ESA.....	45
3	Anwendung des ESA-Verfahrens in der sozialen Arbeit - Vorstellung einer explorativen Studie.....	46
3.1	Forschungsanliegen.....	47
3.2	Zugang zum Forschungsfeld.....	51
3.3	Forschungsergebnisse.....	52
3.3.1	Fall 1.....	52
3.3.2	Fall 2.....	59
3.3.3	Fall 3.....	69
3.3.4	Fall 4.....	72
4	Weitere Anwendungsbereiche des ESA-Verfahrens in der Organisationsentwicklung.....	75
4.1	Storytelling in Organisationen.....	75
4.2	Das ESA-Verfahren als ein Instrument der sozialpädagogischen Wirksamkeits- und Adressatenforschung.....	82
5	Zusammenfassung und Ausblick - Chancen und Grenzen des ESA-Programms.....	85
	Anhang (Anlage 1 und 2).....	87
	Literatur.....	90
	Erklärung zur Verfassung der Diplomarbeit.....	94

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Fragetypen.....	23
Tabelle 2: Elemente zur Spezifikation eines Ereignisses.....	42
Tabelle 3: Kausalstränge Fall 2 als Ergebnis der Interpretation des Inspecting Mode.....	62
Tabelle 4: Assoziationsanalyse Fall 2 Rolle der Betreuerin als Akteur.....	66
Tabelle 5: Assoziationsanalyse Fall 2 Rolle des Teilnehmers als Akteur.....	67
Tabelle 6: Assoziationsanalyse Fall 2 Rolle Betreuerin und Teilnehmer als Beneficiary.....	68
Tabelle 7: Voraussetzungen und Konsequenzen des Events <i>Themen / Problemsetzung</i> (Fall 3).....	72

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Transformation einer Narration in einzelne Events.....	19
Abbildung 2: Transformierung der Akteneinträge in Ereignisse.....	20
Abbildung 3: Dateneingabemaske ESA.....	21
Abbildung 4: Kausalstruktur und Ereignisstruktur Darton's Märchen "Rotkäppchen".....	25
Abbildung 5: Exemplarische Darstellung von Umwandlungen (Commutations) anhand einer Wohnungsbesichtigung.....	27
Abbildung 6: Darstellung des Inspecting Mode anhand Darton's Märchen "Rotkäppchen".....	30
Abbildung 7: Problemmeldung Unprimed (Lösungen 1-3).....	32
Abbildung 8: Problemmeldung Unprimed (Lösungen 3-5).....	33
Abbildung 9: Problemmeldung Unused.....	36
Abbildung 10: Beispiel einer Generalisierung.....	38
Abbildung 11: Kausalstruktur einschließlich generalisiertem Modell.....	39
Abbildung 12: Beispiel einer Ereignisspezifikation.....	43
Abbildung 13: Abfragemaske zur Berechnung von Assoziationen.....	44
Abbildung 14: Schematische Darstellung des Forschungsverfahrens.....	50
Abbildung 15: Gesamtdarstellung Fall 1.....	53
Abbildung 16: Generalisierte Kausalstruktur Fall 1 im zeitlichen Ablauf.....	54
Abbildung 17: Generalisiertes Modell Fall 2.....	61
Abbildung 18: Abfragemaske Fall 2.....	64
Abbildung 19: Ausgabe Composition Analysis Fall 2.....	65

Abbildung 20: Graphische Hervorhebung des Events <i>Stabilisierung</i> aus der Kausalstruktur des Falls 3	69
Abbildung 21: Event-Spezifikation <i>Stabilisierung</i> (Fall 3).....	70
Abbildung 22: Graphische Hervorhebung des Events <i>Themen / Problemsetzung</i> aus der Kausalstruktur des Falls 3	71
Abbildung 23: Überblick Fall 4.....	74
Abbildung 24: Ein auf Kooperation basierender Prozess - dargestellt anhand des Event Frame	83

Anlagenverzeichnis

Anlage 1: Folie Inspecting Mode Fall 2.....	88
Anlage 2: Generalisiertes Modell Fall 3	89

Einleitung

Das hier vorgestellte Verfahren bezieht sich auf das Computerprogramm **Event Structure Analysis (ESA)**. In der deutschen Übersetzung steht *ESA* für Strukturanalyse von Ereignissen. Mit diesem qualitativen Instrument sollen Kognitionen in Form von Kausalannahmen des Anwenders grafisch dargestellt und analysiert werden.

Im Rahmen dieser Arbeit möchte ich *Change Management*, zu lesen im Untertitel dieser Arbeit: "Ein Instrument des Change Management in der sozialen Arbeit", als eine intendierte Veränderungen hin zu einer "Verbesserung der Organisationspraxis" (Kieser 2002: 1f.) sozialer Einrichtungen verstanden wissen.

Die Arbeit gliedert sich in insgesamt fünf Teile:

Im ersten Teil werde ich einige Begriffsbestimmungen vornehmen, um das hier vorgestellte Konzept konkretisieren zu können. Besonders wichtig ist dabei die Beantwortung der Frage, was eine soziale Organisation ist und wie sich Veränderungen der Arbeitsprozesse innerhalb dieser vornehmen lassen. Hierzu beziehe ich mich auf das Konzept von Charles Perrow (1967) zum Vergleich von Organisationen. In diesem Zusammenhang werde ich mich mit dem Technologiebegriff und dem damit postulierten Problem in sozialen Einrichtungen befassen. Anhand der Ausführungen von Yeheskel Hasenfeld (1974) und Niklas Luhmann und Klaus Bernhard Schorr (1982) zum Technologiedefizit werde ich Ergebnisse der Auseinandersetzung mit dem Technologieproblem in den Erziehungswissenschaften vorstellen, um den damals geforderten Ausweg aus dem Technologiedilemma durch Komplexitätssteigerung ebenfalls weiter zu verfolgen. Auf Basis dieses konstruktivistischen Ansatzes, der kognitionstheoretische Annahmen beinhaltet, werde ich den Zugang zur kognitiven Kausalität über Kausalkarten nach Axelrod (1976) erläutern, um somit die theoretische Grundlage für das zweite Hauptkapitel dieser Arbeit zu schaffen.

Das zweite Kapitel nimmt eine Darstellung des methodischen Ansatzes des ESA-Verfahrens vor. In diesem Abschnitt wird erklärt, was das ESA-Verfahren ausmacht und wie sich die einzelnen Verfahrensschritte im Detail darstellen.

Persönliche Erfahrungen in der Anwendung des Programms fließen in das dritte Kapitel ein. Hier werden anhand einer explorativen Studie im Forschungsfeld der Jugend(berufs)hilfe einige aus-

gewählte Ergebnisse des ESA-Verfahrens aufgeführt, um die Arbeitsweise des Programms am Einzelfall zu demonstrieren. Die Forschungsergebnisse beziehen sich auf insgesamt vier Fallgeschichten aus realen Betreuungsprozessen.

Ergänzend dazu werden im vierten Kapitel zwei weitere mögliche Anwendungsbereiche des ESA-Verfahrens exemplarisch präsentiert.

Eine kritische Zusammenfassung des gesamten ESA-Verfahrens findet sich abschließend im fünften Kapitel. Eine Kurzzusammenfassung am Ende dieser Arbeit soll die wesentlichen Merkmale des ESA-Verfahrens auf den Punkt bringen.

Ich habe in allen Satzzusammenhängen, in denen nicht nur das männliche Geschlecht, sondern auch das weibliche gemeint ist, das grammatische Maskulinum gewählt. Der Problematik und Anfechtbarkeit dieser Vorgehensweise bin ich mir bewusst. Wenn ich dennoch das weibliche Geschlecht grammatikalisch ausklammere, so geschieht das ausschließlich aus pragmatischen Gründen.

1 Theoretische Grundlage: Das dem ESA-Verfahren zugrunde liegende Organisationskonzept

1.1 Aufgabe sozialer Organisationen

Der Begriff Change Management impliziert eine intendierte Zustandsveränderung zu einem bestimmten Ziel hin. Bevor man sich über das Ziel verständigt, sollte zunächst die Frage gestellt werden: Was ist zu verändern und wie ist es zu verändern? Der erste Teil der Frage ist vielleicht noch recht einfach zu beantworten, wenn man sich vor Augen hält, was soziale Organisationen ausmacht: Die Hauptaufgabe (sozial)pädagogischer Arbeit in sozialen Organisationen liegt in Bildung und Erziehung - also in der Veränderung des Menschen bezogen auf Bildung, Einstellung, Lebenssituation und nicht zuletzt auf Verhaltensänderung. Dazu gehören zwei wesentliche Kriterien, die eine soziale Organisation ausmachen:

1. Es ist zu betonen, dass der Gegenstand der Organisationsprozesse ein zu verändernder Mensch ist, womit gleichzeitig spezifische Wesensmerkmale verbunden sind, die den Menschen von Maschinen unterscheiden (Hasenfeld 1974: 1).
2. Das Mandat sozialer Organisationen liegt in der fürsorglichen Erhaltung und Verbesserung der allgemeinen Wohlfahrt von Individuum und Gesellschaft (ebd.), sodass ein gesellschaftlicher Auftrag in der Aufgabenerfüllung sozialer Organisationen immer mitzudenken ist.

Zudem lassen sich soziale Organisationen neben anderen Kriterien wie etwa Gegenstandsbereich oder Zielgruppe in zwei Hauptkategorien einteilen, und zwar in "people changing" und in "people processing":

"People-changing organizations attempt to alter directly the attributes or behavior of their clients through the application of various modification and treatment technologies. People-processing organizations, on the other hand, attempt to change their clients not by altering basic personal attributes, but by conferring upon them a public status and relocating them in a new set of social circumstances" (Hasenfeld 1974: 5).

Acht Jahre später wurde diese Unterteilung in einer Neuauflage des Buches "Human Service Organizations" von Yeheskel Hasenfeld noch um die "people maintaining organizations" (1982) erweitert, bei denen es hauptsächlich um die Aufrechterhaltung der persönlichen Würde und Unversehrtheit geht, wie es beispielsweise Ziel der Organisationen 'Ärzte ohne Grenzen' oder 'Franziskaner-Orden' ist, die sich um Wohnungslose und andere Zielgruppen kümmern. Beispiele für

people changing Organisationen sind Schulen und Jugendhilfeeinrichtungen. People processing Organisationen sind etwa das Arbeitsamt oder das Sozialamt.

Im weiteren Verlauf dieser Arbeit werde ich mich auf die people *changing* Organisationen beschränken, da hier die (sozial)pädagogische Arbeit, die eine Einstellungs- und Verhaltensänderung intendiert, dominiert. Damit verbunden ist die soziale Interaktion der Mitarbeiter mit den Adressaten der sozialen Leistungen (Hasenfeld 1974: 14)¹. Man kann also davon ausgehen, dass der Schwerpunkt der Organisationen des pädagogischen Systems im Organisieren von sozialen Tätigkeiten bzw. Interaktionen zur pädagogischen Veränderung von Menschen liegt.

Damit wäre der erste Teil der Frage: *Was ist zu verändern?* beantwortet. Zum zweiten Teil der Frage: "Wie ist es zu verändern?":

1.2 Technologie als Konzept der Veränderung / Transformation zur Charakterisierung von Organisationen

Charles Perrow entwickelte bereits 1967 einen Ansatz, Organisationen vergleichend darzustellen (1967). Er ging dabei von dem Technologiebegriff als grundlegende Perspektive in der Betrachtung von Organisationen aus:

(...) technology, or **the work done in organizations**, is considered the defining characteristic of organizations" (eigene Hervorhebung; Perrow 1967: 194).

Technologie steht hierbei ganz allgemein für die zu erfüllenden Aufgaben bzw. zu erledigende Arbeit einer Organisation. Das Wesensmerkmal von Technologie oder dem technologischen System einer Organisation ist die zielgerichtete Veränderung von Ausgangsmaterialien ("altering raw materials") (Perrow 1967: 195). Diese Umformung bedarf Technologien, die anhand von Werkzeugen, Methoden oder Instrumenten das Objekt als Ausgangsmaterial verändern können. Perrow fasst hierzu zusammen:

"By technology is meant the actions that an individual performs upon an object, with or without the aid of tools or mechanical devices, in order to make some change in that object" (1967: 195).

Grundvoraussetzung für jegliche Veränderung ist, dass man die Variablen, die mit dem zu verändernden Zustand in einem kausalen Wirkungszusammenhang stehen, kontrollieren bzw. beeinflussen kann. In der Technologie definiert sich dieser Vorgang wie folgt:

¹ Hasenfeld nennt als ein Kriterium sozialer Organisationen: "Staff-client relations are the core activities in human service organizations" (1974: 14).

"(...) Verfahren, die dazu benutzt werden, um Materialien mit vorhersehbaren Wirkungen und erkennbaren Fehlerquellen von einem Zustand in einen anderen umzuformen" (Luhmann / Schorr 1982: 14)².

Weiter lässt sich die Art der Technologie differenzieren nach

1. der Anzahl von Ausnahmefällen im Arbeitsprozess sowie
2. der Art und Weise, wie für diese Ausnahmefälle Lösungen gesucht werden (Perrow 1967: 195f.).

Je nach Anzahl der Ausnahmefälle im Arbeitsablauf und dem Grad der Analysierbarkeit dieser problematischen Ausnahmefälle lassen sich Organisationen in routinisierte und nicht-routinisierte Organisationen unterscheiden (ebd.). Betrachtet man diese Ausführungen im Hinblick auf Organisationen der sozialen Arbeit, so ist festzustellen, dass es sich hierbei um Prozesse handelt, die (1) ein hohes Maß an Ausnahmefällen aufweisen, und (2) dass auftretende Probleme aufgrund ihrer hohen Komplexität und Unbestimmtheit einen geringen Grad an Analysierbarkeit aufweisen. Daraus würde sich nach Perrow schlussfolgern lassen, dass gerade soziale Organisationen einen geringen Grad an formaler Routine in den Arbeitsabläufen haben. Umso interessanter wird die Frage, wie soziale Organisationen technologische Systematiken über ihren Arbeitsalltag, wie beispielsweise Annahmen über das Ausgangsmaterial oder die Bestimmung des Inputs, ausformen. Bevor ich mich dieser Fragestellung zuwende lässt sich noch über die Funktionsweise von technischen Verfahren zusammenfassen:

1. Sie hängt erstens ab von der Berechenbarkeit über Art und des Umfangs der **Produkte** (Output),
1. zweitens vom Maß der gleich bleibenden Qualität des **Ausgangsmaterials** (Input)
2. und drittens vom Umfang und von der Verfügbarkeit des **Wissens über die Wirkungszusammenhänge** zwischen Material, Produktion und Produkt (Hasenfeld 1974: 13).

Diese Definition trifft ohne weiteres auf Produktionsbetriebe zu - jedoch stellt sich hier erneut die Frage, wie sich diese Begriffsbestimmung auf soziale Organisationen adaptieren lässt, deren "Material³" (s.o.) zu bildende und zu erziehende Menschen sind?

² Die Original-Quelle stammt ursprünglich von Charles Perrow aus dem Jahr 1967 und wurde sieben Jahre später von Yeheskel Hasenfeld im Zusammenhang mit Human Service Organizations erneut aufgenommen, bis im Jahr 1982 durch Niklas Luhmann und Klaus Bernhard Schorr die Rezeption des Technologiebegriffs nach Deutschland kam (vgl. Hasenfeld 1974: 12).

³ Material ist in diesem Zusammenhang ein durchaus passender Begriff; Charles Perrow schreibt: "The object, or "raw material", may be a living being, human or otherwise, a symbol or an inanimate object." und weiter: "People are raw materials in people-changing or people-processing organizations (...)" (1967: 195).

1.3 Das Technologieproblem in sozialen Organisationen

Niklas Luhmann und Klaus Bernhard Schorr stellen einleitend in ihrem Buch "Zwischen Technologie und Selbstreferenz - Fragen an die Pädagogik" (1982) fest, dass mit der oben geschilderten Fragestellung gleichzeitig ein tiefgreifendes Problem verbunden ist, auf das bisher nur mit Resignation reagiert wurde (Luhmann / Schorr 1982: 7):

"Kein Erzieher kann ohne die Annahme auskommen, daß er Möglichkeiten habe, den, den er erzieht, zu verändern. Ein Verzicht auf Kausalität käme dem Verzicht auf die Rolle des Erziehers gleich. Andererseits wird der Erzieher nicht die Vorstellung haben, daß der Mensch, den er erzieht, sein Werk sei. Die Erziehung bringt ihren Gegenstand nicht hervor, sie setzt ihn vielmehr als selbsttätiges Wesen voraus. Der Erzieher will ein freies Wesen für die Freiheit erziehen. (...) Gleich am Anfang der pädagogischen Bewegung war deshalb die Frage aufgetaucht, wie ein kausales Einwirken auf Freiheit überhaupt zu denken sei. Man hatte auf der Basis dieser Problemstellung nach einer Theorie der Erziehung gesucht - und dann resigniert" (Luhmann / Schorr 1982: 7).

Der Text von Luhmann und Schorr ist mittlerweile über zwanzig Jahre alt, diese "Fragen an die Pädagogik", die sich auf das Grundproblem "Wie ist Erziehung möglich?" (Luhmann / Schorr 1982: 12) reduzieren lassen, sind jedoch immer noch aktuell, sowohl im 'klassischen' Verhältnis zwischen Erzieher und Zögling bzw. Lehrer und Schüler⁴, als auch im Aufgabenbereich des außerschulischen Erziehungs- und Sozialwesens als klassisches Arbeitsgebiet der sozialen Arbeit. Die beiden Autoren stellen die These auf, dass die gesamte Pädagogik als Wissenschaft von einem Technologieproblem berührt wird (Luhmann / Schorr 1982: 14).

Das Technologieproblem definiert sich durch drei wesentliche Charakteristika:

1. "Auf der Zeitebene muss das Problem der Bindung von Zeit mittels Kausalität bearbeitet werden" (Scheunpflug 2004: 66).
2. "Auf der Sozialdimension ist die Selbstreferenz der beteiligten Personen zu sehen" (ebd.).
3. "(...) auf der Sachdimension stellt sich die Frage nach der Rationalität von Zurechnungen" (ebd.).

Zu 1) Kausalität

Kausalität versteht sich in diesem Zusammenhang als eine kognitive Leistung, mit deren Hilfe man einen Zusammenhang zwischen Handlungen in der Gegenwart und ihren Ergebnissen in der Zukunft denkt (Scheunpflug 2004: 67). Mitarbeiter sozialer Organisationen haben eine Vorstellung darüber, wie ihre Organisationsprozesse im Sinne einer Technologie funktionieren. Diese Wirkungsannahme ist, wie Luhmann's Zitat (s.o.) deutlich macht, unerlässlich für die Kontroll-

⁴ Die Ausführungen von Niklas Luhmann u.a. beziehen sich hauptsächlich auf die Erziehung im Schulsystem.

bzw. Veränderbarkeitsillusion der Mitarbeiter⁵. Die Mitarbeiter sozialer Organisationen gehen somit von ihrer eigenen Wirksamkeit bezüglich der Veränderung von Menschen auf Basis von pädagogischen Handlungen und Interventionen aus: Die pädagogischen Konzepte sozialer Organisationen spiegeln diesen Zusammenhang in Form von systematischen Kausalzusammenhängen über das Funktionieren ihrer Tätigkeit wider. Die Darlegung von Kausalität ist hierbei das maßgebliche Kriterium zur Begründung von Wirkungszusammenhängen in Organisationen, da gleichzeitig die Kausalität zur Interpretation der Organisationspraxis herangezogen wird (Huff 1990: 28). Mit anderen Worten, wenn ich in der Lage bin, eine Funktionsweise durch Kausalität zu begründen, so interpretiere ich mein Handeln in der Organisation. - Diese Wirkungsannahmen, genauer: die gedachte "Kausalität des Wirkungsgefüges von Erziehung" (Scheunpflug 2004: 67), über eine Technologie zur Veränderung von Menschen sind unerlässlich für die Daseinsberechtigung sozialer bzw. pädagogisch arbeitender Organisationen, da sie mit der Kausalität dem Rationalitätsanspruch gegenüber der sozialen Praxis in sozialen Organisationen genügen (Luhmann / Schorr 1982: 7).

Die Beschreibung von Kausalitätsbeziehungen, obwohl sie von den Mitarbeitern sozialer Einrichtungen notwendigerweise angenommen werden, fallen jedoch sehr vage, wenn nicht sogar sehr primitiv aus. Hierzu einige Erklärungsansätze:

Zu einer Kausalitätsbeziehung gehört die Annahme einer funktionalen Beziehung zwischen einer Handlung in der Gegenwart und ihren Resultaten in der Zukunft. Funktionalität setzt voraus, dass, wie bei einem Reiz-Reaktionsschema, Handlungen in ihrer Funktion immer dieselben Ergebnisse aufweisen. Bezogen auf den pädagogischen Alltag würde das bedeuten, dass jede pädagogische Intervention, ungeachtet des Adressaten der Leistung, immer gleich wirksam wäre. Zudem müssten alle Handlungen mit Sinn gefüllt werden, eine Aufgabe, die aufgrund der geringen Analysierbarkeit von Problemen schwer zu bewerkstelligen ist, da einige Handlungen eher den Charakter eines Versuches haben als einer gezielten logisch sinnvollen Intervention. Eine weitere Frage ist die Attribution von Wirksamkeit: Wer oder was ist verantwortlich für die Veränderung des Klienten? Wie Luhmann bereits erwähnte, würde kaum ein Erzieher den Erfolg einer intendierten Zustandsveränderungen des Klienten sich allein zuschreiben. Die Technologie in sozialen Organisationen bleibt deshalb unbestimmt. Annette Scheunpflug bezieht sich auf den Text von Luhmann und Schorr, wenn sie schreibt:

⁵ Hasenfeld reduziert die Aufgaben von sozialen Organisationen in der Beziehung zum Klientel auf Veränderung

"Eine Aufgabe wäre dann vollständig definiert, wenn alle Inputs vollständig und eindeutig beschreibbar wären, es für bestimmte Situationen bestimmte Strategien gäbe, die bestimmter Kombinationen von Inputs bedürfen und diese Strategien so objektiviert wären, dass sie für jeden Durchführenden denselben Sinn ergäben" (Luhmann / Schorr 1982: 31, zitiert nach Scheunpflug 2004: 71).

Genau diese Kriterien sind im Alltag pädagogischer Einrichtungen nicht erfüllt.

Zu 2) Selbstreferenz

Das Stichwort Selbstreferenz ist im Zusammenhang mit Luhmann's Systemtheorie zu verstehen. Selbstreferenz bedeutet, dass Mitarbeiter und Adressaten als "komplexe autopoietische Systeme gedacht" (Scheunpflug 2004: 71) werden, die sich auf sich selbst beziehen:

"Das biologische System, das psychische System und die Kommunikation von Menschen stehen in einem lose gekoppelten Zusammenhang und operieren jeweils als selbstreferentielle Systeme, das heißt auf sich selbst bezogen" (Luhmann 2002: 24, zitiert nach Scheunpflug 2004: 71).

Diese Autonomie der jeweiligen Systeme verhindert einfache Input-Output-Relationen, wie sie in der Technologie üblicherweise gedacht werden, da das soziale System der Interaktion zwischen Mitarbeiter und Klient keinen operativen Einfluss auf das psychische System der Akteure hat. Harm Kuper schreibt hierzu bezogen auf die pädagogische Situation des Schulunterrichts:

"Spontanität, Situationsbezug und Erfahrung sind Momente, die in der Kommunikation Anschluss gewährleisten, ohne dass sie zu einer Regelbestimmtheit des Verhaltens im Unterricht und Vorhersagbarkeit seiner Folgen verdichtet werden können. (...) Unter Verweis auf die hohe Komplexität und den fremdreferenziellen Bezug auf die operativ nicht erreichbaren psychischen Systeme wird die Struktur pädagogischer Kommunikation durch ein *Technologiedefizit* gekennzeichnet" (Hervorhebungen im Original, 2004: 129).

Zur Verdeutlichung dieses Zusammenhangs, möchte ich folgendes Beispiel der Defizitzuschreibung des Klientel von Yeheskel Hasenfeld anführen:

Allein die Bestimmung von Personen als Zielgruppe der sozialen Organisation beeinflusst deren Handlungen:

"(...) these organizations (soziale Organisationen; Anm. C. W.) must also cope with the consequences of the very definition of the client as malfunctioning. Often these consequences imply resistance to change, rejection by other social units, isolation from society, low self image, hostility, and the like" (Hasenfeld 1974: 6).

Zu 3) Rationalität

Unter dem Stichwort "Rationalität von Zurechnungen" (s.o.) beschreiben Luhmann und Schorr das Problem in der Beschreibung von Zweck und Mittel des Erziehens (Scheunpflug 2004: 73f).

Ziele und die Planung zur Erreichung dieser Ziele müssen in einem technologischen System konkretisiert werden, damit der Mitarbeiter einen Nachweis erbringen kann, dass er rational handelt. Sowohl der Operationalisierbarkeit von Arbeitszielen als auch dem Transfer von abstrakten theoretischen Modellen in die Praxis sind bei der Veränderung von menschlichen Verhaltensweisen und Einstellungen Grenzen gesetzt (Hasenfeld 1974: 14). Als Folge der oben genannten Aspekte kann man annehmen, dass die technologischen Konzepte von sozialen Organisationen sehr grob und stark vereinfacht sind, da weder klare Aussagen zu Input-Output-Relationen, noch über die "Qualität des Ausgangsmaterials" (s.o.) gemacht werden können. Zudem fehlt ein detailliertes Wissen über den gesamten Organisationsprozess, das einzelfallbezogene Aussagen und Vorhersagen zulässt. Somit kann die oben genannte Definition von Technologie (S. 4) in sozialen Organisationen nicht sinnvoll angewendet werden, da hier Menschen in einer Umwelt (inter)agieren, deren Einflussfaktoren nicht zu kontrollieren sind (Hasenfeld 1974: 14). Hierin spiegelt sich eine konstruktivistische Sichtweise wider, die den Menschen als ein kognitives Wesen sieht, das seine Umwelt mit Hilfe von individuellen lebensgeschichtlich generierten Sinnannahmen, die Wahrnehmung, Handlungen und Entscheidungen bestimmen, strukturiert. Diese kognitiven Prozesse verhindern einfache Wenn-dann-Berechnungen, die eine Annahme sozialer Organisationen als technologische Betriebe verhindern.

Eine Schlussfolgerung daraus findet sich bei Luhmann und Schorr:

"Die Kombination aus (1) kausalgesetzlich geordneten Kausalverhältnissen, (2) Zweck/Mittel-Schema als Interpretation der Rationalität des Handelns und (3) Selbstreferenz der Subjektheit als Interpretation des handelnden Menschen konnte nicht gelingen, sobald sie (4) in die Sozialdimension projiziert, das heißt auf ein Verhältnis von (mindestens) zwei Akteuren (Subjekten) übertragen wurde" (Luhmann / Schorr 1982: 11, zitiert nach Scheunpflug 2004: 75).

Trotzdem verfügen soziale Organisationen notwendigerweise über Technologien, die Handlungen und Organisationsprozesse kausal mit den intendierten Veränderungen der Zielgruppe in Eigenschaften und Verhalten verbinden, damit ihre Arbeit begründet werden kann. Die Frage, die sich hierbei jedoch stellt, ist, ob diese technologischen Annahmen auch funktionieren. Yeheskel Hasenfeld geht davon aus, dass zum Umgang mit dem Technologieproblem soziale Organisationen verschiedene Strategien haben, um die oben genannte Ungewissheit im Bezug auf zielgerichtete Verhaltensveränderungen der Adressaten zu bewältigen (1974: 13f.):

1. Systematische Stereotypisierung in "normale Fälle", die die Adressaten anhand bestimmter Kriterien in eine Gruppe kategorisieren mit der Annahme, dass alle Mitglieder dieser Gruppe gleich funktionieren bzw. dieselben Verhaltens- und Reaktionsweisen aufzeigen
2. Entwicklung von Ablaufprozessen, die genau diese Personengruppe herausfiltern
3. Entwicklung eines technischen Systems, das auf bestimmte Merkmale der Adressatengruppe abzielt, wobei alle anderen Faktoren und Umstände ignoriert werden

Diese Strategien weisen darauf hin, dass zur Überwindung des Technologiedefizits Organisationen auf primitive Kausalannahmen zurückgreifen, indem sie die Komplexität der sozialen Praxis reduzieren. Auf Basis dieser vereinfachten Kausalbeziehungen sind Organisationen in der Lage, ihre Handlungen zu begründen. Diese Vorgehensweise ist nach Niklas Luhmann als problematisch anzusehen, da sie der Komplexität der Mitarbeiter-Klient-Interaktion nicht gerecht wird (Luhmann / Schorr 1982: 15).

1.4 Komplexitätssteigerung als Antwort auf das Technologieproblem sozialer Organisationen

Im letzten Kapitel habe ich das Technologieproblem in sozialen Organisationen kurz skizziert: Der Mensch ist ein selbstreferentielles autonomes Wesen, und jeglicher Versuch, seine Handlungen zu kontrollieren oder als einen technischen Prozess zu beeinflussen steht diesem menschlichen Charakteristikum entgegen. Anders ausgedrückt: Bezogen auf "Organisationen, deren Funktion die Veränderung von Personen ist (people changing organizations)" - und das ist der Hauptaufgabenbereich sozialer Arbeit - stellt Luhmann fest, dass "die Variable Technologie nicht besetzt werden (konnte), ihre wesentlichen Elemente fehlen" (Luhmann / Schorr 1982: 15).

Mit dem Technologiedefizit fehlt der Organisation eine "primäre Quelle - neben der Umwelt der Organisation - von Sicherheit bzw. Unsicherheit", um sich im Alltag zu orientieren und handlungsfähig zu bleiben (Luhmann / Schorr 1982: 15). Die Frage, die sich daraus ergibt, ist:

"(...) wie Organisationen, die mit dem Auftrag der Personenveränderung doch auch Verantwortung für richtiges, erfolgsorientiertes Verhalten übernehmen, sich auf ihr Technologiedefizit einstellen, sozusagen mit ihm leben können. Und weiter: wie Professionen, für die ein solches Technologiedefizit typisch ist, diesen Mangel kompensieren, überdecken, durch Idealisierungen oder Moralisierungen oder Mißerfolgszurechnungen ausgleichen" (Luhmann / Schorr 1982: 15).

Zur Beantwortung dieser Fragestellung nähern sich Luhmann und Schorr folgendermaßen der Thematik an:

"Als erstes wäre der Vorschlag zu machen, die Suche nach objektiven Kausalgesetzen in zwischenmenschlichen Beziehungen einzustellen und statt dessen zu fragen, auf Grund welcher Kausalvorstellung die Menschen handeln" (1982: 18).

Funktionierende Technologien gibt es vielleicht in Produktionsbetrieben, wie etwa die Gleichung: gutes Ausgangsmaterial führt zu einem qualitativ höherwertigen Produkt. Diese Rechnung geht aber in der sozialen Interaktion nicht auf, da es hier um Sinnherstellung des Menschen geht. Dieser Ausgangspunkt basiert auf kognitionstheoretischen Annahmen, und Luhmann und Schorr kommen nach einer gründlichen Auseinandersetzung damit zu der Schlussfolgerung:

"Vor dem Hintergrund einer solchen Theorie (kognitionstheoretische Ansätze in der Sozialpsychologie; Anm. C.W.)⁶, (...) können wir die These des Technologiedefizits in einem ersten Schritt reformulieren. Da es keine für soziale Systeme ausreichende Kausalgesetzlichkeit, da es mit anderen Worten keine Kausalpläne der Natur gibt, gibt es auch keine objektiv richtige Technologie, die man nur erkennen und dann anwenden müßte. Es gibt lediglich operativ eingesetzte Komplexitätsreduktionen, verkürzte, eigentlich 'falsche' Kausalpläne, an denen die Beteiligten sich selbst in bezug auf sich selbst und in bezug auf andere Beteiligte orientieren. *Das ist die einzige Basis jeder möglichen Technologie.* In diesem Sinne ist der hier vorgeschlagene Ansatz radikaler 'subjektiv', als die geisteswissenschaftliche Pädagogik es war" (Hervorhebungen im Original; Luhmann / Schorr 1982: 19).

Wie geht man mit dieser "Basis" (s.o.) um? Luhmann u.a. schlagen eine *Komplexitätssteigerung* vor:

"Man kann versuchen, mehr Faktoren einzubeziehen, längere Ketten zu bilden oder sogar Wechselwirkungen einzubauen" (Luhmann / Schorr 1982: 20).

Damit ist eine "auf Kausalplänen relativierte Kausalanalyse" (Luhmann / Schorr 1982: 23) verbunden, die, auf der Grundlage von Kognitionen, die Konstruktionen der sozialen Wirklichkeit nachzeichnet, reflektiert und interpretiert.

Mit der Komplexitätssteigerung werden "Komplikationen in die Analyse eingeführt" (Luhmann 1982a: 47), die sich der Komplexität der sozialen Wirklichkeit annähern, anstatt die Lebenswelt bzw. den Alltag aufgrund seiner Komplexität und Ambiguität aus der wissenschaftlichen Analyse herauszunehmen. Die "Komplikationen" (s.o.) weichen von einfachen Generalisierungen und Stereotypisierungen ab, indem sie nach Abweichungen und Ausnahmen von den vereinfachten Typen und Kategorien fragen. Eine komplexere Abbildung der sozialen Wirklichkeit ermöglicht es, auf Basis differenzierterer Sinnzusammenhänge zu angemessenen Entscheidungen mit Weit-

⁶ Luhmann und Schorr beziehen sich auf die "Sozialpsychologie Tradition" (1982: 18) und nennen hierzu in einer Fußnote als zu vergleichende Referenz die Namen: Fritz Heider, Edward E. Jones, Wolf Uwe Meyer, Harold H. Kelly und (nicht zuletzt) Bernard Weiner (1982: 35).

blick bzw. zu angemessenerem Handeln zu gelangen, da mehr Faktoren berücksichtigt werden, die einen Einfluss auf den zu verändernden Prozess haben. Dieser Ansatz geht davon aus, dass nur ein differenziertes Modell in einer komplexen sozialen Umwelt bestehen kann. Vereinfachte Modelle entsprechen nicht der Komplexität der sozialen Wirklichkeit und führen dazu, dass sie entweder als realitätsfern abgetan werden, oder, falls sie zur Interpretation von Realität herangezogen werden, aufgrund ihrer beschränkten Sinninterpretationen das Handlungsrepertoire so stark eingrenzen, dass eine Interaktion scheitert. Die erste Möglichkeit zeigt sich meines Erachtens immer dann, wenn theoretische Modelle am Transfer in die Praxis scheitern. Die zweite Option kann dazu führen, dass Stereotypisierungen, die sich oft in Form von Dichotomisierungen von Gut und Böse, kooperativ und nicht-erreichbar usw. zeigen, einen gemeinsam geteilten Sinn als Handlungsgrundlage der Interaktion blockieren. Vereinfachungen werden dann dem Sachverhalt nicht gerecht und es kann durch die fehlende Sozialität keine Interaktion als Betreuung, Beratung o.Ä. stattfinden.

Mitarbeiter in sozialen Organisationen denken oftmals in Form von primitiven Kausalplänen, die als eine Form der Sinnstiftung nur wenige Handlungsoptionen bereithalten. Deshalb ist es notwendig, den Sinn von Handlungen in Form von Kausalität wahrzunehmen, um zu einer differenzierteren Interpretation menschlichen Handelns zu gelangen. Die Idee ist dabei, dass es, je differenzierter und komplexer die Kausalität von Handlungen wahrgenommen wird, desto wahrscheinlicher wird, auf Basis dieser Kausalitätsmodelle *sinnvoll* / angemessen zu handeln. Komplexere Kausalpläne stellen somit eine Erweiterung der Handlungsoptionen dar.

Luhmann versucht diesen Anspruch innerhalb der Wissenschaftstheorie zu positionieren, wenn er schreibt:

"In jedem Falle müssen Sachanalysen der Tatsache Rechnung tragen, daß im Bereich psychischer und sozialer Systeme Kausalität nicht nur vorkommt im Sinne eines Zusammenhangs von Ursache und Wirkungen, sondern auch wahrgenommen und auch durch Zurechnungsprozesse strukturiert wird, und dies in einer ihrerseits bedingten, von System zu System unterschiedlichen Weise. Begriffe wie Technologie, Technologiedefizit, Kausalplan bezeichnen diese Ebene der Beobachtung und Zurechnung im Gegenstandsbereich der Analyse; sie bezeichnen den wie immer bewirkten, wie immer reduzierten Umgang mit unterstellter Kausalität" (Luhmann 1981a: 47).

Abschließend schreibt er:

"In Situationen, in denen eine Mehrheit selbstreferentieller Systeme interagiert, kann man deshalb Kausalität schlüssig nur wahrnehmen, **wenn man das Wahrnehmen von Kausalität wahrnehmen kann**. Dies ist für jeden Teilnehmer am sozialen Leben selbstverständlich; es sollte auch für eine wissenschaftliche Analyse von Situationen des sozialen Lebens selbstverständlich werden können" (eigene Hervorhebung; Luhmann 1982a: 47f.).

Greift man auf die Ausgangsfrage zum Change Management in der sozialen Arbeit zurück, so lässt sich zusammenfassen, dass

1. Veränderung im Organisieren hauptsächlich auf die Tätigkeiten der pädagogischen Mitarbeiter abzielt und
2. es aufgrund des Technologiedefizits keine objektiven Kausalgesetze zur Gestaltung des pädagogischen Alltags in der Organisation gibt, sodass deshalb
3. Veränderungsbemühungen maßgeblich an den Kognitionen der Organisationsmitglieder ansetzen müssen.

Hierin spiegelt sich eine konstruktivistische Sichtweise wider, wonach laut Alfred Kieser:

"(...) Organisation in den Köpfen der Organisationsmitglieder stattfindet, d.h. daß die in Organisationen gültigen Interaktionsmuster sich auf dem Wege der Verständigung zwischen Interaktionspartnern herausbilden und folglich auch nur über das Wissen der handelnden Organisationsmitglieder erschlossen werden können" (ebd.).

1.5 Das ESA-Programm als Mittel zur Komplexitätssteigerung

Das "Wissen der handelnden Organisationsmitglieder" bezüglich ihrer Praxis innerhalb der Organisation wird größtenteils über Kausalzusammenhänge kommuniziert - wenn ich einen Mitarbeiter nach seinem Handeln frage, so bekomme ich sehr wahrscheinlich eine begründende Antwort im Sinne von: Ich mache das so, *weil...*

Das ESA-Verfahren bildet die Wahrnehmung von Kausalzusammenhängen bzw. *Kausalannahmen*⁷ der Organisationsmitglieder ab, die sich in handlungsrelevanten Entscheidungen des Alltags manifestieren. Damit wird das Programm dem theoretischen Anspruch Luhmanns gerecht, die Wahrnehmung von Kausalität wahrzunehmen (s.o.).

Einen ersten, zumindest theoretischen, Zugang zur Bestimmung von Kausalannahmen und deren Relevanz in der Organisationspraxis öffnete M. R. Axelrod bereits in den 70er Jahren mit seiner Theorie des "Cognitive Mapping Approach to Decision Making" (1976: 3ff.). Axelrods Idee ist es, anhand eines systematischen Verfahrens die Kausalannahmen, denen Entscheidungen zugrun-

⁷ Kausalannahmen lassen sich als ein Teilbereich von subjektiven (Alltags)theorien bzw. Deutungsmustern definieren. Der Oberbegriff "Deutungsmuster" wurde im Jahr 1983 von Rolf Arnold treffend definiert:

"Als Deutungsmuster werden die mehr oder weniger zeitstabilen und in gewisser Weise stereotypen Sichtweisen und Interpretationen von Mitgliedern einer sozialen Gruppe bezeichnet, die diese zu ihren alltäglichen Handlungs- und Interaktionsbereichen lebensgeschichtlich entwickelt haben. Im einzelnen bilden diese Deutungsmuster ein Orientierungs- und Rechtfertigungspotential von Alltagswissensbeständen in der Form grundlegenden, eher latenten Situations-, Beziehungs- und Selbstdefinitionen, in denen das Individuum seine Identität präsentiert und seine Handlungsfähigkeit aufrechterhält" (Arnold, R. 1983: 894 zit. n. Wolf, K. 2003: 2).

de liegen, sichtbar zu machen. Sein Verfahren zur Darstellung von Kausalannahmen nennt er cognitive mapping (s.o.). Ungeachtet der Komplexität kognitiver Prozesse ist die Generierung von cognitive maps denkbar einfach: Soziale Phänomene werden theoretisch durch den Begriff *Ereignis* ("Event") konkretisiert, bei dem die handelnden / interagierenden Akteure im situativen Kontext als ein Ganzes, im Sinne von einer Einheit aus Individuen und Umwelt, behandelt werden (Abbott 2001: 94f.).

Die Ereignisse werden als Punkte in einer Grafik symbolisiert. Die Verbindungen zwischen diesen Punkten, dargestellt als Pfeile, repräsentieren die kausalen Verbindungen zwischen den einzelnen Ereignissen. Die dadurch entstandene Grafik bezeichnet Axelrod als cognitive map⁸ (1976: 5).

Die Vorteile einer systematischen Erfassung und Aufarbeitung von Kausalannahmen sieht er

- zum ersten in der Bewertung bestimmter Entscheidungsfindungsprozesse ("evaluation") unter besonderer Berücksichtigung von Alternativen (Axelrod 1976: 4).
- Des Weiteren ermöglicht das Verfahren der cognitive maps eine Komplexitätssteigerung ("expand the range of complexity") kognitiver Prozesse zur weiteren Erfassung relevanter Faktoren der Entscheidungsfindung (ebd.).
- Zum dritten soll diese Methode den Weg für neue, verbesserte Verfahren der Entscheidungsfindung bahnen (ebd.).

Einfach ausgedrückt:

"(...), with the cognitive mapping approach, a better understanding of how decisions are made lead to the making of better decisions" (Axelrod: 1976: 17).

Kausalkarten haben den Vorteil, dass sie leicht die kausalen Beziehungen zwischen verschiedenen Elementen erkennen lassen, sodass ein Überblick zur Gesamtstruktur der Kausalbeziehungen mitsamt allen relevanten Faktoren möglich wird (Axelrod 1976: 5). Gerade in der politischen Forschung wurde dieses Verfahren angewandt. So wurden beispielsweise die Entscheidungsstrukturen der amerikanischen Außenpolitik im Nahen Osten anhand von Kausalkarten analysiert (Axelrod 1976: 13). Es stellte sich heraus, dass sowohl in hypothetischen Szenarien, als auch im Vergleich mit ähnlichen politischen Krisen Parallelen in den Kausalkarten der jeweiligen Entscheidungsprozesse zu finden waren, sodass die Wissenschaftler von einer gewissen Stabilität

⁸ Kognitionen beziehen sich nicht ausschließlich auf Kausalannahmen, sodass gemäß Anne Sigismund Huff in diesem Fall die Bezeichnung "causal maps" (Kausalkarten) zutreffender wäre: "(...) the term (cognitive map; Anm. C. W.) should be reserved to identify the full range of mental representations that can be mapped" (1990: 28).

von Kausalkarten ausgingen, die bis zu einem bestimmten Grad sogar eine Vorhersage kommender Entscheidungen erlaubten (ebd.). Axelrod sieht den entscheidenden Vorteil seines Ansatzes u.a. darin, dass sich die Generierung der Kausalkarten rein auf kausale Vorannahmen bzw. Verbindungen beschränkt, sodass nachträglich eine Reliabilität in den Analysen möglich wird, da sich die Sozialwissenschaftler allein auf die Frage nach dem Warum? zur Begründung einer Beziehung zwischen den jeweiligen Elementen konzentrieren können.

Das ESA-Programm ist in der Lage, Kausalkarten zu erstellen, indem es nach Kausalzusammenhängen von Ereignissen fragt. Der Anwender wird durch diese Fragen veranlasst, über seine Kausalannahmen zu reflektieren. Alle Ereignisse, von denen er annimmt, dass sie in einem kausalen Zusammenhang stehen, werden vom ESA-Programm miteinander verbunden. Dieses Verfahren wird im ESA-Programm als *Linking* bezeichnet. Die dadurch entstandene Kausalkarte wird durch das Programm auf seine kognitive Konsistenz überprüft. Sind die Karten nicht plausibel oder verletzen sie Programm immanente Regeln der Theorie der Produktionssysteme, so werden hier "self-correcting actions" (Weick 1990: 5) initiiert, sodass angemessenere Kausalkarten erstellt werden können: Zeigt die Kausalkarte Inkonsistenzen, so macht das Programm einige Vorschläge, diese durch den kognitiven Fehler verursachten Komplikation zu beheben. Als Folge wird der Inhalt der Kausalkarte detaillierter und differenzierter, weil die anfangs grobe Kausalkarte durch die stringente Überprüfung auf Plausibilität zusätzliche Faktoren und Kausalzusammenhänge integriert, damit die Kausalkarte für den gesamten Ereignisablauf plausibel wird.

Das Programm hat zwei maßgebliche Funktionen:

- Zum ersten bildet es Kausalannahmen von Ereignissen ab und macht sie somit sichtbar, damit sie bearbeitet und diskutiert werden können. Die identifizierten Kausalzusammenhänge als attribuierte Sinnkonstruktionen des Anwenders werden durch das ESA-Programm identifiziert. Die sichtbare Kausalkarte verlangt eine Begründung, da, sobald die Karte vorgestellt wird, wie etwa in der Methode des "Data Discussion" (Hage / Meeker 1988: 153), bei der Organisationsmitglieder ihre Kausalkarte den Kollegen vorstellen, der Kartograph seine Karte begründen muss. Mit der Frage: Warum wurden diese Ereignisse miteinander kausal verbunden? wird, infolge einer Reflexionsleistung des Anwenders, implizit nach einer Darlegung von Rationalität der Handlungen verlangt.
- Zum zweiten wird die Kausalkarte durch das ESA-Programm auf seine kognitive Konsistenz getestet, sodass hier ebenfalls eine Überprüfung auf Rationalität von Handlungen initiiert wird.

Die Überprüfung der Kausalverbindungen löst automatisch eine Komplexitätssteigerung "expand the range of complexity" (Axelrod 1976: 4) in Form eines Rationalitätsgewinns aus, da eine Abbildung von attribuerter Kausalität in einer durch kognitive Konsistenz differenzierteren und damit auch angemessenen Form erzielt wird. Die Identifikation von wahrgenommenen Kausalbeziehungen des Anwenders ist somit einer Sinnstiftung für die betreffenden Handlungen gleichzusetzen.

2 Darstellung des methodischen Ansatzes - das ESA-Verfahren

Das computerbasierte, qualitative Verfahren ESA ist die englische Abkürzung für **E**vent **S**tructure **A**nalysis und wurde von David Heise am Lehrstuhl für Sozialpsychologie an der Universität von Indiana entwickelt. Das Computerprogramm selber heißt *Ethno* bzw. *Ethno II* für die weiterentwickelte Version.

Unabhängig von der Komplexität des Verfahrens lässt sich die Zielsetzung des Programms mit einem Satz benennen:

Ziel des Programms ist es, Konstruktionen der sozialen Wirklichkeit anhand eines qualitativ interpretativen Verfahrens als analysierbares Modell abzubilden. Im Original ist der Wortlaut von David Heise:

"(...) The aim is to apply computers and ideas from cognitive science in order to develop precise and powerful models of social knowledge" (1989: 1).

Diese Modelle (s.o.) als eine einfache und nachvollziehbare Art der Abbildung von kausalen Wirkungszusammenhängen ermöglichen eine Reflexion der handlungsrelevanten Wissensbestände der Akteure. Testverfahren auf kognitive Konsistenz sind gleichzeitig im ESA-Programm mit "eingebaut", sodass die "self-correcting actions" (s.o.) bei der Analyse der Kausalkarten erleichtert werden. David Heise schreibt hierzu:

"People reason about things, they organize their reasoning into knowledge, and whether their knowledge is right or wrong, scientific or mystic, it can be analyzed by principles of logic" (Heise 1989: 1).

Ich werde im weiteren Verlauf auf diese Grundvoraussetzung des Programms: dass jede Konstruktion der sozialen Realität ungeachtet ihrer Qualität an logischen Prinzipien gemessen werden kann (Heise 1989: 1), näher eingehen. Um hierzu einen Zugang zu bekommen, ist meines Erachtens ein direkter Einstieg in das Programm sinnvoll:

Die Leistungsfähigkeit von *Ethno II* fußt auf zwei Programmteilen:

1. Prerequisite Analysis

2. Composition Analysis.

Zum besseren Verständnis werden zu Beginn die beiden Unterprogramme getrennt voneinander vorgestellt. In der Zusammenfassung dieses Kapitels werden Funktionalität und Leistungsfähigkeit des Programms wieder im Ganzen aufgeführt. Die Beschreibung des Programms in den nachfolgenden Kapiteln soll die Forschungsmethode verdeutlichen. Die Ausführungen in den jeweiligen Unterkapiteln werden wohl als eine konkrete Einführung zur Handhabung des Programms nicht ausreichen. Ich verweise hier auf das ausführliche Tutorial von David Heise auf der ESA-Seite im Internet unter www.indiana.edu/~socpsy/ESA/. Gleichzeitig steht unter dieser Adresse auch das Programm selbst als kostenloses Download zur Verfügung.

2.1 Prerequisite Analysis - Generierung von Kausalkarten

Das Programm ESA untersucht die wahrgenommenen Kausalzusammenhänge eines einzelnen Ereignisses auf ihre Voraussetzungen ("prerequisite") bzw. (im zeitlichen Ablauf) auf die Konsequenzen hin, um somit die Sinnkonstruktionen des Anwenders zu überprüfen. Als Ergebnis dieses Verfahrens wird, wie Axelrod in seiner Theorie des cognitive mappings (1974) vorschlug, eine Kausalkarte erstellt. Zusätzlich wird diese Kausalkarte in einem im Programm integrierten Testverfahren auf seine kognitive Konsistenz überprüft, damit bei möglichen Ungereimtheiten in der Kausalstruktur der Anwender dazu veranlasst wird, über seine Aussagen zur Kausalität des Einzelfalls näher zu reflektieren. Am Ende dieser Prerequisite Analysis steht eine sichtbare Kausalkarte in Form einer grafischen Abbildung, die anhand der Reflexion des Anwenders über die Ergebnisse des Plausibilitätstestes modifiziert und differenziert wurde.

Aufgrund meiner persönlichen Erfahrungen in der Anwendung des Programms (vgl. Kapitel 3) unterteile ich dieses Teilverfahren zur Generierung von Kausalkarten in sechs Schritte:

2.1.1 Datenbewertung / Spezifikation

Das Programm ist ein Werkzeug ohne methodentheoretisches "Gewissen", sodass natürlich die Verantwortung für Handhabung und Aufbereitung des Datenmaterials und dementsprechend auch für die Resultate allein beim Anwender liegt. Aufgrund der Tatsache, dass die Praxis sozialer Organisationen hauptsächlich durch die Interaktion zwischen Zielgruppe und Mitarbeitern gekennzeichnet ist (vgl. S. 4), sind Narrationen, genauer gesagt: *Fallgeschichten*⁹, das vorherrschende qualitative Datenmaterial in sozialen Organisationen.

⁹ vgl. hierzu ausführlich: Kieser 1998: 63ff.

Der erste Schritt zur Gewährleistung der Nachvollziehbarkeit des Verfahrens liegt in der konsequenten Offenlegung und Spezifikation der Datenquellen und des Datenmaterials. Gerade bei den Narrationen, die in das Programm eingegeben werden, ist dies zur späteren Bewertung und Interpretation der Ergebnisse von besonderer Wichtigkeit. Konkret bedeutet das: Angaben darüber zu sammeln, um was für eine Fallgeschichte es sich handelt: Wer ist der Protagonist? An wen richtet sich die Fallgeschichte (Ziel- bzw. Zuhörergruppe)? Mit welcher expliziten Intention wurde die Fallgeschichte dokumentiert? In welchem situativen Kontext fand die Fallgeschichte statt? Da es sich um "subjektive Daten" handelt, bedarf das *Verstehen* des Falls der diskursiven Berücksichtigung des ganzheitlichen Kontextes der Fallgeschichte (Danner 1994: 23).

Die Programm-Anwender sollten ebenfalls nicht außer Acht gelassen werden, da sie sich zur weiteren Bearbeitung und Interpretation der Daten als Experten¹⁰ des Falles definieren (Heise 1989: 5f.).

Des Weiteren ist die Festlegung einer geeigneten Dokumentation zur Darstellung des gesamten Forschungsverfahrens sinnvoll, um ebenfalls die Nachvollziehbarkeit der Ergebnisse zu sichern. Bei größeren Projekten und Datenmengen würde sich hier z.B. ein Forschungstagebuch / Logbuch anbieten. Diese Forderung ist Prozesscharakter des ESA-Verfahrens begründet: Wie ich später noch darstellen werde, ist ein wesentlicher Bestandteil des Testverfahrens eine Differenzierung und Erweiterung der Kausalkarte, angeregt durch die Überprüfung auf kognitive Konsistenz im Programm. Der Anwender soll mit Hilfe des ESA-Programms über seine Kausalannahmen reflektieren und diese vorstellbar und begründbar machen, um somit zu neuen Handlungsoptionen zu gelangen.

2.1.2 Datenaufbereitung

Die Datenaufbereitung dient zur Codierung einer Fallgeschichte in einzelne Ereignissequenzen, um eine spätere Transformation von der Ereignisstruktur in die Kausalstruktur zu ermöglichen. Voraussetzung hierfür ist zuerst die Sequentialität der Fallgeschichte, das bedeutet: eine Reihenfolge des narrativen Datenmaterials. Die Geschichte sollte ggf. so geordnet werden, dass sie in einer zeitlichen Reihenfolge mit dem frühesten Ereignis beginnt und dann in einer zeitlichen Abfolge mit dem zeitlich letzten Ereignis endet.¹¹ Diese Notwendigkeit ergibt sich aus dem Eingangs-

¹⁰ Einen Exkurs zum sozialwissenschaftlichen Begriff des 'Experten' geben: Liebold / Trinczek 2002: 35-38.

¹¹ Im Zusammenhang mit der Erfassung von narrativem Wissen wird, basierend auf kognitionstheoretischen Ansätzen, ein ähnliches Vorgehen durch das Instrument der "auslösenden Frage" nach Fritz Schütze (1987) gewählt.

beverfahren der Ereignisse in das Programm, die in der richtigen zeitlichen Reihenfolge gemacht werden müssen, damit das Plausibilitätskriterium¹² der zeitlichen Linearität nicht verletzt wird.

Die Einteilung der Fallgeschichte in Ereignisse basiert auf der Operationalisierung von Ereignissen (Events) als dem Eintreten eines bestimmten Zustands ("state") einer Untersuchungseinheit bzw. dessen Veränderung (Heise 1975/2001: 3).

Die Transformation der Fallgeschichte in Ereignissequenzen sollte so eingeteilt werden, dass sich die einzelnen Ereignisse voneinander unterscheiden und dass jedes Ereignis nur **eindeutig** auf eine Zustandsveränderung hinweist.

David Heise hat anhand von Darton's Rotkäppchen-Geschichte die Transformation in einzelne Events exemplarisch dargestellt:

Abbildung 1: Transformation einer Narration in einzelne Events

Narrative	ETHNO Events
Once a little girl was told by her mother to bring some bread and milk to her grandmother.	Mo sends bread & milk to GrMo Mo sends girl to GrMo Girl carries bread & milk Girl leaves her home
As the girl was walking through the forest, a wolf came up to her and asked where she was going.	Girl walks through forest Wolf approaches girl Wolf queries girl
"To Grandmother's house," she replied.	Girl answers wolf
"Which path are you taking, the path of the pins or the path of the needles?"	Wolf queries girl
"The path of the needles."	Girl answers wolf
So the wolf took the path of the pins and arrived first at the house.	Wolf precedes girl to GrMo
He killed Grandmother, poured her blood into a bottle, and sliced her flesh onto a platter.	Wolf kills GrMo Wolf bleeds GrMo into bottle Wolf slices up GrMo Wolf serves GrMo on a platter
Then he got into her nightclothes and waited in bed.	Wolf dresses as GrMo Wolf lies in GrMo's bed
"Knock, knock."	Girl arrives at GrMo's house Girl knocks on GrMo's door

Quelle: Heise 1988 und eigene grafische Bearbeitung

In der linken Spalte ist der geschichtliche Ablauf aufgeführt, in der rechten Spalte die dazu transformierten Events.

¹² Ich werde auf dieses Kriterium im Zusammenhang mit der Vorstellung der Plausibilitätsregeln des Programms auf Seite 26 detailliert eingehen.

Dieses Beispiel zeigt erneut, dass *Ethno II* mit jeder Form von narrativem Datenmaterial 'gefüttert' werden kann. Neben historischem Material im Allgemeinen und Fallgeschichten kann jede Form von aufbereiteten narrativen Texten mit ESA bearbeitet werden. Hierzu könnten insbesondere auch verbalisierte Beobachtungen (Videoaufnahmen von Ereignissequenzen) gehören, eine Datenquelle, die David Heise in seinen Forschungen mehrfach genutzt hat (Heise 2001b: 5). Zu unserer Fragestellung nach relevanten Fallgeschichten dienten Akteneinträge, die beispielsweise wie folgt in Ereignisse transformiert wurden:

Abbildung 2: Transformierung der Akteneinträge in Ereignisse

Akteneintrag	Ereignis
04/05.02 Der TN geht in den Monaten April und Mai jobben.	04/05.02 TN jobben
09.01.03 Rückruf TN: Es wird ein neuer Termin vereinbart.	09.01.03 TN tel. B.
1.4.03 Das Videotraining muss vorzeitig abgebrochen werden, da sich der TN nicht mehr konzentrieren kann.	1.4.03 VT vorzeit. Abbruch
10.4.02 Betreuerin sucht eigenständig geeignete Stellenangebote für den TN.	10.4.02 B. Stellensuche

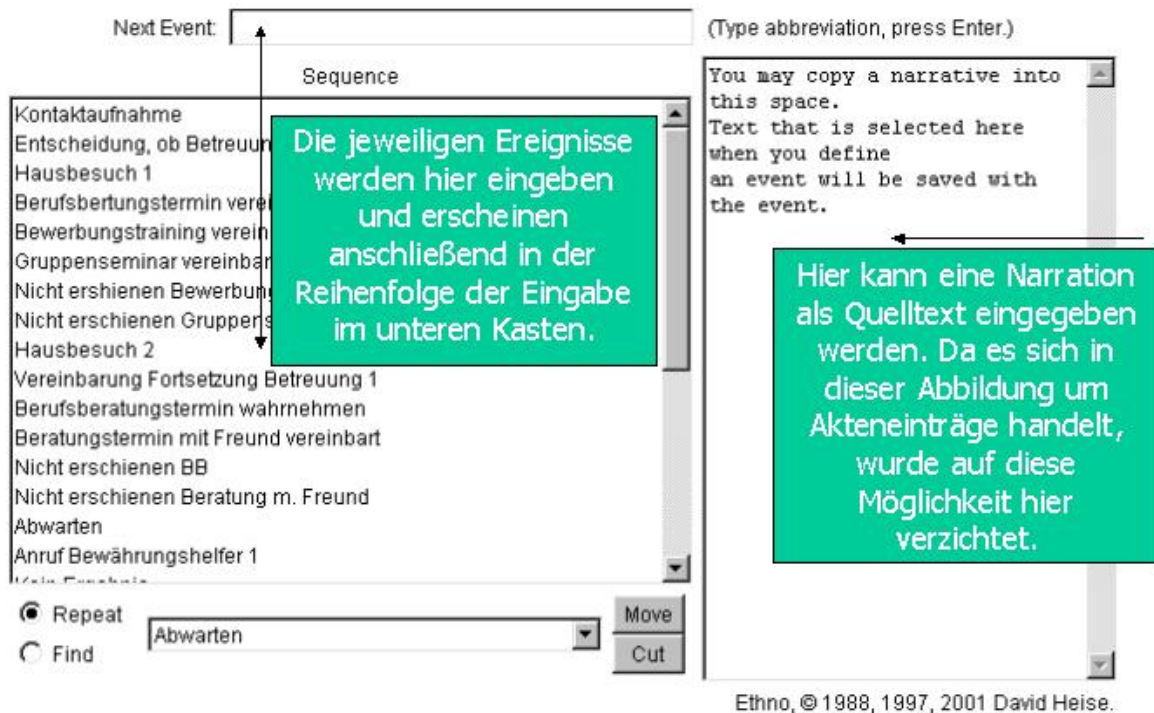
Die Dokumentation des Transformationsverfahrens einer Fallgeschichte in einzelne Events sollte tabellarisch dokumentiert werden. Obwohl *Ethno II* die Option bietet, eine komplette Narration in das Programm durch "Copy and Paste" einzufügen, ist es sinnvoll, diesen Arbeitsschritt unabhängig vom Computer zusätzlich zu sichern. ESA speichert den Textteil, auf den sich das jeweilige Ereignis bezieht, als *source text*, indem man bei der Eingabe des Events den entsprechenden Textabschnitt der Narration markiert. Der ursprüngliche Abschnitt der Narration taucht dann immer im Programm bei der Beschreibung des Events als *Quelle* auf.

2.1.3 Dateneingabe

Ist die Fallgeschichte in einzelne Events strukturiert und transformiert, beginnt die eigentliche Arbeit mit dem Computerprogramm durch die Dateneingabe.

Die folgende Grafik zeigt die Maske zur Eingabe der Events:

Abbildung 3: Dateneingabemaske ESA



Die Narration ist nun in einzelne Elemente (Events) unterteilt und in einer zeitlichen Reihenfolge aufgelistet.

Die Events sollten mit relativ kurzen Namen benannt werden, damit die Bezeichnungen auf den Grafiken später noch lesbar sind. Zu lange Ereignisnamen vergrößern die Grafik unnötig und werden zum Teil vom Programm abgekürzt bzw. gar nicht mehr abgebildet. Der Teilschritt der Dateneingabe sollte auf jeden Fall in einer eigenen Datei abgespeichert werden, da der nachfolgende Schritt recht umfangreich ist und mit der Komplexitätssteigerung des Programmtestverfahrens Ergänzungs- und Veränderungsbedarf sehr schnell auftauchen kann.

2.1.4 Generierung der Kausalstruktur

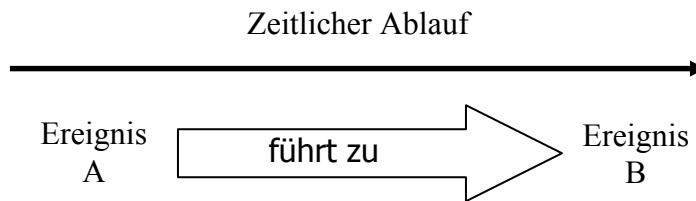
Die Kausalstruktur lässt sich grundsätzlich von der Ereignisstruktur unterscheiden. Die Ereignisstruktur verbindet die einzelnen Sequenzen im zeitlichen Ablauf - die Ereignisse lassen sich durch ein "und dann" miteinander verbinden. Dem steht die Kausalstruktur gegenüber, die zwar von der zeitlichen Abfolge nicht losgelöst ist, diese jedoch mit der Kausalbeziehung "weil" er-

gänzt. Die Events werden also nach dem Kriterium der attribuierten Kausalität von Ereignissen miteinander verbunden. Kausalität ist hierbei eine kognitive Konstruktion, die sich explizit in einer Geschichte z.B. durch den Wortlaut: "und dann passierte folgendes, **weil...**", zeigen würde.

Gemäß David Heises Ausführungen zur Kausalität ergeben sich folgende Arbeitsdefinitionen für Kausalität und Kausalstruktur:

Kausalität:

Wir gehen immer dann von Kausalität aus, wenn das Auftreten eines Ereignisses Grund genug dafür ist, das Erscheinen eines anderen Ereignisses zu erwarten (Heise 1975/2001: 11).



Das Eintreten eines ersten Ereignisses A ist eine ausreichende Bedingung für das Eintreten eines späteren Ereignisses B (Heise 1975/2001: 5).

Kausalstruktur:

Die Kausalstruktur bildet die Abfolge von historischen Ereignissen in Form von Voraussetzungen und Konsequenzen einer räumlich und zeitlich strukturierten Sequenz ab ("subjective representations of reality" Heise 1989: 1). Trotz ihrer Subjektivität (s.r.) ist die Kausalstruktur jedoch nicht beliebig, da sie durch die Grundstruktur des ESA-Programms theoretischen Regeln der kognitiven Konsistenz entsprechen muss:

Die Grundlagen zur Überprüfung der Kausalität von Ereignissequenzen auf kognitive Konsistenz beruhen auf der kognitionswissenschaftlichen Theorie der Produktionssysteme (Heise 1989: 2).

David Heise bezieht sich neben anderen auf Thomas Fararo (1989: 2) und nennt einige "bare essentials", die die Theorie der Produktions-Systeme ausmachen (ebd.)¹³:

¹³ David Heise betont in seinem Text eher die Position des handelnden Individuums als die eines produzierenden Akteurs: "This paper is concerned with recovering knowledge that people have" (1989: 25). Die Idee der distribuierten kollektiven Wissensinhalte von interagierenden Organisationsmitgliedern als Gruppen wird weniger berücksichtigt. Hier wird meiner Meinung nach nur ein Teilabschnitt Fararo's Theorie abgebildet, der jedoch - und das ist der Vorteil dieses Textes - sich auf konkrete Gesichtspunkte der Informationsverarbeitung bzw. auf relevante Fragen der Programmierung bezieht.

"Handlungen werden durch 'wenn-dann Regeln' ('if-then rules') bestimmt: **Wenn** ein bestimmter situativer Bedingungs Zustand als Voraussetzung zutrifft, **dann** tritt eine 'Produktion' als eine bestimmte Folge ein" (eigene Übersetzung und Hervorhebungen, Heise 1989: 2).

"Produktionen haben natürliche Konsequenzen - sie verursachen Zustandsveränderungen, und diese Folgen können ebenfalls als 'wenn-dann Regeln' bezeichnet werden: Wenn eine bestimmte Produktion eintritt, dann **verändert** sich Bedingung A von Zustand x zu y" (eigene Übersetzung und Hervorhebungen, Heise 1989: 2).

In Anlehnung an Andrew Abbott (S. 14) werden die Ereignisse nicht in abhängige und unabhängige Variablen unterteilt, sodass ein Event gleichzeitig eine Voraussetzung und eine Folge (Zustandsveränderung) sein kann, die wiederum das Eintreten eines folgenden Ereignisses bedingen kann. Mit anderen Worten: Ereignisse vereinen in diesem Modell Handlungen und Zustandsveränderungen in einem. David Heise schreibt:

"The focus here is recovering production systems from the mind of individuals who are using them. (...) Instead of the two kinds of rules in production systems relating states and actions, we seek a single kind of rule:

if [conjunction of prerequisite events] then [consequent event]

The preconditions for an event may be established by several events, so we allow multiple events to map into a single event. An event may establish preconditions for several other events, so each event may map to multiple other events" (Heise 1989: 3).

Die eingegebenen Events (vgl. Kap. 2.1.3) werden paarweise durch Fragen nach Voraussetzungen in Form von Wenn-Dann-Beziehungen kausal miteinander verbunden. Diese Methode wird verständlicher, wenn man die auf der Theorie der Produktionssysteme basierenden Fragen betrachtet. Je nach Inhalt des Ereignisses können folgende Fragetypen gewählt werden:

Tabelle 1: Fragetypen

Fragetyp	Frage (In den Platzhaltern "___" stehen die jeweiligen Ereignisse.)
Prerequisite:	Does ___ require ___ or a similar event?
Implication:	Does occurrence of ___ imply ___ or a similar event?
Historical Causation:	Is ___ or a similar event a cause of ___ in the circumstances that existed?
Counterfactual:	Suppose an event like ___ does not occur. Can ___ occur anyway?

Quelle: Heise 2001d: 2

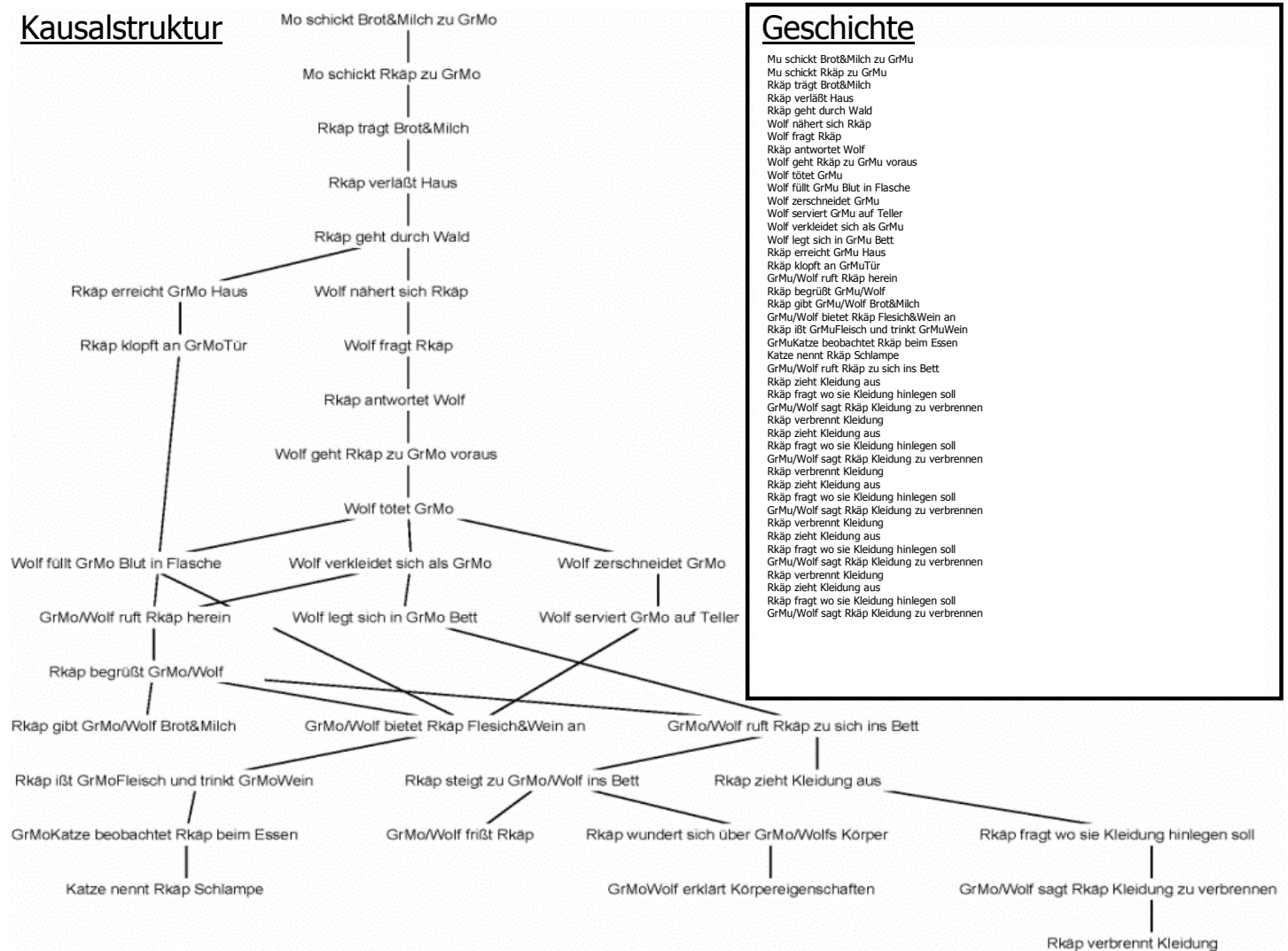
Werden die ersten drei Fragetypen bejaht, bzw. die counterfactual-Frage verneint, so werden die beiden Ereignisse miteinander kausal verknüpft. In der Anwendung des Programms erwies sich der Fragetyp 4 - also die counterfactual-Frage - als besonders luzide, sodass die kausalen Verknüpfungen der Ereignisse hauptsächlich mit diesem Fragetyp durchgeführt wurden. Dem Rat David Heises folgend (2001d: 3), erwies sich die Verknüpfung der Ereignisse beginnend mit dem letzten Ereignis als sehr praktikabel und wenig fehleranfällig.

Ungeachtet der verschiedenen Fragetypen bleiben die Antwortmöglichkeiten gleich: Entweder "ja" oder "nein", sodass eindeutige kausale (Nicht-)Zusammenhänge entstehen können.

Anhand dieser kausalen Verknüpfungen ist das Programm in der Lage, ein grafisches Modell abzubilden. Die einzelnen Events sind hierbei die Knotenpunkte und die Zweige sind die Kausalverknüpfungen.

Zum abschließenden Vergleich zwischen Kausalstruktur und Ereignisstruktur dient die unten aufgeführte Grafik:

Abbildung 4: Kausalstruktur und Ereignisstruktur Darton's Märchen "Rotkäppchen"



Die Grafik zeigt auf der linken Seite die Kausalstruktur des Märchens Rotkäppchen. In dem Kasten auf der rechten Seite ist die Ereignisstruktur als eine zeitliche Abfolge dargestellt.

Hinter den einfachen kausalen Verknüpfungen von Ereignispaaren befinden sich einige Grundannahmen des ESA-Programms über die Grundstruktur von Kausalverknüpfungen (Heise 1989: 4-9):

→ Ursächlicher **Auslöser** eines Events ("Priming / Enablement") (Heise 1989: 4):

Man geht davon aus, dass ein Ereignis erst dann eintritt, wenn auch alle für dieses Ereignis als notwendig definierten Voraussetzungen erfüllt sind. Im Gegenzug ist es ein Fehler im Modell, wenn ein Ereignis eintritt, *bevor* alle Voraussetzungen dafür erfüllt sind. Um jedoch sinnvoll mit den Daten umgehen zu können, ist es möglich, neben konjunktionalen Voraussetzungen (Ereignis A **und** B sind Voraussetzung für Ereignis C) auch disjunktive Voraussetzungen zuzulassen (entweder Ereignis A **oder** Ereignis B müssen als Voraussetzung für Ereignis C gegeben sein).

→ **Erschöpfung** eines Events ("Depletion / next state functions") (s.o.)

Die Zustandsveränderung im Übergang von einem Ereignis zum nächsten schließt mit ein, dass das vorangegangene Event (Voraussetzung) mit dem Eintreffen des nächsten Events (Konsequenz) durch die Zustandsveränderung erschöpft wird und infolgedessen deaktiviert wird.

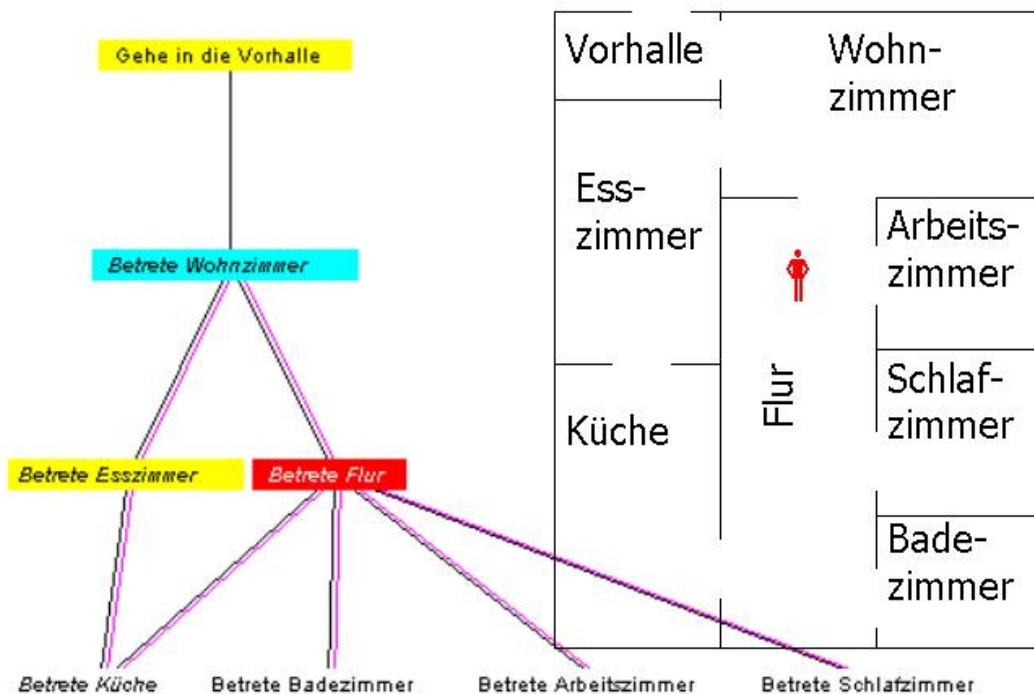
→ **Umwandlungen** ("Commutations") (s.o.)

David Heises Modell zur Strukturierung von subjektiven Kausalzusammenhängen ist aus dem vorangegangenen Grund der Erschöpfung azyklisch. Es gibt im Programm keine einfachen Rückkopplungsmechanismen, die einen kreisförmigen Ablauf von Ereignissen erlauben. Trotzdem ist es möglich, dass ein Event als Konsequenz im Ereignisablauf anschließend zur Voraussetzung eines anderen Events wird, sodass dieses Ereignis wieder ermöglicht bzw. aktiviert werden kann. David Heise verdeutlicht diesen Umstand häufig anhand des Beispiels der Wohnungsbesichtigung: Dadurch, dass ich einen bestimmten Raum betreten habe (Konsequenz) wird es zur Voraussetzung, dass ich den Raum danach erst wieder verlasse, bevor ich den Raum wieder betreten kann. Im Original:

"An example of commutation is entering and leaving a room. Entering is required before leaving can occur. But having entered, one must leave before entering again. The two events commute. An event-structure-analysis chart would represent this relation by a black line going down from enters room to represent the requirement of entering before leaving. The chart also would show a magenta line going up from leaves room to enters room to represent the requirement of leaving before entering again" (Heise 2001f: 1).

Die unten aufgeführte Grafik zeigt diese Umwandlung, durch magenta-farbene Verbindungen¹⁴ markiert, zwischen den jeweiligen Events einer Wohnungsbesichtigung.

Abbildung 5: Exemplarische Darstellung von Umwandlungen (Commutations) anhand einer Wohnungsbesichtigung



Quelle: Heise 2001 und eigene grafische Bearbeitung

In diesem Beispiel befindet sich die Person im Flur und hat die Möglichkeit in insgesamt fünf Räume zu gehen. Die Umwandlungen werden deutlich, wenn die Person z.B. in das Arbeitszimmer gehen würde, da nämlich dann das Betreten des Flurs zur Voraussetzung dazu werden würde, sowohl ein anderes Zimmer zu betreten als auch erneut in das Arbeitszimmer zu gehen.

Die drei maßgeblichen Vorannahmen über Produktions-Systeme: Auslöser, Erschöpfung und Umwandlung, gewinnen ihre Relevanz, wenn das Modell der Kausalstruktur mit Hilfe des Testverfahrens des ESA-Programms überprüft wird. Der Anwender hat die Möglichkeit, auf der Grundlage seiner reflexiven Interpretationen der Fallgeschichte, Modifikationen in der Kausalstruktur vorzunehmen. Die anfangs vage Kausalstruktur wird dadurch komplexer.

¹⁴ David Heise schreibt: "Magenta lines stand for a commutation relation, in which the bottom event becomes a prerequisite for the top event, after an initial occurrence of the top event" (Heise. 2001f: 1)

Vorher sind jedoch noch einige Unwägbarkeiten zu berücksichtigen: Die Generierung der Kausalstruktur wurde hier in einer idealtypischen Form dargestellt. David Heise weist in seinem Text über das "Modeling Event Structures" (1989) jedoch darauf hin, dass es gar nicht so einfach ist, Events und deren Kausalbeziehungen zu bestimmen. Die beiden Module: 1. Auflistung der relevanten Ereignisse, und 2. Verbindung von Events (soweit eine Kausalimplikation vorliegt), müssen mit Bedacht durchgeführt werden (Heise 1989: 5ff.). So verlangt Heise als methodologisches Prinzip die Bestimmung von Events durch Experten bzw. Sozialwissenschaftler, die sich auf einen einheitlichen Kanon und ein Forschungsinteresse zur Definition der Events beziehen (ebd.). Er begründet diese Forderung durch das Expertenwissen, die gemeinsame Sprache und die Reflexionsfähigkeit der Sozialwissenschaftler, welche sich von der eines Laien unterscheiden (ebd.). Neben der Bestimmung bzw. der Transformierung der Events ist das Verbinden der einzelnen Events ("Linking" Heise 2001d) ebenfalls mit einigen Schwierigkeiten verbunden (Heise 1989: 6), da manche Narrationen sehr viele Events beinhalten, sodass man leicht den Überblick verliert. Erschwert wird dieser Umstand noch durch das Phänomen der "Local Logic" (ebd.), wonach der Mensch als "kognitiver Geizhals" (Aronson 1994: 133) Probleme mit der Generierung von langen Kausalketten hat. Liegen die Events zeitlich sehr weit auseinander, so werden Kausalbeziehungen seltener attribuiert, als wenn die Events zeitlich nahe beieinander liegen. Dieses Phänomen geht so weit, dass regelrechte Verzerrungen in der Wahrnehmung entstehen können. Heise versucht deshalb, das Verfahren durch automatische logische Schlussfolgerungen wie etwa dem Assoziativgesetz zu vereinfachen:

"In theory, the burden of pair wise questions about implications can be reduced by making use of implications already identified during the elicitation process. Given some answers, others can be computed, and many of the possible questions need not to be asked at all" (Heise 1989: 7).

Trotzdem weist Heise der Beantwortung der Frage nach Kausalität mit "Ja" einen höheren Stellenwert zu als der Verneinung einer Kausalbeziehung, da mit der Bejahung eine attribuierte Kausalbeziehung explizit wird, die dann auch begründet werden muss. Der Befragte sieht hier eine spezifische Verbindung zwischen den beiden Ereignissen. Er kann die geknüpften Kausalbeziehung explizit rational begründen. In der Verneinung einer Kausalbeziehung sieht Heise nicht diese Bestimmtheit (ebd.). Der Anwender kann keine Kausalbeziehung attribuieren, was jedoch nicht heißt, dass er eine mögliche Verbindung der Ereignisse, ausgehend von seiner Perspektive, kategorisch ausschließen kann. Aus diesem Zusammenhang leitet sich die methodologische Notwendigkeit ab, jede konstruierte Kausalbeziehung zwischen zwei Events zu interpretieren und zu

dokumentieren, noch bevor das eigentliche Modell komplett analysiert und interpretiert wird. Zur Dokumentation bietet sich hierfür die Option an, innerhalb des Programms Kommentare zu den jeweiligen Linkings einzufügen.

2.1.5 Inspecting / Testing

Die generierte Kausalstruktur zeigt sich in Form eines Graphen, der im Programm weiter analysiert und bearbeitet werden kann.

Im *Inspecting Mode* werden vom Programm alle früheren Events markiert, die für das Eintreten eines Endzustandes als kausal angesehen werden. In umgekehrter Richtung zeigen sich die kausalen Verstrickungen eines Anfangsevents. Um diesen Zusammenhang zu verdeutlichen, greife ich erneut auf die Geschichte vom Rotkäppchen zurück und wende den Inspecting Mode auf das Event: "Wolf frisst Rotkäppchen" an, um alle Ereignisse, die zur Bluttat führten, aufzuzeigen.

Ergänzt wird die Kausalstruktur wieder von der Abbildung der Geschichte als einer Auflistung der jeweiligen Events in einem Kasten im rechten Bereich der Grafik. Diesmal sind alle Events, die zum Ereignis "Wolf frisst Rotkäppchen" führten, mit fetter Schrift hervorgehoben.

Alle Events in der Kausalstruktur, die nicht schwarz hinterlegt sind, sind nach Interpretation der Geschichte nicht kausal für das Auffressen des Mädchens. Es zeigt sich, dass die Geschichte einige Nebenplots in der Wahrnehmung des Anwenders hat, die mit dem finalen Ausgang der Geschichte gemäß der subjektiv kognitiven Konstruktion der Rotkäppchen-Märchen-Realität nichts zu tun haben.

Neben dem *Inspecting Mode* hat das Grafikbearbeitungsprogramm von ESA noch weitere Funktionen. So kann man nachträglich Kausalbeziehungen zwischen einzelnen Elementen hinzufügen und entfernen ("*Editing Mode*" Heise 2001f: 2). Dieses Feature entspricht dem Grundgedanken des Programms, attribuierte Kausalkarten zu modifizieren, um dadurch zu einer differenzierten Annahme über Wirkungszusammenhänge, die möglichst viele Faktoren und Ereigniselemente reflexiv berücksichtigen, zu kommen. Gemäß Niklas Luhmanns Ausführungen sollten diese Wirkungsannahmen im Endeffekt zu einer angemessenen Interpretation der Ereignisse bei der Bewertung von Handlungsoptionen beitragen.

Das wichtigste Feature dieses Programmmoduls ist jedoch der *Testing Mode* (ebd.), da das Programm durch einen Testdurchlauf in der Lage ist, etwaige Fehler gemäß der drei Vorannahmen der Theorie der Produktionssysteme (vgl. Kap. 2.1.4) aufzudecken. Das Programm überprüft die interpretativen Kausalstrukturen eines historischen Einzelfalls anhand der theoretischen Kriterien der Produktionssysteme:

"(...) a computer assists and interprets their (der Anwender; Anm. C. W.) interpretations **within a theoretical framework**" (eigene Hervorhebungen; Heise 1989: 2).

Das Programm überprüft die generierte Kausalstruktur in zeitlicher Reihenfolge der eingegebenen Ereignisse, sodass die Events schrittweise getestet werden. Tauchen Widersprüche in der kausalen Struktur auf, so gibt das Programm eine Fehlermeldung und bietet gleichzeitig Lösungen an, diesen Widerspruch zu überwinden. Die Beseitigung von kognitiven Ungereimtheiten trägt dazu bei, eine genauere und in sich schlüssige Kausalkarte zu erreichen, die möglicherweise im weiteren interpretativen Verfahren einen Beitrag leistet, komplexe Situationen besser einschätzen zu können, als einfach über diese Komplikationen ungefragt hinwegzugehen und in stereotype Handlungsmuster zurückzufallen.

Es gibt zwei mögliche Widersprüche, die den Ablauf des Modells unterbrechen könnten:

2.1.5.1 "Unprimed" (Heise 2001f: 3f.)

Das Eintreten des nächsten Events ist nicht möglich, da noch nicht alle Voraussetzungen erfüllt sind. Trotzdem tritt dieses Event entsprechend der vorherigen Eingabe in die Datenmaske als Konsequenz ein. Hier wird die erste Annahme (Auslöser, S. 26) der Produktionssysteme verletzt. Zur Lösung dieses Problems schlägt das Programm verschiedene Möglichkeiten vor:

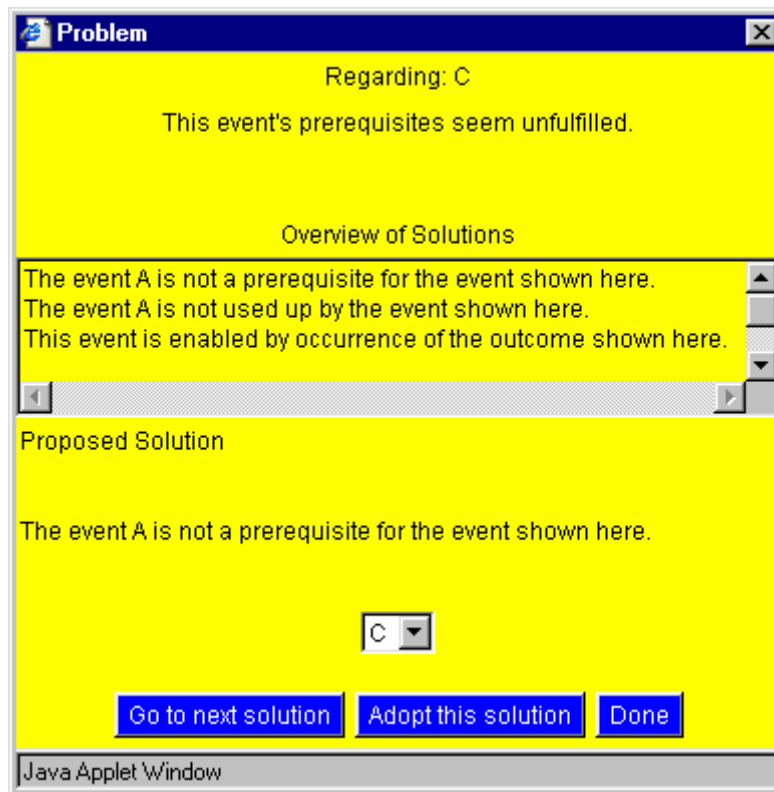
Als Beispiel habe ich eine Ereignissequenz von vier Events (A, B, C, D) eingeben und eine Kausalbeziehung zwischen A und C und B und C konstruiert, sodass als Voraussetzung für das Ein-

treten von C die Ereignisse A und B gegeben sein müssen. Um die Fehlermeldung herbeizuführen, habe ich folgende Ereignissequenz eingegeben:

A
B
C
D
B
C

Die Fehlermeldung erscheint bei der Aktivierung des letzten Ereignisses C, da ich ursprünglich angegeben hatte, dass die Voraussetzung für C sowohl A als auch B sei. Hier fehlt jedoch das Ereignis A, aber C tritt trotzdem ein. Die Problemmeldung sieht im Programm wie folgt aus:

Abbildung 7: Problemmeldung Unprimed (Lösungen 1-3)



Das Programm bietet in diesem konkreten Fall insgesamt fünf Lösungsvorschläge an:

1. Das Ereignis A ist gar keine Voraussetzung für das Eintreten von C: "The event A is not a prerequisite for the event shown here [C]" (s.o.).
2. Das Ereignis A ist "not used up" und dadurch immer noch in der Lage, C zu aktivieren. Der Terminus "used up" bezieht sich auf die zweite Vorannahme der Produktionstheorie, wonach das Eintreten eines Ereignisses als Konsequenz die Voraussetzung durch die Zu-

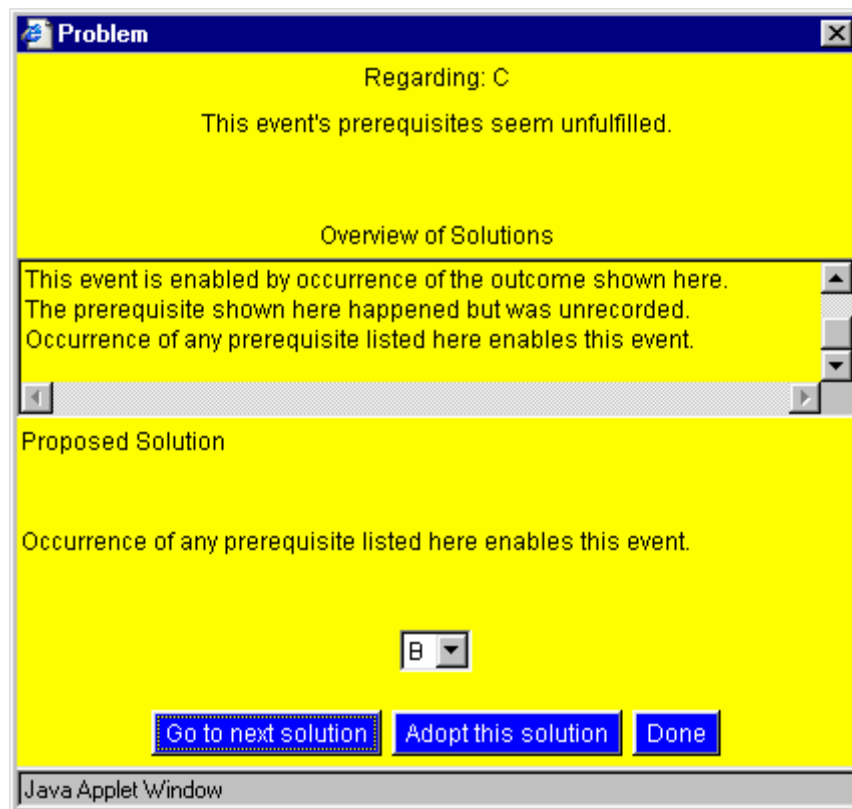
standsveränderung normalerweise erschöpft (Erschöpfung, S. 26). Es ist jedoch möglich anzugeben, dass das Ereignis A noch nicht erschöpft ist und somit das Eintreten von C ermöglicht:

"The event A is not used up by the event shown here [C]" (s.o.).

3. Der dritte Lösungsvorschlag bezieht sich auf das Ereignis D und bietet an, die Konsequenz D als eine Voraussetzung für das Eintreten von C umzuwandeln:

"The event is enabled by the occurrence of the outcome shown here [D]" (s.o.).

Abbildung 8: Problemmeldung Unprimed (Lösungen 3-5)



4. Ein weiterer Lösungsweg bestünde in der Überprüfung der Dateneingabe. Es könnte sein, dass Ereignis A eingetreten ist, jedoch nicht in Ethno vermerkt wurde:

"The prerequisite shown here [A] happened but was unrecorded" (s.o.).

Hier wird deutlich, dass das Programm nachträgliche Änderungen des Datenmaterials zulässt, da David Heise davon ausgeht, dass Fehler im gesamten Verfahren auftreten können

und somit auch jederzeit eine Möglichkeit zur Korrektur¹⁵ gegeben sein sollte (Heise 1989: 8).

5. Der fünfte Lösungsvorschlag würde die Konjunkionalität der beiden Voraussetzungen für C, nämlich A **und** B, umwandeln in eine disjunktive Voraussetzung (vgl. S. 26): A **oder** B, sodass je eine Voraussetzung für das Eintreten von C genügt:
"Occurrence of any prerequisite listed here enables this event [C]" (s.o.).

Im Testverfahren zeigt sich der große Unterschied und die besondere Qualität des ESA-Programms zu anderen Grafik-Programmen. Die Fragen des Programms zu etwaigen Kausalverbindungen einzelner Ereignisse zwingen den Anwender zu einer Aussage, die auf Basis der individuellen Reflexion über den Ereignisablauf dann zur Generierung der Kausalkarte führen. Das Besondere des Programms liegt in seiner Grundstruktur, die es erlaubt, diese Kausalkarte anhand der theoretischen Vorannahmen über Produktionssysteme zu überprüfen. Verkürzte und vereinfachte Kausalannahmen, wie etwa ein konstanter Wirkungszusammenhang zwischen dem Abschluss eines Vertrages im Betreuungsprozess und einer dadurch erwünschten Verhaltensänderung auf Seiten des zu Betreuenden muss der Überprüfung auf kognitive Konsistenz standhalten. In diesem Beispiel würde sich in jedem Fall, in dem ein Vertrag abgeschlossen wird und dieser nicht zu einer erwünschten Verhaltensänderung gemäß des Vertrages führt, eine Fehlermeldung im Programm erscheinen. Die Vorstellung, dass die Kausalkarte einfach nicht funktioniert, ist jedoch zu kurz gegriffen, da hier das Programm einen großen Vorteil ausspielt, und zwar die Möglichkeit zur nachträglichen Modifikation der Kausalstruktur. An diesem Punkt muss sich der Anwender anhand der Lösungsvorschläge des Testverfahrens entscheiden, wie er die Situation weiter interpretiert und differenziert, damit das Kausalmodell bezogen auf die kognitive Konsistenz funktioniert. Hierzu ist eine Komplexitätssteigerung vonnöten. Im Zusammenhang mit dem Beispiel der Vertragsschließung müssten evtl. neue Faktoren in die Bestimmung von Wirkungszusammenhängen miteinbezogen werden, die eher zutreffende Aussagen zum Wesen von Verträgen in Betreuungsprozessen erlauben - die Komplexität der wahrgenommenen Kausalverbindungen

¹⁵ "In the spirit of historian's skepticism about records, I propose that the record is one thing that can be changed - selectively and thoughtfully - during an analysis in order to achieve consistency between a model and qualitative data. As we begin developing refined, highly specific representations of action systems, we may find that an event seems missing at a particular point in the record, and a sensible solution to this problem might be to suppose or remember or recognize that the event did occur in fact "(Heise 1989: 8).

wird dadurch automatisch erhöht, sodass zusätzliche Optionen und Faktoren mit in die Interpretation des Ereignisablaufes einfließen, die neue und begründbare Handlungen ermöglichen.

Die Möglichkeit der Modifikation der Kausalkarte ergibt sich auch, wenn die zweite Vorannahme des Programms, nämlich die 'Erschöpfung' im Testing-Mode, verletzt wird:

2.1.5.2 "Unused" (Heise 2001f: 4)

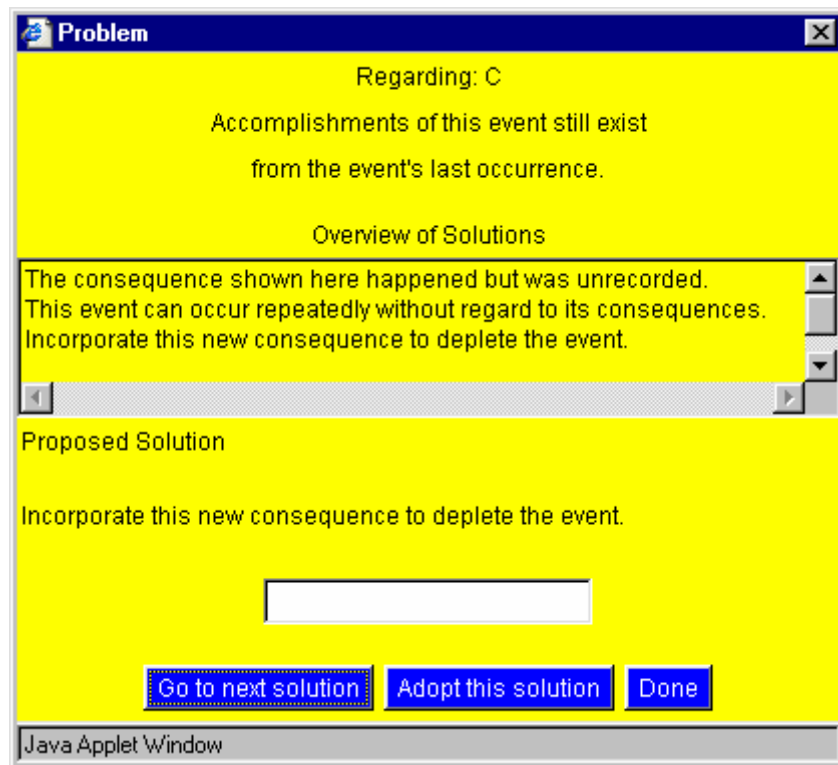
Der zweite kausale Widerspruch ergibt sich aus der Vorannahme zur Theorie der Produktionssysteme: Ein Ereignis erschöpft durch die Zustandsveränderung die Voraussetzungen, unter denen es auftreten konnte.

Auch hier bietet das Programm mehrere Lösungsvorschläge an. In unserem Fall habe ich die ursprüngliche Sequenz der vier Ereignisse folgendermaßen verändert:

A
B
C
D
A
B
C

Die Frage ist, warum das Ereignis D nicht eingetreten ist, obwohl die Voraussetzung dafür durch das Ereignis C erfüllt ist:

Abbildung 9: Problemmeldung Unused



1. Die erste Lösung schlägt vor, dass das Event D eingetreten ist, jedoch nicht vermerkt wurde:
"The consequence shown here happened but was unrecorded" (s.o.).
2. Die Vorannahme, dass ein folgendes Event das vorangegangene erschöpft (vgl. S. 26), wird mit dem zweiten Lösungsvorschlag außer Kraft gesetzt, indem gesagt wird, dass das Ereignis C folgenlos immer wieder eintreten kann:
"The event can appear repeatedly without regard to its consequences" (s.o.).
3. Eine weitere Möglichkeit ist das Einfügen eines neuen Events, das als Konsequenz die noch aktiven Voraussetzungen erschöpft:
"Incorporate this new consequence to deplete the event" (s.o.).

Das Programm gibt keine der Lösungen vor, sondern macht vielmehr ein Angebot, über die problematischen Kausalverbindungen zu diskutieren. Hierin zeigt sich der wesentliche Vorteil des Programms, da attribuierte Kausalbedingungen nicht nur visualisiert, sondern auch bearbeitbar werden. Gleichzeitig übernimmt der Computer die mühselige Überprüfung der kognitiven Konsistenz im Ablauf der Kausalstruktur. Als Folge dieses Testverfahrens wird die Kausalkarte in

sich plausibel und differenzierter, sodass die Komplexität der Karte gesteigert wird. Betrachtet man die Lösungsvorschläge im Einzelnen, so fühlt man sich an die Forderung Luhmanns und Schorrs zur Komplexitätssteigerung erinnert, "längere Kausalketten zu bilden", und mögliche "Wechselbeziehungen" sowie "weitere Faktoren miteinzubeziehen" (1982: 20, Zitat auf Seite 11).

2.1.6 Zusammenfassen und Generalisieren

Der *Generalizing Mode* (Heise 2001f: 6f.) generalisiert konkrete Events in eine etwas abstraktere Form. Dieser Schritt ist notwendig, wenn die Anzahl der Events zu hoch ist, und die Gefahr besteht, bei der Analyse der Kausalstruktur den Überblick zu verlieren. Des Weiteren bietet sich dieses Modul immer dann an, wenn man einzelne Modelle von historischen Ereignissen auf einer generalisierten Ebene miteinander vergleichen möchte. Trotzdem ist dieser Schritt optional, da eine Generalisierung der Events erneut mit einer Abstraktion des Datenmaterials einhergeht und sich die Frage stellt, ob diese Reduktion der Beantwortung der Forschungsfragestellung dienlich ist.

Eine Möglichkeit zur Reduktion unwichtiger Events ist der *Summarizing Mode* (Heise 2001f: 6). Hier werden lange lineare Kausalketten zusammengefasst, wenn jeweils ein Event nur eine Voraussetzung und eine Konsequenz hat. Diese langen Ketten werden im *Summarizing Mode* zu einem Event zusammengefasst, damit man sich auf die neuralgischen Punkte im Modell, wie etwa disjunktive Beziehungen oder Umwandlungen, konzentrieren kann.

Die Form der Generalisierung bedarf einer gemeinsam geteilten Konvention im Forschungsdesign darüber, wie und unter welchen Oberbegriffen einzelne Events generalisiert werden können. Hier ist eine ausführliche Dokumentation notwendig. Nur gemeinsam festgelegte Kriterien zur Einordnung des jeweiligen Events in eine Generalisierung verhindern Missverständnisse und Probleme im Umgang mit Begrifflichkeiten, wenn man die Kausalmodelle miteinander vergleichen möchte.

Der Vorteil dieser Generalisierung liegt in der höheren Praktikabilität des Modells und in einer eventuellen Anschlussfähigkeit an andere Modelle von Einzelfällen. Im Rahmen der Vorstellung der Erfahrungen und Ergebnisse in der Anwendung dieses Verfahrens werde ich zeigen, dass man über generalisierte Modelle Ideen über den routinisierten Alltag in sozialen Einrichtungen vorstellen und diskutieren kann.

Folgende Sequenz aus einer Fallgeschichte soll den *Generalizing Mode* exemplarisch vorstellen:

Abbildung 10: Beispiel einer Generalisierung



Bei den fett unterlegten Events handelt es sich um Generalisierungen. Die gelben Linien stellen die Verbindung zwischen konkretem Event und generalisiertem Event dar. Man kann sehen, dass die drei Events *Berufsberatungstermin vereinbart*, *Bewerbungstermin vereinbart* und *Gruppenseminar vereinbart* mit dem Ereignis: **Vereinbarung** generalisiert wurden. Die jeweiligen Konsequenzen dieser Vereinbarungen, in diesem Fall das Nichterscheinen zum Bewerbungstraining und zum Gruppenseminar, wurden jeweils mit dem Event **ne** (nicht erscheinen / eingehalten) im Modell generalisiert.

Der hier vorgestellte methodische Schritt hat meines Erachtens drei wesentliche Vorzüge:

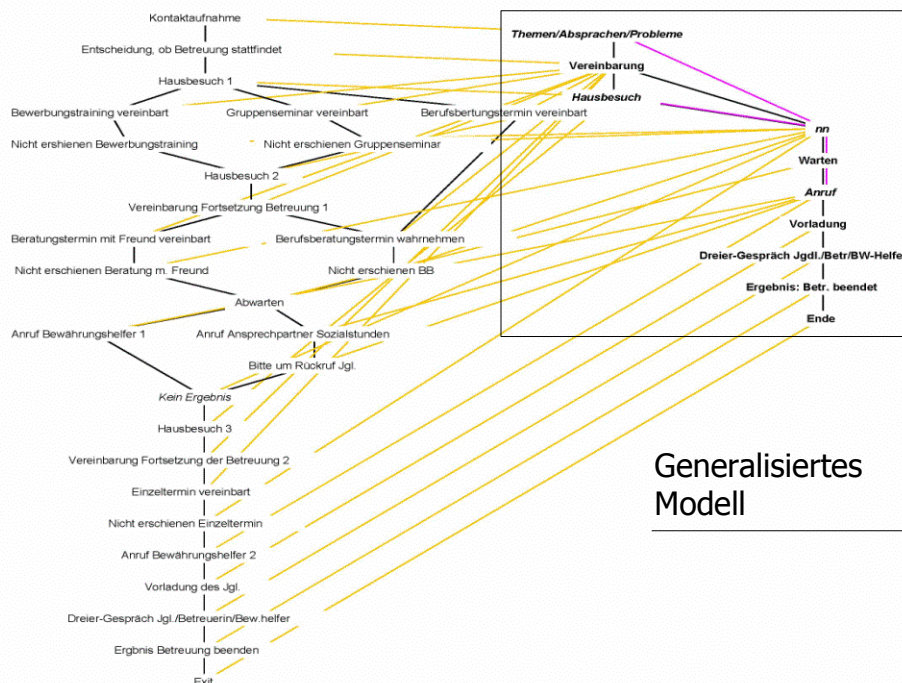
1. Generalisierungen erhöhen die Praktikabilität umfangreicher Ereignissequenzen.
2. Sie bieten einen Anlass, über das Wesen der einzelnen Ereignisse, unabhängig vom jeweiligen konkreten Inhalt, nachzudenken, und eine Interpretation des Einzelfalls in einen größeren fachlichen Zusammenhang vorzunehmen.
3. Die Anschlussfähigkeit von einer Fallgeschichte an eine andere wird durch die Redundanz der generalisierten Modelle erhöht, sodass die Formulierung eines alltäglichen

Handlungsmodells zur Routine in der sozialarbeiterischen Praxis ermöglicht wird. Das Programm bietet die Option, das generalisierte Modell eines Einzelfalls in einen anderen Einzelfall zu importieren und mögliche Schnittstellen, soweit die Bezeichnungen der Events einheitlich sind, aufzuzeigen.

Griffin (1993) nutzte beispielsweise diese oben beschriebene Möglichkeit zur Analyse eines Lynchdeliktes an einem Afroamerikaner in den USA der 30er Jahre. Mit Hilfe eines generalisierten Modells stellte er soziologische Thesen im historischen Kontext der damaligen gesellschaftlichen Gegebenheiten auf. Diese Thesen ließen auch über 70 Jahre nach der Tat anhand von Kaufsalkarten eine interpretative Diskussion zu.

Die Abbildung unten zeigt, wie eine Kausalstruktur mit dem generalisierten Modell aussehen könnte. Obwohl die einzelnen Bezeichnungen in der Grafik wohl nicht mehr lesbar sind, so verdeutlichen sie jedoch die unterschiedlichen Proportionen zwischen konkretem Kausalmodell und generalisiertem Modell. Im Testverfahren (vgl. Kap. 2.1.5) werden die generalisierten Events gleichzeitig mit dem Auftreten des konkreten Events aktiviert, und sie obliegen denselben Testkriterien.

Abbildung 11: Kausalstruktur einschließlich generalisiertem Modell



Hiermit wäre die Vorstellung der **Prerequisite Analysis** abgeschlossen, und es folgt die Darstellung des zweiten Programnteils der **Composition Analysis** im nächsten Kapitel.

2.2 Composition Analysis - Spezifikation von Ereignisinhalten

Mit der Composition Analysis können die inhaltliche Zusammensetzung (*composition* (engl.) übersetzt als Zusammensetzung/Beschaffenheit) der jeweiligen Ereignisse und mögliche Verknüpfungen einzelner Ereigniselemente bezogen auf den Gesamttablauf näher untersucht werden. Die Bezeichnung der Ereignisse liegt in der Hand des Anwenders. Bei der Vorstellung der Kausalkarte mit den einzelnen Events fragt man sich jedoch, was sich inhaltlich hinter diesen abstrakten Bezeichnungen der Ereignisse verbirgt. Das Ereignis "Terminvereinbarung" ist vielleicht noch allgemein verständlich, wie lässt sich jedoch das Event "Stabilisierung des Jugendlichen" inhaltlich füllen? Was hat sich beispielsweise ein Bereichsleiter unter dieser Tätigkeit seiner Mitarbeiter im Einzelfall vorzustellen? Hierzu bedarf es näherer Erläuterungen, damit dem Betrachter die Kausalkarte verständlich wird. Das ESA-Programm bietet deshalb die Möglichkeit, Ereignisse mit der Codierung in: "Akteur, Handlung, Objekt, Instrument/Mittel, äußere Begleiterscheinungen, situatives Setting, Produkt und Adressat der Handlungen" inhaltlich zu spezifizieren. Diese Kategorisierung erfasst alle relevanten Elemente des Ereignisses, um eine qualitative Interpretation und Spezifizierung von Ereignisinhalten vornehmen zu können. Man könnte auch einfach sagen: Mit der Composition Analysis gibt der Anwender Auskunft darüber, was eigentlich genau nach seiner Wahrnehmung passiert ist und was man sich darunter vorzustellen hat.

Die methodische Realisation im ESA-Programm basiert auf einer Vorgehensweise aus der Journalistik. Bei der Frage, wie kann man ein Ereignis einerseits umfassend, andererseits kurz und prägnant darstellen, entwickelte Charnely die "5 W-Formel": **Wer** tat **Was**, **Wann**, **Wo**, **Warum** und **Wie?** (Charnely, M. V. 1975: 186-7 zit. n. Heise 1995: 1), die alle notwendigen Informationen für eine journalistische Berichterstattung beinhaltet.

Diese Methode fragt nach den essentiellen Informationen der Narration und ermöglicht durch eine formalisierte Vereinheitlichung des Ereignisinhalts in Akteure, Objekte und Setting eine Composition-Analysis bzw. die Berechnung von Assoziationen zwischen den einzelnen Elementen der Events.

In der Composition-Analysis kann man anhand von Abfragen Verbindungen zwischen Ereignis, Handlung, Akteuren und Objekten sowie dem Setting in Form von Tabellen grafisch darstellen.

Es sei in diesem Zusammenhang noch einmal an die Forderung Niklas Luhmanns (vgl. Kap. 1.4) erinnert, die Komplexität von Konstruktionen der sozialen Realität zu steigern und nicht zu verringern. Die Vorstellungskraft des Anwenders wird aktiviert, wenn er darlegen muss, wie die von ihm eingegebenen Ereignisse zusammengesetzt sind. Er muss darüber reflektieren, was eigentlich in welcher situativen Konstellation geschehen ist. Diese Leistung des Anwenders ist notwendig, damit die Interpretation der Fallgeschichte dem Betrachter vorstellbar gemacht werden kann. Gleichzeitig wird dadurch die Kausalkarte genauer und umfangreicher. Im Programmteil der Composition Analysis wird genau nach den Inhalten der Ereignisse nachgefragt: Verallgemeinerungen und Phrasen, die pädagogische Handlungen aufgrund eines allgemein anerkannten Konsens zwar legitimieren, jedoch ohne eine notwendige Operationalisierung und Konkretisierung keinerlei Aussagekraft haben, wie etwa 'Lebensweltorientierung', können durch den Anspruch einer detaillierten Eingabe in das ESA-Programm vermieden werden.

Die Spezifikation der Events basiert auf den Erkenntnissen der qualitativen Literaturwissenschaften (Heise 1995: 1 / Heise / Durig 1997: 2). Literaturwissenschaftliche Ansätze wurden von David Heise adaptiert und für organisationssoziologische Zwecke weiterentwickelt, um ein Instrument für interpretativ konstruktivistische Aufgaben zu schaffen (s.u.). Dieses Werkzeug "tool" (s.u.) nennt David Heise "Event Frame" (s.u.):

"The Event Frame constitutes a model of events that is somewhat more constraining than the linguistic case grammar on which it is based. Yet these examples show that the Event Frame remains very flexible, and is a tool for interpretative, constructionist work" (Heise / Durig 1997: 12).

Im Einzelnen stellt sich dieses Instrument wie folgt dar:

Alle relevanten Elemente des Events sollen durch insgesamt acht Kriterien erfasst werden. Anhand der tabellarischen Aufführung der acht Elemente von David Heise (Heise / Durig 1997: 2ff. / Heise 1995: 2ff.) lässt sich folgende Aufstellung vornehmen:

Tabelle 2: Elemente zur Spezifikation eines Ereignisses

Element	Beschreibung
1. AGENT	Der Agent / Akteur eines Event wird in einer Narration durch das Subjekt im Satzbau angezeigt. Dementsprechend initiiert und vollzieht der Agent Handlungen. Das Handeln in Organisationen ist verbunden mit Statuskriterien und Rollen, sodass Akteure sich durch soziale Identitäten wie etwas Bereichsleiter, Betreuer, Mitarbeiter usw. bestimmen lassen (Heise / Durig 1997: 3).
2. ACTION	Die Handlung beeinflusst das gesamte Event und wird im Satz durch das Verb bestimmt. Durch die Aktion werden alle Elemente des Events zu einem Ereignis zusammengeführt: "The fusion of event-frame elements into a happening" (ebd.: 2).
3. OBJECT	Mit dem Objekt wird die Einheit benannt, die durch die Handlung bewegt oder in ihrem Zustand verändert werden soll. Dabei ist es egal, ob es sich um Gegenstände oder Personen handelt. Semiotische Objekte, wie etwa Aussagen, die zum Gegenstand einer Handlung gemacht werden, können ebenfalls Objekte im Sinne des Event Frame sein (ebd.: 4).
4. INSTRUMENT	Das Instrument bezeichnet die Einheit, die vom Agenten zur Durchführung der Handlung benutzt wird. Das Instrument selber ändert sich Gewöhnlicherweise dabei nicht. David Heise schreibt: "People, social organizations, and verbalizations can be instruments" (ebd.: 2). Im Forschungsprojekt wurde beispielsweise eine amtliche Vorladung, um eine Person zu einem Gespräch einzuladen, als Instrument kodiert.
5. ALIGNMENT	Das Alignment dient zur Spezifikation des Settings, in dem ein Event stattfindet. Es unterscheidet sich vom Setting, indem es das Objekt mit dem Setting anhand eingegrenzter Kriterien spezifiziert. Beispiel: Das Tor fiel in der letzten Minute des Fußballspiels. Hier wäre die Spezifikation "letzte Minute" als Alignment zu bezeichnen (ebd.: 4).
6. SETTING	Das Setting setzt das Event in einen situativen Kontext durch Informationen zum räumlichen und zeitlichen Zusammenhang.
7. PRODUCT	Das Produkt steht am Ende des Events als das Ergebnis einer Handlung. Es verbindet nachfolgende Events, da als Produkt neue Objekte, Agenten usw. entstehen können, die im nachfolgenden Event relevant werden.
8. BENEFICIARY	Der Beneficiary ist der Nutzer des Produktes und richtet seine nachfolgenden Handlungen als Agent auf dieses Ergebnis ein. Ein Beneficiary erkennt man daran, dass sein anschließendes Verhalten durch den aktuellen Event beeinflusst wird. Im Satzbau erkennt man dieses Element am Dativ-Kasus (ebd.: 5).

David Heise verdeutlicht die Kategorisierung eines Events am Beispiel eines "randalierenden Patienten" (Heise 2001g: 2). Zur Veranschaulichung wurde dieses Beispiel von mir in den Event Frame des ESA-Programms eingegeben:

Die ursprüngliche Narration ist:

Der Arzt verabreicht dem randalierenden Patienten in der Notaufnahme ein Sedativum zur Beruhigung in die Schulter, damit die Krankenschwester den Mann behandeln kann.

Abbildung 12: Beispiel einer Ereignisspezifikation

The screenshot shows the 'Event Frame' of the ESA program. At the top, there are menu items: 'Help', 'Operations', and 'Beruhigung'. Below these are buttons for 'New entity', 'New person', and 'New action'. The main area is divided into several sections:

- Short name of event:** A text box containing 'Beruhigung'.
- Event description:** A large text area with a scroll bar.
- Source text:** A text box containing the sentence: 'Der Arzt verabreicht dem randalierenden Patienten in der Notaufnahme ein Sedativum in die Schulter, damit die'.
- Comments:** A text box with a scroll bar.
- Prerequisites:** An empty text box.
- Consequences:** An empty text box.
- Summarizes:** An empty text box.
- Instantiates:** An empty text box.
- Agents:** A radio button next to the text 'Arzt'.
- Actions:** A radio button next to the text 'injizieren'.
- Objects:** A radio button next to a list box containing 'randalierender Pati', 'Sedativum', and 'Spritze'.
- Instruments:** A radio button next to the text 'Schulter'.
- Alignments:** A radio button next to the text 'Notaufnahme'.
- Settings:** A radio button next to the text 'beruhigter Patient'.
- Products:** A radio button next to the text 'Krankenschwester'.
- Beneficiaries:** A radio button.

At the bottom, there are checkboxes for 'Disjunctive prerequisites' and 'Repeats without depletion', and a label 'linked false'.

Im rechten Bildabschnitt befinden sich die acht Elemente zur Spezifikation des Events *Beruhigung*.

Das obige Beispiel zeigt die große Anzahl an einzelnen Daten, die bei der Spezifizierung eines Events anfallen.

Aus diesem Grund ist es sinnvoll, computergestützte Verfahren zur Berechnung von Assoziationen zwischen den einzelnen Events und Ereigniselementen zu nutzen. Ich werde an dieser Stelle nur die Abfragemaske für die Assoziationsberechnung vorstellen, da meines Erachtens dieses

Feature bei der Darstellung der Forschungsergebnisse anschaulicher zu verdeutlichen ist, als bei einer reinen Beschreibung der Methode.

Abbildung 13: Abfragemaske zur Berechnung von Assoziationen

Focal element	Other elements
<input checked="" type="checkbox"/> Agents	<input type="checkbox"/> Agents
<input type="checkbox"/> Actions	<input type="checkbox"/> Actions
<input type="checkbox"/> Objects	<input type="checkbox"/> Objects
<input type="checkbox"/> Instruments	<input type="checkbox"/> Instruments
<input type="checkbox"/> Alignments	<input type="checkbox"/> Alignments
<input type="checkbox"/> Settings	<input type="checkbox"/> Settings
<input type="checkbox"/> Products	<input checked="" type="checkbox"/> Products
<input type="checkbox"/> Beneficiaries	<input type="checkbox"/> Beneficiaries

In der rechten Spalte kann die Spezifikation des zu untersuchenden Elements durch Anklicken des jeweiligen Kästchens aktiviert werden. Im obigen Beispiel könnte man z.B. untersuchen, welche Produkte der Arzt als Agent hervorgebracht hat.

Dieses Verfahren beinhaltet eine noch bislang ungelöste Problematik:

Leider ist das Programm nicht in der Lage, das Individuum in seinen verschiedenen Rollen zu verfolgen (Heise 1995: 18), wie bspw. der Wechsel vom Vorgesetzten zum Kollegen. Dieser Umstand ist gerade bei der Untersuchung persönlicher sozialer Netzwerke von großer Bedeutung und sollte berücksichtigt werden. Wenn ich z.B. eine Person als Vorgesetzten kategorisiere, berechnet das Programm nur Verbindungen, die mit der Person als Vorgesetzten in Verbindung stehen. Eine Verbindung durch Kollegialität in einer symmetrischen Beziehung würde in diesem Fall nicht aufgeführt werden, da die Person als Kollege spezifiziert wäre und folglich in den Ergebnissen nicht auftaucht.

Die Composition Analysis veranlasst den Anwender dazu, sich über den genauen Ereignisverlauf klar zu werden. Grobe Vereinfachungen und unbestimmte Beschreibungen von Ereignissen können durch die Eingabe in das ESA-Programm überwunden werden, sodass nicht nur dem Anwender selbst, sondern auch dem Betrachter das Kausalmodell vorstellbarer wird. Abfragen des Programms ermöglichen detaillierte Aussagen über einzelne Wesensmerkmale der betreffenden Events. Diese Informationen sind für die weitere Planung im Bezug auf ein Changemanagement meines Erachtens unerlässlich, damit die Kausalannahmen der Anwender greifbar und verständlich werden. Eine detaillierte Zusammensetzung von Events erlaubt weiter führende Untersuchungen bezüglich der Praxis in sozialen Organisationen. Mitarbeiter, die Operationalisierungen von sozialen Phänomenen in ihrer Organisation anstreben, sind auf diese konkreten Angaben angewiesen. Im Rahmen unserer Analyse im Forschungspraxisseminar erlaubte die Composition Analysis eine genaue Untersuchung der sozialpädagogischen Tätigkeiten, sodass man sich der Frage annähern konnte, anhand welcher Handlungen der sozialpädagogische Alltag von Mitarbeitern in der Organisation wahrgenommen wird. Eine Auszählung der einzelnen Tätigkeiten lässt Rückschlüsse darüber zu, was nach Ansicht des jeweiligen Mitarbeiters am häufigsten gemacht wird und womit dies möglicherweise zusammenhängt. Diese Annahmen werden durch die Darstellung im ESA-Verfahren anhand der tabellarischen Aufzählung der einzelnen Tätigkeiten diskutierbar. So wäre im Change Management ein Abgleich zwischen den wahrgenommenen Handlungen im Organisationsprozess, aufgezählt in der Composition Analysis-Tabelle, und den anvisierten Zielen der Organisationsmitglieder zur Organisationsentwicklung möglich, um damit eine Grundlage für Veränderungsbemühungen im Arbeitsprozess zu schaffen.

2.3 Zusammenfassung - Die Leistungsfähigkeit von ESA

Nach David Heise wird die Leistungsfähigkeit des Programms erst in der Anwendung am konkreten Fall sichtbar:

"Ethno is a lively program with striking visual displays, and you can appreciate the program best by seeing it in operation.

Practice is the best way to learn how to conduct Event Structure Analysis. Frankly, you have to commit a fair amount of time in order to learn all about Ethno. That's because qualitative analysis are time consuming, even with computer assistance. Rewards are forthcoming, though. You'll be prompted to think about questions that never occurred to you, and you'll gain new insights. You'll obtain models that allow you to explore incidents that may not have happened yet. And Ethno's diagrams and tables allow you to present your ideas to others in an objective manner" (Heise 2001b: 19).

In diesem Zitat fasst Heise in den letzten beiden Sätzen die Leistungsmerkmale ESAs zusammen:

1. Grafische Darstellung kognitiver Kausalstrukturen durch kausale Verknüpfungen von Ereignissen
2. Tabellarische Aufführungen von Verbindungen zwischen Event konstituierenden Elementen
3. Sensibilisierung und Infragestellung von Ereignissen durch Eingabe in das Programm als qualitative Methode (unter besonderer Berücksichtigung der Sequentialität) zur Reflexion über das Wahrgenommene
4. Objektivierbare Darstellung der interpretativen Ergebnisse zum historischen Einzelfall

Nach Vorstellung des methodischen Ansatzes des ESA-Verfahrens wird im folgenden Kapitel das ESA-Verfahren in der konkreten fallbezogenen Anwendung präsentiert.

3 Anwendung des ESA-Verfahrens in der sozialen Arbeit - Vorstellung einer explorativen Studie

Die Ausführungen in diesem Kapitel basieren zu einem großen Teil auf den gemeinsamen Ergebnissen eines Forschungsprojektes von Frau Myriam Pierlings und mir im Studienschwerpunkt Organisationsentwicklung und Qualitätsmanagement in Sozialen Diensten des Zentrums für Planung und Evaluation Sozialer Dienste (ZPE) im Studiengebiet Organisationsentwicklung in der Anwendung an der Universität Siegen.

Das Thema lautete: "Forschungsprojekt zur exemplarischen Untersuchung von Betreuungsprozessen in der Jugend(berufs)hilfe - Eine explorative Studie mit dem Computerprogramm ESA" (Pierlings / Weiß 2004).

Die Ergebnisse des Forschungsprojektes werden im Folgenden dargestellt, jedoch setzte ich den Schwerpunkt weniger auf die inhaltliche Frage (Wie gestalten sich Betreuungsprozesse in der Jugend(berufs)hilfe?) sondern die Konklusionen werden vielmehr unter dem Gesichtspunkt des ESA-Programms als Instrument des Change Management in der sozialen Arbeit behandelt. Dadurch verschiebt sich das Erkenntnisinteresse von der sachbezogenen Ebene der Jugend(berufs)hilfe hin zur methodisch anwendungsbezogenen Ebene eines Instruments zur Organisationsentwicklung.

Das Forschungsanliegen des Projektes und der Zugang zum Forschungsfeld werden in den zwei nachfolgenden Kapiteln kurz skizziert. Anschließend wird das ESA-Verfahren anhand von Beispielen aus vier historischen Einzelfällen der Betreuungspraxis in der Anwendung gezeigt.

3.1 Forschungsanliegen

Das Forschungsanliegen lässt sich auf die grundlegende Frage Niklas Luhmanns nach der Wirksamkeit pädagogischen Handelns zurückführen (vgl. Kap. 1.3), die sich auch uns als Initialzündung für das Forschungsprojekt stellte. Als eine explorative Studie beabsichtigten wir eine differenzierte Sicht auf den pädagogischen Alltag im Betreuungsprozess einer Jugendhilfe-Maßnahme. Jenseits einfacher Stereotypen, wie etwas 'nicht-erreichbarer Jugendlicher', sollte durch das ESA-Verfahren unser Blick auf die pädagogische Praxis geschärft werden. Dabei stand nicht nur die oben genannte Frage der Wirksamkeit im Vordergrund, sondern auch der Versuch einer Einschätzung, inwieweit sich die Handlungen im Betreuungsprozess als fachlich sinnvoll erwiesen und ob sich möglicherweise Ansätze zur Verbesserung auf tun.

Seit der These vom Technologiedefizit in der sozialen Arbeit Anfang der 80er Jahre wurde der Terminus der "people changing organizations" (Luhmann / Schorr 1982: 15) erweitert und auf spezifische Bereiche der sozialen Arbeit konkretisiert. Besonders die Texte von Andrew Jones ("Front-line work" 1994) und Michael Lipsky ("Street level bureaucracy" 1980) sind in diesem Zusammenhang zu nennen.

Fragt man nach dem Wahrnehmen des Alltags in sozialen Organisationen in den Köpfen der Sozialpädagogen, so ließe sich vielleicht folgender Lagebericht aus der sozialpädagogischen Praxis bezüglich Betreuungsprozessen skizzieren (Pierlings / Weiß 2004: 1f.):

Der Alltag in sozialpädagogischen Institutionen wird oftmals von Mitarbeitern als chaotisch und belastend wahrgenommen. Absprachen und Termine werden seitens der Klienten nicht oder nicht rechtzeitig eingehalten. Eine mittel- oder gar langfristige Planung erscheint aufgrund der *Unzuverlässigkeit* und *Unberechenbarkeit* des Klientel nicht realisierbar. Schlimmstenfalls treten Reaktionen an die Stelle von präventiven zielgerichteten Aktionen des Mitarbeiters.

Gleichzeitig sehen sich die Mitarbeiter mehreren Anspruchsebenen (Jones 1994: 274; Lipsky 1980: 200 ff.) ausgesetzt, denen sie gerecht werden müssen. So verlangt die Leitungsebene Rück- und bzw. auch Erfolgsmeldungen zur Legitimation gegenüber Kostenträgern. Neben den Kontrollbemühungen der Leitungsebene über die tägliche pädagogische Praxis werden natürlich auch von der Klientel Ansprüche auf personelle und materielle Leistungen artikuliert, die manchmal in den Augen der Mitarbeiter 'bedrohliche' Ausformungen annehmen. Nicht zuletzt sind die Kollegen ein schwerwiegender Faktor in diesem Spannungsverhältnis divergierender Anspruchsdimensionen, die für jeden Mitarbeiter der Gruppe Kooperation, Partizipation und Gleichberechtigung einfordern. Sozialarbeiter und Sozialpädagogen müssen jeden Tag in dem oben beschriebenen

Spannungsverhältnis der divergierenden Anspruchsperspektiven im direkten Kontakt mit dem Klientel Entscheidungen treffen und ihren Alltag organisieren.

Unter dem theoretischen Ansatz der Street-Level Bureaucracy - der Begriff wurde von Michael Lipsky (1980) geformt - lassen sich einige typische Alltagsmerkmale der Street-level bureaucrats grob skizzieren: Die Interaktion mit dem Klientel ist hoch emotional besetzt, da sich die pädagogische Praxis unmittelbar auf die Lebenswelt und Chancen der zu betreuenden, fördernden, schützenden, verändernden oder kontrollierenden Menschen auswirkt (Jones 1994: 275). Der Mitarbeiter agiert in einem komplexen und mit Konflikten behafteten Beziehungsgeflecht zwischen den drei Ebenen des Organisationsmanagements, der Kollegen und des Klientel. In der Umsetzung organisatorischer Zielsetzungsstrategien bekommt der Street-level bureaucrat die Folgen seiner Interventionen hautnah vom Klientel zu spüren (ebd.). In der Verteilung begrenzter institutioneller Ressourcen und der Erfüllung organisatorischer Ansprüche gerät der Mitarbeiter häufig von verschiedenen Seiten unter Rechtfertigungsdruck (Jones 1994: 284). Unterschiedliche und konfligierende Rollenerwartungen stellen hohe Anforderungen an die Frustrations- und Ambiguitätstoleranz¹⁶ des Sozialarbeiters / -pädagogen.

Die (Kooperations-)Beziehung mit dem Klientel basiert oftmals nicht auf Freiwilligkeit der beiden Parteien, da einerseits die Klienten oft ohne annehmbare Alternative zur Teilnahme gezwungen werden, und andererseits die Mitarbeiter gesetzlichen und/oder organisatorischen Vorschriften zur Ausübung ihrer Tätigkeit nachkommen müssen (Jones 1994: 284; Lipsky 1980: 197).

Der gesamte Betreuungsprozess basiert auf Kommunikation. Dies wird besonders mit dem Begriff des "Aushandelns" (Merchel 1998) zwischen Pädagogen und Jugendlichen deutlich. Komplikationen aus dieser Interaktion sind gerade in Angeboten der niedrigschwelligen Jugendberufshilfe und Jugendhilfe zu finden:

Die Beantwortung der Frage "Warum hat sich der Klient schon wieder nicht an die gemeinsame Abmachung gehalten?" kann eine Bedrohung des beruflichen Selbstverständnisses bedeuten. So dienen gerade auf Attributionsprozessen basierende coping-Strategien zur sinnhaften Deutung der Wirklichkeit und der Strukturierung von Erfahrungen zur Aufrechterhaltung der Handlungsfähigkeit in der alltäglichen Praxis sozialer Arbeit. Lipsky nennt beispielhaft folgende Muster des coping (1980: 201ff.):

¹⁶ Eine nähere Beschreibung mit Hinweisen zu weiter führender Literatur zum Thema Frustrations- und Ambiguitätstoleranz findet sich in Weiß 2004: 15ff..

- Verallgemeinerung und Vereinfachung der Tätigkeit (pädagogische Praxis wird hier z.B. nur noch als bloße Dienstleistung verstanden)
- Neudefinition des Klientel durch Stigmatisierung (blame the victim) oder Schuldzuweisungen an das System (Klient als Opfer)

Diese Strategien reduzieren in ihrem Wesen die Komplexität des Alltags, um Entscheidungs- und Handlungsfähig zu erhalten. Coping bedeutet in diesem Fall 'Bewältigung des Alltags' als eine Technologie von people changing Organisationen.

Die gängige Praxis von Betreuungsprozessen im Rahmen von Jugendhilfeorganisationen gestaltet sich vor diesem Hintergrund entsprechend schwierig, da die Coping-Muster einerseits als Grundlage für die Interpretation von Handlungen erhalten müssen, andererseits konträr zur konstruktivistischen Perspektive stehen, die davon ausgeht, dass diese Vereinfachungen des Alltags, neben anderen kognitionstheoretischen Aspekten, der Selbstreferentialität von interagierenden Individuen widersprechen und somit auch nicht funktionieren.

Aus den oben geschilderten Zusammenhängen leitet sich folgendes Forschungsanliegen des Projektes ab:

"Bedenkt man (...) die Arbeitssituation in Angeboten niedrigschwelliger Jugendberufshilfe und Jugendhilfe, die im Wesentlichen das Element der "Freiwilligkeit" auszeichnet, so entsteht der Wunsch, in diesem Chaos aus nicht eingehaltenen Terminen und Vereinbarungen seitens der Jugendlichen eine Struktur zu erkennen. Begleitet wird dieser Wunsch von der Frage nach der eigenen professionellen Wirksamkeit als Sozialarbeiter / Sozialpädagoge im Betreuungsprozess.

Jedoch können einfache technizistische Modelle, die eine ständige und flexible Reflexion und Interpretation des Hilfeprozesses nicht zulassen oder gar auf einer reinen Leistungs- und Gegenleistungsnorm beharren, den Jugendhilfe-Alltag nicht ausreichend beschreiben.

Die Frage nach dem Wesen und dem Sinn des Betreuungsprozesses in der Jugendhilfe bleibt also - ungeachtet der beschriebenen Situation in Organisationen der Jugendhilfe - virulent. Wir möchten uns dieser Problematik explorativ nähern, indem wir exemplarisch vier Betreuungsprozesse im Rahmen der Jugendberufshilfe detailliert untersuchen" (Pierlings / Weiß 2004: 6f.).

Des Weiteren wurden folgende Charakteristika des Forschungsprojektes festgelegt:

Mit dem Forschungsprojekt wurden verschiedenen Forschungsfragen auf unterschiedlichen inhaltlichen Ebenen verfolgt: Zum ersten stand die methodische Frage: Funktioniert die ESA-Methode? im Vordergrund. Ziel war es, die Kausalannahmen von Mitarbeitern über konkrete Fälle der Einzelbetreuung nachvollziehbar darzustellen. Mit dieser methodischen Frage waren auch inhaltliche Gesichtspunkte verbunden. So sollten zum einen die Struktur und die Systematik dieser Einzelbetreuungen untersucht werden. Besondere Beachtung fand dabei die Rolle des Pädagogen. Mit dem Forschungsprojekt sollten Aussagen über die Praktikabilität des ESA-Verfahrens

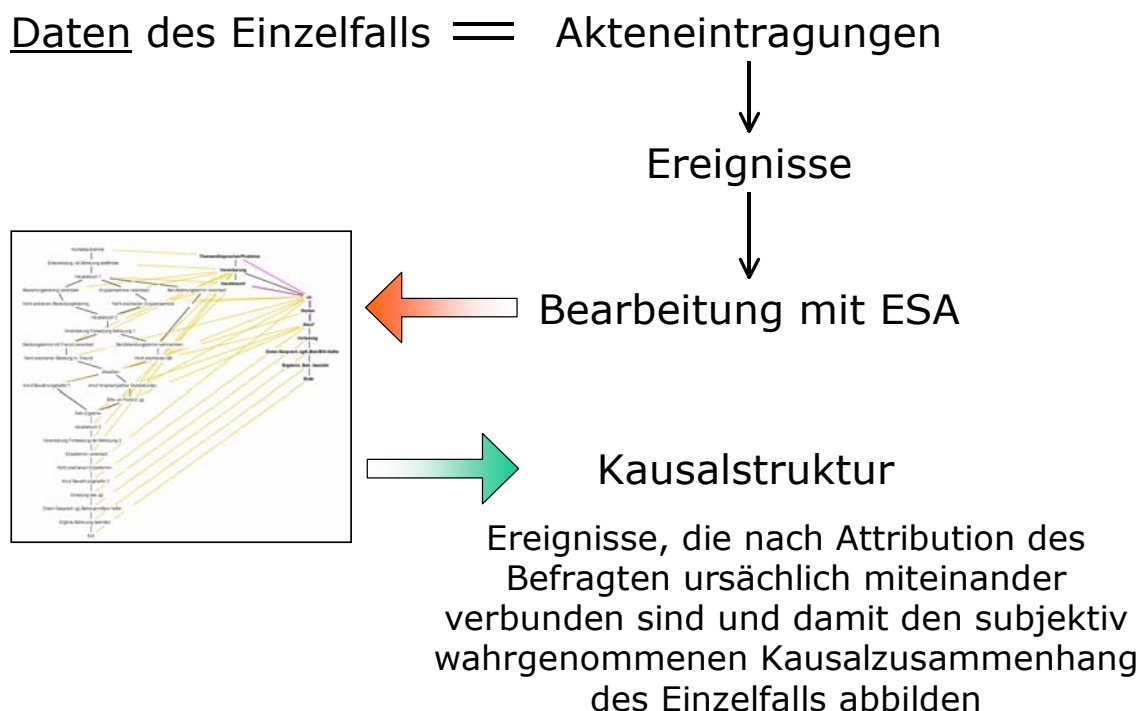
sowie eine Bewertung der inhaltlichen Ergebnisse bezüglich eines Praxistransfers gemacht werden.

Das Forschungsdesign wurde nach dem ESA-Programm ausgerichtet. Historische, reale Einzelfälle (in diesem Fall waren dies Betreuungsprozesse von vier Jugendlichen) sollten explorativ untersucht und interpretiert werden. Die Einzelfälle waren als Verlaufsdocumentationen des Hilfeprozesses in Aktenform dokumentiert und konnten somit durch involvierte Experten / Projektmitarbeiter interpretativ aufgearbeitet werden. Die Ergebnisse dieses qualitativen Verfahrens sollten dann fachlich unter Berücksichtigung von Methoden der Organisationsforschung, Theorie und Praxis der Jugendhilfe sowie Organisationstheorien positioniert werden, um Ansatzpunkte für einen Praxistransfer aufzuzeigen.

Die methodische Grundlage des Forschungsprojektes basiert auf dem ESA-Programm, d.h. es sollten Ereignisse der Einzelbetreuung als Kausalstruktur sichtbar gemacht werden und auf ihre kognitive Konsistenz getestet werden, um zu einer differenzierteren Sicht auf den Ereignisverlauf von Einzelbetreuungen zu gelangen.

Die folgende Grafik fasst den Verfahrensablauf des Forschungsprojektes schematisch zusammen:

Abbildung 14: Schematische Darstellung des Forschungsverfahrens



3.2 Zugang zum Forschungsfeld¹⁷

Die Forschungsarbeit bezieht sich auf Betreuungsprozesse im Rahmen der Jugendberufshilfe. Es handelt es sich hier jedoch nicht um Betreuungen im Rahmen einer vorgegebenen Maßnahmestruktur. Vielmehr ist das Ziel des Betreuungsangebotes die "Hinführung an Beschäftigungs- und Qualifizierungsmaßnahmen (...), um mit Hilfe zusätzlicher sozialer Betreuungsmaßnahmen besonders benachteiligten Jugendlichen die Eingliederung in das Ausbildungs- und Beschäftigungssystem zu erleichtern" (Bundesanstalt f. Arbeit 2002).

Derlei Projekte werden von der Bundesanstalt für Arbeit auf der Grundlage des 1998 verabschiedeten "Sofortprogramm zum Abbau der Jugendarbeitslosigkeit" finanziert und an Träger der Jugendberufshilfe bzw. Träger von Beschäftigungs- und Qualifizierungsprojekten vergeben. Im Raum Siegen-Wittgenstein wurde ein Projekt nach Artikel 11 SPR von der Jugendberufshilfe-Abteilung der Ev. Jugendhilfe Friedenshort durchgeführt.

Laut SPR Richtlinien wendet es sich an "besonders benachteiligte Jugendliche (...), die wegen besonderer persönlicher Merkmale vorhandene Angebote zur beruflichen Eingliederung nicht oder nicht mehr in Anspruch nehmen oder mit diesen noch nicht eingegliedert werden können. Hierzu gehören unter anderem ehemalige Sonderschüler und Hauptschüler ohne qualifizierten Abschluss sowie Jugendliche aus einem schwierigen sozialen Umfeld" (ebd.). Die zu betreuenden Personen dürfen nicht jünger als 16 und nicht älter als 24 Jahre sein.

Im Rahmen der beschriebenen Tätigkeit liegen für die hier vorgestellte Forschungsarbeit umfangreiche Dokumentationen von Betreuungsprozessen in Form von Verlaufsakten einzelner Jugendlicher vor, da die Verlaufsakten von uns selbst bzw. von Fr. Pierlings als Betreuerin in diesem Projekt beigesteuert und bearbeitet werden konnten. Die detaillierte Auflistung von Tätigkeiten im Rahmen der Betreuungen gewährleistet von Anfang an die Sequentialität in der Darstellung der einzelnen Handlungsschritte.

Die genaue Aufschlüsselung in

- zu betreuende Jugendliche
- Datum
- beteiligte Akteure und
- Beschreibung der jeweiligen Handlungsschritte

¹⁷ Der Abschnitt zur Beschreibung des Forschungszugangs wurde entnommen aus: Pierlings / Weiß 2004: 8

innerhalb der Akten hat einen enormen Vorteil für die Datenaufbereitung, da die Aufzeichnungen komplexer und umfangreicher sind als ein einfaches Gedächtnisprotokoll - die Daten sind reichhaltiger und zeichnen sich positiv durch eine größere Vollständigkeit aus.

3.3 Forschungsergebnisse

3.3.1 Fall 1

Der erste Fall ist von einer verhältnismäßig kurzen Laufzeit von drei Monaten. Daher eignet er sich sehr gut zur kompakten Darstellung der interpretativen Ergebnisse der Fallbearbeitung anhand des Datenmaterials eines kompletten Falls mitsamt einem generalisierten Modell.

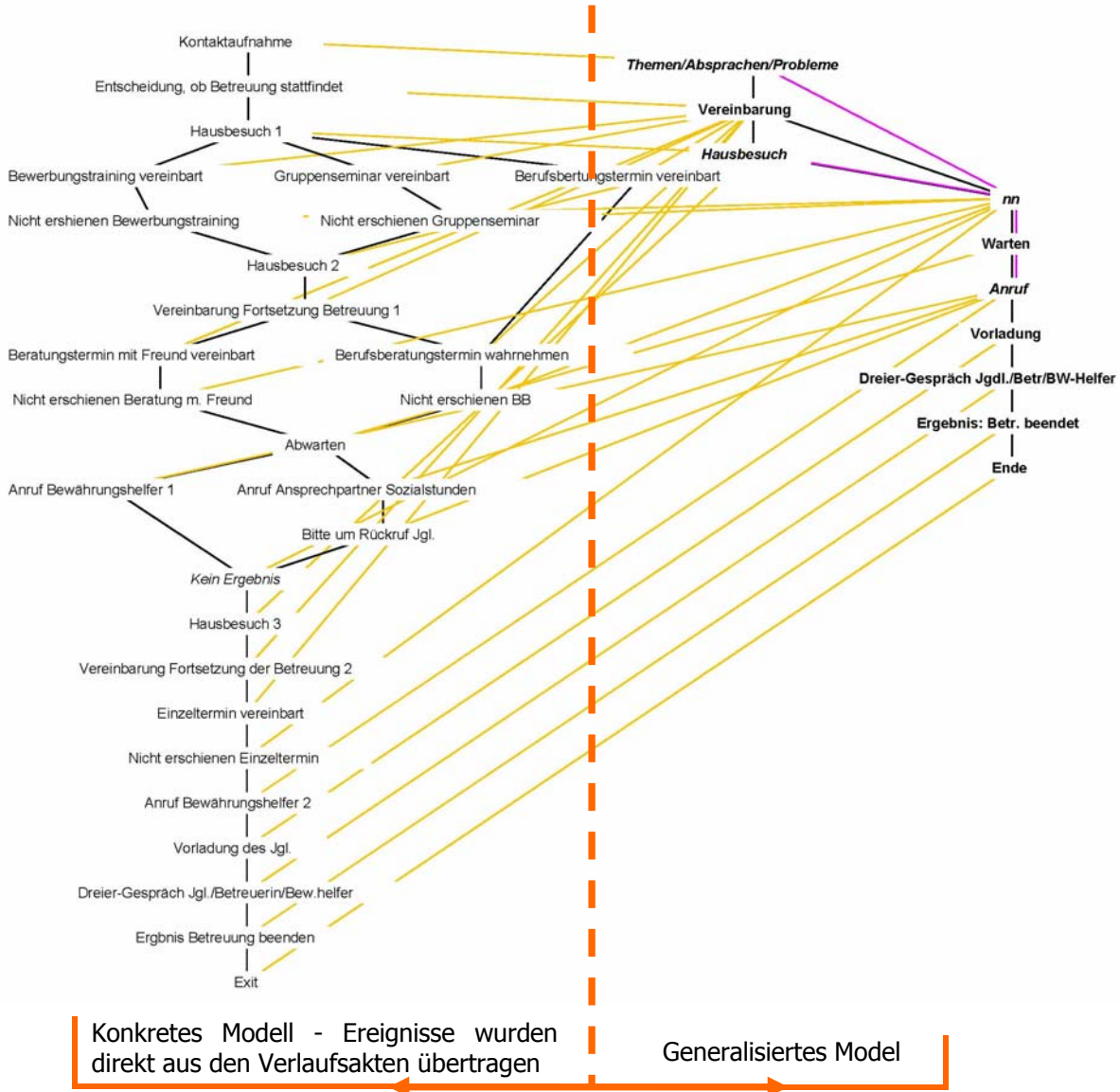
Die Fallgeschichte wurde von Frau Pierlings ausgesucht, die damals den Jugendlichen im Projekt betreute. Die Bearbeitung und Interpretation des Falls fand gemeinsam mit ihr als beteiligte Mitarbeiterin statt. Das besondere an diesem Fall ist, dass der zu betreuende Jugendliche in keiner Weise durch die Mitarbeiterin im Projekt zu erreichen war. Die Frage, die sich Frau Pierlings stellte, war: Wie kam es, dass der Betreuungsprozess gemäß den Projektzielvorgaben nicht funktionierte und die Betreuung nach längerer Zeit ohne sichtbares Ergebnis abgebrochen werden musste.

Durch das ESA-Programm konnte dieser spezielle Fall auch mir als Außenstehendem zugänglich gemacht werden. Diese Konstellation bewirkte einen meines Erachtens aufschlussreichen Dialog zwischen der involvierten Expertin (Fr. Pierlings) und mir, der Gestalt, dass Kausalitätsbeziehungen des Falls mir als Externen plausibel gemacht werden und einer Überprüfung des ESA-Programms standhalten mussten.

Die Fallgeschichte ist in insgesamt 21 Akteneinträgen dokumentiert. Da sich einige Ereignisse in ihrer Art wiederholten, wie z.B. Telefonate oder Vereinbarungen, wurden die 21 konkreten Ereignisse aus den Akten zu insgesamt 10 Ereignissen generalisiert. Die Generierung der Kausalstruktur erfolgte anhand der Aussagen von Frau Pierlings. Das Programm fragte beispielsweise, ob der zweite Hausbesuch auch dann stattgefunden hätte, wenn der Jugendliche vorher zum vereinbarten Termin erschienen wäre. Diese Frage wurde verneint, sodass das Programm die beiden Ereignisse "Nicht erscheinen" und "Hausbesuch 2" kausal miteinander verband.

Die nachfolgende Grafik zeigt den gesamten Fall 1 in konkreter und generalisierter Form. Die Abbildung 16 zeigt den Fall im zeitlichen Ablauf der 21 konkreten Ereignisse, die in zehn Events zusammengefasst wurden.

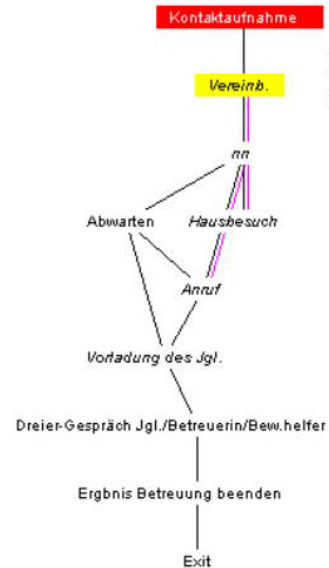
Abbildung 15: Gesamtdarstellung Fall 1



Die gelben Linien verbinden die konkreten Ereignisse mit den Generalisierungen des abstrakten Modells. Auf den nachfolgenden Seiten kann man die einzelnen Ereignisse des generalisierten Modells anhand der Abbildungen nachvollziehen. Jeder Event ist mit einer kurzen Beschreibung erläutert. In der obigen Abbildung ist das oberste Event des generalisierten Modells mit "Themen/Absprachen/Probleme" bezeichnet. In den weiteren Ausführungen ist dieses Ereignis mit dem ursprünglichen Event "Kontaktaufnahme" betitelt.

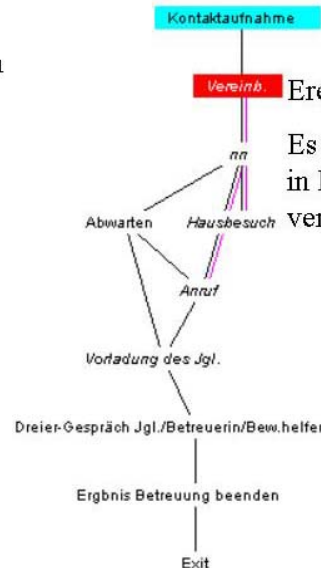
Abbildung 16: Generalisierte Kausalstruktur Fall 1 im zeitlichen Ablauf

Ereignis 1:



Es kommt zur telefonischen Kontaktaufnahme.

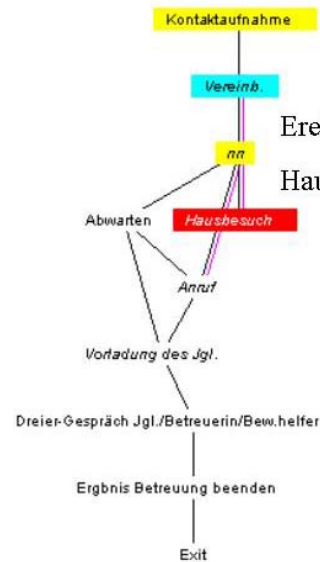
Ereignis 2:



Es wird ein gemeinsamer Termin in Form eines Hausbesuches vereinbart.

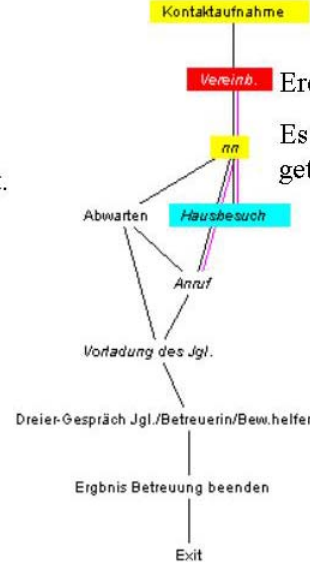
Die rote Markierung der Events zeigt das aktuelle Ereignis im Modell-Testdurchlauf. Die gelbmarkierten Felder zeigen Events, deren Voraussetzungen erfüllt sind, und die türkis-farbenen Felder zeigen Events, die bislang noch keinerlei Konsequenzen hatten. Bei den Ereignissen 1-5 zeigt sich, dass die Betreuerin schon zu Beginn des Prozesses mit dem Jugendlichen Vereinbarungen trifft, die dann im Ereignis 5 dazu führen, dass die Vereinbarungen nicht eingehalten werden. Als Konsequenz findet im 6. Event ein Hausbesuch statt.

Ereignis 3:



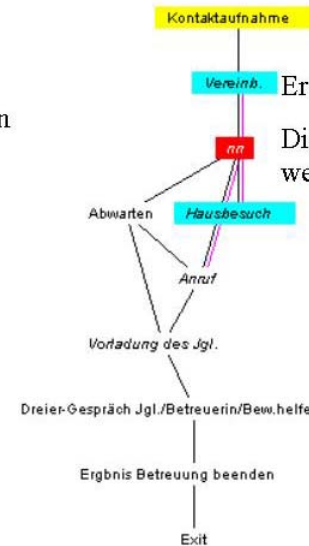
Hausbesuch findet statt.

Ereignis 4:

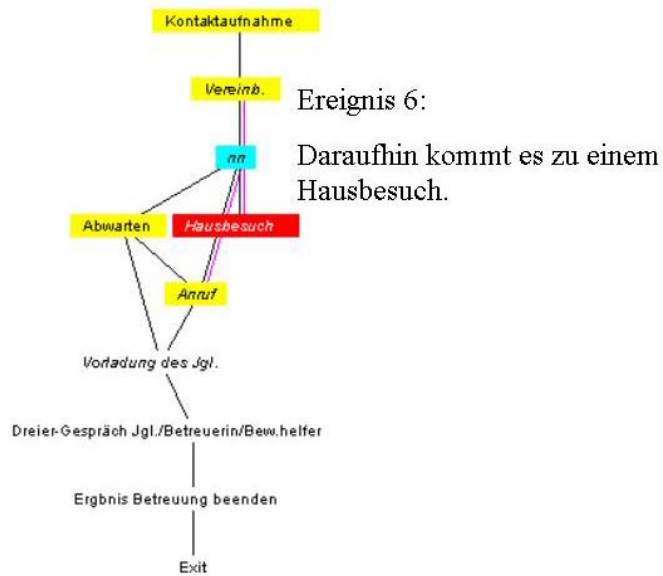


Es werden Vereinbarungen getroffen.

Ereignis 5:

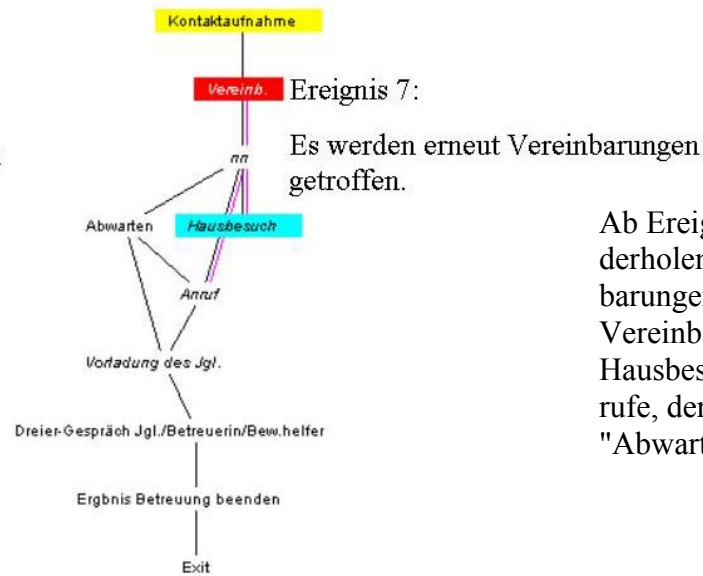


Die Vereinbarungen / Termine werden nicht eingehalten.



Ereignis 6:

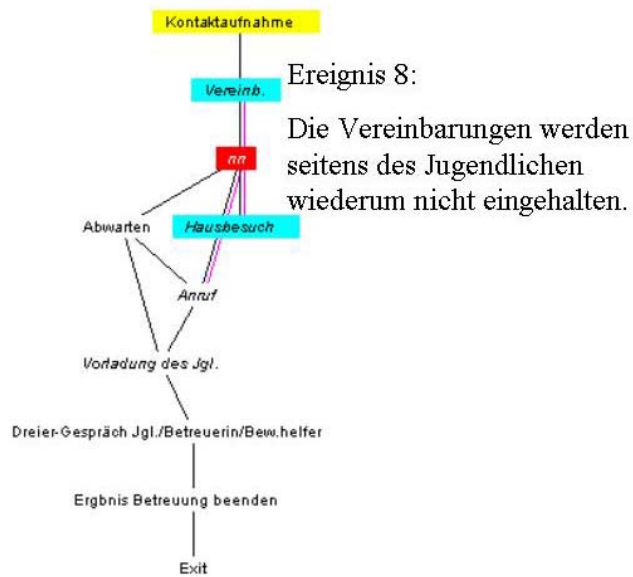
Daraufhin kommt es zu einem Hausbesuch.



Ereignis 7:

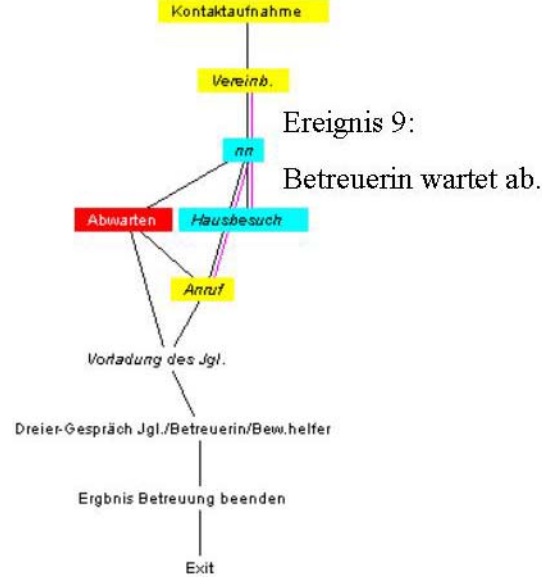
Es werden erneut Vereinbarungen getroffen.

Ab Ereignis 6 startet ein sich wiederholender Prozess von Vereinbarungen, Nicht-Einhalten von Vereinbarungen und als Folge Hausbesuche und vergebliche Anrufe, der kurz im Ereignis 9 durch "Abwarten" unterbrochen wird.



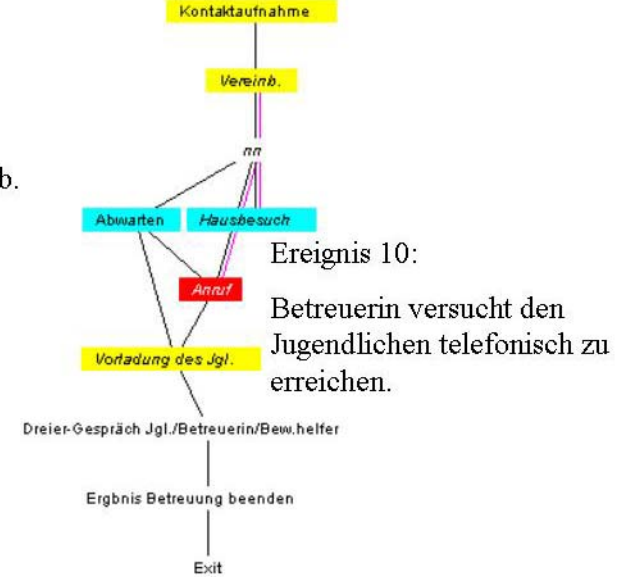
Ereignis 8:

Die Vereinbarungen werden seitens des Jugendlichen wiederum nicht eingehalten.



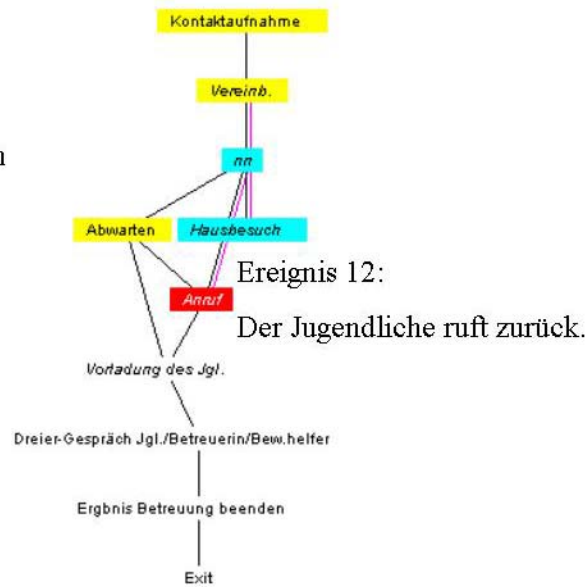
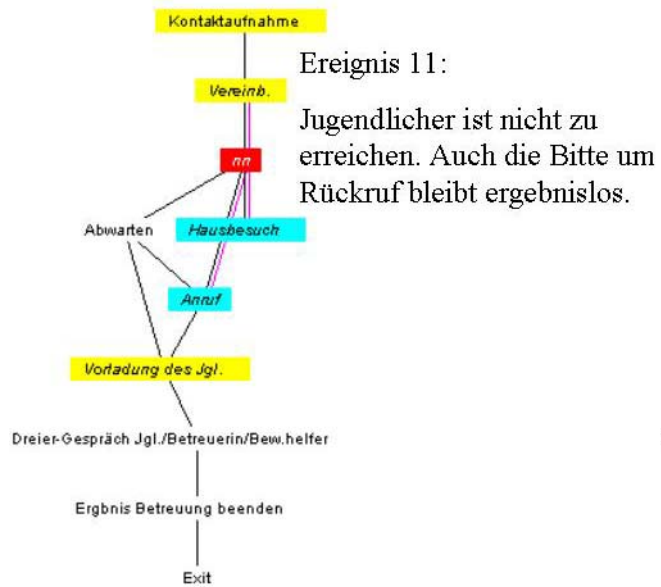
Ereignis 9:

Betreuerin wartet ab.

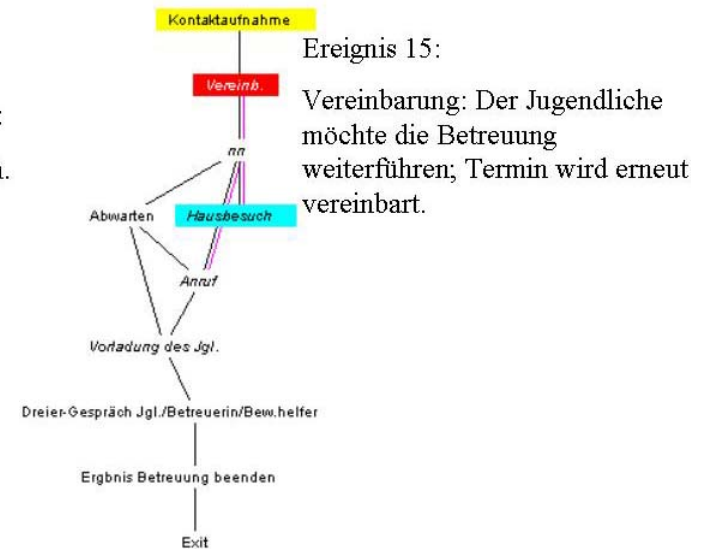
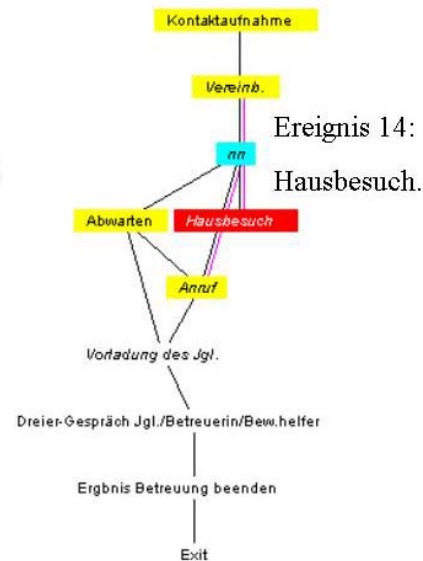
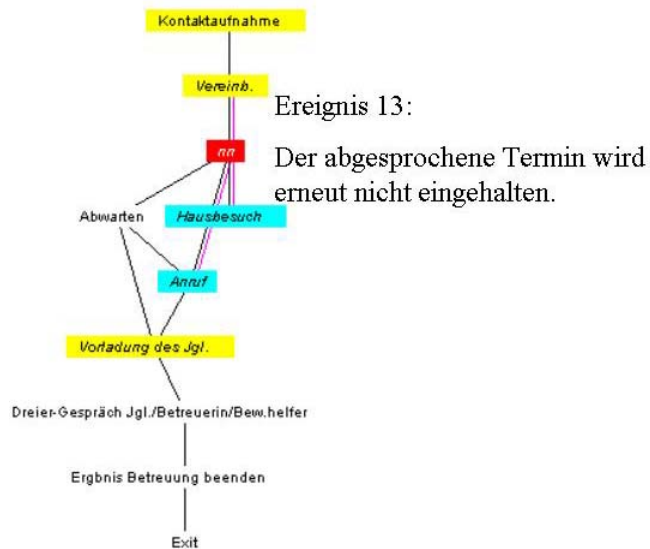


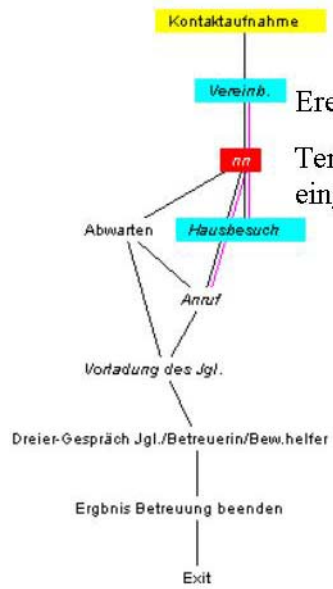
Ereignis 10:

Betreuerin versucht den Jugendlichen telefonisch zu erreichen.

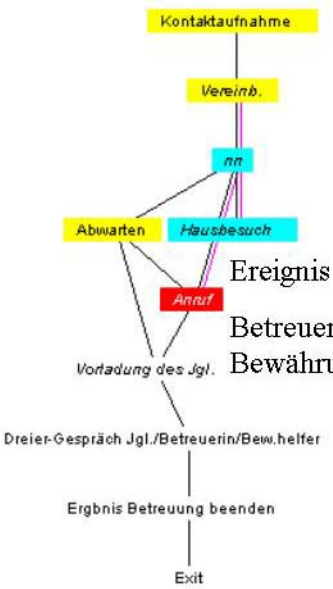


Die Abfolge in der Kausalstruktur zeigt, dass sich der Betreuungsprozess in einem Kreislauf befindet, der durch wiederholtes Aufsuchen und den beständigen Versuch der Kontaktaufnahme seitens der Betreuerin aufrecht erhalten wird. Gerade Event 15 zeigt, dass der Jugendliche zwar keinerlei Vereinbarungen einhält und sich auch beständig dem Betreuungsprozess entzieht, jedoch weiterhin an seiner Willensbekundung festhält, den Betreuungsprozess weiterzuführen.

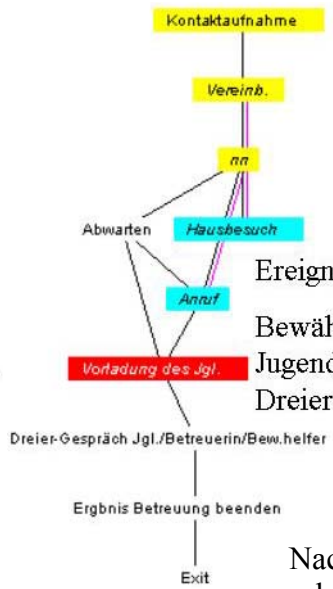




Ereignis 16:
Termin wird wieder nicht eingehalten.

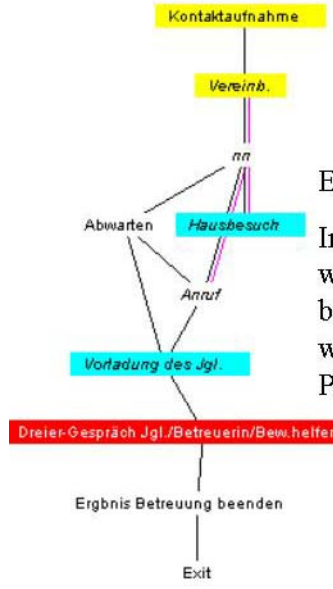


Ereignis 17:
Betreuerin ruft beim Bewährungshelfer an.

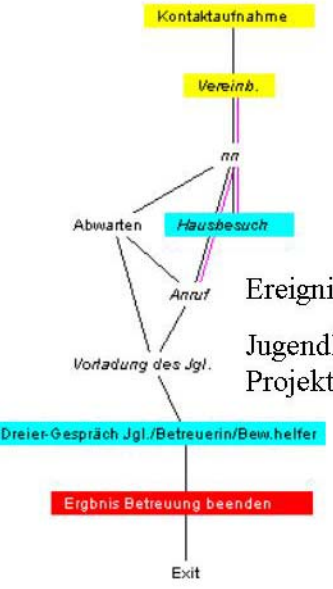


Ereignis 18:
Bewährungshelfer lädt den Jugendlichen schriftlich zum Dreier-Gespräch vor.

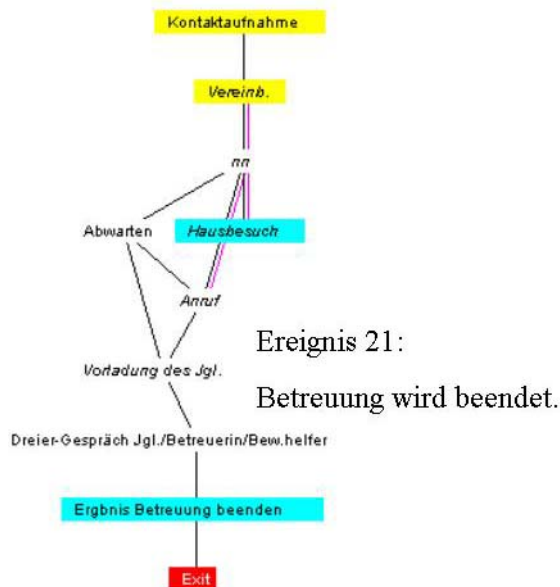
Nach mehrmaligen gescheiterten Kontaktversuchen und nicht eingehaltenen Vereinbarungen führt Ereignis 16 nach Aussagen der Betreuerin dazu, dass der Bewährungshelfer informiert wird. Daraufhin erhält der Jugendliche eine schriftliche Vortagung zu einem Dreier-Gespräch, und der Jugendliche äußert sich dahingehend, dass er am Projekt nicht (mehr) teilnehmen möchte.



Ereignis 19:
Im Dreiergespräch wird die weitere Vorgehensweise besprochen und der Jugendliche wird gefragt, ob er weiterhin im Projekt bleiben möchte.



Ereignis 20:
Jugendliche möchte nicht mehr im Projekt weitermachen.



Die kognitive Karte zeigt die Kausalstruktur von insgesamt 21 Ereignissen, die im generalisierten Modell von 10 Ereignissen inhaltlich abgedeckt werden. Der Kreislauf aus Zusagen des Jugendlichen, die nicht eingehalten werden, und erneuten Kontaktversuchen seitens der Betreuerin wird erst durch die Vorladung des Bewährungshelfers unterbrochen und führt letztendlich zum Abbruch der Maßnahme. Somit stellt das Eingreifen des Bewährungshelfers eine Zäsur im Betreuungsprozess dar, die letztendlich zu einem ersten - wenn auch nicht intendierten - Ergebnis führt, nämlich dem Aufbrechen des Zirkels aus nicht eingehaltenen Zusagen seitens des Jugendlichen. Dieser Fall beschreibt nach Aussage der Betreuerin einen typischen Betreuungsprozess mit einem nicht erreichbaren Jugendlichen. Erst eine externe Intervention mit dem rechtlich verbindlichen Instrument der Vorladung führt zur konkreten Aussage des Jugendlichen, dass er überhaupt nicht an der Maßnahme teilnehmen möchte. Aufgrund dieser Interpretation des Falls werden folgende Fragen bezogen auf ein Change Management relevant:

1. Wie lässt sich das Erstgespräch gestalten, dass der Jugendliche zu einer klaren Aussage befähigt wird, die auch eine Ablehnung des Projektes als mögliche Option einschließt?
2. Wie schafft man Verbindlichkeit in der Betreuung? Es zeigt sich hier, dass eine klare Definition der Maßnahme hinsichtlich der Verbindlichkeit und der Fallverantwortung notwendig ist, damit der Jugendliche nicht nach einem langwierigen und fruchtlosen Prozess in eine beliebige Freiwilligkeit entlassen wird, die möglicherweise für ihn ganz unfreiwillige Folgen haben kann.¹⁸

Ich denke, dass ein Vergleich zwischen der hier vorgestellten Kausalkarte der Betreuerin und der des Teilnehmers besonders interessant wäre: Wie interpretiert der Jugendliche sein Verhalten? Betrachtet man die Kausalkarte der Betreuerin, so liegt die Vermutung nahe, dass die Produktionsregel des Teilnehmers wie folgt umrissen werden könnte: 'Wenn mit dir eine Vereinbarung gemacht wird, sage zu und halte sie nicht ein, es sei denn, sie ist rechtsverbindlich.' Hier zeigt sich, dass bislang unbeantwortete Fragen der Nutzerforschung berührt werden. Deshalb wäre ein Abgleich mit einer vom Jugendlichen erstellten Kausalkarte von besonderem Erkenntnisinteresse. Die Ergebnisse wären dann ein wichtiger Bestandteil des Change Managements bei der Konzept-

¹⁸ Zur Thematik Eigenverantwortung und Freiwilligkeit in der Jugendberufshilfe vgl.: Weiß 2002: 115.

erstellung zum Umgang mit der Zielgruppe. Die Kausalkarte des Jugendlichen würde anzeigen, wie er die Erreichbarkeitsbemühungen der professionellen Mitarbeiter wahrnimmt und interpretiert bzw. wie er seine Handlungsschritte begründet.

3.3.2 Fall 2

Im Fall 2 wurden insgesamt 115 Akteneinträge als Events codiert und in einem generalisierten Modell in 26 Ereignisse zusammengefasst.¹⁹ Bei dem Fall handelt es sich um einen Jugendlichen, der mit der Bitte, ihn bei der Suche nach einem Job oder einem Ausbildungsplatz im öffentlichen Dienst zu unterstützen, den Kontakt zur Projektmitarbeiterin aufnahm. Der Graph in Abbildung 17 zeigt den kompletten Ablauf des Betreuungsprozesses vom ersten Gespräch über die Themen bzw. Zielsetzung des Jugendlichen bis hin zur Zusage der Ausbildungsstelle (insgesamt 115 Schritte). Ohne den Fall in seiner Gänze darzustellen, möchte ich auf folgende Fragestellung zur Darstellung des Inspecting Mode näher eingehen:

Der Inspecting Mode zeigt alle Ereignisse an, die in einem kausalen Sinn-Zusammenhang stehen. So ist man in der Lage, durch Anklicken eines beliebigen Events alle verbundenen Kausalbeziehungen aufzuzeigen. Wird ein Event am Ende einer Ereignisabfolge gewählt, so zeigt das ESA-Programm alle voraus gegangenen Events an, die nach Eingabe in die Datenmaske in einem Wirkungszusammenhang mit diesem Ereignis stehen. Bei der Untersuchung eines früheren Ereignisses im Inspecting Mode werden alle Events angezeigt, die nachfolgend von diesem Ereignis kausal beeinflusst wurden. So zeigt dieses Analyseverfahren sowohl voraus gegangene als auch nachfolgende Kausalbeziehungen gleichzeitig an.

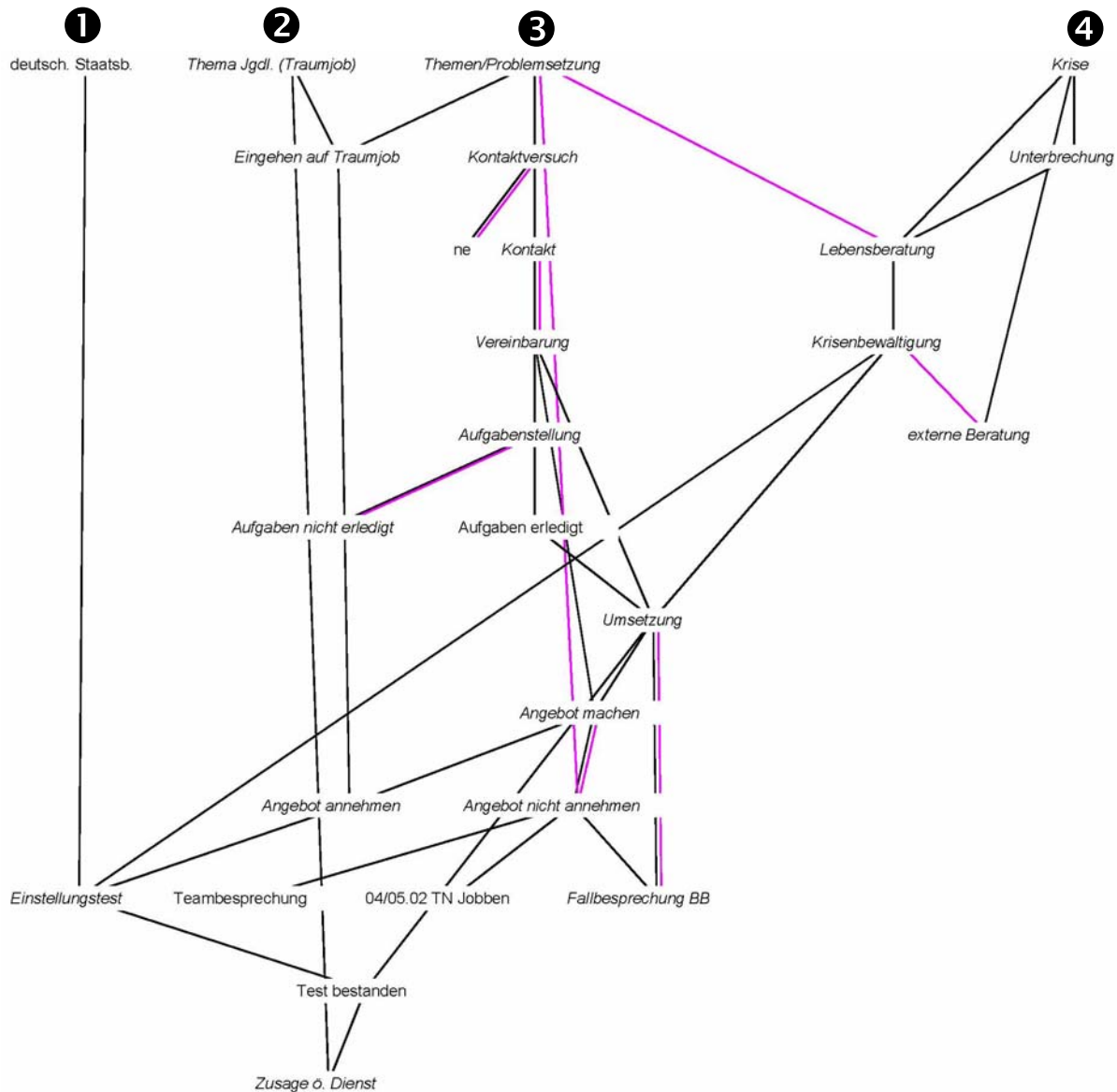
Als Beispiel für den Fall 2 wurde ein Ereignis am Ende der Kausalstruktur gewählt. Es bezog sich auf die Frage: Was hat nach Ansicht der Betreuerin ursächlich dazu geführt, dass der Jugendliche eine Zusage zu seinen Traumabildungsplatz, einer Ausbildungsstelle im öffentlichen Dienst, erhält? Der Inspecting Mode sollte alle Events aufführen, die als Voraussetzungen für dieses Ergebnis in einem kausalen Zusammenhang standen. Durch Anklicken des zu untersuchenden Ereignisses "Zusage ö. Dienst" im Inspecting Mode werden die Ereignisse schwarz hinterlegt, die in einem kausalen Zusammenhang mit der Zusage des Ausbildungsplatzes im öffentlichen Dienst als Konsequenz in Verbindung stehen. Mit anderen Worten, ohne diese Ereignisse hätte der Jugendliche sein Ziel in dieser Form nicht erreichen können. Im Anhang dieser Arbeit befindet sich auf Seite 88 eine Folie. Legt man diese Folie über die Abbildung 18, so wird der

oben geschilderte Vorgang des Inspecting Modes simuliert. Anhand der Folie kann man die ursächlichen Ereignisse durch die schwarze Markierung erkennen. Im Umkehrschluss werden auch Ereignisse aufgezeigt, die für den kausalen Verlauf der Betreuung nicht wirksam waren. Diese Ereignisse waren für das Endergebnis „Ausbildungsplatz“ keine Voraussetzung (wie z.B. die Teambesprechung oder die Fallbesprechung mit der Berufsberatung). Damit werden Ansatzpunkte bzw. diskussionswürdige Aspekte des „Fall- 2“ - aus unserer interpretativen Sichtweise heraus - aufgezeigt, die einer näheren Untersuchung zur Kausalität innerhalb des Hilfeprozesses bedürfen, m. a. W.: Welchen Zweck hat die Teambesprechung, wenn der Jugendliche auch ohne Teambesprechung den Ausbildungsplatz erhalten hätte? Das Ereignis Teambesprechung bleibt im Inspecting Mode ohne Konsequenzen. Es wurde so verlinkt, dass als Konsequenz einer Ablehnung des Angebots seitens des Jugendlichen eine Teambesprechung stattfindet. Die Betreuerin begründet diesen Kausallink mit der Notwendigkeit, ihr eigenes Handeln mit Hilfe ihrer Kollegen zu reflektieren. Dieses Ereignis findet jedoch nur einmal statt, und weitere Handlungen seitens der Betreuerin als eine Reaktion auf ein erneutes Ablehnen eines Angebots seitens des Jugendlichen finden ohne vorherige Teambesprechung statt, sodass die Teambesprechung nicht als Voraussetzung für weiteres Handeln definiert wird. Würde man die Teambesprechung als eine Voraussetzung für ein bestimmtes Event, beispielsweise das Eingehen des Jugendlichen auf ein Angebot, kausal verlinken, so würde in jedem Fall, in dem der Jugendliche ein Angebot annimmt und vorher keine Teambesprechung stattfand, eine Fehlermeldung im Testing Mode (vgl. Kap. 2.1.5.2) erscheinen. An diesem Beispiel zeigt sich, dass das Programm nicht nur der Veranschaulichung von Kausalstrukturen dient, sondern auch Anlass zu einer kritischen Auseinandersetzung damit ist. Das Programm stellt den Anwender vor 'unangenehme' Fragen, über die man im professionellen Alltag leicht hinweggehen kann: Eine Teambesprechung gilt als selbstverständlicher und somit auch nicht hinterfragter Bestandteil einer jeden sozialen Einrichtung. Demgegenüber hakt das Programm bei der Überprüfung auf kognitive Konsistenz anhand des spezifischen Ereignisablaufes an diesem Punkt genau nach und verlangt nach einer nachvollziehbaren Begründung dafür. Wird das soziale Phänomen 'Teambesprechung' dann noch zusätzlich durch den Event Frame in seine Bestandteile unterteilt, so wird eine neue und ggf. kritische Bearbeitung dieses Organisationsbestandteils möglich.

¹⁹ Im Verlauf des Forschungsprojektes erwiesen sich die eingegebenen Daten als zu umfangreich, sodass die Ausdrucke der Graphen teilweise unüberschaubare Formate (Papierformat: A0) annahmen. Aus diesem Grund werden die Fälle 2 und 3 nur in der generalisierten Form dargestellt.

Die ESA-Auswertungen des Inspecting Mode (vgl. Kap. 2.1.5) im interpretativen Verfahren zur Bestimmung der Kausalzusammenhänge ergaben folgenden Graphen mit insgesamt vier maßgeblichen Kausalsträngen, die in einem direkten Zusammenhang mit dem Erreichen der Ausbildungsplatzzusage stehen:

Abbildung 17: Generalisiertes Modell Fall 2



Die Kausalstränge sind mit den Nummern 1-4 gekennzeichnet. Eine Erläuterung zu den jeweiligen Kausalsträngen findet sich in der nachfolgenden Tabelle 3. Diese Erläuterungen spiegeln die Interpretationsergebnisse des Linking (S. 21) wider, die die jeweilige Generierung einer Kausalverbindung zwischen zwei Events als eine notwendige Voraussetzung begründen.

Tabelle 3: Kausalstränge Fall 2 als Ergebnis der Interpretation des Inspecting Mode

Kategorisierung der ursächlichen Ereignisse	
①	<u>Gesellschaftliche Bedingungen</u> : Die deutsche Staatsbürgerschaft ist ein neuralgischer Punkt für den Prozessverlauf, da dieses Ereignis eine notwendige Voraussetzung dafür war, dass sich der Teilnehmer für den Einstellungstest anmelden konnte.
②	<u>Subjektive Welt des Jugendlichen</u> : Das Thema Wunschberuf wurde schon zu Beginn des Betreuungsprozesses vom Teilnehmer formuliert und ist eine Voraussetzung dafür, dass das Angebot, sich um diesen Ausbildungsplatz zu bemühen, überhaupt angenommen wurde.
③	<u>Handlungskompetenz der Betreuerin</u> : Die Betreuerin konnte den Jugendlichen dazu befähigen, das Angebot anzunehmen. Gleichzeitig musste das Angebot mit den Themen-/Zielvorstellungen der beiden Akteure übereinstimmen bzw. konsensfähig sein.
④	<u>Fatalistische Ereignisse / Krisen</u> : Im Prozessverlauf treten insgesamt fünf Krisen auf, wie z.B. ein Todesfall im Freundeskreis, die bewältigt werden mussten, damit der Teilnehmer soweit stabil war, um die Bemühungen um den Ausbildungsplatz durchzustehen. Das Auftreten von Ereignissen dieser Art ist weder vom Teilnehmer noch von der Betreuerin zu kontrollieren.

Der Inspecting Mode ermöglicht einen Überblick über alle Kausalbeziehungen zu einem bestimmten Event, die im Verlauf des Linking entstanden sind. Bei diesem Fall handelt es sich um insgesamt 115 Einzelschritte, die in ihrer Gesamtheit aus vielen einzelnen Event-Paaren, die miteinander verbunden sind, in ihrer Kausalität für den Betreuer nicht mehr zu überschauen sind. Der Inspecting Mode bietet hier die Möglichkeit, die Emergenz der Kausalstruktur, die aus den vielen einzelnen Kausalverflechtungen entstand, gezielt nach bestimmten Fragestellungen (in diesem Fall die Zusage zum Ausbildungsplatz) hervorzuheben. Die unüberschaubare Vielfalt bzw. das empfundene Chaos des individuellen Betreuungsprozesses wird hierbei durch das detaillierte Eingabe-, Bearbeitungs- und Testverfahren des ESA-Programms für den Anwender handhabbar gemacht. Dabei können auch Zusammenhänge aufgedeckt werden, die möglicherweise nicht im direkten Fokus der Betrachtung stehen. Die Auflistung der vier Kausalstränge zeigt die Komplexitätssteigerung der Kausalkarte anhand des ESA-Programms. Die Fallgeschichte gewinnt an Sinn, wenn man sich vor Augen führt, dass beispielsweise die Zusage zum Ausbildungsplatz erst möglich wurde, als der Teilnehmer die deutsche Staatsbürgerschaft erhielt - ein Element der Fallgeschichte, das nicht im Blickfeld der Betreuerin lag und dennoch durch das ESA-Verfahren Berücksichtigung fand. Die Komplexitätssteigerung der Kausalkarte zeigt sich nicht nur in der Abbildung des generalisierten Modells, sondern auch im Ereignisablauf des Testverfahrens des ESA-Programms mit insgesamt 115 Ereignisschritten. Überprüft man die einzelnen Schritte im ESA-Programm, so erkennt man, wie umfangreich und differenziert sich der Ab-

lauf der Betreuung gestaltet. So zeigten sich nach Eingabe des Falls in das ESA-Programm im Testdurchlauf viele Unwägbarkeiten bzw. Problemmeldungen des Programms zur Kausalkarte, die in einem sehr arbeitsaufwendigen Reflexionsprozess auf Seiten des Anwenders, gemäß den unterschiedlichen Lösungsvorschlägen des Programms, Entscheidungen verlangten, um die Kausalstruktur in sich schlüssig und sinnvoll zu machen. Gerade das Zusammenspiel der vier Kausalstränge im zeitlichen Ablauf der 115 Ereignisse zeigt die Komplexität des Falls in der teilweise zufälligen Konstellation aus unterschiedlichen Faktoren, die gemeinsam ein bestimmtes Ergebnis bewirken. Gleichzeitig zeigt sich in diesem Fall die Problematik des Technologiedefizits, da die Betreuerin nur einen geringen Teil des Betreuungsprozesses kontrollieren und beeinflussen kann. Ereignisse wie das Erlangen der deutschen Staatsbürgerschaft oder Krisen liegen außerhalb ihres Einflussbereiches. Auch die subjektive Welt des Jugendlichen lässt sich nicht im technologischen Sinne beeinflussen, ein Umstand, der sich zum Beispiel im Betreuungsverlauf zeigte, als die Mitarbeiterin versuchte, den Jugendlichen für einen anderen Ausbildungsberuf zu gewinnen und dieser ablehnte und stattdessen lieber Jobben ging. Diese Anmerkungen zur Technologiefrage in sozialen Organisationen ist meiner Meinung nach auch ein Grund zur Kritik an Output-orientierten Steuerungsvorgaben wie etwa Vermittlungszahlen, die die Bereiche außerhalb der Aktionsebene des Projektes ignorieren.

Wie bereits zu Beginn des ersten Kapitels erläutert, bezieht sich die Praxis sozialer Organisationen in der Hauptsache auf die Interaktion zwischen Klienten und professionellen Mitarbeitern, sodass sich Veränderungsbemühungen des Change Management auf dieses Verhältnis beziehen müssen. Bevor man etwas verändern kann, stellt sich natürlich die Frage, wie sich diese Interaktionen Detail im Einzelfall gestaltet. Die Composition Analysis (vgl. S. 40) bietet hier einen Zugang, indem sie alle Handlungen (Actions) und Handlungsergebnisse (Produkte), die mit der Betreuerin als Akteur verbunden sind, aufzeigt. Das Abfragefenster sieht in diesem Fall wie folgt aus:

Abbildung 18: Abfragemaske Fall 2

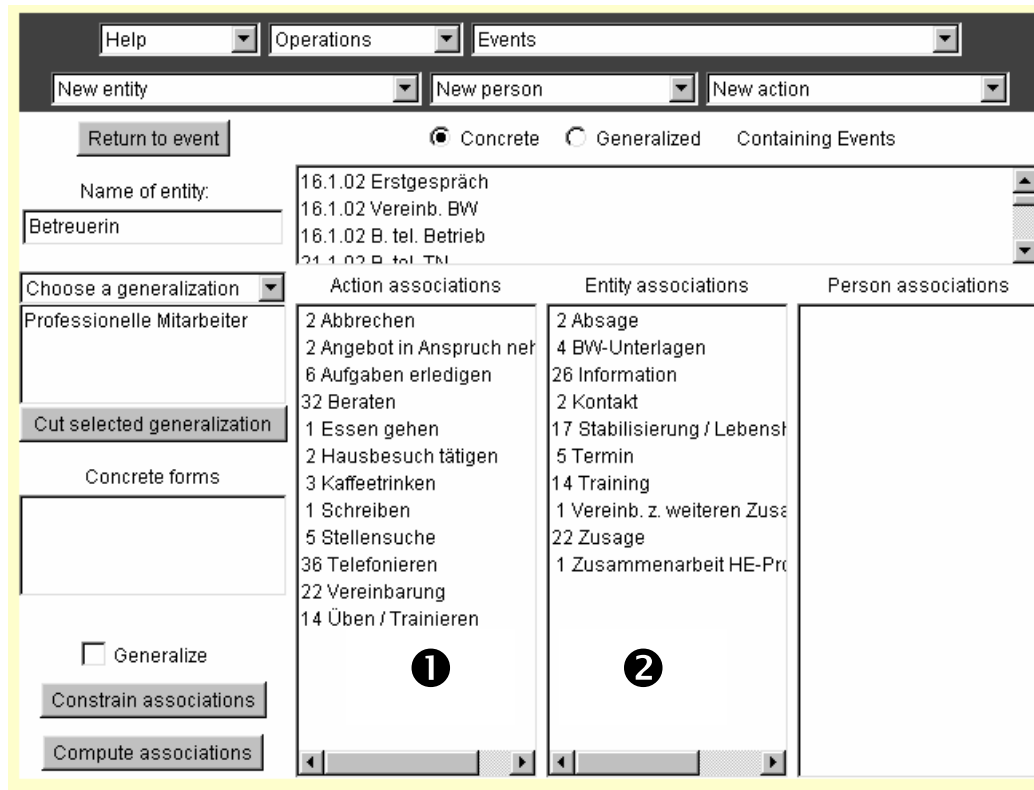
Focal element	Other elements
<input checked="" type="checkbox"/> Agents	<input type="checkbox"/> Agents
<input type="checkbox"/> Actions	<input checked="" type="checkbox"/> Actions
<input type="checkbox"/> Objects	<input type="checkbox"/> Objects
<input type="checkbox"/> Instruments	<input type="checkbox"/> Instruments
<input type="checkbox"/> Alignments	<input type="checkbox"/> Alignments
<input type="checkbox"/> Settings	<input type="checkbox"/> Settings
<input type="checkbox"/> Products	<input checked="" type="checkbox"/> Products
<input type="checkbox"/> Beneficiaries	<input type="checkbox"/> Beneficiaries

Continue

Java Applet Window

Das Programm soll alle Ereignisse aufführen, in denen die Betreuerin als Akteur, zu sehen in der linken Spalte unter „Focal element“, auftritt sowie die damit verbundenen Handlungen und Produkte (rechte Spalte: „Other elements“) zusammenfassen. Die Abfrage hat folgende Ausgabe als Ergebnis:

Abbildung 19: Ausgabe Composition Analysis Fall 2



Die Ausgabemaske beinhaltet die Abfrageergebnisse der Assoziations-Analyse: Betreuerin als Agent mit den damit verbundenen Handlungen und Produkten.

Die nachfolgende Tabelle erklärt die mit den Nummern 1 und 2 gekennzeichneten Tabellen der Assoziationsanalyse²⁰:

²⁰ Die Ergebnisse der Abfrage lassen sich direkt über die Copy-and-Paste-Funktion aus der JAVA-Konsole in ein beliebiges Text-Dokument einfügen. Die JAVA-Konsole wird automatisch mit dem Programm ESA aktiviert und befindet sich auf der Taskleiste (mit Doppelklick aufrufen).

Tabelle 4: Assoziationsanalyse Fall 2 Rolle der Betreuerin als Akteur

Assoziationsanalyse Fall 2: Betreuerin als Agent und den damit assoziierten Handlungen und Produkten		
1	Action associations 2 Abbrechen 2 Angebot in Anspruch nehmen 6 Aufgaben erledigen 32 Beraten 1 Essen gehen 2 Hausbesuch tätigen 3 Kaffee trinken 1 Schreiben 5 Stellensuche 36 Telefonieren 22 Vereinbarung 14 Üben / Trainieren	Hier sind alle Handlungen aufgeführt, die die Betreuerin als Akteur ausführt. Man kann sehen, dass die Beratung einen hohen Anteil in der Praxis hat. Die Handlungen <i>Essen gehen</i> und <i>Kaffee trinken</i> beziehen sich auf gemeinsame Aktionen mit dem Jugendlichen. Mit <i>Schreiben</i> ist das Verfassen eines Briefes an den Jugendlichen gemeint, der zu einem bestimmten Zeitpunkt des Betreuungsprozesses nicht mehr telefonisch zu erreichen war, sodass die Betreuerin per Brief mit ihm Kontakt aufnahm.
2	Entity associations 2 Absage 4 BW-Unterlagen 26 Information 2 Kontakt 17 Stabilisierung / Lebenshilfe 5 Termin 14 Training 1 Vereinb. z. weiteren Zusammenarbeit 22 Zusage 1 Zusammenarbeit HE-Prozess	Die Produkte der Handlungen werden hier dargestellt: Zweimal führt die Intervention der Betreuerin zu einer Absage bzw. Unterbrechung (in diesem Fall musste das Bewerbungstraining zweimal abgesagt werden, da der Jugendliche aus persönlichen Gründen nicht in der Lage war, konzentriert am Training teilzunehmen). Siebzehnmals wurde der Jugendliche durch Beratung / Lebenshilfe stabilisiert. Einen nicht zu unterschätzenden Anteil haben Handlungen, die der Informationsbeschaffung dienen und zu Zusagen seitens des Jugendlichen im Betreuungsprozess führen.

Die Tabelle in Form einer quantitativen Aufstellung zeigt deutlich, dass die Hauptaktionen der Betreuerin im Telefonieren, Beraten und Vereinbaren liegen. Die Hauptprodukte dieser Aktionen wiederum liegen im Erhalt von Informationen, Zusagen und in der Stabilisierung des Jugendlichen. Als Konsequenz dieser Abfrage lässt sich festhalten, dass zu den wichtigsten Elementen des Betreuungsprozesses Beratungen und Vereinbarungen zählen. Dazu gehört das Sammeln von Informationen von und über den Jugendlichen sowie die Stabilisierung der Lebenssituation des Jugendlichen, damit die Betreuung überhaupt fortgeführt werden kann. Das Sammeln von Informationen begründet die Betreuerin in der Notwendigkeit, über die Auswirkungen, Angemessenheit und Wirksamkeit ihrer Interventionen laufend informiert zu sein, um mit dem Betreuungsprozess sowohl den Maßnahmevorgaben als auch der Lebenswelt des Jugendlichen gerecht zu werden. Die Auszählung allein hat nur einen geringen Aussagewert. Betrachtet man diese quanti-

tative Auswertung, so ist die Betreuerin als Anwender und Urheber des Event Frame gefragt, die jeweiligen Tätigkeitsanteile ihrer Arbeit pädagogisch zu begründen.

Die Assoziationsanalyse zeigt hier die Wahrnehmung der Handlungen und Produkte des Anwenders wie auch die Wahrnehmung der Handlungen und Produkte des Betreuten durch den Anwender:

Tabelle 5: Assoziationsanalyse Fall 2 Rolle des Teilnehmers als Akteur

Assoziationsanalyse Fall 2: Teilnehmer als Agent und den damit assoziierten Handlungen und Produkten		
1	Action associations 1 Abbrechen 5 Angebot in Anspruch nehmen 3 Arbeiten / Jobben 5 Aufgaben erledigen 4 Beraten 1 Sich vorstellen 2 Stellensuche 11 Telefonieren 2 Testen 4 Vereinbarung 1 Verschlafen 12 ne-ing 15 Üben / Trainieren	Am Häufigsten hat der Teilnehmer im Betreuungsprozess geübt und trainiert, damit er die beiden Einstellungstests besteht. Mit der Bezeichnung <i>ne-ing</i> sind alle Handlungen definiert, die mit einem Nichteinhalten bzw. Nicht-erreichen des Jugendlichen assoziiert sind. In diesem Fällen hat der Jugendliche Termine, Zusagen u.Ä. nicht eingehalten.
2	Entity associations 3 BW-Unterlagen 6 Information 1 Lohn / Arbeit 3 Stabilisierung / Lebenshilfe 1 Termin 15 Training 5 Zusage	Zu den Produkten der Handlungen zählen, neben anderen, Bewerbungsunterlagen (<i>BW-Unterlagen</i>), <i>Informationen</i> und <i>Training</i> , wobei die Bezeichnung <i>Training</i> etwas unpassend ist, da es hier vielmehr um das Ergebnis des Trainings, also Kenntnisse, Sicherheit usw., geht.

Die Composition Analysis zeigt den Jugendlichen als jemand, der übt und trainiert, im telefonischen Kontakt mit der Betreuerin steht und zwölfmal seine Termine und Vereinbarungen nicht einhält. Hier zeigen sich verständlicherweise große Unterschiede im Rollenprofil zwischen Teilnehmer und Betreuerin, und es ergibt sich die Frage, wie in diesem Zusammenhang der Begriff der Koproduktion sozialer Leistungen zu verstehen ist, in denen idealtypischer Weise Mitarbeiter und Adressat der Leistung gemeinsam den Hilfeprozess gestalten. Eine Teilantwort bezüglich der Anteile in der Gestaltung des Betreuungsprozesses liefert die Frage nach dem Beneficiary (S. 42), also dem Nutzer des Produktes, der im nachfolgenden Event seine Handlungen nach dem Ergeb-

nis des vorangegangenen Events richtet. Sie lässt sich in Form einer Gegenüberstellung von Betreuerin und Teilnehmer (TN) tabellarisch aufführen:

Tabelle 6: Assoziationsanalyse Fall 2 Rolle Betreuerin und Teilnehmer als Beneficiary

Assoziationsanalyse Fall 2: Gegenüberstellung Betreuerin und Teilnehmer als Beneficiaries	
Betreuerin	Teilnehmer (TN)
2 Arbeitgeber 39 Betreuerin 1 Freund des TN 77 TN	3 Arbeitgeber 1 Berufsberaterin 22 Betreuerin 36 TN 1 Therapeutin

Auf den ersten Blick sieht man ein Ungleichgewicht zwischen Events, die, initiiert von der Betreuerin, in der Konsequenz das Verhalten des Teilnehmers beeinflussen (n=77) und denen, die vom Teilnehmer als Agenten ausgehen und sich auf die Betreuerin beziehen (n=22). Dieses Ergebnis legt meines Erachtens die Vermutung nahe, dass gemäß dieser Kausalkarte der Begriff der Koproduktion sozialer Leistungen überdacht werden müsste, da hier die Betreuerin nach ihrer eigenen Wahrnehmung wesentlich stärker bzw. öfter die Handlungen des Jugendlichen beeinflusst als umgekehrt. Untersucht man dieses Verhältnis im Detail, so zeigt sich, dass der Teilnehmer die Handlungen der Betreuerin dahin gehend beeinflusst, dass er Vereinbarungen nicht einhält oder zu Treffen nicht erscheint, und die Betreuerin ihre nachfolgenden Handlungen und Entscheidungen darauf einstellen muss.

Abhängig von der jeweiligen Fallkonstellation, lassen sich hier noch weitere Abfragen durchführen.

So lassen sich in Fällen, in denen weiteren Personen, wie etwa Familienmitgliedern, eine wichtige Rolle zugeschrieben wird, eine Assoziationenprüfung in bezug auf den Ereignisablauf vornehmen. Eine andere Möglichkeit liegt in der Untersuchung spezifischer Handlungen, Objekte oder Personen in Beziehung zu den einzelnen Events. Eine Abfrage nach *Beraten* würde alle Events aufzählen, in denen eine Beratung stattgefunden hat. Die Aufzählung der assoziierten Events ist unter der Überschrift *Containing Events* ebenfalls in der Ausgabemaske des ESA-Programms (vgl. Abbildung 19), und zwar oberhalb der Tabellen zur Assoziationsanalyse, zu finden. Hierin liegen wichtige Informationen zur inhaltlichen Ausgestaltung von einzelnen Events, die für das Change Management von großer Wichtigkeit sind, da sie Auskunft darüber geben, wie

sich beispielsweise ein Ereignis wie Beratung differenziert im komplexen Zusammenhang darstellt. Das detaillierte Wissen dient dazu, angemessene und den konkreten Gegebenheiten entsprechende Veränderungsvorschläge machen zu können, die die komplexen situativen Umstände mitberücksichtigen. Die Möglichkeiten des Programms gehen meines Erachtens sogar so weit, dass der Anwender durch die Akteur-Spezifikation im ESA-Programm für die jeweiligen Ereignisse in die Lage versetzt wird, subjektiv wahrgenommene soziale Netzwerke darzustellen, die bei der Ausgestaltung des Hilfeprozesses bedacht werden sollten.

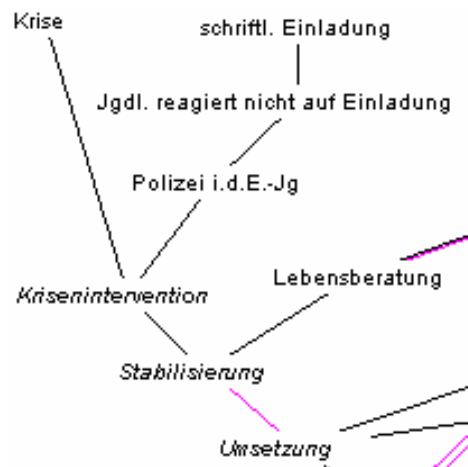
3.3.3 Fall 3

Bei dem dritten Fall handelt es sich um einen Jugendlichen, der auf Hinweis des Regionalen Sozialen Dienstes (RSD) am Projekt teilnahm. Der Graph zu diesem Fall, bestehend aus 99 Sequenzen, generalisiert in 29 Events, befindet sich im Anhang. Die generierte Kausalkarte zeigt hier besonders deutlich eine Komplexitätssteigerung des Prozessverlaufes, die ich anhand von zwei aus der Kausalstruktur herausgegriffenen Events exemplarisch erläutern werde:

Stabilisierung:

Das Event *Stabilisierung* befindet sich im linken mittleren Teil der Kausalstruktur (siehe S. 89 im Anhang):

Abbildung 20: Graphische Hervorhebung des Events *Stabilisierung* aus der Kausalstruktur des Falls 3



Die kursive Darstellung der Events *Stabilisierung*, *Krisenintervention* und *Umsetzung* wurde vom ESA-Programm generiert, um die disjunktiven Voraussetzungen des Events zu markieren (vgl. S. 34). Das Event *Stabilisierung* tritt ein, wenn entweder eine *Krisenintervention* stattgefunden hat, oder eine *Lebensberatung* den Jugendlichen stabilisierte. Als Konsequenz ermöglicht die *Stabilisierung* weitere Umsetzungen, wie etwa *Bewerbingstraining* u.Ä.. Im ESA-Programm werden Voraussetzungen und Konsequenzen des Events *Stabilisierung* aufgeführt:

Abbildung 21: Event-Spezifikation *Stabilisierung* (Fall 3)

Erläuterungen zur Abbildung 21	
①	Kurzbezeichnung des zu spezifizierenden Events
②	Voraussetzungen des Events
③	Konsequenzen des Events
④	Das aktivierte Kästchen weist darauf hin, dass dieses Event disjunktive Voraussetzungen hat.

Die Bearbeitung der Akteneinträge mit dem ESA-Programm ergab, dass das Ereignis Stabilisierung in zwei Ereigniskonstellationen auftrat: Entweder als Folge einer Krisenintervention oder einer Lebensberatung. Das Testverfahren ergab, dass eine der beiden möglichen Voraussetzungen ausreichte, damit eine Stabilisierung eintrat.

Ein meiner Meinung nach besonders wichtiger Sinnzusammenhang wurde in der Beziehung zwischen Stabilisierung und Umsetzung transparent. Das Abfrageverfahren des ESA-Programms auf Kausalität zwischen den jeweiligen Ereignissen ergab, dass für die weitere Umsetzung des Betreuungsprozesses eine Stabilisierung der Lebenssituation des Jugendlichen notwendig war. Hierin zeigt sich ein komplexer Zusammenhang zwischen der konkreten Umsetzung der Zielvorgaben und der Situation des Jugendlichen mitsamt seiner psychischen Verfasstheit. Wäre die Betreuerin nicht auf die externen Probleme des Jugendlichen eingegangen, wie z.B. die schriftliche Vorladung, so wäre der Jugendliche möglicherweise juristisch belangt worden und eine weitere Zusammenarbeit wäre nicht mehr möglich gewesen.

Themen / Problemsetzung:

Das Event Themen / Problemsetzung ist ein zentrales Element des Betreuungsprozesses. Es geht hierbei um die grundlegende Frage, auf welcher gemeinsam geteilten Basis der Betreuungspro-

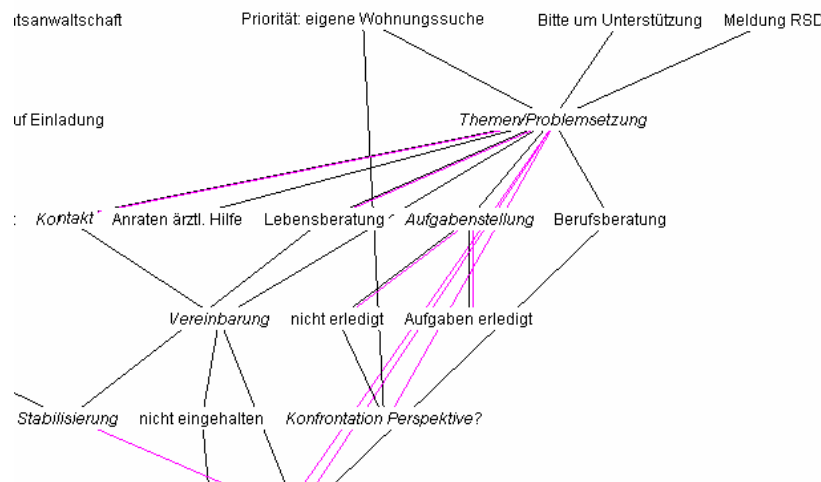
zess stattfinden soll. Hiermit wird sowohl der Vorgang der Problemdefinition als auch der Vorgang der Themenstellung mitsamt der Konsensfindung zum gemeinsamen Thema festgelegt. Im Prozessverlauf tritt dieses Element immer wieder ein, da in der Interaktion zwischen Betreuerin und Teilnehmer aufgrund von situativen Veränderungen und persönlichen Entwicklungen ein Konsens wiederholt herbeigeführt werden muss. Auch hier hat das Event disjunktive Voraussetzungen. Aufgrund des Prozesscharakters der Betreuung kommt noch hinzu, dass sich dieses Event unabhängig von seinen jeweiligen Konsequenzen öfters wiederholen kann.

Diese beiden spezifischen Merkmale werden durch die Markierung der Kästchen:

- Disjunctive prerequisites
 - Repeats without depletion
- linked true

gekennzeichnet.

Abbildung 22: Graphische Hervorhebung des Events *Themen / Problemsetzung* aus der Kausalstruktur des Falls 3



In der Abbildung sieht man das zentrale Event der Themen / Problemsetzung. Oberhalb dieses Events befinden sich die drei Voraussetzungen, unter denen jeweils das Ereignis eintreten kann. Auffällig sind die vielen Konsequenzen, mit denen das Event kausal verbunden ist. Unter anderen befinden sich einige Umwandlungen (Commutations, erkennbar an den magenta-farbenen Verbindungen), die als Konsequenz das Eintreten von Themen / Problemsetzung ermöglichen. In diesem Fall ist es der Kontakt, der es ermöglicht, dass eine gemeinsame Themenfindung zwischen professionellem Mitarbeiter und Teilnehmer stattfinden kann. Aber auch die Ergebnisse der Lebensberatung haben einen kausalen Einfluss auf Inhalte und Gestaltung der Problemsetzung, sodass auch hier eine magenta-farbene Umwandlungs-Verbindung zwischen diesen Ereignissen generiert wurde.

Die Auswertung ergibt folgende tabellarische Aufzählung von Voraussetzungen und Konsequenzen des Events Themen / Problemsetzung:

Tabelle 7: Voraussetzungen und Konsequenzen des Events *Themen / Problemsetzung* (Fall 3)

Themen / Problemsetzung
Voraussetzungen
<ul style="list-style-type: none"> - Meldung des RSD mit der Bitte um Unterstützung bei der beruflichen Integration - Thema des Jugendlichen: Der Jugendliche erklärt, dass eine eigene Wohnung eine hohe Priorität hat - Teilnehmer äußert von sich aus, dass er Unterstützung benötigt
Konsequenzen
<ul style="list-style-type: none"> - Anraten ärztlicher Hilfe - Die Problemsetzung ergibt, dass der Jugendliche ein Alkoholproblem hat und deshalb zusätzlich ärztliche Hilfe in Anspruch nehmen sollte. - Berufsberatung - Kontakt - Vereinbarungen - Lebensberatung - Teambesprechungen - Zur Wohnungsfindung berät sich die Betreuerin mit ihren Kollegen, um die Möglichkeiten auf dem Wohnungsmarkt zu besprechen - Aufgabenstellung - Konfrontation Perspektive - nach mehrmaligem Nicht-einhalten von Vereinbarungen wird der Jugendliche mit der Frage konfrontiert, mit welcher Perspektive und Zielvorstellung er am Projekt teilnimmt.

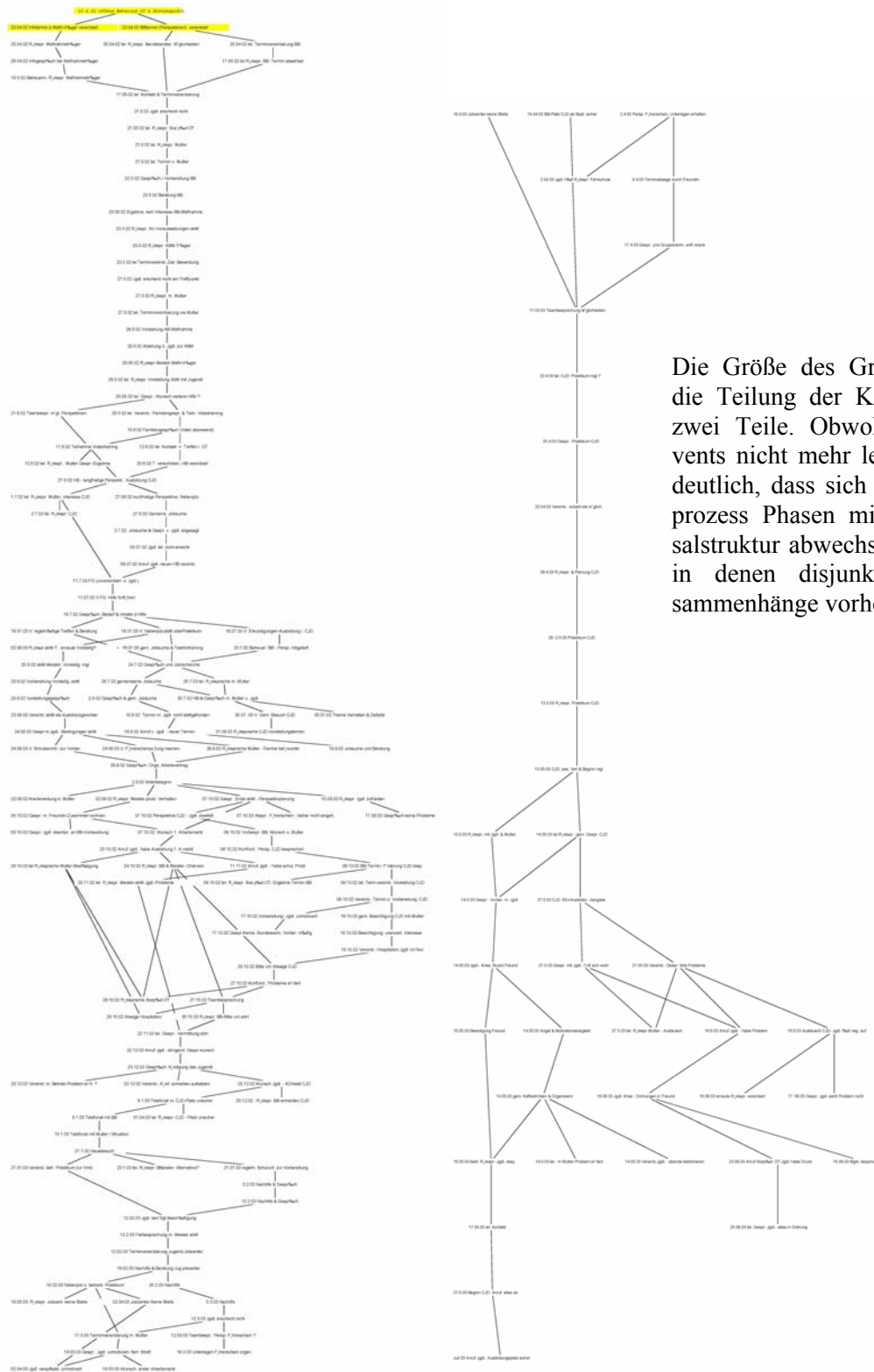
Die Auswertung der kausalen Sinn-Zusammenhänge des Ereignisses Themen/Problemsetzung macht die Problematik des Technologiedefizits in der sozialen Arbeit besonders deutlich, da hier das Event unterschiedliche Voraussetzungen und auch Konsequenzen hatte, die eine Vorhersage von Handlungen sehr erschweren, wenn nicht gar unmöglich machen. Der Technologiebegriff lässt sich hier nicht inhaltlich bestimmen, da hier eine Input-Output-Relation nicht gegeben ist. Es bleibt die Frage an die beteiligten Akteure, warum in einer Sequenz der Betreuung das Ereignis zum einen Zeitpunkt die eine Konsequenz hatte und zu einem anderen Zeitpunkt die andere. Die Beantwortung dieser Fragen zielt auf eine differenziertere und komplexere Sicht des geschilderten Betreuungsereignisses ab.

3.3.4 Fall 4

Bei der Bearbeitung des Falls 4 sind wir an die Grenzen des Programms gestoßen, und wir mussten einsehen, dass eine Interpretation der Kausalstruktur nicht mehr möglich war. An diesem Punkt des Forschungsprojektes wurde die Notwendigkeit einer Generalisierung der Events direkt bei der Eingabe auf der Basis gemeinsamer Konventionen zur Begriffsbestimmung generalisierter Events besonders deutlich. Nachdem wir alle Events aus der Akte in die ESA-Maske eingeben

hatten, stellten wir fest, dass eine nachträgliche Generalisierung der Events nicht mehr möglich war, da aufgrund der großen Anzahl an konkreten Einzelevents der Überblick verloren ging. Es bleibt die Möglichkeit, anhand einzelner Fragestellungen bestimmte Sequenzen aus dem Gesamtfall zu extrahieren und näher zu untersuchen und, es ergibt sich die Erfahrung, dass eine sorgfältige Aufbereitung des Datenmaterials schon während der Dateneingabe für die weitere Verwertung des Datenmaterials unabdingbar ist. Nicht zuletzt beeinflussten diese Erfahrungen den Vorschlag einer systematischen Einteilung der methodischen Vorgehensweise des ESA-Verfahrens in sechs Schritten (vgl. Kap 2.1). Der Vollständigkeit halber ist der gesamte Graph des Falls 4 zur Darstellung des Datenumfangs unten eingefügt:

Abbildung 23: Überblick Fall 4



Die Größe des Graphen bedingte die Teilung der Kausalstruktur in zwei Teile. Obwohl die Einzelevents nicht mehr lesbar sind, wird deutlich, dass sich im Betreuungsprozess Phasen mit linearer Kausalstruktur abwechseln mit Phasen, in denen disjunktive Kausalzusammenhänge vorherrschen.

4 Weitere Anwendungsbereiche des ESA-Verfahrens in der Organisationsentwicklung

4.1 Storytelling in Organisationen

M. R. Axelrod sieht es als vorteilhaft an, Kausalkarten anhand von bereits existierenden Dokumenten zu erstellen, um den verzerrenden Einfluss auf die Attribution der Kausalannahmen, ausgehend vom Instrument selbst, möglichst gering zu halten:

"Deriving a cognitive map from existing documents has the advantage of being both unobtrusive and fully able to employ the concepts used by the decision maker himself" (Axelrod 1976: 7).

Dementsprechend hatte die Datenbasis im Forschungsprojekt aus Kapitel 3 in Form von Akteneinträgen aus der Verlaufsdokumentation eines Jugendhilfeprojektes einige Vorteile, da sie schon vor der eigentlichen Bearbeitung durch ESA chronologisch aufgebaut war. Die Akteneinträge wurden nur mit geringer zeitlicher Verzögerung nach den Ereignissen eingetragen, sodass sie eine höhere Zuverlässigkeit haben als nachträglich angelegte Gedächtnisprotokolle. Es ist dabei jedoch noch zu beachten, dass oftmals die Einträge zu legitimatorischen Zwecken verfasst wurden. Unabhängig davon gibt es noch weitere ernst zu nehmende Optionen der Datenbeschaffung, die für das jeweilige Forschungsinteresse ihre Vor- und Nachteile haben. So sind neben Videoprotokollen Fallgeschichten, die sich Mitarbeiter der Organisation erzählen, eine in letzter Zeit zunehmend beachtete Datenquelle. Folgendes Beispiel soll diesen Zusammenhang verdeutlichen:

Fragt man in sozialen Organisationen: "Was macht eigentlich eure Organisation aus?", so wird man sehr wahrscheinlich keine konkrete Antwort erhalten:

"Many participants interviewed at a company Z struggled to put into words a description of the 'company Z way' and would then make a comment like the following: 'Well, I can't tell you exactly what the company Z way is, but I can give you some examples.' They would then proceed to tell us stories about the company and its practices" (Wilkins 1983: 89).²¹

Dieses Phänomen lässt sich kognitionstheoretisch erklären:

"Stories" (s.o.) verringern die Komplexität eines sozialen Gegenstandes (Wilkins 1983: 83).

Jerome Bruner geht davon aus, dass sich Kognitionen zur Verarbeitung von Erfahrungen und zur Konstruktion der Wirklichkeit auf zwei Kategorien reduzieren lassen ("Two Modes of Thought" 1986: 11-43):

²¹ Bei einer Besichtigung des Rauhen Hauses in Hamburg konnte ich eine ähnliche Erfahrung machen, da zur Beschreibung dieser sozialen Organisation die Gründungsgeschichte - angereichert mit einigen Anekdoten aus der Praxis und über einzelne Personen - erzählt wurde.

1. "The logico-scientific mode (I shall call it paradigmatic hereafter) deals in general causes, and in their establishment, and makes use of procedures to assure verifiable reference and to test for empirical truth. Its language is regulated by requirements of consistency and noncontradictions."
2. "(...) The narrative mode leads instead to good stories, gripping drama, believable (though not necessarily "true") historical accounts" (Bruner 1986: 13)

Die jeweilige Form des Wissensmanagements hat ihre eigenen Mechanismen und Kriterien, inwieweit das Wissen "richtig" verarbeitet wird, sodass sich keine der beiden auf die jeweils andere reduzieren lässt (Bruner 1986: 11). Der grundsätzliche Unterschied liegt in der Form der Verifikation: Eine gute Story und ein handfestes Argument sind zwei grundverschiedene Dinge - beide können dazu genutzt werden, jemanden zu überzeugen. Jedoch beweisen Argumente ihren Wahrheitsgehalt und Storys zielen auf Authentizität und Plausibilität ab. So geht es bei den subjektiven Theorien der einzelnen Organisationsmitglieder über die Organisation und - damit verbunden - über ihre eigene Arbeit nicht um Wahrheit, sondern vielmehr um Plausibilität.

Narrationen konkretisieren abstrakte Aussagen anhand von echten Ereignissen, die "aus dem Leben gegriffen" sind (ebd.):

"(...) a story (allegedly true or allegedly fictional) is judged for its goodness as a story by criteria that are of a different kind from those used to judge a logical argument as adequate or correct" (Bruner 1986: 12).

Mit diesem Zitat wird ein für die Organisationsanalyse meiner Meinung nach sehr wichtiger Gesichtspunkt angesprochen: Die Betrachtung von Kognitionen der Organisationsmitglieder schließt keineswegs aus, dass man eine soziale Organisation ausschließlich mit dieser Methode untersuchen sollte. Sie ist vielmehr als eine Ergänzung des "klassischen Repertoires" der empirischen Organisationsforschung zu betrachten. So ist auch Jerome Bruner der Meinung, dass, wenn man davon ausgeht, dass Ausdruckformen und Verhalten mit den kulturellen Ressourcen verbunden sind, Storys dann mit in die Untersuchungen einbezogen werden sollten (1986: 15). Damit schließt er jedoch andere Methoden der Organisationsforschung nicht aus.

Nach Bruner dominieren in einer Narration die Kognitionen, die psychische Realität (1986: 14). Geschichten sind in der Lage, Institutionen in Symbole zu transformieren und gleichzeitig die damit verbundenen Werte auszudrücken (Bruner 1986: 16f). Sie arbeiten mit der Verdeutlichung menschlicher Intentionen als einer Antwort nicht auf die Frage "Was ist passiert?", sondern "Warum ist es passiert?":

"(...) We *see* cause" (ebd.).

Alfred Kieser betont ebenfalls die Kraft metaphorischer Sprache und sieht Geschichten als "ausgespinnene Metaphern", die Emotionen auslösen können (1998: 63).

Doch Geschichten haben viel weitreichendere Funktionen, wie folgendes Beispiel andeuten soll: In Teambesprechungen sozialer Organisationen finden oftmals kollegiale Fallbesprechungen statt. Es könnte dabei bspw. um die Frage gehen: Was soll ich mit dem Jugendlichen machen? Anstelle von klaren Anweisungen im Sinne von konkreten pädagogischen Maßnahmen werden hier oftmals Geschichten / Anekdoten von ähnlichen Fällen / Jugendlichen erzählt:

"Mitarbeiter kommunizieren angemessenes Verhalten in kritischen Situationen in einem großen Umfang mittels Geschichten ('Kriegsgeschichten')" (Kieser 1998: 64).

Hierin sieht Wilkins eine ernst zu nehmende und bislang weitest gehend ungenutzte Datenquelle von Praxis in sozialen Organisationen (Wilkins 1983: 91).

In seinen Ausführungen beschreibt Wilkins Storys in Organisationen als einen beinahe "heiligen Weg", um sowohl das Bild des idealen Organisationsmitglieds als auch den Fortschritt in der Implementierung einer Vision / eines Leitbildes zu kommunizieren (Wilkins 1983: 81). Vergleichbar mit einer Gründungsgeschichte, wie bspw. die des Roten Kreuzes, einer Hilfsorganisation als Antwort auf die Schrecken des Krieges, oder die von der Nächstenliebe und "Brüderlichkeit" Pastor J.H. Wicherns und seiner Frau Amanda Böhme im Rauhen Haus (vgl. Fußnote 21.), betont und legitimiert eine Geschichte die Philosophie der Organisation (Wilkins 1983: 81f.). Sie ist Erklärungsgrundlage und Gegenstand, wenn es darum geht, die Einrichtung zu beschreiben (ebd.).

Bezogen auf die Praxis sozialer Organisationen sind **Fallgeschichten** die vorherrschende Form der Narration, da ihr Hauptgegenstand als people changing organizations (vgl. Kapitel 1.1) die Arbeit mit dem Leistungsempfänger ist und den Alltag bestimmt.

Anhand des Textes von Alan L. Wilkins (1983: 82ff.) lassen sich stichwortartig folgende Merkmale von Geschichten im Bezug auf ihre Relevanz für die Organisationsforschung stichwortartig aufzählen. Die einzelnen Gesichtspunkte wurden von mir nach Funktionen betitelt:

Kulturelle Funktion:

Storys ermöglichen einen Austausch bzw. einen Abgleich geteilter Werte: Soziale Skripts werden in den Storys vermittelt, indem sie bspw. von den jeweiligen Konsequenzen für das Befolgen und für die Abweichung von Regeln erzählen.

Koordinations- und Allokationsfunktion:

Sie zeigen soziale Kategorien und Statuszuschreibungen der einzelnen Akteure auf und geben Auskunft darüber, welchen Part die jeweiligen Akteure in der Organisation zu besetzen haben.

Kontrollfunktion:

Alan Wilkins zitiert die Unterteilung in "first-order", "second-order" und "third-order-controls" nach Perrow (Perrow 1979 zitiert nach Wilkins 1983: 82):

1. First-order-controls = direkte Kontrolle (Überwachung / Beobachtung / direkte Anweisungen)
2. Second-order-controls = Regeln / Durchführungsverordnungen / Richtlinien (Programme) oder Standardprozeduren/-verfahren
3. Third-order-controls = Kontrolle durch Problem- bzw. Situationsdefinitionen

Wilkins zählt "scriptal stories" zu den third-order-controls oder auch "ideologische Kontrolle", da sie informell weitergegeben werden und subjektiv interpretiert sind. Im Gegensatz dazu haben Standardprozeduren einen offiziell, schriftlich formell klar definierten Ablauf von Regeln, die zu befolgen sind.

Gerade in sozialen Organisationen mit ihrer hohen Komplexität und ihrem geringem Grad an Strukturierung des Handlungsablaufs haben Geschichten eine große Bedeutung als third-order-controls, da sie im Sinne der "logic of good faith" (vgl. hierzu ausführlich: Klatetzki 2003: 18ff.) auch bei sich häufig ändernden Situationsanforderungen eine Kontrollmöglichkeit über die Mitarbeiter darstellen.

Am Beispiel einer Teamsitzung wird dieser Zusammenhang vielleicht etwas deutlicher: Ein Mitarbeiter äußert in einer Teamsitzung bzgl. der Erfahrungen mit einem neu implementierten Instrument, z.B. der IBRP²² in der Psychiatrie, dass es nur zusätzlichen "Schreibkram" verursache und eine individuelle Hilfeplanung auch anhand von Aktennotizen und "gesundem Menschenverstand" zu bewerkstelligen sei. - Verfolgt man den Ansatz des Storytelling in Organisationen, so ist es nicht relevant, was das einzelne Teammitglied von dem Instrument hält, sondern vielmehr, wie die anderen Teammitglieder auf diesen "Erfahrungsbericht" des Mitarbeiters reagieren. Trifft ein solcher Verweis auf die persönliche Intuition in einer Teamsitzung, die möglicherweise einen Anspruch auf fachliche Fundierung hat, auf Akzeptanz oder auf Ablehnung? Eine ähnliche Konstellation ergibt sich in Fallgeschichten: Eine Erzählung wie: "Dann habe ich folgendes mit dem Jugendlichen gemacht..." kann dazu führen, dass die Zuhörer in der Organisation zustimmen

²² IBRP = Individuelle **B**ehandlungs- und **R**ehaplanung

und sagen: "Genau richtig! Das hätte ich genauso gemacht." oder aber: "Das ist absolut unfachlich und wir möchten, dass das nie wieder vorkommt!" Hierin zeigt sich die Kontrollfunktion von Geschichten, da mit der Fallschilderung der Erzähler sein eigenes Handeln nachträglich legitimiert und interpretiert und seine Interpretation von den Organisationsmitgliedern als Kontrolle positiv oder negativ gespiegelt wird. Das Feedback des Teams liefert eine Bewertung des Handelns und setzt einen normativ-strukturellen Rahmen basierend auf dem Organisationskonzept der Mitarbeiter. Dabei ist zu bedenken, dass die Erzähler- und die Zuhörerrolle immer die eines Organisationsmitgliedes ist und nicht die eines vom Organisationskontext losgelösten Individuums (z.B. Privatperson). Es werden also im engeren Sinne keine persönlichen, sondern professionelle²³ Geschichten erzählt.

Problemlösungsfunktion:

Für Wilkins sind in Organisationen erzählte Geschichten Skripts, die er wie folgt beschreibt:

"Scripts are a form of cognitive shortcut in that they are an event map for routine events. They help us categorize events of 'this type' so that we know what to expect and / or how to behave" (Wilkins 1983: 83f.).

Alfred Kieser beschreibt diese Geschichten als "Kriegsgeschichten" (1998: 64), die einen möglichen Lösungsweg aufzeigen können. Was Wilkins mit "this type of event" (s.o.) meint, könnte man sich folgendermaßen vorstellen: Ein Mitarbeiter weiß nicht, was in einer bestimmten Situation zu tun sei, und äußert dies einem Kollegen gegenüber. Dieser antwortet: "Nun, ich kann dir zwar nicht genau sagen, was jetzt genau zu tun ist, aber ich hatte mal einen ähnlichen Fall (type of event), und da habe ich folgendes gemacht..." und er schildert eine Fallgeschichte. Hier wird deutlich, dass Storys Lösungswege aufzeigen können und so die Handlungs-/Problemlösungskompetenz der Mitarbeiter untereinander erweitern - natürlich unabhängig von der fachlichen Qualität des jeweiligen Lösungsansatzes.

²³ In diesem Fall meint "Professionalität" das Setting innerhalb der sozialen Praxis der Organisation und keine fachlich begründete Qualität.

Sinnstiftungs- und Überzeugungsfunktion:

Geschichten sind mit Emotionen verbunden (Kieser 1998: 63) und haben dadurch eine größere Überzeugungskraft als reine Fakten. Außerdem sind sie sehr effektiv in der Darstellung von Informationen, da sie konkret und lebendig und somit auch leicht zu merken sind ("memorable and persuasive") (Wilkins 1983: 82).

Ihre Überzeugungskraft (Kieser 1998: 64) liegt in der Vision, die durch internalisierte Mythen innerhalb der Organisation - also in den Köpfen der Organisationsmitglieder - auf der Basis gemeinsam geteilter Werte einen Glauben bei den Organisationsmitgliedern erzeugt, der handlungsrelevant wird (Wilkins 1983: 87.). Natürlich bedarf es einer längeren Zugehörigkeit zur Organisation, um damit zu dieser Wertvorstellung / zu diesem Leitbild zu gelangen²⁴. Wird eine Organisationsgeschichte jedoch von vielen Mitgliedern geteilt, und äußert sich dieses Verständnis in der sozialen Praxis, so werden die impliziten Werte der Geschichte zu einem Symbol der Organisationszugehörigkeit. Mit anderen Worten: Die Mitgliedschaft zur Organisation beweist sich durch die Erzählung von Geschichten mit einem Organisations-kongruenten bzw. konsensfähigen Plot - man erzählt die "richtigen" Geschichten.

So ermutigen in Organisationen erzählte Geschichten zur Stellungnahme / Parteilagergreifung für die Werte der Organisation, zumal die mit der Geschichte verbundenen Diskurse einfacher zu merken und leichter abrufbar sind als einzelne Informationen und Argumente (Wilkins 1983: 87).

Folgendes Zitat von Alan L. Wilkins fasst einige der oben genannten Gesichtspunkte von Storys in Organisationen zusammen:

"(...) The story may communicate a perspective, an approach to problem solving, implied causal relationships, and deep-seated values" (1983: 89f.).

Das ESA-Verfahren ist meines Erachtens ein sehr geeignetes Instrument, sich den "dahinterliegenden / tief sitzenden Werten" (s.o.) durch Interpretation der Kausalstruktur und des Event Frame zu nähern und Kognitionen der Organisationsmitglieder begreifbar und bearbeitbar zu machen. Es geht darum, das Denken der Organisationsmitglieder transparent zu machen. Ich denke, dass bei umfassenden Analysen von organisationsinternen Geschichten, wie etwa Fallgeschichten, die jedem neuen Anerkennungspraktikanten erzählt werden, in einem gewissen Maß die Organisationskultur verständlich wird. Kausalkarten machen die Ebene der third-order-control sichtbar, indem sie nach der Problem- und Situationsdefinition der Mitarbeiter als wahrgenom-

mene Kausalität fragen. Diese Sinnzuschreibungen werden im Rahmen des Change Management relevant, da die Kontrolle und die Problemlösungen größtenteils durch diese Kausalitätsannahmen organisiert werden. Denkt man die Theorie der third-order-control nach Wilkins weiter, so setzen Veränderungen in der sozialen Praxis von Organisationen genau an diesen Kognitionen an. In einem Forschungsprojekt aus dem Bereich Heimerziehung wurde beispielsweise als ein Charakteristikum der Einrichtung erwähnt, dass in den Intensivinterviews sowohl mit den Erziehern als auch mit den Bewohnern soziobiologische Argumentationsmuster zur Erklärung devianten Verhaltens herangezogen wurden. Es gilt erstens, einen Weg zu finden, an authentische Organisationsgeschichten als Datenmaterial zu gelangen, zweitens, die Kausalstrukturen dieser Geschichten mit dem ESA-Verfahren zu identifizieren, um dann Rückschlüsse und Hypothesen auf die Organisationskultur zu formulieren. In dem oben genannten Beispiel wären das Kausalstrukturen, die einen Wirkungszusammenhang zwischen Ereignissen, die aus dem genetisch familiären Zusammenhang stammen, mit Ereignissen, die als deviantes Verhalten attribuiert werden, konstruieren. Das ESA-Programm könnte hierbei eine Hilfestellung leisten, da man im Prozess eines Change Managements, wenn es darum geht, Personal zu schulen und Handlungsmuster der Mitarbeiter zu verändern, die impliziten Kausalannahmen sichtbar und diskutierbar machen könnte. Die Kausalkarten würden für den Veränderungsprozess innerhalb der Organisation einen leichteren Einstieg bilden als Aussagen von Mitarbeitern, die in Interviews gefallen sind. Eine Zitation bzw. ein Verweis auf das Gesagte ist meines Erachtens mit mehr Komplikationen verbunden als die Vorstellung abstrahierter Modelle von Kausalkarten, abgebildet im ESA-Graphen. Die Organisation wäre dazu gezwungen, sich mit diesen Kausalkarten auseinander zu setzen. Im Idealfall des Change Managements würde es vielleicht sogar gelingen, die Mitarbeiter anhand der Karte in Bewegung zu setzen, einen neuen Erklärungsweg für das Verhalten der Bewohner zu finden. - Das Testverfahren im ESA-Programm würde die Kausalannahmen in dieser stereotypen Form untragbar machen und nach einer differenzierteren, in diesem Fall meiner Meinung nach auch anderen, Begründung verlangen. Bestenfalls würden sich die Geschichten innerhalb der Organisation verändern, da die Mitarbeiter durch die neue Einsicht und den Diskurs mit den Kausalkarten einen neuen Blick auf ihren Alltag gewinnen konnten. Ich bin der Ansicht, dass das ESA-Programm durch die Aufbereitung von Narrationen in Form von Event Frame und Kausalkarten die Auseinandersetzung mit den organisationsinternen Narrationen vereinfachen kann. Im Verän-

²⁴ Ein Umstand, der meiner Vermutung nach bei vielen Praktikanten u.a. zum "Praxisschock" beiträgt.

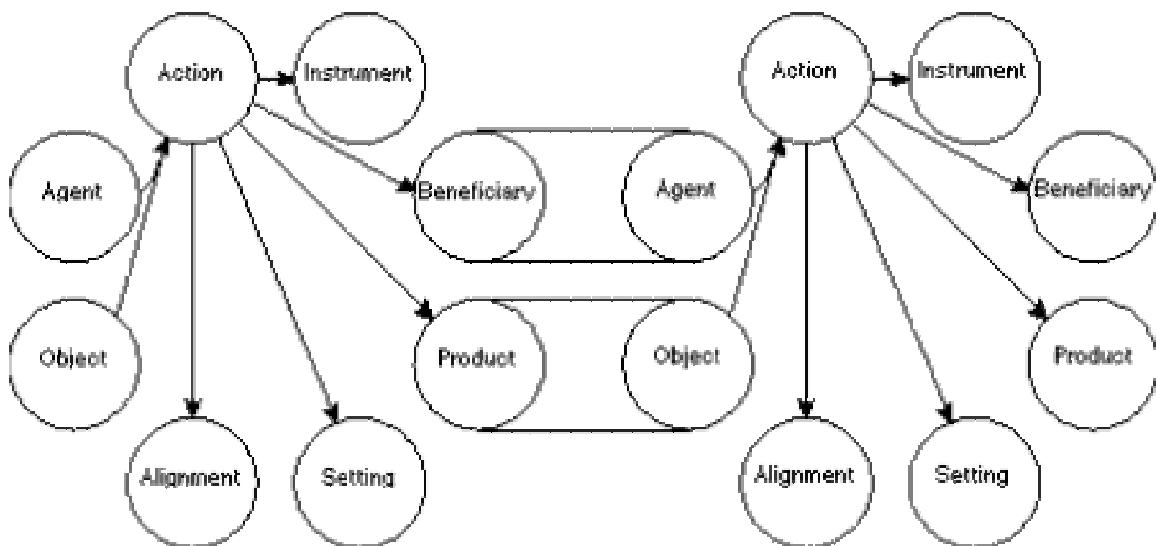
derungsprozess des Change Management könnten die mit dem ESA-Programm aufbereiteten Geschichten den Mitarbeitern leichter zugänglich und vermittelbar gemacht werden, als durch den Verweis bzw. Diskurs auf einzelne Geschichten, die in Form von Transkripten festgehalten wurden. Im diesem Zusammenhang hätte der Kausalgraph eine größere Aussagekraft aufgrund seiner Anschaulichkeit als die Fallgeschichte in reiner Textform. Benutzt man Kausalkarten zur Auseinandersetzung mit den subjektiven Theorien der Organisationsmitglieder, so geht man zusätzlich der Gefahr aus dem Weg, dass einerseits die Mitarbeiter sich über die Protagonisten der Fallgeschichten den Kopf zerbrechen, und andererseits der konkrete Inhalt der Fallgeschichte in den Vordergrund gerückt wird und das problematische / zu verändernde Handlungsmuster der sozialen Praxis in der Einrichtung aus den Augen gerät.

4.2 Das ESA-Verfahren als ein Instrument der sozialpädagogischen Wirksamkeits- und Adressatenforschung

Basierend auf den Ausführungen David Heises und Alex Durigs zum Event Frame (1997) bin ich der Ansicht, dass sich im ESA-Verfahren ein bislang noch nicht entdeckter Nutzen sowohl für die sozialpädagogische Wirksamkeits- als auch für die Adressatenforschung abzeichnet:

Das ESA-Verfahren ist so beschaffen, dass wahrgenommene Zustandsveränderungen der beteiligten Akteure berücksichtigt und bei der Generierung der Kausalstruktur einschließlich der Plausibilitätsprüfung sichtbar gemacht werden. Der Schlüssel hierzu liegt in der Beziehung zwischen Agent und Beneficiary. Beneficiary definiert die Person, die in einem Event als Objekt soweit befähigt wird, dass sie als Konsequenz im nachfolgenden Event als Akteur ihre Handlungen nach dem anfänglichen Event richtet (vgl. S. 42). Die sozialpädagogische Wirksamkeitsforschung fragt, wann der professionelle Mitarbeiter als Akteur den Hilfesuchenden (Beneficiary) soweit befähigt, dass er im nachfolgenden Event selbst als Akteur agiert. Eine Grafik soll diesen Sachverhalt verdeutlichen:

Abbildung 24: Ein auf Kooperation basierender Prozess - dargestellt anhand des Event Frame



(entnommen aus: Heise / Durig 1997: 8)

Die Grafik zeigt zwei Events, die in ihre acht Elemente gemäß dem Event Frame aufgeschlüsselt sind. Interessant ist die Schnittmenge der beiden Events. Stellt man sich diese Grafik in Zusammenhang mit pädagogischem Handeln vor, so wäre das erste, linke Ereignis die Sequenz, in der der professionelle Mitarbeiter als Agent codiert ist, dessen Actions sich auf den Hilfesuchenden als Beneficiary richten. Im nachfolgenden Event (rechts) ist der Hilfesuchende durch das pädagogische Handeln im Sinne einer Zustandsveränderung soweit befähigt, dass er als Agent im Event Frame auftaucht.

Der Agent definiert sich als die Person, die eine Handlung initiiert. Damit verbunden sind zwei wesentliche Merkmale, die eine pädagogische Intervention auszeichnen:

1. Eine Absicht ('purposefulness'), die auf ein bestimmtes Ziel hin abzielt.
2. Eine Zustandsveränderung ('mobilization'), in der aufgrund der Handlung sich die Situation bezüglich Rollen und Handlungen verändert.

Punkt 1 ließe sich über die Kausalstruktur bewerten, indem untersucht wird, ob der Akteur seine Handlung auch so definiert, dass Punkt 2, die Zustandsveränderung, seiner Intention entspricht. Findet eine Zustandsveränderung gemäß der intendierten pädagogischen Zielsetzung statt, so ließe sich der Beneficiary, auf den die pädagogische Intervention abzielte, als Agent des nachfolgenden Events identifizieren. Eine weitere Zustandsveränderung wäre die vom Produkt zum Objekt, wie sich am nachfolgendem Beispiel verdeutlichen lässt: Produkt des ersten Events sind Bewerbungsunterlagen, die gemeinsam mit dem Jugendlichen erstellt werden. Wenn im anschließenden Event dieses Produkt als Objekt für eine Bewerbung des Jugendlichen benutzt wird, so lässt sich auch in diesem Fall eine Zustandsveränderung konstatieren. Die Beispiele ließen

sich beliebig fortsetzen: Ein Event beinhaltet das Training für einen Einstellungstest. Produkt des Events wäre ein trainierter Jugendlicher (mit Kenntnissen), der gleichzeitig seine nachfolgenden Handlungen aufgrund des Trainings verändert (Beneficiary), da er sicherer geworden ist und sich dadurch befähigt sieht, im anschließenden Event mit seinen Kenntnissen (Objekt) als Akteur (Agent) sich dem Einstellungstest zu stellen. Produkt des Events könnte ein bestandener Einstellungstest sein. Den Rahmen dieser Untersuchungen bildet die Kausalstruktur, die von dem Interaktionspartner abgeglichen wird und in Form einer Perspektiventriangulation: Mitarbeiter, Leistungsempfänger und Forscher fallspezifisch und intersubjektiv bewertet wird.

Somit wäre man nicht nur in der Lage, mit dem ESA-Programm kausale Wirksamkeitsannahmen der Mitarbeiter darzustellen, sondern bis zu einem bestimmten Grad durch einen Abgleich mit der Kausalstruktur des Leistungsempfängers das pädagogische Handeln auf seine Wirksamkeit hin zu evaluieren. Ein Abgleich zwischen der Kausalstruktur des Mitarbeiters und der des Leistungsempfängers wäre unerlässlich, da hier Diskrepanzen eventuelle selbstwertdienende Verzerrungen, Wirksamkeitsannahmen und Kontrollillusionen seitens des Mitarbeiters bzw. fatalistische Attributionsmuster der Klienten signalisieren. Je nachdem, ob ein Konsens oder ein Dissens über die Event-Definition zwischen Mitarbeiter und Leistungsempfänger vorliegt, lassen sich Aussagen darüber tätigen, auf welcher Grundlage die pädagogische Interaktion stattfindet. Gleichzeitig würde man dadurch natürlich auch mehr über den Adressaten der Leistung erfahren: Sieht er sich als handelnder Akteur oder als Objekt? Hier zeichnen sich sowohl heuristische Elemente der sozialpädagogischen Wirksamkeitsforschung als auch der Adressatenforschung ab. Das gilt für alle Bereiche von Betreuungsprozessen, in denen eine auf Sozialität basierende pädagogische Interaktion stattfindet - jedoch gerade für niedrigschwellige, freiwillige Angebote, wenn sie dahin gehend auf den Prüfstand gestellt werden sollen, ob sie auch von den Adressaten der Maßnahme als niedrigschwellig und nicht-sanktionierend bzw. freiwillig wahrgenommen werden.

Mit dem ESA-Programm wären die oben beschriebenen Fragestellungen weiter zu verfolgen:

Die durch das ESA-Programm verursachte Komplexitätssteigerung zeigt nicht nur eine Zustandsveränderung vom Beneficiary zum Agenten an, sondern es lässt sich auch mit Hilfe der Composition Analysis unter Berücksichtigung des Event-Aufbaus die Art der Zustandsveränderung detaillierter bestimmen.

Ein Abgleich zwischen der Kausalstruktur des Mitarbeiters und der des Klienten ließe sich über eine Zusammenführung der generalisierten Graphen (Zusammenlegung zweier Graphen durch die Import / Export-Funktion des ESA-Programms) realisieren und könnte wichtige Erkenntnisse

zur Adressatenforschung liefern. Auf der Grafik könnte man entsprechende Gemeinsamkeiten bzw. auch Unterschiede der beiden Kausalstrukturen erkennen und diese zum Gegenstand weiterer fachlicher Interpretationen und Analysen nehmen. Gerade unter dem Stichwort "Koproduktion sozialer Leistungen" wären meiner Ansicht nach angemessenere Einschätzungen möglich, da die Visualisierung von Kausalitätsannahmen die Basis der sozialen Interaktion bzw. von Problem- und Situationsdefinitionen beider Seiten bearbeitbar und vergleichbar machen würde. Aussagen zur Wirksamkeit pädagogischen Handelns würden dann auf den individuellen Kausalkarten der betroffenen Leistungsempfänger fußen. Jenseits stereotyper Annahmen der Mitarbeiter und 'bewährter' Try-and-Error-Erfahrungen der pädagogischen Praxis würde sich zusätzlich ein differenzierter Zugang zur Lebenswelt des Adressaten eröffnen.

Ähnliches gilt für Aussagen der Leistungsempfänger zu ihrer Zufriedenheit mit dem Angebot. Das ESA-Programm würde nicht nur abfragen, ob die Personen zufrieden sind, sondern auch, warum sie zufrieden sind. Eine Aussage zur Zufriedenheit müsste dann aufgrund der Plausibilitätsprüfung und der Offenlegung durch die grafische Darstellung vom Benutzer sinnvoll und differenziert begründet werden.

5 Zusammenfassung und Ausblick - Chancen und Grenzen des ESA-Programms

Die Generierung von Kausalkarten (vgl. S. 21ff.) und die inhaltliche Bestimmung des Event Frame (vgl. S. 40ff.) basieren auf Kausalannahmen, die in der Wahrnehmung des Menschen als Kognition begründet sind. Im Unterschied zu Kausalgesetzen der Natur manifestieren sich Kausalstrukturen der Organisationskultur²⁵ subjektiv in den Köpfen der Organisationsmitglieder (S. 13). Damit sind einige Komplikationen verbunden, die Niklas Luhmann mit der Feststellung, dass "Kausalpläne immer 'falsch' sind, da sie von 'der Realität' in Form von 'Verkürzungen' und 'Simplifikationen' abweichen", andeutet (Luhmann / Schorr 1982: 18). Diese Komplikationen, die unter dem Stichwort 'Attributionsfehler' oder 'Wahrnehmungsverzerrungen' firmieren²⁶, sollten bei der Bewertung der Forschungsergebnisse des ESA-Verfahrens mit berücksichtigt werden. Jedoch wird dadurch der heuristische Wert des ESA-Verfahrens nicht gemindert, da die Trennung subjektive vs. objektive Darstellung der Wirklichkeit in diesem Fall keine Rolle spielt. Für das

²⁵ Zum Begriff der Organisationskultur unter besonderer Berücksichtigung des Verhältnisses von individuellem Verhalten und Organisation siehe Klatetzki 2003.

²⁶ Eine Einführung in die Thematik Attribution bieten Aronson (1994), Krahe (1984) und Weiner (1994).

ESA-Verfahren gilt lediglich die "Annahme von W.I. Thomas, derzufolge Menschen so handeln, wie sie eine Situation sehen (definieren), ohne daß sie auch so sein müßte: 'If men define situations as real, they are real in their consequences'" (Definition *Thomas-Theorem*, Friedrichs 1995: 680).

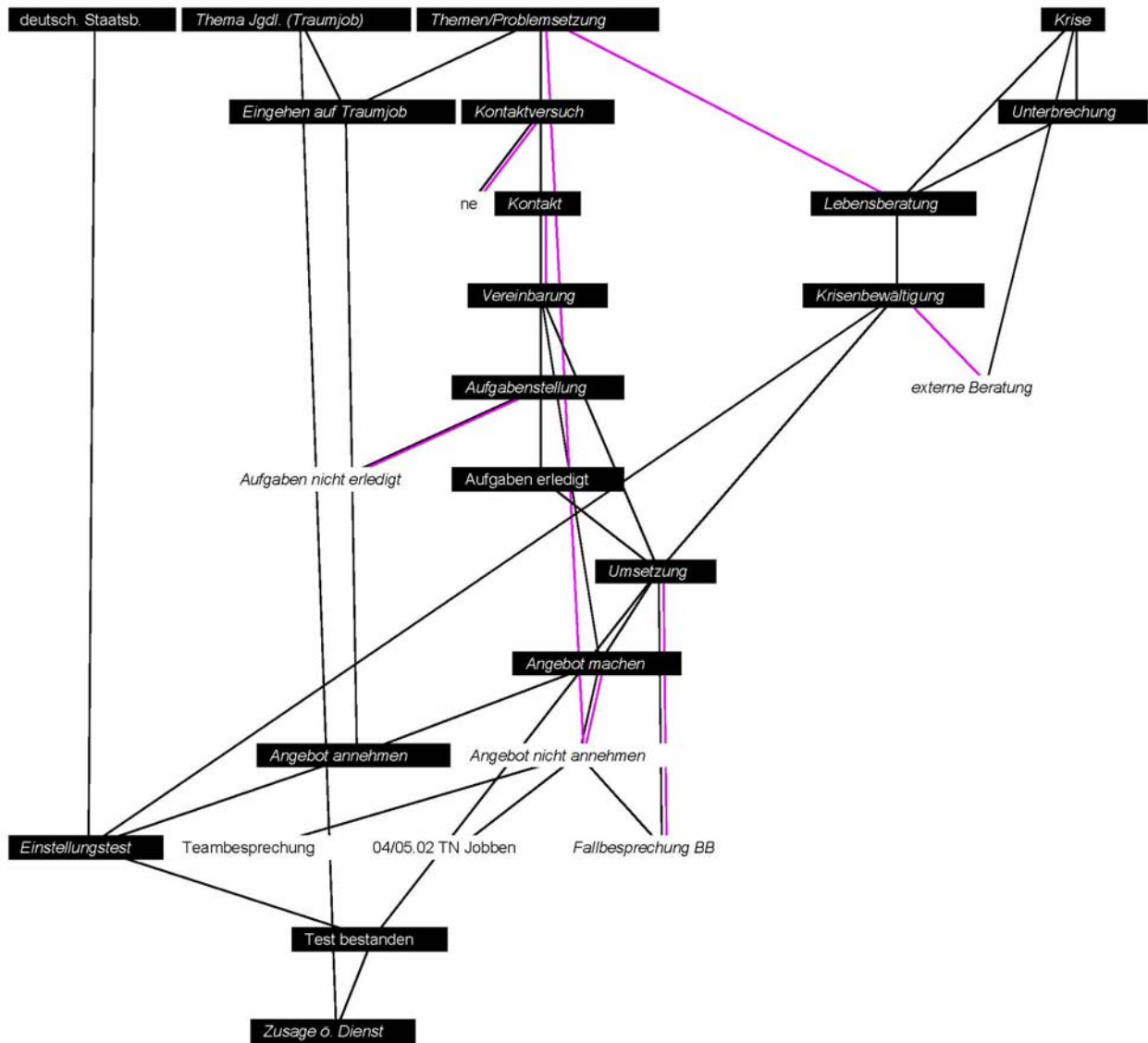
In diesem Kontext ist die Grenze des ESA-Verfahrens immer dann erreicht, sobald es um die Frage geht, inwieweit die Ergebnisse objektiv sind. Demgegenüber bietet sich auch eine Chance des Programms, da es Kognitionen anhand grafischer Darstellungen in einer objektiven Art und Weise bearbeitbar und interpretierbar machen kann. Diese Materialisierung von Kognitionen ermöglicht es, Kriterien der kognitiven Konsistenz und der Rationalität an die Kausalattributionen der Organisationsmitglieder als Maßstab anzulegen und zu bewerten, um damit automatisch eine Komplexitätssteigerung zu erreichen.

Die Computerunterstützung in Form des ESA-Programms erleichtert Testverfahren hinsichtlich kognitiver Konsistenz und Sequentialität. Es bringt den Anwender dazu, sich den Regeln der Produktionstheorie zu unterwerfen und stellt dabei Fragen, die möglicherweise in anderen qualitativen Verfahren nicht so konsequent gestellt werden würden, sodass ein umfassender Reflexionsprozess angeregt wird. Dessen ungeachtet bleibt das Verfahren, wie alle anderen qualitativen Verfahren auch (Heise 2001b: 19), sehr zeitaufwendig. Ausdauer und Geduld sind, neben der Arbeit mit dem ESA-Programm selbst, gerade auch in der Einarbeitungsphase gefragt.

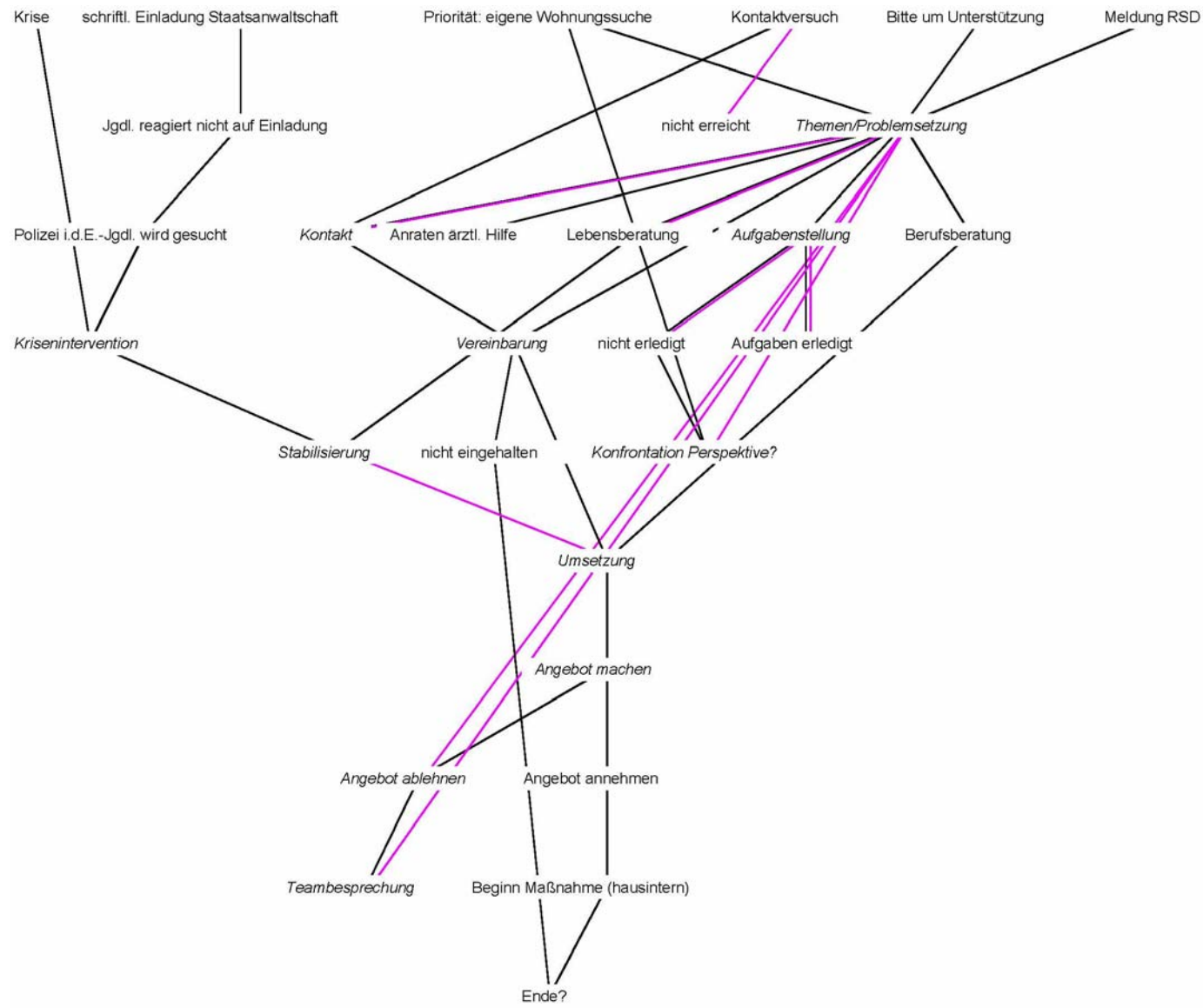
Ich halte es für durchaus lohnenswert, das ESA-Verfahren zu organisationsanalytischen Zwecken des Change Managements in umfassenderen Studien, als wir sie im Rahmen des Forschungspraxisseminars realisieren konnten, einzusetzen.

Anhang (Anlage 1 und 2)

Anlage 1: Folie Inspecting Mode Fall 2



Anlage 2: Generalisiertes Modell Fall 3



Literatur

- Abbott, A. (2001): *On Theory and Method*, Chicago / London: The University of Chicago Press
- Aronson, E. (1994): *Sozialpsychologie: Menschliches Verhalten und gesellschaftlicher Einfluß*. Heidelberg; Berlin; Oxford: Spektrum, Akad. Verlag
- Arnold, R. (1983): Deutungsmuster. Zu den Bedeutungselementen sowie den theoretischen und methodologischen Bezügen eines Begriffs. In: *Zeitschrift für Pädagogik*, Jg. 1983, Heft Nr. 6: 894
- Axelrod, M. R. (1976): *Structure of Decision - the cognitive maps of political elites*. Princeton, N.Y: Princeton Univ. Press
- Bundesanstalt für Arbeit (2002): *SPR-Richtlinien. Fünfte Änderung*, 29.01.2002.
- Bruner, J. (1986): *Actual Minds, Possible Worlds*. Cambridge
- Charnley, M. V. (1975): *Reporting*. New York: Holt, Rinehart and Winston
- Danner, H. (1994): *Methoden geisteswissenschaftlicher Pädagogik. Einführung in Hermeneutik, Phänomenologie und Dialektik*. 3. Aufl. (1. Aufl. 1979), München
- Friedrichs, J. F. (1995): Thomas Theorem (Beitrag in Fachlexikon); in: Fuchs-Heinritz, W./Lautmann, R./Rammstedt, O./Wienold, H. (Hg.): *Lexikon zur Soziologie*. Opladen: Westdeutscher Verlag
- Giddens, A. (1988): *Die Konstitution der Gesellschaft*. Frankfurt
- Griffin, L. J. (1993): Narrative, Event-Structure Analysis, and Causal Interpretation in Historical Sociology; in: *American Journal of Sociology* Bd. 98: 1094-1133
- Hasenfeld, Y./Englisch R. A. (1974): *Human Service Organizations - A Book of Readings*. Ann Arbor: University of Michigan Press
- Heise, D. R. (1975/2001): *Causal Analysis*. [Elektronische Ausgabe. Original Ausgabe 1975 New York: Wiley]
- Heise, D. R. (1988): Computer analysis of cultural structures; in: *Social Science Computer Review*, 6: 183-196. [Elektronische Ausgabe. Original Ausgabe 1988]
<http://www.indiana.edu/~socpsy/papers/Ethno1/culturalStructures.htm>
- Heise, D. R. (1989): Modeling event structures; in: *Journal of Mathematical Sociology*, 14: 139-169. [Elektronische Ausgabe. Original Ausgabe 1989]
<http://www.indiana.edu/~socpsy/papers/modelingEvents/esa.htm>
- Heise, D. R. (1995): *Specifying Event Content in Narratives*. [Elektronische Ausgabe]

- <http://www.indiana.edu/~socpsy/papers/EventContent.html>
- Heise D. R./Durig, A. (1997): A frame for organizational actions and macroactions; in: Journal of Mathematical Sociology, 22: 95-123. [Elektronische Ausgabe. Original Ausgabe 1997]
<http://www.indiana.edu/~socpsy/papers/MacroAct/Macroaction.html>
- Heise, D. R. (2001a): General Help. [Elektronische Ausgabe]
<http://www.indiana.edu/~socpsy/papers/Introduction.html>
- Heise, D. R. (2001b): A Short *Ethno* Tutorial. [Elektronische Ausgabe. Original Ausgabe 1988: Heise, D. R./ Lewis, E.: Ethno Documentation. Dubuque, Iowa: Wm C. Brown Publishers: Kapitel 1] <http://www.indiana.edu/~socpsy/papers/Tutorial.html>
- Heise, D. R. (2001c): Components of ESA. [Elektronische Ausgabe]
<http://www.indiana.edu/~socpsy/papers/Sequence.html>
- Heise, D. R. (2001d): Specifying Prerequisites. [Elektronische Ausgabe]
<http://www.indiana.edu/~socpsy/papers/Linking.html>
- Heise, D. R. (2001e): Saving and Reusing Data. [Elektronische Ausgabe]
<http://www.indiana.edu/~socpsy/papers/Saving.html>
- Heise, D. R. (2001f): Working With the Chart. [Elektronische Ausgabe]
<http://www.indiana.edu/~socpsy/papers/Chart.html>
- Heise, D. R. (2001g): Events and the Event Frame. [Elektronische Ausgabe]
<http://www.indiana.edu/~socpsy/papers/Events.html>
- Heise, D. R. (2001h): Entities, People, Actions, Associations. [Elektronische Ausgabe]
<http://www.indiana.edu/~socpsy/papers/Associations.html>
- Huff, A. S. (Hg.) (1990): Mapping Strategic Thoughts. New York: John Wiley & Sons Ltd.
- Hurrelmann, K. (1980): Erfassung von Alltagstheorien bei Lehrern und Schülern; in: Lenzen, D. (Hg.): Pädagogik und Alltag. Methoden und Ergebnisse alltagsorientierter Forschung in der Erziehungswissenschaft. Stuttgart: Klett: 52ff.
- Jones, A. (1994): Front-line work: choices, conflicts and contradictions; in: Working in human service organisations. Melbourne: Longman: 271-299
- Kieser, A. (1998): Über die allmähliche Verfestigung der Organisation beim Reden. Organisieren als Kommunizieren; in: Industrielle Beziehungen, 5. Jg. Heft 1: 45-75
- Kieser, A. (2002): Organisationstheorien. 5. unveränd. Aufl., Stuttgart: Kohlhammer
- Klatetzki, T. (2003): Soziale Dienstleistungsorganisationen als Systeme sozialer Praktiken. Universität Siegen: unveröfftl. masch. verfiel. Ms.

- Krahé, B. (1984): Der "self-serving bias" in der Attributionsforschung: Theoretische Grundlagen und empirische Befunde; in: Psychologische Rundschau, Band XXXV, Heft 2: 79-97
- Kuper, H. (2004): Das Thema >Organisation< in den Arbeiten Luhmanns über das Erziehungssystem; in: Lenzen, D. (Hg.): Irritationen des Erziehungssystems - Pädagogische Resonanzen auf Niklas Luhmann. Frankfurt a. Main: Suhrkamp: 122-151
- Liebold, R./Trinczek, R. (2002): Das Experteninterview; in: Kühl, S./Strodtholz, P. (Hg.): Methoden der Organisationsforschung - Ein Handbuch. Hamburg: Rowohlt: 33-71
- Lipsky, M. (1980): Street level bureaucracy - Toward a Theory of Street-Level Bureaucracy. New York
- Luhmann, N./Schorr, K. E. (Hg.) (1982): Das Technologiedefizit der Erziehung und die Pädagogik; in: Zwischen Technologie und Selbstreferenz - Fragen an die Pädagogik. Frankfurt a. M.: Suhrkamp: 5-40
- Luhmann, N. (1982a): Die Voraussetzung der Kausalität; in: Luhmann, N./Schorr, K. E. (Hg.): Zwischen Technologie und Selbstreferenz - Fragen an die Pädagogik. Frankfurt a. M.: Suhrkamp: 41-50
- Merchel, J./Schone, R. (1998): Qualitätskriterien für ambulante Erziehungshilfen. In: Merchel, J. (Hg.): Qualität in der Jugendhilfe - Kriterien und Bewertungsmöglichkeiten, Münster: Votum
- Perrow, C. (1967): A Framework for the Comparative Analysis of Organizations; in: American Sociological Review 32, 1967: 194-208
- Perrow, C. (1986): Complex Organizations. A critical Essay. 3. Aufl. (1. Auf.: 1979), New York

- Pierlings, M./ Weiß, C. (2004): Forschungsprojekt zur exemplarischen Untersuchung von Betreuungsprozessen in der Jugend(berufs)hilfe - Eine explorative Studie mit dem Computerprogramm ESA. Abschlussarbeit im Studienschwerpunkt Organisationsentwicklung und Qualitätsmanagement in Sozialen Diensten des Zentrums für Planung und Evaluation Sozialer Dienste (Studiengebiet 2: Organisationsentwicklung in der Anwendung / Prof. Dr. Thomas Klatetzki). Universität Siegen: unveröfftl. masch. verfiel. Ms.
- Scheunpflug, A. (2004): Das Technologiedefizit - Nachdenken über Unterricht aus systemtheoretischer Perspektive; in Lenzen, D. (Hg.): Irritationen des Erziehungssystems - Pädagogische Resonanzen auf Niklas Luhmann. Frankfurt a. Main: Suhrkamp: 65-87
- Schütze, F. (1987): Das narrative Interview in Interaktionsstudien; Studienbrief für die Fernuniversität Hagen
- Walgenbach, P. (2002): Giddens' Theorie der Strukturierung; in: Kieser, A. (2002): Organisationstheorien. 5. unveränd. Aufl., Stuttgart: Kohlhammer: 355-375
- Weber, M. (1972): Wirtschaft und Gesellschaft. Tübingen
- Weick, K. E. (1990): Cartographic Myths in Organizations; in: Huff, A. S. (Hg.): Mapping Strategic Thoughts. New York: John Wiley & Sons Ltd: 1-10
- Weiner, B. (1994): Motivationspsychologie. 3. Aufl., Weinheim: Beltz, Psychologie-Verl.-Union
- Weiß, C. (2002): Zur Frage arbeitsweltorientierter Identitätsbildung bei Jugendlichen. Münster: Lit (Zweiter Arbeitsmarkt, Bd. 5, herausgegeben von Prof. Dr. Achim Trube - Universität Siegen)
- Wilkins, A. L. (1983): Organizational stories as symbols which control the organization; in: Pondy, L.R./Frost, P. J./Morgan, G./Dandridge, T.C. (Hg.): Organizational Symbolism, Greenwich: 81-92
- Wolf, K. (2003): Handout zum Seminar: Attributionsprozesse in der sozialen Arbeit im WS 02/03. Universität Siegen: unveröfftl. masch. verfiel. Ms.

Software:

- Heise, D. R. (1988/1997/2001): Ethno / Event Structure Analysis:
[http:// www.indiana.edu/~socpsy/ESA/](http://www.indiana.edu/~socpsy/ESA/)