

2. Unsere Studie: Design und Methoden

Die diesem Buch zu Grunde liegende empirische Untersuchung hatte ein spezifisch aufgefächertes qualitatives Design (siehe Abbildung 1), wobei Expert:inneninterviews und Organisationsfallstudien die wesentlichen Stützpfeiler waren. Zu Beginn stand die theoretische Auseinandersetzung mit den Rahmenbedingungen, unter denen organisierte Interaktionsarbeit in den von uns betrachteten Branchen gegenwärtig (auch schon vor Corona) stattfindet. Überprüft und ergänzt wurde diese durch 15 **Expert:innengespräche** (teils mit zwei Personen) (siehe Kap. 3.1 und 3.5) (vgl. Gläser/Laudel 2010; Bogner/Littig/Menz 2009, 2014; Kaiser 2014). Diese wurden 2020 mit 21 Branchenkenner:innen aus Verbänden und Gewerkschaften geführt. Themen waren u.a. die Sichtweisen auf Dynamiken interner Steuerung (Management), ferner wahrgenommene Einflüsse externer Steuerung (Politik, Markt) und schließlich in der Branche beobachtete Unsicherheiten sowie der emotionale Umgang damit. Für die Sektoren Weiterbildung und JBH wurde zusätzlich eine Fokusgruppendifkussion mit Expert:innen geführt, da diese Branche unter den für das Forschungsprojekt relevanten Kontextgesichtspunkten wenig beforcht ist.

Ein wesentlicher Baustein des Projekts waren **Organisationsfallstudien**¹ in vier ausgewählten gemeinnützigen Einrichtungen in deutschen Großstädten (mit variierenden Profilen und einer gewissen regionalen Varianz von Nord-, Süd- und Ostdeutschland), die schon seit längerem in diesem Segment tätig sind (weitere Charakteristiken siehe Kap. 3.2) und überwiegend in 2021 erhoben wurden. Unser **Sample** bestand jeweils aus einer Organisation in den Sub-Sektoren, also: je eine Organisation im Bereich der Jugendberufshilfe,

1 Sie orientiert sich an geläufigen Ansätzen der »Case-Study«-Forschung und fokussiert komplexe Strukturzusammenhänge und Prozessverläufe, wobei Kontextbezug, Offenheit und Multiperspektivität wesentliche Gütemaßstäbe darstellen (vgl. Pflüger/Pongratz/Trinczek 2017).

der Weiterbildung für Ältere, der stationären und der ambulanten Pflege. Jede Organisationsfallstudie basierte auf Einzelinterviews (in wenigen Fällen auch Interviews mit zwei Personen gleichzeitig), einer Gruppendiskussion sowie Dokumentenanalysen. Pro Einrichtung wurden sechs bis elf ein- bis zweieinhalbstündige **problemzentrierte Interviews mit narrativen Anteilen** durchgeführt (vgl. Witzel 1985; zu dieser Kombination Scheibelhofer 2008), dabei ging es in einem ersten Teil um das Erleben des beruflichen Alltags und eventueller Herausforderungen (in Bezug auf Rahmenbedingungen, Management, Organisation und Nutzer:innen), in dem zweiten Teil wurde dann stärker auf emotionale Belastungen fokussiert. Insgesamt haben wir in dieser Weise 36 Personen interviewt. Befragt wurden Beschäftigte unterschiedlicher Qualifikationsstufen und Funktionsbereiche, Leitungskräfte (auf der unteren, mittleren und höchsten Managementebene) und Personalvertreter:innen.²

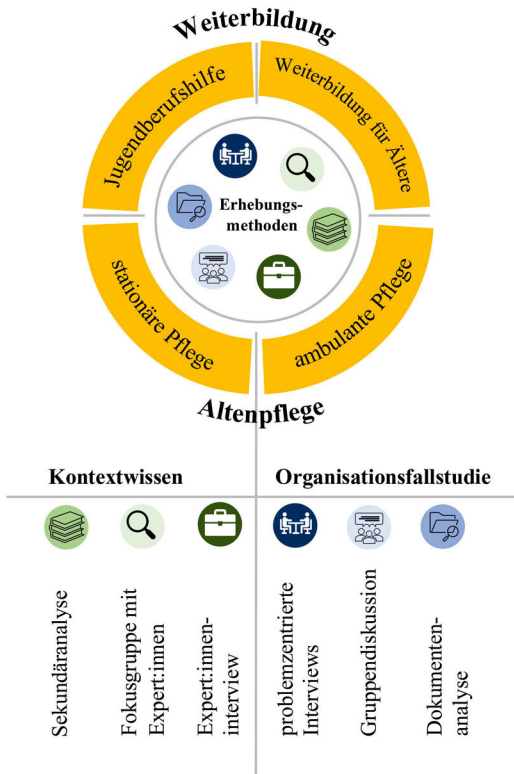
Hinzu kam für jede Einrichtung eine etwa zweistündige **Gruppendiskussion** (vgl. Bohnsack/Przyborski/Schäffer 2010; Lamnek 2006; Kühn/Koschel 2018) mit vier bis acht Betriebsangehörigen, in deren Mittelpunkt das Thema Solidarität auf den Ebenen Betrieb (inklusive der Erfahrungen mit Nutzer:innen), Branche und Gesellschaft bzw. Wohlfahrtsstaat stand. Mit Ausnahme der organisationsinternen Gruppendiskussion in der Jugendberufshilfe wurde in den anderen Fallstudien mit diesem Instrument vor allem das mittlere Management erreicht. Durch unseren gewählten **Feldzugang** über die Geschäftsleitung der jeweiligen Einrichtungen haben diese auch die Befragten für die Einzelgespräche und die Gruppendiskussion ausgewählt, unter Beachtung unserer Maßgabe, dass wir verschiedene Funktionsbereiche befragen wollten. Dabei waren die Organisationen auch darauf angewiesen, dass Beschäftigte sich dafür bereit erklärten. Die Gesamtzahl der einzeln oder in

2 So wurden im Pflegesektor Pflegehelferinnen, examinierte Pflegefachkräfte, Betreuungskräfte, Hauswirtschafts- und Reinigungspersonal befragt. Befragte in Leitungsfunktionen waren Teamleitungen, Pflegedienstleitungen, Heimleitungen und oberste Geschäftsführungen. Im Weiterbildungssektor befragten wir gewerbliche Ausbilder:innen in Berufsausbildungsmaßnahmen, Job-Coaches und akademisch qualifizierte Sozialpädagog:innen. Befragte in Leitungsfunktionen waren hier Bereichsleitungen (z.B. für Jugendliche oder Erwachsene), Standortleitungen und Geschäftsführungen von Zweigstellen. Der Frauenanteil im gesamten Sample der Fallstudien liegt bei 75 %. Im Sample waren alle Altersgruppen vertreten. Bei der Darstellung der Befunde wird, wo es relevant erschien, auf deren Zugehörigkeit jeweils hingewiesen. Vertreten waren ebenfalls Personen mit Migrationsgeschichte.

Gruppendiskussionen Befragten aller vier Fallstudien beträgt insgesamt 56 Personen.

Zu den Organisationsfallstudien gehörte auch die Sammlung und Sichtung schriftlicher Artefakte, die einer **Dokumentenanalyse** (vgl. Wolff 2008) unterzogen wurden. Dabei haben wir die Organisationen um interne Dokumente gebeten – etwa Geschäftsberichte oder Tätigkeits- und Qualitäts(ma-nagement)berichte – und öffentlich zugängliche Daten (z.B. Internetauftritt, Zeitungen, Flyer) gesammelt.

Abbildung 1: Methodisches Design



Eigene Darstellung

Das mannigfaltige gewonnene Material aus den Organisationsfallstudien wurde im Rekurs auf die **qualitative Inhaltsanalyse** (vgl. Mayring 2015) ausgewertet. Dies diente dazu, Informationen zu ordnen bzw. zu sichern und das Gesamtmaterial besser überblicken zu können. Manifeste Aussagen wurden paraphrasiert und mithilfe eines Softwareprogramms kodiert und inhaltsanalytisch ausgewertet, was schließlich in Interviewportraits für jedes Einzelinterview mündete, in denen die von den Befragten dargestellten Themen zusammengefasst sowie besonders prägnante Zitatstellen eingefügt wurden (siehe Befunde in Kap. 3.2 und 3.3). Durch diese intensive Auseinandersetzung mit dem Material war es möglich, relevante Schlüsselstellen vor allem in den Einzelinterviews zu identifizieren, welche dann **rekonstruktiv/interpretierend analysiert** wurden, um sich so einen besseren Zugang zum latenten emotionalen Gehalt zu erschließen und Zusammenhänge zu Solidaritätskonstrukten im oben genannten Verständnis herausarbeiten zu können (siehe exemplarische Feinanalysen in Kap. 3.4). Ging es in der Inhaltsanalyse noch darum, was genau gesagt wurde, untersuchten wir angelehnt an rekonstruktive Verfahren für einzelne Passagen sequenzanalytisch, was die sprachlichen Ausgestaltungen über latente Sinnkonstruktionen verraten. Dabei orientierten wir uns an den Grundprinzipien rekonstruktiv-hermeneutischer Analyse, welche im integrativen Basisverfahren nach Kruse (2015) beschrieben sind; Stellen, die besonders aufschlussreich für das emotionale Erleben wirkten, wurden also einer mikroskopischen Feinanalyse unterzogen (vgl. ebd., S. 475ff.; auch Kleres 2011, 2015 in Bezug auf Emotionen).

Nach diesen Tiefenanalysen wird der Blick in die Breite der untersuchten Branchen auf Basis der Erkenntnisse aus den Expert:innengesprächen gerichtet (siehe Kap. 3.5). Dies dient der Einordnung und Plausibilisierung der Befunde aus den Organisationsfallstudien.