

Garfinkel und die Organisationssoziologie

Anmerkungen zu »Good organizational reasons for bad clinical records«

Stephan Wolff

1. Einleitung

Warum sollten Organisationssoziologinnen und Organisationssoziologen¹ sich mit diesem mittlerweile doch schon 50 Jahre alten sechsten Kapitel der »Studies« befassen? Zunächst einmal sicherlich, weil Harold Garfinkel und sein Co-Autor Egon Bittner darin überzeugend demonstrieren, dass die chronische Unvollständigkeit von Akten aus sozialen Dienstleistungsorganisationen, ein altes Ärgernis der empirischen Organisationsforschung, sich nicht nur relativiert, sondern auch neuen Sinn gewinnt, wenn man die betreffenden Dokumente vor dem Hintergrund der besonderen Bedingungen des Betriebs liest. Die Einsicht in die institutionelle Produziertheit und situationsbezogene soziale Lesbarkeit solcher Texte ist für die Forschung über organisatorische Darstellungspraktiken bis heute maßgebend. Dieser Aspekt wird uns im ersten Abschnitt beschäftigen.

Eine Befassung mit diesem Kapitel lohnt sich zum anderen deshalb, weil es nicht nur ein prototypisches Beispiel für das bietet, was Garfinkel schon 1948 als *seeing sociologically* (Garfinkel 2006) vorstellt, nämlich: soziale Dinge in neuer Weise sichtbar zu machen², sondern, weil er mit seinem in diesem Kapitel zum Ausdruck kommenden spezifischen Umgang mit dem Konzept von »Organisation«, wie sich heute zeigt, seiner Zeit weit voraus war. Dies erklärt vielleicht die eigentümliche Renaissance der Ethnomethodologie innerhalb der *Organization Studies* in den letzten zwei Jahrzehnten. Dem scheint zu widersprechen, dass Garfinkel und Bittner trotz der prominenten

1 Angesichts des Umstands, dass sich die sozialwissenschaftliche Beschäftigung mit dem Thema Organisation zunehmend zu einem multi- bzw. transdisziplinären Feld entwickelt, liegt es nahe, in diesem Zusammenhang Organisationssoziologie und *Organization Studies* synonym zu verwenden, selbst wenn der Bedeutungsumfang beider Begriffe nicht deckungsgleich ist.

2 »It has been Garfinkel's point from the beginning to end that approaches which reduce the detail of social life to concepts, typifications, or models lose the phenomenon altogether.« (Rawls 2006, 6).

Platzierung des Wortes »organizational« im Titel ihrer Arbeit auf eine organisations-theoretische Fundierung ihrer Aussagen verzichten. Dass dies kein Versehen darstellt, sondern ethnomethodologisch durchaus konsequent ist, d.h. Garfinkels Verständnis des Konzepts von Organisation und seines Gebrauchs entspricht, möchte ich im zweiten Abschnitt unter Bezugnahme auf einen etwa zeitgleich entstandenen Aufsatz seines Co-Autors Egon Bittner darlegen.³ Aus dieser Position blicke im dritten Abschnitt auf die verschiedenen Stufen der Konzeptionalisierung von »Organisation« in der Organisationssoziologie, um dann in einem vierten und letzten Schritt das Anregungspotential einer ethnomethodologischen »Re-Spezifikation« für die interpretative und prozessorientierte Organisationsforschung anzudeuten.⁴

2. Schlechte Akten?

Obwohl Garfinkel und Bittner ihre Ausführungen in den Rahmen eines Forschungsprojekts zu Patientenkarrieren an einer psychiatrischen Poliklinik stellen, haben wir hier keinen Bericht über eine empirische Untersuchung vor uns, sondern eher die analytische Rekonstruktion eines natürlichen Krisenexperiments⁵ mit den Autoren als Versuchspersonen. Im dem besagten Projekt nutzten Garfinkel und Bittner die einschlägigen Krankenakten als Datenmaterial, die sich aber als notorisch lückenhaft und ungenau herausstellten. An diesem für sie als Forscher ärgerlichen Umstand »schlechter Akten« nahm das Klinikpersonal eigenartigerweise keinen Anstoß. Jeder Forscher, der mit Dokumenten aus institutionellen Settings, insbesondere solchen aus sozialen Dienstleistungsorganisationen, zu tun hat, kennt dieses Phänomen der »schlechten Akten«. Umgekehrt weiß jeder Praktiker (und der entsprechend aufgeklärte Forscher!), dass berufliche Anfänger – und viele Qualitätsbeauftragte und Softwareanbieter –, die versuchen, Akten konsequent »richtig« zu machen, regelmäßig dabei scheitern, ja sogar ihre entsprechenden Bemühungen von erfahrenen Kollegen und Vorgesetzten als unangemessen, überflüssig oder als naiv beurteilt bekommen.⁶ Analoges kann man beob-

- 3 Egon Bittner (1921–2011), vier Jahre jünger als Garfinkel, hat diesen um zwei Wochen überlebt. Er war Garfinkels Forschungsassistent an der UCLA in den späten 1950er und frühen 1960er Jahren und wird in den *Studies* als Mitautor der Kapitel 6 und 7 angegeben (wobei sich in der Sekundärliteratur verschiedene Formulierungen der Autorschaft finden; meist fällt dabei Bittners Name unter den Tisch).
- 4 Man erwarte im Folgenden kein Sammelreferat über Garfinkels tatsächliche oder vermeintliche Einflüsse auf die Organisationssoziologie bzw. die Organizational Studies im Allgemeinen. Soweit sich darüber Fundiertes sagen lässt, haben dies z.B. Maynard & Clayman (1991), Boden (1994), Francis & Hester (2004), Rawls (2008), Llewellyn & Hindmarsh (2010), Llewellyn (2008; 2014) und Whittle & Housley (2017) bereits getan.
- 5 Krämer (2016) weist zurecht darauf hin, dass der im deutschen Sprachraum eingebürgerte Begriff »Krisenexperiment« bei Garfinkel keine wörtliche Entsprechung hat. In den *Studies* (Garfinkel 1967, S. 35ff.) ist von »breaching experiments« die Rede, was stärker auf die Störung als auf die durch sie ausgelöste (Sinn-)Krise abhebt.
- 6 Vgl. dazu die Untersuchung von Heath & Luff (2000), die sich ausdrücklich an den Aufsatz von Garfinkel und Bittner beziehen. Ihr Untersuchungsthema war die Einführung computergestützter Dokumentationssysteme in der Absicht handgeschriebene Arztbriefe und Krankenakte abzuschaffen, um so Vorkehrungen dafür zu treffen, dass nur noch gute Akten verfasst werden. Solche

achten, wenn man als Forscher Mitgliedern einer solchen Einrichtung sein Forschungsvorhaben schriftlich plausibel zu machen versucht. Je ausführlicher und genauer, d.h. je »besser« im engeren fachlichen Sinne die entsprechenden Schriftstücke ausfallen, umso mehr stellen sich bei den amtlichen Lesern Zweifel darüber ein, was eigentlich hinter diesem Ansinnen steckt. Dass für sie als erfahrene Forscher, die *bad records* so unerwartet kamen, mag man angesichts dessen Garfinkel und seinem Coautor nicht recht glauben.

Garfinkel und Bittner machen das eigenartig hartnäckige Ärgernis der charakteristischen Unvollständigkeit jedenfalls zu ihrem *eigentlichen Gegenstand*. Ihre – ethnomethodologisch konsequente – heuristische Unterstellung ist dabei, hier keinen Fall von Ignoranz, Inkonsequenz, Idiosynkrasie oder ähnlichem vor sich zu haben, sondern die kompetente praktische Lösung eines – zunächst unbekannten – interaktiven bzw. organisatorischen Strukturproblems. Wenn man nämlich die besonderen Bedingungen des Klinikbetriebs in Rechnung stellt, dann entpuppt sich das Ärgernis der Forscher in der Tat als eine für die Beteiligten in der Situation durchaus rationale und nachvollziehbare Form der Gestaltung von Dokumenten. Die Bedeutung und die besondere Rationalität der Einträge in den Krankenakten vermag allerdings nur zu ermessen, wer über die typischen Abläufe des Patientenkontakts, über die Umstände, unter denen die Eintragungen gemacht werden, über die zu erwartenden Leser sowie über die Beziehung zwischen ihnen und den Verfassern Bescheid weiß.

»... ihr Sinn (kann) von einem Leser nicht erschlossen werden, ohne dass er nicht auch etwas weiß oder annimmt über eine typische Biographie und über typische Absichten des Benutzers der Ausdrücke; über typische Umstände, unter denen solche Kommentare geschrieben werden; über einen typischen früheren Verlauf der Transaktionen zwischen den Berichtenden und dem Patienten; oder über eine typische Beziehung einer konkreten oder potenziellen Interaktion zwischen den Berichtenden und dem ((ins Auge gefassten oder denkbaren; S.W.)) Leser. Folglich tragen die Krankengeschichten weitaus weniger dazu bei, eine Interaktionsordnung offen zu legen, als dass sie ein Verständnis dieser Ordnung für eine korrekte Deutung voraussetzen.« (Garfinkel & Bittner, zit.n. der deutschen Übersetzung von 2000, 119)

Als Erschwernis kommt für die Aktenverfasser hinzu, dass sie damit rechnen müssen, dass mögliche externe Leser die »sinnergänzende« *ad hoc*-Praktiken nicht in gleichem Maße einsetzen bzw. im Zweifels- und Kontroll-Fall eigensinnig suspendieren⁷, man

Dokumentationssysteme werden von den Beschäftigten typischerweise nur mit großen Widerständen angenommen, oft sogar boykottiert. Heath & Luff arbeiten heraus, dass durch die neuen Dokumentationsformate eingespielte soziale Praktiken des Lesens und der Darstellung nicht mehr unterstützt werden, wodurch deren soziale, d.h. setting-spezifische Lesbarkeit leidet.

- 7 »Whenever a member is required to demonstrate that an account analyzes a setting, can be used as a guide to action, or can be used to locate comparable activities, the uses, invariably and without remedy, these practices of etc., unless, let it pass, the pretense of agreement, this retrospective-prospective reconstruction of a present state of affairs, sanctioned vagueness, monster barring, exception, and so on, with which he achieves the demonstration as an adequate-demonstration-for-all-practical-purposes. Now then, he comes over a course of time to be engaged in this without having to give it a second thought.« (Garfinkel, in: Hill & Crittenden 1968, 225).

dem primär adressierten internen Leser aber gleichzeitig keine allzu großen Redundanzen zumuten darf. Solche kompetenten Leser rezipieren (und akzeptieren) die Texte ihrerseits vor dem Hintergrund der *praktischen Umstände*, mit denen sie sich gerade konfrontiert sehen, d.h. dass der

»*tatsächliche(r)* Inhalt ((der Akten; S.W.)) [...], über die verschiedenen Gelegenheiten ihrer Verwendung hinweg in seiner Bedeutung nicht identisch blieb und auch nicht identisch bleiben musste. Die Bedeutungen von Berichten schwanken sowohl faktisch als auch gezielt (*actually and by intent*) im Hinblick auf die Begleitumstände. ... Man könnte sagen, dass die potenzielle Verwendung von Krankengeschichten den sich entwickelnden Interessen des Benutzers bei ihrem Gebrauch folgt und nicht umgekehrt.« (Ebenda)⁸

Die permanenten Schwierigkeiten der Forscher mit den *bad clinical records* sind somit »ganz normal«, rühren sie doch daher, dass das Berichtswesen und die selbst berichtenden Aktivitäten der Berichterstatter integrale Merkmale der gängigen Praktiken der Klinik sind, um das täglich anfallende Arbeitspensum bewältigen zu können.

»Die Crux des Phänomens liegt [...] in der Verklammerung von Berichten und sozialem System, das diese Berichte bedient und von diesen Berichten bedient wird. Wenn man klinische Berichte unter diesem Blickwinkel betrachtet, ist das Uninteressanteste, was über sie gesagt werden kann, dass sie »nachlässig« geführt werden.« (Garfinkel & Bittner 2000, 115)

Der Inhalt der Akten bestimmt sich somit erst in der Situation ihres Gebrauchs, d.h. in der konkreten Interaktion. Eine wesentliche Leistung dieses Aufsatzes besteht also in der grundlegenden Klärung der sozialen Produziertheit und situativen Lesbarkeit schriftlicher Dokumente. Die Autoren setzen sich freilich nicht konkret mit den Akten *als Texten* auseinander. Allerdings geben sie *en passant* einen wichtigen heuristischen Hinweis für die Weiterentwicklung der Analyse. Sie stellen die These auf, dass solche Akten Äußerungen in einem Gespräch ähneln, dessen Beteiligte sich zwar nicht kennen, aber gleichwohl in der Lage sind, Anspielungen und indirekte Hinweise zu verstehen, weil sie bereits wissen, worüber geredet werden könnte. Wie Aktenverfasser aber bei der Formulierung ihrer Texte und Leser bei deren Lektüre konkret vorgehen, bleibt weitgehend ungeklärt und ließ sich auch vermutlich auf dem methodisch-analytischen Niveau der ethnographisch operierenden frühen Ethnomethodologie noch nicht rekonstruieren.⁹

8 Ganz im Sinn von Wittgensteins Diktum: »Die Bedeutung eines Wortes ist sein Gebrauch in der Sprache«.

9 Für die Fortsetzung dieser Geschichte sei auf den Aufsatz von Heiko Hausendorf in diesem Band verwiesen, der Aspekte und Weiterentwicklungen einer ethnomethodologisch inspirierten Textanalyse aus (s)einer linguistischen Perspektive intensiver beleuchtet. Vgl. dazu auch Wolff (2006).

3. Das Konzept der Organisation

Ich komme damit zu meinem zweiten Punkt. Hier möchte ich klären, was hinter dem »*organizational*« im Titel steckt. Zunächst ist auf eine Kuriosität hinzuweisen, nämlich auf die eigentümliche Gestaltung der Überschrift innerhalb des Buches. Es finden sich nämlich zwei Varianten der Überschrift, was die *Verwendung der Anführungszeichen* betrifft. In der Inhaltsangabe (also unter *Contents*) steht:

»Good organizational reasons for ›bad‹ clinical records«

Zunächst fällt auf, dass dies die einzige der acht Kapitelüberschriften in der Inhaltsangabe der »Studies« ist, in der Anführungszeichen verwendet werden, und zudem, dass hier der Titel *als Ganzer* in Anführungszeichen steht. Das könnte dreierlei bedeuten,

- dass es sich hierbei um ein *Zitat* handelt und nicht um eine eigene Aussage, was freilich angesichts der nochmaligen Verwendung von Anführungszeichen bei ›bad‹ eher unwahrscheinlich ist;
- dass es sich um eine alltagsweltliche oder wissenschaftliche *Umschreibung eines Themas* handelt, zu dem man eine Bemerkung machen will;
- dass die Anführungszeichen auf eine *Infragestellung des theoretischen Anspruchs* der gesamten Aussage oder auf eine Distanzierung von einer entsprechenden organisationswissenschaftlichen Feststellung hinweisen.

Die zusätzlichen Anführungszeichen *nur bei ›bad‹* signalisieren, dass die klinischen Aufzeichnungen in Wirklichkeit nicht ›schlecht‹ sind, wie man vielleicht denken könnte; und dass sich für diese neue Qualifizierung organisatorische Gründe vorbringen ließen, die die Autoren – siehe die Anführungszeichen, die die ganze Aussage betreffen – aber nicht unbedingt teilen.

In der Kapitelüberschrift im Buch selbst sind die Anführungszeichen dagegen anders gesetzt:

»Good« organizational reasons for »bad« clinical records

Sowohl »good« wie »bad« weisen hier auf fragwürdige und analytisch aufzuklärende (Miß-)Verständnisse hin – wobei der Status der *organizational reasons* offenbleibt.

Überhaupt ist die nachlässige Verwendung der Worte »organization« und »organizational« im Aufsatztext auffällig. »Organizational« wird nicht nur im Sinne von *Organisationsstruktur* verwendet, sondern auch als Bezeichnung für ein *Element* der Organisationsstruktur (neben anderen wie Personal, Policy oder Prozeduren), im Sinne von *organisatorischer Begründung*, die in dem Aufsatz formuliert werden soll oder als *Arbeitsort* für bestimmte Beschäftigte. Schließlich finden sich offensichtliche *Ersetzungen* durch bedeutungsverwandte Worte wie *enterprise* oder *bureaucracy*, die in der deutschen Übersetzung aus dem Jahre 2000 einheitlich mit »Organisation« übersetzt wurden.

Rawls (2008) weist daraufhin, dass obwohl Garfinkel sich immer wieder mit institutionellen Settings wie Gefängnissen, Gerichten, Kliniken, psychiatrischen Anstalten oder Kriseninterventionszentren befasst hat und, ungeachtet seiner prominenten Rolle als Anreger der späteren *studies of work*, er seine theoretische Position zu Fragen von Organisation und Organisieren unexpliziert lässt. Trotz des »organizational« im Titel enthält auch dieser Aufsatz jedenfalls keinen expliziten Verweis auf Organisationstheorie(n) oder organisationswissenschaftliche Argumente. Die gemachten Aussagen sollen aber offenbar durchaus für eine Vielzahl organisatorischer Kontexte gelten. Maynard & Clayman (1991, 404) sprechen davon, Garfinkels Interessen seien (nicht nur) bei dieser Studie *institutionell indifferent* gewesen.¹⁰

Dies hängt sicherlich damit zusammen, dass nach ethnomethodologischem Verständnis »Organisation« kein selbstverständlicher Ausgangspunkt, gleichsam eine soziale Tatsache *sui generis* darstellt, sondern grundsätzlich als eine *konzeptuelle Ressource* verstanden wird, mit der außerhalb wie innerhalb der Organisationssoziologie gleichermaßen interpretativ gearbeitet wird. Die Funktionsweise dieses »concept of organization« hat Garfinkel's Coautor Egon Bittner in einem fast zeitgleich mit den *Studies* (nämlich 1965) veröffentlichten Aufsatz (hier zitiert nach Bittner 1974) ausführlicher dargelegt, dem wir uns jetzt kurz zuwenden wollen.

Organisationstheoretisch ambitionierte Ethnomethodologen wie Anderson, Sharrock & Hughes (1990), Orr (1995, 1996) oder Rawls (2008) haben Bittner's Arbeit als einen – leider weitgehend unbeachtet gebliebenen – Meilenstein des ethnomethodologischen Organisation-Verständnisses gewürdigt. Dabei hat sie dezidiert nicht *die* Organisation zum Gegenstand, sondern das Konzept »Organisation« als eine Interpretationsressource, die Mitglieder nutzen können, um ihre situativen Aktivitäten zu vollziehen, zu verstehen und zu begründen. Hinsichtlich dieser Funktion ähnelt es Regeln, Kategorien und Normen, die nach ethnomethodologischem Verständnis ebenfalls keine abstrakten Algorithmen oder Strukturvorgaben darstellen, die Handeln von vornherein festlegen oder steuern, sondern die von Mitgliedern *als interpretative Ressource* verwendet werden um soziale Handlungen wie z.B. Rechtfertigungen, Entschuldigungen, Sanktionierungen, Bewertungen etc. zu realisieren und in der Situation auftauchende praktische Probleme interaktiv zu lösen. Bittner's eigene ethnographische Untersuchungen des *Policing on Skid-Row* (1967) zeigen beispielsweise, wie Polizeibeamte kreativ mit Gesetzen und Vorschriften und deren Einsatz bei der Bewältigung schwieriger Arbeitssituationen im unmittelbaren Bürgerkontakt umgehen.¹¹

Das Konzept der Organisation ist aber auch selbst *Teil des Handlungsfeldes*, das die Organisationssoziologie in den Blick nimmt. Die Organisationssoziologie eignet sich also ein Konzept an, welches von denen, die sie sich zu untersuchen vernimmt, selbst

10 Man darf hinzufügen, dass ethnomethodologische und konversationsanalytische Autoren bemerkenswert oft und in ganz unterschiedlichen Zusammenhängen die Wörter *organization* bzw. *organizational* in den Mund nehmen und zudem recht locker mit der Unterscheidung von *institutionell* und *organisatorisch* umgehen.

11 Ähnliches beschreiben die frühen ethnomethodologischen Studien von Zimmerman (1969) und Wieder (1974) über Arbeitsprozesse in Sozialverwaltungen bzw. in Heimen für jugendliche Straftäter.

zur Beschreibung dessen verwendet wird, was sie erst erforschen will. Die Konzepte ›Organisation‹ oder ›Bürokratie‹ sind demnach, wie es David Silverman formuliert, »*firmly grounded in the »natural attitude«*«. Sofern die Bürokratie- und Organisationstheorien überhaupt Theorien darstellten, sind sie »*refined and purified version(s) of the actor's theorizing*« (1975, 300).

Obwohl deshalb der Begriff ›Organisation‹ zu einer Kategorie von Ausdrücken gehört, um die sich ein *air of informed vagueness* halte, gäbe es, so Egon Bittner, doch bestimmte Konventionen, wie er zu gebrauchen sei. Gemeint sind damit stabile interpretative Assoziationen von Personen, die gemeinsam an der Erreichung bestimmter, festgelegter Ziele arbeiten. Ein entscheidendes Merkmal einer Organisation sei beispielsweise, dass sie bewusst auf die Erreichung dieser Ziele hin gestaltet sei. »Weil Organisationen Handlungsprogramme implementieren bzw. selbst aus Handlungsprogrammen bestehen, die auf umfassenden und rationalen Planungen fußen, werden sie selbst als Belege einer formalen oder rationalen Organisation angesehen, um sie so von anderen Formen zu unterscheiden.« (Bittner 1974, 69) Die Unterscheidung zwischen der formellen und der informellen Organisation rekurriert auf entsprechende Selbst-Beschreibungen, wie sie sich in Organigrammen, Dienstverteilungsplänen oder Geschäftsordnungen niederschlagen. Was solchen Charts entspricht, wird als Teil und Beispiel für formale Organisation behandelt. Andere, dadurch nicht gedeckte Regeln, Muster oder Handlungen erscheinen als Abweichungen davon und werden dem Bereich der *informellen Organisation* zugeschlagen. Bittner empfiehlt sich anzusehen, wie die Mitglieder die Unterscheidung von formaler und informeller Organisation in praktische Handlungsvollzüge einführen und als eine Vorgehensweise nutzen »*for achieving the local sense of unity, meaningfulness and typicality of organizational actions*« (Pollner & Emerson 2001, 125f.). Er selbst nennt drei Beispiele für den Umgang dem Konzept der Organisation (Bittner 1974, 78-80):

Angesichts dessen, dass die abstrakten Regeln einen gewissen Spielraum für Handlungsweisen einräumen, die als »Antworten« auf sie denkbar, selbst aber nicht im Detail geregelt sind, kann man durch demonstrativen Verweis auf Regeln, vieles, was man eben tut oder das, was eben getan werden muss, als eine legitime Antwort auf die Regeln verständlich und nachvollziehbar machen. Bittner nennt dies ein *gambit of compliance*. ›Organisation‹ lässt sich weiterhin als ein *Modell für stilistische Einheit* verwenden. Indem man sich auf dieses Konzept bezieht, lassen sich etwa zentrifugale Kräfte und Heterogenität markieren und disziplinieren, insofern Kohärenz von Verhalten und Erscheinung vermeintlich die Rationalität der formalen Organisation ausmacht. Schließlich eignet sich der Verweis auf ›Organisation‹ dafür, ein auf den ersten Blick sinnloses Verhalten neu und angemessen erscheinen zu lassen, indem man seine Bedeutung für das große Ganze herausstellt. Missmanagement und Verschwendung können, so Bittner, als zufällig oder nebensächlich oder sogar als gerechtfertigt erscheinen, wenn man sie im »organisatorischen Rahmen« sieht. Ebenso wie stumpfsinnige Arbeitsanweisungen auf diese Weise plötzlich rationale Aspekte gewinnen. Umgekehrt ließen sich dadurch Verbote und Sanktionierungen von Handlungen begründen, die aus einer ersten engeren Sicht durchaus noch als in Ordnung erschienen waren. Hier spricht Bittner von dem Gebrauch des Konzepts Organisation als »unterstützende Bezugnahme« (*corroborative reference*).

4. Vom Schicksal der ›Organisation‹ in der Organisationssoziologie

Ungeachtet seiner alltagsweltlichen Fundierung nutzt Organisationsforschung das Konzept der Organisation als ihren zentralen theoretischen Grundbegriff. Man kann die Geschichte der Organisationssoziologie geradezu entlang der Frage rekonstruieren, wie jeweils mit dem Grundbegriff ›Organisation‹ und der Unterscheidung zwischen programmierten formalen Strukturen und dem, was ungeplant, unbeabsichtigt, naturwüchsig dazu kommt, den informellen Strukturen also, umgegangen wird. Dabei lassen sich fünf Stufen unterscheiden:¹²

Stufe 1: Die idealtypische formale Organisation:

Obwohl ›Organisation‹ schon um das Ende des 18. Jahrhunderts als Begriff auftaucht (und zunächst zur Beschreibung einer Eigenschaft von Gesellschaft verwendet wird; vgl. Starbuck 2003: 156), ist die Vorstellung von ›Organisation‹ als verallgemeinerbarem Konzept selbst *erst Anfang des 20. Jahrhunderts* entstanden. Es spricht einiges dafür, dass es die *Business Schools* waren, die ›Organisation‹ (mit-)kreiert haben, nicht zuletzt deshalb, weil das Konzept der formalen Organisation der Sicht des Managements und anderer professioneller Organisationsgestalter entgegenkam (Czarniawska 2003). Zu Beginn der Disziplinentwicklung wird Organisation *als institutionelle und instrumentelle Einheit* verstanden und zu gestalten versucht: Soziologisch durch Max Weber als Idealtyp einer rationalen bürokratischen Ordnung im Sinne eines auf definierte Zwecke ausgerichteten effizienten Mitteleinsatzes, mit eindeutiger Hierarchie und Arbeitsteilung – insoweit als Inbegriff legaler Herrschaft. Sozial-Ingenieure wie Taylor und Fayol behandeln die Organisation gleichsam als mechanisches Kunstwerk, dessen Funktionieren durch die formale Struktur bis ins Detail durchgeregelt ist bzw. werden kann. Soziale, sachliche und zeitliche Redundanzen und Reibungsflächen sind bei dieser Form des – *wissenschaftlichen* – Managements tendenziell auf null reduziert.

Stufe 2: Die (Er-)Findung des Informellen:

Mit den 1930er Jahren beginnt eine zweite Stufe, die durch die Entdeckung der ›menschlichen Seite‹ der Organisation gekennzeichnet ist. Diese wird zunächst als störender, nicht einpassbarer Rest beklagt, dann aber zunehmend als eigene, der *formellen korrespondierende informelle* Seite der Organisation identifiziert, idealisiert und bald auch gezielt zu funktionalisieren versucht. Aus der Sicht der *Human Relations*-Schule bestimmt sich die formelle Struktur in Abgrenzung und als Ergänzung der informellen Seite des Gruppenverhaltens bzw. der Gruppendynamik. Formalität und Informalität gelten zunächst als *separate structures* (Katz & Kahn 1966), die auszubalancieren bereits Chester Barnard (1938) den *executives* als zentrale Aufgabe zuweist. Führungstheorien werden entsprechend als *Zwei-Faktoren-Ansätze* gestaltet. Dem rationalen wird das *natürliche* Modell der Organisation gegenüber bzw. zur Seite gestellt, wonach die Organisation neben

12 Bei der folgenden Schilderung orientiere ich mich an der Periodisierung, die v. Groddeck & Wilz (2015) und Tacke (2015) im Hinblick auf die analytische Behandlung von Formalität und Informalität innerhalb der Organisationssoziologie vornehmen.

der Zielerreichung noch andere soziale Funktionen zu erfüllen hat bzw. durch die formalen Strukturen ungedeckte »Schattenseiten« aufweist. Blau & Scott (1962) können sich dann die Anwendung allgemeiner Regeln auf spezielle Fälle ohne die Beteiligung der informalen Organisation schon gar nicht mehr vorstellen. Diese Beteiligung ergebe sich quasi zwangsläufig im praktischen Vollzug der Umsetzung der formalen Organisation. Formale und informelle Strukturen greifen ihrer Meinung nach *systematisch ineinander*, was ihre Unterscheidbarkeit problematisch und so die Unterscheidung selbst analytisch zunehmend unhandlich macht.

Stufe 3: Formale Organisation als Institution:

Eine nächste Stufe des methodischen Gebrauchs des Konzepts der formalen Organisation ist mit dem Aufkommen des *Neo-Institutionalismus* erreicht. Die Formalstruktur der Organisation wird dabei nicht mehr als Ergebnis interner Gestaltungs- und Kalkulationsprozesse, sondern als Antwort auf Legitimationsanforderungen aus dem jeweils relevanten »Feld« konzipiert. Formale Strukturen fungieren primär als Fassaden, mit denen man institutionelle Erwartungen und Vorgaben aus der Umwelt aufnimmt und sichtbar umsetzt. Rationalität wird mit Legitimität kurzgeschlossen. Meyer & Rowan (1977) sprechen von *Mythen und Zeremonien der Rationalität*, weil die damit angezeigte Rationalität auf dem Glauben an eine Fiktion beruht. Möglichen Dysfunktionalitäten beugt man dadurch vor, dass man konzeptionell wie praktisch die konventionell gestaltete Schauseite vom Kern der eigentlichen Arbeit entkoppelt. Was hinter den Fassaden und auf den Hinterbühnen geschieht, verschwindet in einem nicht weiter bestimmten *schwarzen Loch der Informalität*.

Stufe 4: Organisation als Kultur und Spiel:

In den 1980er Jahren etabliert sich eine vierte Variante: die Theorie der *Organisationskultur*. Die formelle Organisation entwickelt sich danach entsprechend ihrer kulturellen Einbettung. Kulturelle Überzeugungen und Wertvorstellungen beeinflussen unmittelbar die Strukturierung von Organisationen und können ggf. zu deren Leistungssteigerung funktionalisiert werden. Einschlägige Stichworte sind Kultur- und Wertemanagement, *corporate identity* und *corporate design*. Wenn sich das, was als formal gilt, nur noch als kulturell eingebettet und bedingt verstehen lässt, dann lässt sich kaum mehr zwischen Formalität und Informalität unterscheiden, d.h., die Unterscheidung verliert weiter an Aussagekraft. In dieselbe Richtung wirken sich Konzeptualisierungen aus, die das, was in Organisationen passiert, auf *Mikropolitik* oder *Machtspiele* reduzieren. Formalstrukturen sind dann »letzten Endes ... nichts anders als eine ebenso provisorische, ebenso kontingente und vor allem *partielle Kodifizierung* (Formalisierung) der Spielregeln, die sich in dem der Organisation zugrundeliegenden Handlungssystem durchgesetzt haben« (Crozier & Friedberg 1979, 65).

Stufe 5: Organisation als Prozess:

Wie v. Groddeck & Wilz (2015, 22) resümierend feststellen, hat sich in den letzten beiden Jahrzehnten durch das Aufkommen praxistheoretischer, poststrukturalistischer, netzwerktheoretischer und ANT-Ansätze die interpretative Brauchbarkeit des Konzepts der

Organisation noch weiter reduziert, »insoweit diese ((neuen Entwicklungen; S. W.)) auf einen starken Organisationsbegriff zu Gunsten der Betonung von Praxis, Prozesshaftigkeit und Temporalität ganz verzichten.« Bei hier maßgeblichen Autoren wie Bruno Latour oder Karl Weick hat Organisationsforschung nicht mehr die Aufgabe über Organisationen als Institutionen zu sprechen, sondern das Spezifische des *Organisierens als Prozess* herauszustellen.¹³ Der Objektbereich der organisationswissenschaftlichen Forschung wird damit entgrenzt. Organisationen, ihre Grenzen und Strukturen ergeben sich als *Resultate* von Sinnzuschreibungsprozessen, sind also nicht mehr Ausgangspunkte oder gar Determinanten organisationaler Praxis. Das, was »Organisation« ist, muss jeweils situations- und kontextbezogen hergestellt, sozusagen als *punktueller Fixierung von Chaos* kurzfristig stabilisiert werden (Weick & Quinn 1999). Damit haben »substantielle Konzipierungen eines Organisationsbegriffs ausgedient, da die Organisation in jeder Situation praktisch neu hervorgebracht wird bzw. »alte« Vorgaben praktisch (re)aktualisiert werden müssen.« (von Groddeck & Wilz 2015, 25).

5. Organisieren als practical accomplishment

Die gerade vorgestellte Stufenfolge stellt weder eine evolutionäre Entwicklungslinie dar, noch lassen sich alle Varianten der Organisationsforschung trennscharf darin einordnen. Ein Blick in aktuelle Hand- und Lehrbücher zeigt, dass in der einschlägigen *scientific community* immer noch viele Varianten des *concept of organization* vertreten und durchaus anspruchsvolle Versuche zu »Rettung der Organisation« unternommen werden (z.B. von Ahrne & Brunsson 2019). Und dennoch:

- die mageren Erträge der Kontingenz-Forschung, die verallgemeinerbare Eigenschaften für alle Organisationstypen auf statistischem Wege zu ermitteln versucht, oder doch die faktische Irrelevanz jener wenigen Merkmale, die sich als verallgemeinerbar herausgestellt haben,
- die zunehmende Unschärfe der Grenzen von Organisationen, verursacht und ermöglicht durch neue IuK-Technologien, Beschäftigungsformen, Wertschöpfungsketten und die zunehmende Vielzahl und Unterschiedlichkeit relevanter Umwelten und damit Erwartungen, mit denen sich Organisationen konfrontiert sehen,
- die fortschreitende Virtualisierung, Digitalisierung und Ent-Räumlichung,
- die offensichtlichen Wahrnehmungs- und Wissenslücken vieler, und gerade vieler erfolgreicher Manager im Hinblick auf ihre eigene Organisation und deren Eigenschaften, wie auch hinsichtlich der Merkmale und Entwicklungen relevanter Umwelten,
- die Relativierung von Organisation als prototypischer Form der Organisierung angesichts der zunehmenden Bedeutung alternativer Optionen wie Märkten und Netzwerken neben, zwischen, aber auch innerhalb von Organisationen,

13 Repräsentative Überblicke liefern Hernes (2014) und Langley & Tsoukas (2017).

- die geringe Halbwertszeit und Zeitstabilität von Mitgliedschaften in Organisationen wie diesen selbst,
- das beträchtliche Ausmaß von Inkonsistenz und loser Kopplung im Hinblick auf Ziele, Aktivitäten, Entscheidungen, Sinnbezüge und Orientierungen, das in Organisationen zu beobachten ist, ohne dass dies deren Funktionieren notwendig negativ tangieren würde,

diese und andere in dieselbe Richtung weisende Befunde sprechen dafür, dass das Konzept der Organisation selbst im organisationswissenschaftlichen Mainstream ganz offensichtlich an empirischer Relevanz, theoretischer Plausibilität und forschungspragmatischer Nutzbarkeit verliert. Für einige Mitglieder dieser *scientific community* wirft dies sogar die Grundsatzfrage auf, ob die Organisationssoziologie als eigene Disziplin noch eine Zukunft hat. Die Essentialisierung der Organisation könnte sich sogar, um einen Aufsatztitel von Barbara Czarniawska (2013) zu zitieren, als theoretisches wie als praktisches »*obstacle to organizing*« erweisen. Nicht nur Gerald F. Davis (2009) ist sich sicher, dass die große Zeit von »Organisation« als einem Schlüsselement unserer Zeit ebenso vorbei ist, wie jene der Phantasien von einer »Gesellschaft der Organisationen«, zumindest dann, wenn damit jene Organisationsformen gemeint sind, die beim Entstehen der meisten immer noch aktuellen Organisationstheorien als empirische Referenzen gedient haben (vgl. dazu Wolff 2015). Einer der prominentesten Organisationssoziologen, William Starbuck (2007: 24), fordert angesichts dessen seine Kolleginnen und Kollegen gar dazu auf, sich auf den Weg zu einer »zweckmäßigeren Mythologie« zu machen. Die Existenz einer Kategorie »Organisation« habe als Leit-Mythos für die Organisationsforschung ausgedient.

Es ist schon eine Ironie der Wissenschaftsgeschichte, dass sich die langen prekären Rezeptionsbedingungen für die Ethnomethodologie in dem Maße zu verbessern scheinen, indem Bedeutung und Bindungskraft des Organisationskonzepts als Grundbegriff wie als Grenzobjekt organisationswissenschaftlicher Bemühungen nachlassen. Ein Indiz dafür ist, dass sich seit etwa der Jahrhundertwende nicht nur die Aufsätze von Ethnomethodologen und Konversationsanalytikern in organisationswissenschaftlichen Zeitschriften mehren, sondern dass auf einmal der Ethnomethodologie als Bezugstheorie und Garfinkel als vermeintlichem Klassiker der *Organization Studies* eigene Kapitel in repräsentativen Handbüchern eingeräumt werden.¹⁴ Die (Wieder-)Entdeckung der Ethnomethodologie in der Organisationssoziologie beschränkt sich allerdings meist auf die Rückbesinnung auf die klassischen Werke der 1960er und 1970er Jahre. Nur langsam werden auch die späteren von Garfinkel durchgeführten bzw. angeregten *studies of work* rezipiert.¹⁵ Von Seiten neo-institutionalistischer Organisationsforscher gehen in letzter Zeit wieder verstärkt »unsittliche« Kooperationsangebote ein, d.h. solche, die die Ethnomethodologie als Baustein für ihre eigene *microfoundation* vereinnahmen wollen und sie damit trivialisieren (wie z.B. durch Powell & Rerup 2016).

14 Siehe z.B. Adler et al. (2014); Helin u.a. (2014) oder Langley & Tsoukas (2017).

15 Für einen kurzen Überblick vgl. vom Lehn (2014, 154ff.).

Der Organisationswissenschaftler, der zumindest, was die Begrifflichkeiten und bestimmte Grundüberzeugungen angeht, ethnomethodologischen Positionen am nächsten kommt, ist Karl Weick, der den von ihm maßgeblich entwickelten *sense-making-approach* mit den Worten charakterisiert: »The basic idea of sensemaking is that reality is an ongoing accomplishment that emerges from efforts to create order and make retrospective sense of what occurs.« (Karl Weick 1993, 635) Weick bezieht sich ausdrücklich auf Garfinkel als seinen diesbezüglich wichtigsten Anreger und gibt gleich noch sein diesbezügliches Erweckungserlebnis preis: »... how I first got interested in sensemaking. My fascination with this topic goes back to a conversation in the early 1960s with Harold Garfinkel and Harold Pepinsky. The context was Garfinkel's study of decision making in juries.« (Weick 1995: 10). Sein heuristischer Leitsatz, »adding ›-ing‹ to organizationally relevant words«, also von ›organization‹ zum ›organizing‹ über zu gehen (Weick 2010: 108), entspricht punktgenau Harvey Sacks' Empfehlung für ethnomethodologisch-konversationsanalytisches Vorgehen: nämlich an Substantive (und soziale Tatsachen aller Art) immer ein »to do« anzuhängen (Churchill 1971).

Trotz seines schon mehr als ein halbes Jahrhundert währenden Flirts mit der Ethnomethodologie weiß Weick freilich genau, dass er dabei als Organisationswissenschaftler mit dem Feuer spielt.¹⁶ Mir kommt diesbezüglich die Widmung in den Sinn, die Mehan & Wood ihrem Buch »The Reality of Ethnomethodology« aus dem Jahre 1975 voranstellten: »For Aaron ((gemeint ist Aaron Cicourel, S.W.)), who first served us the sweet poison«. Weick hat das »süße Gift« der Ethnomethodologie mit kräftigen Dosen Pragmatismus, kognitiver (Sozial-)Psychologie und Evolutionstheorie zu neutralisieren versucht und sich im Übrigen auch nur vorsichtig den Niederungen der Empirie von *sensemaking in real time* genähert. Insoweit hat er vielleicht Garfinkel's Konzept der retrospektiven Sinnstiftung ein wenig zu wörtlich genommen.¹⁷

Vor dem Hintergrund der ethnomethodologischen Respezifikation des Organisationsbegriffs darf man vermuten, dass die Organisationssoziologie den (Bedeutungs-)Verlust ihres angestammten analytischen Bezugspunkts bzw. integrierenden Grenzbereichs theoretisch wie institutionell nur schwer wird kompensieren können. Die Schwierigkeiten sich davon zu lösen hängen im Kern damit zusammen, dass ›Organisation‹ als *common sense*-Konzept eine eminent große *face validity* besitzt. Wie uns Egon Bittner gezeigt hat, ist ›Organisation‹ eben eine Formel, die man an alle möglichen Arten von Problemen für eine Lösung herantragen kann. Bekanntlich tritt die Ethnomethodologie nicht in Konkurrenz zu den »schlechten« alltagsweltlichen oder organisationswissenschaftlichen Um- bzw. Beschreibungen der ›reproduction

16 Von Weick (1968) stammt übrigens die erste und, soweit ich sehe, einzige organisationswissenschaftliche Rezension von Garfinkel's Buch – zudem eine der ganz wenigen ausdrücklich positiven und um Verständnis bemühten.

17 Llewellyn & Hindmarsh (2010) halten diesbezüglich kritisch fest: »Despite the frequency with which sensemaking is rhetorically framed as social activity accomplished ›in and through interaction with others‹ [...], studies in this literature have conspicuously *not* analysed sensemaking in real time. [...] Ethnomethodology is not ›at home‹ in the production of historical studies or research that aims to imaginatively reconstruct sensemaking from *post hoc* sources«, wobei sie vor allem Weick's klassische Studie über das »The Mann Gulch Disaster« im Auge haben (Weick 1993).

of institutional settings« (Heritage 1984, 229), zumal deren Autoren und Rezipienten jeweils »gute Gründe« dafür haben dürften. Aber gleichwohl,

»...when such authors do gloss some category of person, scene, or form of organization, there will always be an opportunity for an ethnomethodological respecification that reveals practical ways in which members handle the practical and moral relevance of such delineation and, in doing so, find organizations in the details of ordinary work.« (Llewellyn 2014, 314)

Literatur

- Adler, P. et al. (Hg.) (2014): *The Oxford Handbook of Sociology, Social Theory, and Organization Studies*. Oxford: Oxford University Press.
- Ahrne, G. & Brunsson, N. (Hg.) (2019): *Organization outside Organizations: The Abundance of Partial Organization in Social Life*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Anderson, R. J., Sharrock, W. & Hughes, J. A. (1990): The Division of Labour. In: *Réseaux* 8: 237-252.
- Barnard, C.I. (1938): *The Functions of the Executive*. Cambridge (Mass.): Harvard University Press.
- Bittner, E. (1967): The Police on Skid-Row: A Study of Peace Keeping, *American Sociological Review* 32: 699-715.
- Bittner, E. (1974): The Concept of Organization. In: Turner R. (Hg.), *Ethnomethodology: Selected Readings*. Harmondsworth: Penguin, S. 69-81 (Erstveröffentlichung in: *Social Research* 32 (1965): 239-255).
- Blau, P.M., & Scott, W.R. (1962): *Formal Organizations: A Comparative Approach*. San Francisco: Chandler Publishing Company.
- Boden, D. (1994): *The Business of Talk: Organizations in Action*, Cambridge: Polity Press.
- Churchill, L. (1971): Ethnomethodology and Measurement. *Social Forces* 5: 182-191.
- Crozier, M. & Friedberg, E. (1979): *Macht und Organisation: Die Zwänge kollektiven Handelns*. Königstein/Ts: Athenäum.
- Czarniawska, B. (2013): Organizations as Obstacles to Organizing. In: Robichaud, D. & Cooren, F. (Hg.), *Organization and Organizing. Materiality, Agency, and Discourse*. New York: Routledge, S. 3-22.
- Davis, G. F. (2009): The Rise and Fall of Finance and the End of the Society of Organizations. *Academy of Management Perspectives* 23: 27-44.
- Francis, D. & Hester, S. (2004): *An Invitation to Ethnomethodology*. London u.a.: Sage.
- Garfinkel, H. & Bittner, E. (1967): »Good« Organizational Reasons for »Bad« Clinic Records. In: Garfinkel, H., *Studies in Ethnomethodology*, Englewood Cliffs: Prentice-Hall, S. 186-207 (deutsche Übersetzung in: *System Familie* 13 (2000): 111-122).
- Groddeck, V. v. & Wilz, S. M. (Hg.) (2015): Auf dem Papier und zwischen den Zeilen. Formalität und Informalität in Organisationen. In: Dies. (Hg.), *Formalität und Informalität in Organisationen*. Wiesbaden: VS-Springer, S. 7-33.

- Heath, C., & Luff, P. (2000): Documents and Professional Practice: »Bad« Organisational Reasons for »Good« Clinical Records. In: Dies., *Technology in Action*. Cambridge: Cambridge University Press, S. 31-60.
- Heritage, J. C. (1984): *Garfinkel and Ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- Hernes, T. (2014): *A Process Theory of Organization*. Oxford: Oxford University Press.
- Hill, Richard J. & Crittenden, Kathleen S. (Hg.) (1968): *Proceedings of the Purdue Symposium on Ethnomethodology*. Lafayette: Purdue Research Foundation.
- Katz, D. & Kahn, R. (1966): *The Social Psychology of Organizations*. New York: Wiley.
- Krämer, H. (2016): Die Krisen der Ethnomethodologie. *Österreichische Zeitschrift für Soziologie* 41: 35-56.
- Langley, A. & Tsoukas, H. (2017): *The SAGE Handbook of Process Organization Studies*. London u.a.: Sage.
- Lehn, D. v. (2014): *Harold Garfinkel: The Creation and Development of Ethnomethodology*. Walnut Creek: Left Coast Press.
- Llewellyn, N. (2008): Organization in Actual Episodes of Work: Harvey Sacks and Organization Studies. *Organization Studies* 29: 763-769.
- Llewellyn, N. (2014): Garfinkel and Ethnomethodology, In: Adler, P.S. et al. (Hg.), *Oxford Handbook of Sociology, Social Theory and Organization Studies: Contemporary Currents*. Oxford: Oxford University Press, S. 299-317.
- Llewellyn, N. & Hindmarsh, J. (2010): Work and Organisation in Real Time: An Introduction, In: Dies. (Hg.), *Organisation, Interaction and Practice: Studies of Ethnomethodology and Conversation Analysis*, Cambridge, Cambridge University Press, S. 3-23.
- Maynard, D. W. & Clayman, S.E. (1991): The Diversity of Ethnomethodology. *Annual Review of Sociology* 17: 385-418.
- Meyer, M. & Rowan B. (1977): Institutionalized Organizations. Formal Structure as Myth and Ceremony. *American Journal of Sociology* 83: 340-363.
- Orr J. E. (1995) Ethnography and Organizational Learning: In Pursuit of Learning at Work. In: Zuccheromaglio C.; Bagnara S. & Stucky S.U. (Hg.), *Organizational Learning and Technological Change*. NATO ASI Series (Series F: Computer and Systems Sciences), Vol. 141. Berlin, Heidelberg: Springer, S. 47-60.
- Orr, J. E. (1996): *Talking About Machines. An Ethnography of a Modern Job*. Ithaca, NY: Cornell University Press.
- Pollner, M. & Emerson, R. M. (2001): Ethnomethodology and Ethnography. In: Atkinson, P. et al. (Hg.), *Handbook of Ethnography*. London: Sage, S. 118-135.
- Powell, W. W. & Rerup, C. (2016): Opening the Black Box: The Microfoundations of Institutions. In: Greenwood, R. et al. (Hg.), *The Sage Handbook of Organizational Institutionalism*, 2nd Edition, Sage Publishers, S. 329-355.
- Rawls, A. (2008): Harold Garfinkel, Ethnomethodology and Workplace Studies. *Organization Studies* 29: 701-732.
- Silverman, D. (1975): Accounts of Organizations: Organizational »Structures« and the Accounting Process. In: McKinlay, J. B. (Hg.), *Processing People: Cases in Organizational Behaviour*. New York: Holt, Rinehart and Winston, S. 269-302.
- Starbuck, W. H. (2003): The Origins of Organization Theory. In: Tsoukas, H. & Knudsen, C. (Hg.) *The Handbook of Organization Theory: Meta-Theoretical Perspectives*. Oxford: Oxford University Press, S. 143-182.

- Starbuck, W. H. (2007): Living in Mythical Spaces. *Organization Studies* 28: 11-25.
- Tacke, V. (2015): Formalität und Informalität. Zu einer klassischen Unterscheidung der Organisationssoziologie. In: Groddeck, V. v. & Wilz, S. M. (Hg.), *Formalität und Informalität in Organisationen*. Wiesbaden: VS-Springer, S. 37-92.
- Weick, K. E. (1968): Meaning and Misunderstanding. Review of Harold Garfinkel ›Studies of Ethnomethodology‹. *Contemporary Psychology* 14: 357-360.
- Weick, K. E. (1993): The Collapse of Sense Making in Organizations: The Mann Gulch Disaster. *Administrative Science Quarterly* 38: 628-652.
- Weick, K.E. (1995): *Sensemaking in Organizations*. Thousand Oaks u.a.: Sage.
- Weick, K. E. & Quinn, R. E. (1999): Organizational Change and Development. *Annual Review of Psychology* 50: 361-386.
- Weick, K. E. (2010): The Poetics of Process: Theorizing the Ineffable in Organization Studies. In: Hernes, T. & Maitlis, S. (Hg.), *Process, Sensemaking, and Organizing*, Oxford: Oxford University Press, S. 102-111.
- Wieder, L. D. (1974): *Language and Social Reality: The Case of Telling the Convict Code*. The Hague: Mouton.
- Whittle A. & Housley, W. (2017): Ethnomethodology. In: Langley, A. & Tsoukas, H. (Hg.), *The SAGE Handbook of Process Organization Studies*. London u.a.: Sage, S. 174-189.
- Wolff, S. (2006): Textanalyse. In: Ayaß, R. & Bergmann, J. R. (Hg.), *Qualitative Methoden in der Medienforschung*. Reinbek: Rowohlt, S. 245-273.
- Wolff, S. (2015): Organisation als Grenzobjekt? In: Appelt, M. & Wilkesmann, U. (Hg.), *Zur Zukunft der Organisationssoziologie*. Wiesbaden: VS-Springer, S. 23-46.
- Zimmerman, D. H. (1969): Record-keeping and the Intake Process in a Public Welfare Agency. In: Wheeler, S. (Hg.), *On Record: Files and Dossiers in American Life*, New York: Russell Sage, S. 319-354.

