

# Inhalt

Einleitung.....	13
Problematisierung.....	19
Das Ziel der Arbeit .....	23
Die untersuchungsleitenden Fragestellungen.....	25
Zum Aufbau der Arbeit: Anleitung zum Verstehensprozess .....	27
1	Allgemeine methodologische Überlegungen zum Untersuchungsdesign ..... 29
1.1	Verstehen..... 31
1.2	Strukturen erschaffen und verstehen ..... 35
1.3	Die dialogische Praxis der qualitativen Sozialforschung ..... 36
1.3.1	Gruppeninterpretation als kommunikativer Kampf und Tanz.. 39
1.3.2	Interpretationsarbeit fremdkultureller Daten als Anverwandlungsarbeit..... 41
1.4	Die qualitativen Formen des Denkens..... 43
1.4.1	Qualitative Induktion..... 43
1.4.2	Abduktion..... 44
1.4.3	Qualitative Induktion und Abduktion als qualitative Inspektionsarbeit..... 45
1.5	Zur Notwendigkeit von Einzelfallanalysen ..... 46
1.6	Probleme der Modellbildung und Strukturhypothesenerstellung ..... 49
1.7	Wissenschaftliches Verstehen braucht Daten..... 50
1.7.1	Zum Problem von Interview- und Beobachtungsdaten ..... 51
1.7.2	Gründe für die Gewinnung von Interview- und Beobachtungsdaten..... 52
1.7.3	Anmerkungen zur Fremdsprachlichkeit und Fremdkulturalität der Daten ..... 53

2	Datenerhebungsinstrumente: Anwendung und Modifikation.....	57
2.1	Das Narrative Interview: Anwendung und Modifikation .....	57
2.2	Teilstrukturierte Experteninterviews .....	60
3	Datenauswertungsinstrumente: Anwendung und Modifikation .....	63
3.1	Qualitative Inhaltsanalyse zur Rekonstruktion des organisationsstrukturellen Rahmens.....	63
3.2	Die Sequenzanalyse als Auswertungsinstrument .....	64
3.2.1	Sequenzen bilden .....	64
3.2.2	Lesarten herausarbeiten .....	65
3.2.3	Erhärtung .....	65
3.2.4	Verwerfen .....	65
3.2.5	Ausdifferenzieren .....	66
3.3	Protointerpretative Horizontverschmelzung.....	67
3.3.1	Der zu interpretierende Interviewausschnitt .....	67
3.3.2	Das erste räsonierende Dreiergespräch: Falleröffnung .....	68
3.3.3	Die Ergänzung um das organisationsinterne Wissen.....	70
3.4	Kommunikationssoziologische Situationsanalyse.....	77
3.5	Auswertungsverfahren zur Rekonstruktion und Modellierung der zu leistenden Identitätsarbeit an Bord seitens der indischen Flugbegleiterinnen.....	80
3.5.1	Hermeneutisch-wissenssoziologische Einzelfallanalyse .....	80
3.5.2	Deutungsmusteranalyse in Bezug auf den relevanten Handlungsrahmen.....	82
3.5.3	Co-Interpretenarbeit.....	85
3.6	Hermeneutisch-wissenssoziologische Feldforschung als Kommunikations- und Übersetzungsarbeit .....	86
4	Forschungsfeld Flugbegleiter .....	91
5	Feldzugang .....	95
5.1	Die vier Forschungsphasen .....	99
5.1.1	Forschungsphase 1 .....	99
5.1.2	Forschungsphase 2.....	101
5.1.3	Forschungsphase 3.....	101
5.1.4	Forschungsphase 4.....	103
5.2	Die zur Verfügung stehenden Untersuchungsdaten .....	103

6	Einführung in die empirische Analyse .....	105
6.1	Die Falldarstellung .....	107
6.2	Die Organisation der Fluggesellschaft .....	110
6.3	Die Zielvorgabe der Suborganisation ‚Kabine‘ .....	112
6.4	Die Führung der indischen Flugbegleiter/innen durch das Unternehmen .....	115
6.5	Rekrutierung als Übersetzung .....	116
6.6	Training als Einordnung .....	120
6.7	Teamleitersystem .....	123
6.8	Differenznivellierungsaccessoires .....	125
6.8.1	Der Arbeitsvertrag .....	125
6.8.2	Die Mitgliedschaftsrolle .....	127
6.8.3	Die Uniform .....	128
6.9	Zwischenresümee .....	128
6.10	Sozialstrukturelle Passung und sozialstrukturelle Selektion .....	130
7	Ergebnisdarstellung Teil I .....	135
7.1	Kommunikationsmacht der Organisation .....	135
7.2	Die Emergenz formaler Strukturen bei der Fluggesellschaft .....	139
7.3	Überleitung zur weiteren Auswertungsarbeit: Organisationale und interkulturelle Identitätsarbeit .....	140
8	Die identitätsbezogene Fallanalyse: Empirischer Teil II .....	143
8.1	Rekonstruktion der egologisch-monothetischen Perspektive der Sprecherin .....	143
8.1.1	Detailanalyse: Paraphrasierung .....	143
8.1.2	Rekonstruktion der Weil-Motive aus der egologisch rekonstruierten Perspektive der Interviewpartnerin .....	148
8.1.3	Rekonstruktion der Um-zu-Motive aus der egologisch rekonstruierten Perspektive der Interviewpartnerin .....	148
8.2	Die behutsam herbeigeführte, virtuelle Übernahme der egologischen Perspektive der Interviewpartnerin aus der Verknüpfung der Um-zu und der Weil-Motive .....	149
8.3	Polythetisch-interaktionsbezogene Perspektive .....	150
8.4	Modellierung der Situation unter Aspekten der Identitätsarbeit .....	152
8.5	Anpassungs- und Verarbeitungszwänge .....	153
8.5.1	Ihr Handlungsproblem in der Situation .....	153
8.5.2	Lachen als eine Nachinnennahme der Aushandlung .....	153
8.5.3	Entwicklung von vier Lesarten .....	154
8.5.4	Lachen als Balancemittel der Selbstkontrolle .....	156

8.5.5	Gestalt und Selbst im globalisierten Arbeitskontext.....	157
8.5.6	Sicherheit und Service als berufsinhärente Strukturierungsprinzipien .....	158
8.5.7	Service und der Beitrag dieser Tätigkeit für die personale Identitätsarbeit der Flugbegleiterin.....	159
8.5.8	Macht, Entfremdung und Identität.....	161
8.5.9	Die Kommerzialisierung der Gefühle.....	163
8.6	Verarbeitung der Konfliktsituation.....	164
8.6.1	Aktivierung der kulturellen Differenz .....	167
8.6.2	Einsatz von Sonderwissensbeständen.....	169
8.6.3	Welten balancieren .....	173
8.6.4	Von der Entfremdung zur Annäherung .....	174
8.7	Möglichkeiten der lokalspezifischen Identitätsarbeit .....	175
9	Modellierung der Interpretationsergebnisse aus dem zweiten Auswertungsdurchgang .....	181
9.1	Identitätsverhandlung und Identitätsbehauptung .....	181
9.1.1	Innere Kündigung .....	183
9.1.2	Sekundäre Anpassung.....	184
9.2	Interkulturelle Identitätsarbeit .....	186
9.2.1	Binäre Oppositionierung.....	187
9.2.2	Hybride Identitätsarbeit .....	189
9.3	Formulierung der rekonstruierten Identitätsstrategie als Anpassungsleistung an den formalisierten Handlungskontext .....	191
10	Verdichtung der Analyseergebnisse: Formulierung der Strukturhypothese.....	193
11	Fallgeneralisierung – Eine theoretische Skizze .....	197
12	Kommunikation und Identitätsarbeit unter Globalisierungsbedingungen: Rückbindung an den Diskurs.....	205
13	Methodische Ergebnisse.....	209
14	Forschungsprogrammatischer Ausblick .....	213
	Literaturverzeichnis .....	215