

Tobias Röhl

## Infrastrukturen der Störung

Störungen jeglicher Art sind ein alltägliches Phänomen. Hendrik Vollmer nimmt diesen Umstand zum Anlass, eine umfassende Soziologie der Störung zu entwickeln. Er geht dabei über eine einfache Theorie mittlerer Reichweite eines eingegrenzten Phänomens weit hinaus. Zum einen liegt dies in der Allgegenwärtigkeit der Störung begründet. Zum anderen aber darin, dass Vollmer in Störungen einen zentralen Motor sozialen Wandels sieht. Seine Monographie *The Sociology of Disruption, Disaster and Social Change* (Vollmer 2013) stellt deshalb auch einen sozialtheoretischen Beitrag dar. Ausgangspunkt seiner Überlegungen sind nun nicht bloß diejenigen Ereignisse, die von einem Kollektiv klar als Unfall oder Katastrophe markiert sind, sondern Störungen im Allgemeinen. Vollmer entwickelt dabei bewusst ein Konzept von Störung, das den Anspruch hat, sowohl Makro- als auch Mikrophenomene kleiner und großer Störungen zu fassen. Die herangezogenen Beispiele reichen dementsprechend von Garfinkels Krisenexperimenten über Wechsel im Management von Unternehmen bis hin zu Naturkatastrophen und Reaktorunfällen.

Mit dieser begrifflichen ›Verflachung‹ und gleichzeitigen Ausweitung des Störungsbegriffs will Vollmer auch vermeiden, was er einem Großteil der sozialwissenschaftlichen Katastrophen- und Unfallforschung vorwirft: man greift sich ein besonders eindrückliches Beispiel eines Unfalls (etwa Reaktorunglücke) heraus und betrachtet, wie diese Ereignisse gesellschaftlich normalisiert werden. Stattdessen interessiert er sich mit Erving Goffman dafür, wie schon kleinste Störungen auf der Ebene der Kooperation situativer Erwartungen kollektiv als Störung gerahmt werden oder aber ignoriert werden. Situationsteilnehmer neigen nach Maßgabe des »Simon and Garfinkel«-Prinzips (Vollmer 2013: 40 bzw. Collins 2004: 144–45) allgemein dazu, in einer gegebenen Situation auch gegen Widerstände Normalität zu unterstellen. Auch auf Ebene eines organisationalen Umgangs mit Störungen ist das Ignorieren zahlreicher alltäglicher Störungen laut Vollmer übliche Praxis. Anders könnten Organisationen ob der Allgegenwart gestörter Erwartungen auch nicht operieren. Insgesamt scheint es eine Beharrlichkeit von Ordnung zu geben, die vor allem darin begründet liegt, dass die Teilnehmer Störungen in Prozessen des re-keyings neu einordnen und ihre Erwartungen und Aktivitäten anpassen. Damit stellt sich Vollmer auch gegen die Annahme, dass Störungen kollektives Chaos und Konfusion verursachen:

»[...] collectives do *not* respond to disruptions by dissolving into confusion. Participants of social situations respond to disruptions by producing order and context, by re-coordinating activities and expectations [...].« (205)

In diesen wechselseitigen Anpassungen von Aktivitäten und Erwartungen liegt für ihn auch sozialer Wandel begründet. Hier entwickeln die Akteure Strategien, die sich mal mehr, mal weniger erfolgreich verbreiten können. Aus der Zusammenschau einer ganzen Reihe unterschiedlicher Studien zieht Vollmer den Schluss, dass sich Situationsteilnehmer angesichts von Störungen vor allem auf soziale Beziehungen stützen und normative und kognitive Strategien der Koordination eine weniger wichtige Rolle spielen.

Hendrik Vollmers Monographie zeigt, dass Störungen nicht bloß Gegenstand der Soziologie sind, sondern selbst epistemisches Werkzeug sein können, das beispielsweise sozialen Wandel erklären kann. In diesem Sinne erforschen auch wir im Projekt »Normale Betriebsausfälle«<sup>1</sup> über den Umweg des Betriebsausfalls und anderer Störungen Infrastrukturen im öffentlichen Personenverkehr und deren Öffentlichkeiten. Ähnlich wie Vollmer interessieren wir uns dabei für unterschiedliche Ordnungssysteme, auf welche die Teilnehmer Bezug nehmen. Von Vollmer können wir dabei etwa lernen, deutlich zwischen in situ vorgenommenen Rekeyings und gesellschaftlichen Normalisierungen zu unterscheiden und den Überschneidungen unterschiedlicher Ordnungsprinzipien Beachtung zu schenken.

Aus diesem Projekt heraus reagiere ich mit meinem Kommentar in dreifacher Weise auf Vollmers differenziert ausgearbeitetes Programm einer Soziologie der Störung. Zunächst diskutierte ich einen Fall (Waksler 2010), der das von Vollmer vorgestellte Gefüge der Keys anders justiert (1). Danach wird mit der Soziologie der Konventionen ein alternatives Theorieprogramm in Anschlag gebracht und nach den Anschlüssen hierzu gefragt (2). Daraus ergeben sich u.a. Fragen nach den technisch-materiellen Prüfverfahren, mit denen Störungen identifiziert, bewertet und bearbeitet werden. Daran anschließend wird ein Ergänzungsvorschlag gemacht, der allgemein nach der Rolle materieller Entitäten im Zusammenhang mit Störungen fragt (3). Dieser letzte Abschnitt entwickelt die These, dass eine Soziologie der Störung davon profitieren kann, den Begriff der Infrastruktur mitzudenken.

## 1 Ein unordentlicher Fall von Gewalt

In Kapitel 5 (»Violence and Warfare«) setzt sich Vollmer mit Gewalt als krisenhafter Situation und dem Versuch ihrer institutionellen Einhegung und Instrumentalisierung auseinander. Anders als etwa Frances Chaput Waksler (2010) hält Vollmer die unmittelbare Situation der Gewalterfahrung und deren zeitlich später ansetzende Normalisierung auseinander. Gleichwohl ist der bei Waksler ausgiebig diskutierte *New Orleans Sniper* für das hier vorgestellte Modell ein interessanter Fall (für eine rahmenanalytische Diskussion siehe Röhl/Kalthoff 2013). Am Beispiel eines Vorfalls, der sich 1973 in New Orleans ereignete, zeigt sie mit Mitteln der Husserlschen Phänomenologie, wie sich ein alter ego

1 Es handelt sich um das Teilprojekt A04 im von der DFG finanzierten SFB »Medien der Kooperation« an der Universität Siegen. Laufzeit: 2016–2019; Projektleitung: Jörg Potthast; Projektmitarbeiter: Tobias Röhl.

in der Erfahrung konstituiert. Eine unbekannte Zahl von Personen schoss von einem Motel aus auf Passanten und Moteltäste. Zum Zeitpunkt des Vorfalls glaubte man es mit mehreren Schützen zu tun zu haben und man suchte noch nach weiteren Schützen, nachdem der erste mutmaßliche Schütze von der Polizei erschossen worden war. Später kam die Polizei jedoch zu dem Schluss, dass es sich um nur einen einzigen Schützen gehandelt habe. Für Waksler ist dies ein problematischer und gerade deshalb erhellender Fall der Konstitution eines alter egos. Der Fall macht deutlich, dass die durch das plötzliche Einbrechen der Gewalt hervorgerufene Störung der Situation fundamentale Prinzipien der Sozialität irritieren kann. Sowohl die herbeigerufenen Polizisten als auch die Zeugen im und um das Hotel mussten sich in situ die Frage stellen, mit wie vielen Schützen – und damit mit wie vielen sozialen Personen – sie es zu tun haben; und dies unter Bedingungen, die eine Beantwortung der Frage erschwerten und damit deutlich Grundannahmen der Lebenswelt hervortreten ließen. Deutlich wurden so Annahmen darüber, was eine (einzelne) soziale Person leisten kann oder können muss: Personen sind beispielsweise lokalisierbar und sichtbar, sie erzeugen Geräusche, sie hinterlassen Spuren und sie beteiligen sich am turn-taking. Den Zeugen schien es damals so, dass all die Sichtungen, die Anzahl der Schüsse, der schnelle Wechsel der Orte usw. unmöglich von nur einer Person ausgehen konnten. So wurde selbst das Ausbleiben einer Reaktion auf die Schüsse der Polizei an einem gegebenen Ort als eine sinnhafte Reaktion gedeutet, sofern man dort eine weitere Person vermutet hatte.

Der Vorteil von Vollmers Ansatz ist im vorliegenden Fall vor allem im Auseinanderhalten der in situ vorgenommenen Re-Keyings und der ex post vorgenommenen Normalisierungen durch Polizei und Medien zu sehen. Waksler setzt dies in eins und bezieht später verfasste journalistische und polizeiliche Berichte in ihre Analysen mit ein, um zu zeigen, wie aus mehreren Tätern einer gemacht wird. Wie Vollmer herausarbeitet, haben diese nachgelagerten Normalisierungen aber nur wenig mit der unmittelbaren Situation der Störung zu tun.

Bleiben wir aber bei der Störung selbst (bzw. genauer: den Berichten, die vorgeblich eine unmittelbare Erfahrung der Störung rekonstruieren), dann wirft der geschilderte Fall dennoch interessante Fragen auf. Es scheint Fälle zu geben, in denen der »relational bias« (235) weit weniger zum Tragen kommt, als in den von Vollmer beschriebenen Fällen. Sicherlich, auch die von Waksler beschriebenen Zeugen der Gewalttat fanden sich in einer Situation wieder, die durch die von Vollmer herausgearbeiteten (relationalen) Prozesse des Umgangs mit Gewaltsituationen gekennzeichnet waren (167ff.): Koalitionsbildungen (die Angegriffenen vs. der/die Täter) und Stratifikation (so hat etwa die Polizei andere Befugnisse als die Zivilisten). Allerdings scheint hier aus Sicht der Teilnehmer zunächst ein anderes Problem im Vordergrund zu stehen: Wer ist überhaupt der Täter? Wie viele sind es? Woher kommen die Schüsse usw.? Hier sind es also zunächst kognitive Fragen, die »bis auf weiteres« (Schütz/Luckmann 1979: 25) beantwortet werden müssen, um auf dieser Grundlage relationale Fragen stellen zu können.

Die systematische Frage, die sich aus dem skizzierten Fall also ergibt, ist die nach der jeweiligen Ausgestaltung des Verhältnisses von relationalen, normativen und kognitiven Keys. Hat die von Vollmer beobachtete Präferenz für relationale Keys ihren Ursprung

möglicherweise in der Auswahl der Fälle, bei denen es (aus Sicht der Teilnehmer) entweder einen relativ klar identifizierbaren »Störenfried«/eine Störquelle gibt (etwa im Fall des Nachfolgers in einem Unternehmen oder im Fall des Versagens technischer Geräte) oder aber zumindest ein unmittelbar adressierbares Kollektiv, das der Störung als betroffenes ›Opfer‹ oder unbetroffener ›Helfer‹ gegenübersteht (etwa im Fall der Tokioter Saringasattake)?

## 2 Konventionen und Keys

Vollmer entwickelt ein differenziertes, zugleich aber abstraktes Vokabular, um den Strategien der Teilnehmer nachzugehen. Der Vorteil dieses abstrakt-analytischen Vokabulars ist seine Reichweite. Erkauft wird diese vergrößerte Reichweite mit einer inhaltlichen Leere rein formaler Konzepte, die es jeweils empirisch zu füllen gilt. Dies ist der Störungstheorie Vollmers in heuristischer Hinsicht auch hoch anzurechnen. Diese heuristische Offenheit heißt auch nicht, dass Vollmer uns eine Antwort darauf schuldig bleibt, was Störungen aus seiner Sicht im Allgemeinen kennzeichnet. Allerdings bleibt in diesem programmatischen Modell notwendigerweise offen, *welche* relationalen, kognitiven und normativen Keys in bestimmten Konstellationen dazu verwendet werden, Störungen zu markieren bzw. Ereignisse neu zu bewerten. Welchen Status kann ich beispielsweise anrufen, um andere in eine Krisensituation zu verwickeln? Welches Wissen hilft mir weiter, um eine Störung zu meistern? Welche Normen versprechen Erfolg, um andere (wieder) zu Kooperation zu bewegen?

Die französische Soziologie der Konventionen bietet hier ein Vokabular, um genauer bestimmen zu können, auf welche kulturellen Ordnungen sich die Teilnehmer konkret beziehen, um ihre Koordinationsansprüche, Reparaturversuche usw. durchzusetzen (Boltanski/Thevenot 2007; Diaz-Bone 2011). Kann man beispielsweise im Fall eines Raubüberfalls eher auf persönliche Vertrauensbeziehungen (Freunde) oder auf die Anrufung funktionaler Professionen (Polizei) bauen? Lohnt es sich, universale staatsbürgerliche Werte einzufordern (Recht auf Unversehrtheit, Gewaltmonopol des Staates)? Diese Ordnungen liegen quer zu den Keys bei Vollmer. Sie stellen teilweise inhaltliche Bestimmungen und Differenzierungen der Keys dar, teilweise überschneiden sich die Keys innerhalb der Ordnungen. Dennoch könnte man hier gewinnbringend über eine systematische Ausdifferenzierung des einen Vokabulars im andern – oder umgekehrt – nachdenken.

In beiden Ansätzen findet eine Aufwertung der Kompetenz der Teilnehmer statt. Weder hier noch dort haben wir es mit »judgemental dopes« (Garfinkel 1967: 67) zu tun, sondern mit kompetenten Akteuren, die in der Lage sind, Situationen zu bewerten und ihr Verhalten geänderten Bedingungen anzupassen (d.h. freilich nicht, dass sie – rückblickend – Fehlentscheidungen treffen, aber das Urteil darüber, dass es sich um eine Fehlentscheidung gehandelt hat, obliegt weniger der soziologischen Analyse, sondern den Teilnehmern selbst). Sind es bei Vollmer Strategien des Re-Keyings, sind Rechtfertigungen die systematische Stelle, an der sich bei Boltanski und Thévenot die Kompetenz der

Teilnehmer zeigt. Akteure sind dazu in der Lage, ihr Handeln hinsichtlich unterschiedlicher normativer Ordnungen vor anderen zu rechtfertigen. Beide entwickeln ferner skalierbare Konzepte, die sich für die Erforschung von Phänomenen unterschiedlicher Größe und Reichweite verwenden lassen: seien es nun Störungen (und deren Bearbeitung) oder Rechtfertigungen (und ihre Ordnungen). Und dies bewerkstelligen sie ohne einen abstrakten Strukturbegriff.

Eine wichtige Differenz der beiden Ansätze liegt in der Berücksichtigung materieller Objekte. Für die Soziologie der Konventionen sind Objekte ein wichtiger Bestandteil von Bewertungen und Prüfungen (etwa Waren und ihr Preis, Maschinen und ihre Effizienz). Gerade hierin liegt für eine Soziologie der Störung aber ein spannender Moment, kann sich über Prüfverfahren doch entscheiden, was als Störung thematisiert wird (die über-teuerte Ware, die ineffiziente Maschine). Es kommen also sozio-technische Arrangements des Prüfens und Testens in den Blick, wie sie besonders in Weiterentwicklung der Soziologie der Konventionen thematisiert werden (Potthast i.E.). Die Berücksichtigung materieller Mitspieler und Infrastrukturen ist deshalb Thema des nächsten Abschnitts.

### 3 Materialität und Infrastruktur

Will man Störungen und sich daran anschließenden sozialen Wandel (bei Vollmer: Wandel der Strategien und Erwartungen der Teilnehmer) fassen und zugleich die Situation hochhalten, muss man beantworten können, wie sich Strategien und Erwartungen der Teilnehmer über Situationen hinweg erhalten, verbreiten und wandeln. Vollmers sozial-theoretischer Vorschlag ist es, den Körper als Träger von Erwartungen und Strategien zu konzipieren, der diese von Situation zu Situation hinüberrettet. Anstelle eines abstrakten Strukturbegriffs erklärt er deshalb das wiederholte Auftauchen bestimmter Phänomene damit, dass in konkreten Störungssituationen Teilnehmer wiederholt auf ähnliche Keys zurückgreifen, die er in deren Körper verortet.

Den Körpern einzelner Individuen nahezu allein die Last aufzubürden, für die Verbreitung von Strategien zuständig zu sein, scheint mir eine vertane Chance. Mit den »neuen Materialismen« (Coole/Froste 2010; siehe auch Kalthoff et al. 2016) könnte man darüber hinaus danach fragen, welche anderen materiellen Mitspieler Situationen »inter-situativ« (Hirschauer 2014) miteinander verknüpfen und dadurch Ordnung auf (vorläufige und stets neu herzustellende) Dauer stellen.<sup>2</sup> Neben Körpern sind hier beispiels-

2 Diese Hinwendung zum Materiellen bedeutet auch, den Körper stärker einzubeziehen, als Vollmer es hier tut. Jenseits seiner Funktion als Träger von Wissen (und damit von Erwartungen und Strategien), ist der (bekleidete und unbekleidete) Körper selbst ja Symbol für die von Vollmer ausdifferenzierten »keys«: ein uniformierter und kompetent agierender Körper einer Soldatin kann über Rangabzeichen und Hexis zugleich Status (Rang), Kompetenz (Waffengattung) als auch Normen (Befehlsgewalt) anzeigen und damit relationale, kognitive und normative Erwartungen verkörpern. Ferner ist nicht zuletzt der Körper selbst Quelle von Störungen – sei es als Produzent unerwünschter Geräusche, als Routine verweigerndes Instrument oder gar in Form lebensbedrohenden Organversagens. Und schließlich müsste die Körperlichkeit des Wissens stärker berücksichtigt werden, da

weise Dinge, Texte und Gebäude zu nennen. Dort, wo diese bei Vollmer auftauchen, werden sie in erster Linie in ihrer symbolischen Dimension thematisiert: So spricht er in seiner Diskussion der organisatorischen Bearbeitung von Störungen zwar von »physical layouts like counters, chairs, screens, tables, windows, doors, lights, etc.« (110), fasst diese aber vor allem hinsichtlich der Erwartungen, die Organisationsmitglieder an diese richten. Unterrepräsentiert bleibt also die »praktisch-materielle« (Braun-Thürmann 2006) Dimension der Objekte.

Ich möchte hier deshalb vorschlagen, die materiellen Infrastrukturen rund um Störungen im Sinne eines ökologischen Systems zu fassen (Star/Ruhleder 1996). Dies bedeutet, sich eines Technikdeterminismus zu verwehren und materielle Entitäten in ihren (symbolisch *und* praktisch) sinnhaften Beziehungen zueinander und zu den Teilnehmern zu fassen. Eine solche Berücksichtigung materieller Infrastrukturen könnte den Blick dafür schärfen, dass Technik zwar potentiell Ursache von Störungen ist (und nicht bloß rationales Mittel), aber eben auch selbst am Umgang mit Störungen jeglicher Art beteiligt ist und damit – so meine Vermutung – auch für die Frage nach der Koordination unterschiedlicher Keys relevant ist. Technische Infrastrukturen bestimmen zunächst darüber, was überhaupt als Störung wahrgenommen werden kann. Sie stellen einerseits Prüfverfahren bereit, die Störungen sichtbar hervorbringen: Rauchmelder, Störungsanzeigen etc. Andererseits begünstigen sie bestimmte Formen der Störung. Man denke etwa an die uns aufgezwungene Nähe in U-Bahnen und Fahrstühlen, die zu Peinlichkeiten und bisweilen zu Gewalt führen kann. Im Anschluss kann man mit Vollmer den Umgang mit diesen Störungen analysieren. Wie ist das Verhältnis relationaler, normativer und kognitiver Keys und Strategien jeweils durch Infrastrukturen vorbestimmt? Wie schaffen beispielsweise räumliche Settings Möglichkeiten des »Containments« (71ff.)? Welche Möglichkeiten gibt es, Vorbeigehende einzubeziehen bzw. für bereits Involvierte, die durch Störung gekennzeichnete Situation zu verlassen? Welche Informationen zur kognitiven Bestimmung einer Störung werden verfügbar gemacht? Wie werden Normen situativ aufgerufen (etwa über die Sichtbarkeit von staatlicher Autorität)? Auf Ebene der Normalisierungen sind Infrastrukturen schließlich für den routinierten Umgang mit Störungen konstitutiv. Man rechnet mit technischen und nicht-technischen Störungen und installiert Verfahren der Vorsorge und Nachsorge: Wartungsintervalle und Prüfverfahren sollen im Umgang mit Technik Verlässlichkeit schaffen, Sicherheits- und Überwachungstechnik den öffentlichen Raum sicherer machen und Gewalttaten verhindern, Automaten melden ihren Ausfall und geben Ausweichmöglichkeiten an, Servicecrews sollen technische Ausfälle schnell beheben etc. Es lässt sich also anhand technischer Infrastrukturen allgemein nach dem Verhältnis von Normalisierung (mit Störungen wird institutionell gerechnet und gearbeitet) und situativer Modulation und Bearbeitung (wie wird eine Störung situativ erfahren und bearbeitet) fragen. Vollmers Monographie verstehe ich deshalb vor allem als Einladung über Infrastrukturen der Störung differenziert nachzudenken. Einer Einladung, der ich hier gerne nachgekommen bin.

zu erwarten ist, dass die Speicherung und Weitergabe der Erwartungen und Strategien im Medium des Körpers auf Widerstände trifft (siehe etwa Gugutzer 2012).

## Literatur

- Boltanski, Luc/Thévenot, Laurent (2007): *Über die Rechtfertigung. Eine Soziologie der kritischen Urteilskraft*. Hamburg: Hamburger Edition.
- Braun-Thürmann, Holger (2006): »Ethnografische Perspektiven. Technische Artefakte in ihrer symbolisch-kommunikativen und praktisch-materiellen Dimension« In: Rammert, Werner/Schubert, Cornelius (Hg.): *Technografie. Zur Mikrosoziologie der Technik*. Frankfurt a.M.: Campus, S.199–221.
- Collins, Randal (2004): *Interaction Ritual Chains*. Princeton: Princeton University Press.
- Coole, Diana/Frost, Samantha (Hg.) (2010): *New Materialisms: Ontology, Agency, and Politics*. Durham/London: Duke University Press.
- Diaz-Bone, Rainer (2011): *Soziologie der Konventionen. Grundlagen einer pragmatischen Anthropologie*. Frankfurt a.M.: Campus.
- Garfinkel, Harold (1967): *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Gugutzer, Robert (2012): *Verkörperungen des Sozialen. Neophänomenologische Grundlagen und soziologische Analyse*. Bielefeld: transcript.
- Hirschauer, Stefan (2014): »Intersituativität. Teleinteraktionen und Koaktivitäten jenseits von Mikro und Makro«. In: Heintz, Bettina/Tyrell, Hartmann (Hg.): *Interaktion-Organisation-Gesellschaft revisited. Anwendungen, Erweiterungen, Alternativen (Sonderheft der Zeitschrift für Soziologie)*. Stuttgart: Lucius&Lucius, S. 109–133.
- Kalthoff, Herbert/Cress, Torsten/Röhl, Tobias (Hg.) (2016): *Materialität. Herausforderungen für die Sozial- und Kulturwissenschaften*. Paderborn: Fink.
- Potthast, Jörg (i.E.): »The Sociology of Conventions and Testing«. In: Benzecry, Claudio E./Krause, Monika/Reed, Isaac Ariail Reed (Hg.): *Social Theory Now!* Chicago: Chicago University Press.
- Röhl, Tobias/Kalthoff, Herbert (2013): »Remarks on Violence and Intersubjectivity«. *Human Studies* 36(1), S. 111–119.
- Schütz, Alfred/Luckmann, Thomas (1979): *Strukturen der Lebenswelt*, Band 1. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Star, Susan Leigh/Ruhleder, Karen (1996): Steps Toward an Ecology of Infrastructure: Design and Access for Large Information Spaces. *Information Systems Research* 7(1), S. 111–134.
- Vollmer, Hendrik (2013): *The Sociology of Disruption, Disaster and Social Change: Punctuated Cooperation*. Cambridge/New York: Cambridge University Press.
- Waksler, Frances Chaput (2010): *The New Orleans sniper. A phenomenological case study of constituting the other*. Lanham: University Press of America.

### *Anschrift:*

Dr. Tobias Röhl  
Universität Siegen  
SFB »Medien der Kooperation«  
Teilprojekt A04 »Normale Betriebsausfälle«  
Herrengarten 3  
57068 Siegen  
tobias.roehl@uni-siegen.de