

## Soziologische Forschung

Nach der Studie zum Globetrotter ging es gleich weiter: Ich arbeitete mich in den Bereich Dienstleistungsinteraktion ein ([www.interaktive-arbeit.de](http://www.interaktive-arbeit.de)). Dabei bezieht sich der soziologische Blick "unweigerlich" auch auf die Interaktion mit dem Kunden - ein bisher kaum beachtetes und höchst vielversprechendes Feld. Als Trainerin in der Teamentwicklung war Interaktion schon immer ein wichtiger Gegenstand meiner Arbeit. Wie gehen Menschen innerhalb eines gemeinsamen Kontextes miteinander um? Welche gleichen oder widersprüchlichen Ziele haben Sie? Und wie werden diese Ziele umgesetzt? Eine wertvolle Erweiterung für Trainings bietet nun der Blick auf die Dienstleistungsinteraktion mit dem Kunden. Hier kommen ganz neue Facetten mit hinzu: Welche Interessen verfolgen die jeweiligen Interaktionspartner? Können diese Interessen miteinander abgestimmt werden? Wenn ja, wie kann der Prozess sinnvoll und für beide Seiten gewinnbringend unterstützt werden? In diesem spannenden Feld erbringe ich gerne neue Beratungsleistungen und implementiere Maßnahmen. Außerdem bin ich hierzu immer wieder in Forschungs- und Gestaltungsprojekten tätig. Sozialforschung besteht nicht immer aus analytischen Diagrammen und quantifizierenden Kurven. Aber Ergebnisse lassen sich oft in dieser Form darstellen: Hier ging es zum Beispiel um eine Studie unter Personalern zu Gründen für die Ablehnung bei der Neueinstellung von Bewerbern.

Â

Â Zudem wende ich in der soziologischen Forschung und somit auch in der Organisationberatung überwiegend qualitative Methoden an. Interviews, teilnehmende Beobachtungen, Auswertungen von Schriftstücken oder Expertengespräche bieten einen guten Einblick in Ihre Arbeitswelt. Dadurch wird es möglich, die Positionierung Ihres Unternehmens oder Ihres Teams sehr nah an der Realität zu bestimmen. Da sich die Soziologie besonders durch eine Perspektiven- und Methodenvielfalt auszeichnet, ermöglicht sie eine intensive Beleuchtung des Untersuchungsfeldes. Dies führt nicht selten zu anfangs ungeahnten, tiefliegenden Ergebnissen, und bietet somit ein ideales Fundament für Veränderungen im Großen, wie auch im alltäglichen Kleinen - ganz wie Sie wünschen.

Â

Â

Â

Â

Â

Â Â