pedocs
Open Access Erziehungswissenschaften

DIPF

Hitzler, Sarah; Messmer, Heinz

# Gespräche als Forschungsgegenstand in der Sozialen Arbeit

*Zeitschrift für Pädagogik 54 (2008) 2, S. 244-260*

urn:nbn:de:0111-opus-43505

in Kooperation mit / in cooperation with:

BELTZ

*http://www.beltz.de*

**Nutzungsbedingungen / conditions of use**

Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Die Nutzung stellt keine Übertragung des Eigentumsrechts an diesem Dokument dar und gilt vorbehaltlich der folgenden Einschränkungen: Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document.
This document is solely intended for your personal, non-commercial use. Use of this document does not include any transfer of property rights and it is conditional to the following limitations: All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.
By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

**Kontakt / Contact:**

peDOCS
Deutsches Institut für Internationale Pädagogische Forschung (DIPF)
Mitglied der Leibniz-Gemeinschaft
Informationszentrum (IZ) Bildung
Schloßstr. 29, D-60486 Frankfurt am Main
E-Mail: pedocs@dipf.de
Internet: www.pedocs.de

ZEITSCHRIFT FÜR PÄDAGOGIK
Jahrgang 54 – Heft 2
März/April 2008

## Inhaltsverzeichnis

*Thementeil: Bildungsstandards außerhalb der „Kernfächer"*

*Heinz-Elmar Tenorth*
Bildungsstandards außerhalb der „Kernfächer". Herausforderungen für den Unterricht und die fachdidaktische Forschung. Zur Einleitung in den Thementeil ..... 159

*Olaf Köller*
Bildungsstandards – Verfahren und Kriterien bei der Entwicklung von Messinstrumenten ..... 163

*Sabine Krause/Roumiana Nikolova/Henning Schluß/Thomas Weiß/Joachim Willems*
Kompetenzerwerb im evangelischen Religionsunterricht. Ergebnisse der Konstruktvalidierungsstudie der DFG-Projekte RU-Bi-Qua/KERK ..... 174

*Detlev Leutner*
Metamorphose eines Forschungsprojektes. Ein Kommentar zum Beitrag von Krause et al. über den „Kompetenzerwerb im evangelischen Religionsunterricht – Ergebnisse der Konstruktvalidierungsstudie der DFG-Projekte RU-Bi-Qua / KERK" ..... 189

*Martin Rothgangel*
Bildungsstandards für den Religionsunterricht. Zur fachdidaktischen Konsistenz des Berliner Forschungsprojekts ..... 194

*Waltraud Schreiber*
Ein Kompetenz-Strukturmodell historischen Denkens ..... 198

*Michael Sauer*
Historisches Denken und Geschichtsunterricht. Ein Kommentar zum Beitrag von Waltraud Schreiber ..... 213

*Bernd Schönemann*
Bildungsstandards und Geschichtsunterricht. Ein Kommentar zu Waltraud Schreiber und Michael Sauer ..... 218

*Eckhard Klieme/Katrin Rakoczy*
Empirische Unterrichtsforschung und Fachdidaktik. Outcome-orientierte Messung und Prozessqualität des Unterrichts ..... 222

*Deutscher Bildungsserver*
Linktipps zum Thema „Bildungsstandards in der geisteswissenschaftlichen Fächergruppe an Sekundarschulen“ ..... 238

## *Allgemeiner Teil*

*Sarah Hitzler/Heinz Messmer*
Gespräche als Forschungsgegenstand in der Sozialen Arbeit ..... 244

*Hildegard Macha/Monika Witzke*
Familie und Gender. Rollenmuster und segmentierte gesellschaftliche Chancen .... 261

## *Besprechungen*

*Peter Faulstich*
Michael Göhlich/Jörg Zirfas: Lernen. Ein pädagogischer Grundbegriff ..... 279

*Alfred Schäfer*
Norbert Ricken: Die Ordnung der Bildung. Beiträge zu einer Genealogie der Bildung ..... 280

*Karsten Kenklies*
Karl Ernst Nipkow: Der schwere Weg zum Frieden. Geschichte und Theorie der Friedenspädagogik von Erasmus bis zur Gegenwart ..... 284

*Martin Rothland*
Uwe Schaarschmidt/Ulf Kieschke (Hrsg.): Gerüstet für den Schulalltag. Psychologische Unterstützungsangebote für Lehrerinnen und Lehrer ..... 287

*Rudi Heidemann*
Joachim Bauer: Lob der Schule. Sieben Perspektiven für Schüler, Lehrer und Eltern ..... 291

*Marcelo Caruso*
Susanne Weber/Susanne Maurer (Hrsg.): Gouvernementalität und Erziehungswissenschaft. Wissen – Macht – Transformation ..... 294

## *Dokumentation*

Pädagogische Neuerscheinungen ..... 297

*Sarah Hitzler/Heinz Messmer*

# Gespräche als Forschungsgegenstand in der Sozialen Arbeit*

**Zusammenfassung**: *Empirische Forschung in der Sozialen Arbeit geschieht bislang mehrheitlich auf der Basis von Ex-post-facto-Erhebungen, aufgrund derer nie soziale Wirklichkeit selbst, sondern allenfalls deren subjektive Deutungen erfasst werden können. Dieser Beitrag plädiert für den Einsatz gesprächsanalytischer Verfahren, die in der Lage sind, die lokale Produktion sozialer Wirklichkeit nachzuzeichnen und somit sozialarbeiterische Praxis an sich zu beschreiben. Ein umfassender Literaturüberblick über aktuelle internationale Forschungen auf diesem Gebiet zeigt, dass sich diese Praxis mit zum Teil widersprüchlichen Interaktionsbedingungen auseinandersetzen muss und oft anderes leistet, als es theoretisch informierte Normen oder das professionelle Selbstverständnis in der Sozialen Arbeit nahe legen.*

## 1. Einleitung

Die zentrale Prämisse dieses Beitrags liegt in der Annahme, dass alle Formen von Sozialität bzw. sozialer Wirklichkeit sich über Kommunikationen begründen. Soziale Situationen entstehen immer durch den Bezug mehrerer Individuen aufeinander, und dieser Bezug wird durch verschiedene Formen der Kommunikation hergestellt. Es kann also soziale Wirklichkeit an sich, a priori, nicht geben. Soziale Wirklichkeit ist immer „Vollzugswirklichkeit“ (Bergmann 1988, S. 52), also das unmittelbare Produkt intersubjektiv vermittelter Informationen.

In der Soziologie, der Linguistik und der Sozialpsychologie wird der lokalen Produktion sozialer Realität schon seit geraumer Zeit einige Aufmerksamkeit zuteil. Verschiedene Strömungen des sozialen Konstruktionismus (vgl. Burr 1995; Gergen 1999), der soziologischen, sprachphilosophischen und linguistischen Gesprächsforschung (vgl. Gumperz 1982; Searle 1969; Ehlich 1980), vor allem aber die Ethnomethodologie und die ethnomethodologische Konversationsanalyse (vgl. Garfinkel 1967; Sacks 1992; Drew/Heritage 2006) beschäftigen sich en détail mit Problemen der sozialen Ordnung auf der Grundlage von Kommunikation. Die Fragen, die Untersuchungen dieses Typs stellen, sind grundlegender Natur. Es geht um nichts Geringeres als die Beschreibung dessen, wie Individuen die Situation, auf die sie sich beziehen, füreinander greifbar und produktiv gestalten.

* Die Autoren dieses Artikels arbeiten zusammen an einem von der DFG geförderten Forschungsprojekt, das mit konversationsanalytischen Mitteln die Hilfeplanung als ein zentrales Steuerungsinstrument in der Kinder- und Jugendhilfe untersucht (zum Forschungsstand der Hilfeplanung vgl. Messmer 2004). Da es für den Bereich der Sozialen Arbeit hierzulande nahezu keine methodologisch vergleichbaren Vorläufer gibt, ist dieser Forschungsüberblick aus einem allgemeinen Bedürfnis nach theoretischer und analytischer Selbstvergewisserung heraus entstanden. Rückmeldungen, Anregungen und kritische Anmerkungen jeder Art sind herzlich willkommen.

Der Zugang zu Phänomenen einer intersubjektiv geteilten Vollzugswirklichkeit ist nicht nur eine Frage des theoretischen Standpunkts der jeweiligen Disziplin, sondern erfordert darüber hinaus auch adäquate Methoden. Ex-post-facto-Erhebungen, ob qualitativ in Interviews oder quantitativ in Fragebögen, können zwar das Erleben und die Interpretationen der Beteiligten zu vorangegangenen Interaktionen beschreiben, die Wirklichkeit der Begegnungen und ihre konstitutive Leistung für das zu beschreibende Setting jedoch werden dadurch nicht erfasst, sondern allenfalls subjektiv gedeutet.[1] Das interaktiv bzw. kategorial Selbstverständliche tritt dabei nicht in das Bewusstsein ein. Lediglich Abweichungen von dieser Selbstverständlichkeit werden bewusst registriert. Garfinkel (1967, S. 36) spricht in diesem Zusammenhang von den *seen-but-unnoticed* Elementen alltäglicher Interaktionen.

Methoden, die sich demgegenüber mit sogenannten ‚natürlichen', weitestmöglich von der Forscherin unbeeinflussten Daten beschäftigen, sind besser als die meisten anderen Verfahren der Datenerhebung in der Lage, die Wirklichkeit der an der Interaktion Beteiligten empirisch zu rekonstruieren, ohne die Wirklichkeit des Interpretationsvorgangs vorzeitig mit einwirken zu lassen. Hierzu gehören in erster Linie gesprächsanalytische Verfahren, deren Gegenstand die natürlich verlaufende Kommunikation ist. Entsprechend wird das Gespräch in verschiedenen sozialwissenschaftlichen Disziplinen zunehmend als ernstzunehmender Forschungsgegenstand aufgefasst (vgl. Deppermann u.a. 2000). Trotz einer gewissen Heterogenität theoretischer Vorannahmen und Analysemethoden ist allen gesprächsanalytischen Richtungen gemein, dass sie sich detailgetreu mit verschriftlichten Audio-, zunehmend auch Videoaufnahmen natürlicher Gespräche befassen und somit auf die Aussagekraft vertrauen, die der möglichst wirklichkeitsnahen Darstellung sozialer Situationen immanent ist.

Während gesprächsanalytische Verfahren in den letzten 25 Jahren in verschiedenen Bereichen institutioneller Kommunikation für neuartige Zugänge und Einblicke sorgten,[2] gingen sie an der Sozialarbeitsforschung zunächst merkwürdig spurlos vorüber. Zwar gab es einige Pioniere, die sich schon früh mit mündlicher Kommunikation in der Sozialen Arbeit beschäftigt haben (z.B. Baldock & Prior 1981; Jungblut 1983; Wolff 1983; Pithouse & Atkinson 1988); ein internationaler wissenschaftlicher Diskurs hat sich jedoch erst in den letzten zehn Jahren herauskristallisiert. Wesentliche Impulse hierzu kamen aus dem skandinavischen und angelsächsischen Raum.[3] In der deutschen

1 So auch selbstkritisch Riemann 2000, S. 54 hinsichtlich der Aussagekraft narrativer Interviews in Bezug auf die Möglichkeit, damit die ‚realen' Interaktionsprozesse der Sozialen Arbeit zu rekonstruieren.

2 Für eine systematisierende Übersicht aus der Perspektive der ethnomethodologischen Konversationsanalyse vgl. Arminen 2005.

3 Im Jahr 2003 gründete sich das wissenschaftliche Netzwerk DANASWAC (Discourse and Narrative Approaches to Social Work and Counselling), das an verwandten Fragen interessierten Forscherinnen und Forschern durch Publikationen, Seminare und Konferenzen ein internationales Forum bietet. Erklärtes Ziel ist es, alternativen Ansätzen zu Theorie und Methoden, wozu neben gesprächsanalytischen Ideen auch Narrationsanalyse und Ethnographie zählen, mehr Gewicht zu verleihen.

Forschungslandschaft finden gesprächsanalytische Verfahren bis auf wenige Ausnahmen (vgl. Petko 2004; Messmer/Hitzler 2007a) bislang keine Anwendung, und auch dem internationalen Diskurs wird hierzulande weitgehend wenig Beachtung geschenkt.

Die folgende Zusammenfassung von Arbeiten, die sich aus gesprächsanalytischer Perspektive sozialarbeiterischen Fragestellungen nähern, will einen Überblick über die Bandbreite an Einsichten bieten, die diese Perspektive der Theorie und Praxis Sozialer Arbeit eröffnet. Die hierzu herangezogenen Untersuchungen lassen sich grob nach zwei Blickrichtungen unterscheiden, die in der Gesprächssituation selbst angelegt sind: Eine erste Blickrichtung zielt auf die *interaktive Ordnung* institutioneller Aktivitäten und beschäftigt sich vorwiegend mit den Beteiligtenrollen und ihren Beziehungsformen untereinander; eine zweite Blickrichtung konzentriert sich demgegenüber auf die *Muster der Fallproduktion*, also auf die in der Interaktion vorgenommenen Kategorisierungen und Identifikationen, durch die Fälle produziert und an die Voraussetzungen der jeweiligen Institution angepasst werden. Tatsächlich handelt es sich hier um zwei grundlegende Sachverhalte institutioneller Aktivitäten, in deren Mittelpunkt die Auseinandersetzung mit hilfebedürftigen Klienten steht.

## 2. Gesprächsführung und Beziehungsarbeit – Grundsachverhalte der sozialarbeiterischen Interaktion

„Talk is such a self-evident component in social work that it is seldom seen as a professional practice requiring specific skills“, beobachten Juhila und Pösö (1999, S. 276). In der Tat wird die kommunikative Kompetenz von Sozialarbeitern kaum reflektiert. Dabei gibt es Hinweise darauf, dass die Professionellen differenzierter und effektiver kommunizieren, als sie es selbst ausdrücken können (vgl. Peräkylä 1995). Es ist daher von einigem Interesse, genauer zu erfahren, welche kommunikativen Praktiken Sozialarbeiter zur Konstitution und Aufrechterhaltung der Interaktion mit ihren Klienten anwenden, um diese erkennbar zu Sozialer Arbeit werden zu lassen.

Nach gängigen Erkenntnissen sind Interaktionen in institutionellen Kontexten asymmetrisch strukturiert (vgl. Linell/Luckmann 1991). Das gilt für sozialarbeiterische Interaktionen nicht minder. Asymmetrie bezieht sich dabei auf unterschiedliche Arten von Ungleichheiten in der Interaktion, die beispielsweise den Status, das sachliche und prozedurale Wissen oder die Problemlösungskompetenz der Teilnehmer betreffen. Hydén (1999) merkt zwar an, dass Asymmetrie in der Interaktion nicht zwangsläufig auch auf hierarchische Machtverhältnisse zurückweisen muss, jedoch ist kommunikativ gesteuerte Interaktionsasymmetrie in der Regel ein starker Indikator für Dominanz. Wer zum Beispiel das Fragerecht für sich beanspruchen kann, kontrolliert damit nicht nur die Themenagenda des jeweiligen Settings, sondern gibt gleichzeitig auch den Horizont möglicher Antworten vor (vgl. etwa Cedersund/Säljö 1993). Institutionelle Rollenbeziehungen sind zudem komplementär strukturiert. Sie basieren auf Unterschiedlichkeiten, die sich gegenseitig ergänzen, wie etwa bei Begegnungen zwischen Arzt und Patient. In der institutionellen Interaktion fügen sich Hierarchie und Komplementarität im Allge-

meinen nahtlos zusammen: Auf der einen Seite der Hilfen suchende Klient, auf der anderen Seite der Hilfen gewährende Professionelle.

Beide Formen der Ungleichheit sichern in der institutionellen Kommunikation die Autorität der Professionellen. Um die konstitutiven Rollenungleichheiten im Gespräch aufrechtzuerhalten, sind Sozialarbeiter bestrebt, die Kontrolle über den Ablauf der Interaktion zu behalten. So beschäftigt sich Rostila (1997) mit der Frage, wer in einem Sozialhilfegespräch zu welchem Zeitpunkt das Thema ‚Geld' anschneiden kann. Er arbeitet heraus, dass das Thema nicht aufgegriffen wird, wenn die Klienten es anschneiden, dass aber Klienten beinahe immer darauf eingehen, sobald es von den Professionellen eingebracht wird. Gesprächsführungsdominanz ist demnach eng mit Thematisierungsrechten verknüpft.

In vielen Gesprächen versuchen Sozialarbeiter außerdem, den Einfluss der Klienten auf gesprächs- bzw. entscheidungsrelevante Schlussfolgerungen gering zu halten (vgl. Nijnatten 2006). In Gesprächen, an denen neben der Klientin mehrere Professionelle teilnehmen, lässt sich zeigen, wie Letztere die ins Gespräch eingebrachten individuellen Erfahrungen und Probleme explizit oder implizit, auf jeden Fall aber gemeinsam in entscheidungsrelevante Kategorien übersetzen (vgl. Hall/Sarangi/Slembrouck 1999a; Hall/Slembrouck 2001). Wo dies nicht gelingt, können Professionelle einzelne Sachverhalte auch für irrelevant erklären oder ignorieren (vgl. Sarangi/Slembrouck 1996). Thematisierungsrechte und das Privileg, aus den angesprochenen Themen die entsprechenden Schlüsse zu ziehen, ermöglichen den Sozialarbeitern nicht nur die Kontrolle über die Inhalte des Gesprächs, sondern ebenso über die sich daraus ergebenden Konsequenzen.

Eine weitere Form der Kontrolle erzielen Professionelle durch möglichst vereinheitlichte Arbeitsroutinen. Die Tatsache, dass es sich bei Klienten nicht um standardisierte Objekte, sondern um Personen mit individuellen Eigenheiten handelt, kann zuweilen die Arbeitsabläufe der Professionellen irritieren. Solche Eigenheiten werden von diesen mithin ausgeklammert oder nach Möglichkeit den institutionellen Erwartungen angepasst. Rostila (1995) weist darauf hin, dass regelmäßig wiederkehrende Begegnungen mit vergleichbaren Klienten die Sozialarbeiterin in die Lage versetzen, diese nach den gleichen Schemata, also routinisiert zu behandeln. Heritage (1997) spricht in diesem Zusammenhang vom *Windkanaleffekt* professioneller Kommunikation. Zwischen sozialarbeiterischen Routinen, Thematisierungs- und Schlussfolgerungsrechten besteht insofern ein enger Zusammenhang. Als kommunikative Strategien sind sie Bestandteil eines institutionellen Schemas, das den Professionellen ihre Definitionsvorherrschaft sichert.

Allerdings sind Klienten auf der Ebene der Gesprächsführung nicht völlig machtlos: „The attainment of the professionally more ambitious goals of social work requires cooperation on the part of the clients" (Rostila 1995, S. 72). So haben Klienten in der Beendigung des Gesprächs oft die Möglichkeit, direkt oder indirekt ihre Unzufriedenheit mit dem Ergebnis zu kommunizieren. Da sozialarbeiterische Interaktionen zumeist *conversations-in-a-series* (Button 1991), also in einen Kontext vorangegangener und antizipierter Gespräche eingebettet sind, können sie damit auf das nächste Gespräch Einfluss nehmen.

Die direkte Beteiligung der Klienten an den sie betreffenden Entscheidungen gestaltet sich lokal verschieden. Hofstede/Nijnatten/Suurmond (2001) schlagen auf der Grundlage von Gesprächsdaten aus der niederländischen Jugendhilfe eine Systematik der Beteiligung vor, die auf gelingendem Informationsaustausch aufruht. Unterschieden wurden vier Ebenen der Beteiligung, ausgehend von unzureichendem Informationsaustausch bis zu kooperativer Entscheidungsfindung auf der Grundlage geteilter Informationen, wobei allerdings auch für den letzteren Fall nicht gewährleistet ist, dass Klienten mit der Entscheidung zufrieden gestellt sind. Die Autoren deuten an, dass die höchste Ebene der Beteiligung durch Ausrichtung der Klienten auf die erwartbaren institutionellen Kategorien und Entscheidungslogiken erreicht werden kann, dadurch also, dass die institutionelle Logik übernommen und für die eigene Argumentationslinie angewandt wird.

Dieser Befund wird unterstützt durch Ergebnisse von Hall und Slembrouck (2001), die zeigen, wie eine Klientin in einem Jugendhilfegespräch mit mehreren Professionellen das für das institutionelle Setting typische Frage/Antwort-System zeitweise überwinden kann: Statt immer wieder auf Vorhaltungen oder Fragen bezüglich ihrer Kinder zu reagieren, schildert sie einen Sachverhalt aus ihrer eigenen Perspektive, womit sie sich als Expertin des eigenen Lebens kenntlich macht. Durch die erkennbare Aneignung und aktive Orientierung an den gleichen Zielen, die auch die Professionellen verfolgen, erreicht die Klientin, dass ihr einiges Rederecht eingeräumt und eine gewisse Zustimmung entgegengebracht wird. Im umgekehrten Fall kann die fehlende Bereitschaft eines Klienten, sich rollenkonform zu verhalten, Sozialarbeiter dazu bringen, das Gespräch als unproduktiv beenden zu wollen, wie Juhila (2003) zeigt. Erst nach der expliziten Androhung eines Gesprächsabbruchs fügt sich der Klient im beschriebenen Fall schließlich in eine erwartungskonforme Rolle.

Trotz ihrer Orientierung an vereinfachenden Kommunikationsstrategien sind Professionelle dennoch häufig mit schwer auflösbaren Interaktionsverstrickungen konfrontiert. Nijnatten/Hoogsteder/Suurmond (2001) heben hervor, dass divergierende Rollenanforderungen an Professionelle mitunter zu Paradoxien führen und die Qualität der Interaktion strukturell beeinträchtigen können. Am Beispiel der Tätigkeit von Familienhelfern in den Niederlanden zeigen sie auf, wie die auseinander laufenden Ansprüche der helfenden (*care*) und der kontrollierenden (*coercion*) Rolle zu internen Konflikten führen, die mit Vagheiten und Kommunikationsmeidung in der Interaktion korrespondieren. Ein Ausweg aus diesem Dilemma wird von den Akteuren darin gesehen, die widersprüchlichen Rollenanforderungen zu dissoziieren. Dabei übernimmt der beteiligte Sozialarbeiter selbst den helfenden Part, während der Institution die kontrollierende Rolle zugedacht wird. Der Sozialarbeiter kann sich so als der Autorität der Institution ausgeliefert darstellen und leichter auch unbequeme Maßnahmen realisieren. Damit verzichtet er jedoch auf einen Teil seiner personalen Autorität und präsentiert für die Klientenfamilie ein mitunter uneindeutiges und verwirrendes Bild professionellen Entscheidens.

Oft sind gerade heikle Themen, die moralische Sachverhalte implizieren, notwendigerweise Bestandteil der professionellen Interaktion. Helfende Eingriffe finden nur statt,

wenn die Klientin den gültigen Ansprüchen auf ein selbständiges Leben nicht bzw. nicht mehr entspricht. Obwohl diese Logik für das Funktionieren der Institution unproblematisch ist, generiert sie auf der Interaktionsebene jedoch ein Dilemma: Denn während die allgemeinen Höflichkeits- und Umgangsregeln den Interaktionsteilnehmern speziell Zurückhaltung und gegenseitige Achtungserweise auferlegen (vgl. Goffman 1967; Brown/Levinson 1987; Watts 2003), zielen die sozialarbeiterischen Aktivitäten auf das genaue Gegenteil, sofern gesichtsbedrohende Themen nicht nur angeschnitten, sondern auch sorgfältig ausgelotet werden müssen. Damit entsteht ein gewisses Degradationsrisiko (vgl. Garfinkel 1956), das den Ablauf der Interaktion potenziell kontaminiert. Entsprechend müssen die Professionellen die notwendigen Informationen so generieren, dass sie nicht gleichzeitig den Fortgang des Gesprächs damit gefährden (vgl. Rostila 1992; Hydén 1994). Erschwert wird diese Aufgabe durch die Serienhaftigkeit des Kontakts, da eine tragfähige Arbeitsbeziehung auch für das nächste Gespräch gewährleistet sein muss (vgl. Rostila 1995).

Sozialarbeiter lösen diese Aufgabe mit klassischen Interaktionsmethoden: So werden oftmals Humor, Witzeleien oder Gelächter eingesetzt, um die inhaltliche Brisanz von Mitteilungen zu entschärfen. Gleichzeitig werden damit die Merkmale einer vertrauten und intimen Interaktionssituation produziert. Beliebt sind auch verschiedene Formen des Herunterspielens von Bedeutungsinhalten, etwa indirekte Formulierungen, verdeckte Kategorisierungen, Pausen, Konjunktive und Ähnliches mehr, um sich von den gesichtsbedrohenden Äußerungen zu distanzieren (vgl. – wenn auch übergeneralisierend – Suoninen 1999). Sozialarbeiter können also zwischen einer eher kontrollierend-bürokratischen und einer helfend-freundschaftlichen Rolle changieren, um den mitunter widersprüchlichen Interaktionsanforderungen im Gespräch zu genügen (vgl. Rostila 1992).

Schließlich besteht für Sozialarbeiter noch die Möglichkeit, das moralische Dilemma zu instrumentalisieren (vgl. Hydén 1994). Da Hilfeentscheidungen durch typische Defizite des Klienten ausgelöst werden und diese Defizite Entsprechungen im moralischen Regelwerk einer Gesellschaft haben, kann die Logik hinter diesen Entscheidungen dem Klienten verdeutlicht und zugänglich gemacht werden. Hydén zeigt, wie Sozialarbeiter ihren Klienten diese Zusammenhänge offenbaren und ihnen helfen, ihr Anliegen institutionsgerecht zu formulieren. Das Bewusstsein, dass institutionelle Entscheidungslogiken mithin regelgewordene moralische Kategorien repräsentieren, ermöglicht es dem Klienten, entlang der relevanten Linien zu argumentieren und sein ‚Defizit' entsprechend den institutionellen Vorgaben selbst zu inszenieren.

## 3. Informationsverarbeitung und Kategorisierung – Grundsachverhalte der institutionellen Fallkonstitution

Nach gängigen Vorstellungen fällt sozialarbeiterisches Handeln in den Bereich der *people processing organizations* (Hasenfeld 1972). Diese werden als Institutionen angesehen, deren Ziel darin besteht, durch gezielte ‚Verarbeitung' Veränderungen in den Attributen

ihrer Klientel zu erwirken. Demgegenüber beschreibt Holstein in einem ethnomethodologisch ausgerichteten Artikel Soziale Arbeit als „work involving descriptive practice that *produces* – for the practical purpose at hand – the situationally relevant characteristics and circumstances of clients of human service organizations" (Holstein 1992, S. 24; Hervorhebung im Original). Demzufolge werden Individuen nicht nur nach Maßgabe der institutionellen Zielsetzungen ‚prozessiert', vielmehr müssen sie zuerst als Fälle ‚produziert', das heißt in ihren relevanten Aspekten etabliert und bearbeitbar gemacht werden. Wie Hall u.a. (2003b, S. 230 f.) zeigen, ist „category negotiation (...) central to the practice of social work, not a precursor to it". ‚Prozessiert' wird also nur noch das hierdurch entstandene und bereits auf die Verarbeitung ausgerichtete Produkt stetiger Klassifizierungs- und Kategorisierungsprozesse. White (1999, S. 89) charakterisiert diese Aufgabe sozialarbeiterischer Interaktionen als *establishing ‚caseness'*.

Sozialarbeiterische Organisationen müssen klare, nachvollziehbare und im Bestfall reproduzierbare Entscheidungen treffen. Menschliche Einzelschicksale hingegen sind kompliziert und divers. Mit einem ‚Fall' wird insofern eine durch die Regularien der Institution bearbeitbare Einheit hergestellt, die der Bearbeitung des Interaktionsziels als operative Grundlage dient. Eine Anzahl Arbeiten hat es sich zur Aufgabe gemacht zu untersuchen, auf welche Weise Individuen in der Interaktion zu Fällen gemacht werden. Sie zeigen auf, dass es vor allem die geschickte Auswahl, Bewertung und Formulierung von Informationen ist, die es den Professionellen ermöglicht, die durch die Institution vorgegebenen Kategorien handlungsweisend zu füllen (vgl. insbesondere Hall u.a. 2003a; Messmer/Hitzler 2007a).

Antaki und andere (Antaki 1999, 2001; Antaki/Rapley 1996; Antaki/Young/Finlay 2002) zeigen zum Beispiel anhand detaillierter Analysen von Gesprächen in der Arbeit mit geistig Behinderten, wie die einzelnen Items eines Fragebogens in der Interaktion umformuliert werden und dadurch den Vorannahmen des Interviewers entsprechende Antworten generieren. Statt zu Objektivität und Vergleichbarkeit führen die Umformulierungen zu dem Ergebnis, dass unreflektierte und subjektiv eingefärbte Paraphrasen lediglich die persönliche Einschätzung des Fragenden reproduzieren: „defining is done, not only by the cold print in the medical dossiers, but live, online, and in warm talk by the serving professionals" (Antaki 2001, S. 210).

Jokinen und Suoninen (1999) illustrieren ebenfalls eindrucksvoll, inwiefern Informationen und deren Bewertung eine wichtige Rolle spielen. Im Kontext der schwedischen Bewährungshilfe zeigen sie auf, wie Professionelle zielgerichtet vom Klienten erbrachte Informationen bearbeiten und bewerten. Durch subtile Formen kommunikativer Unterstützung oder Ablehnung von Selbstdarstellungen des Klienten wird in der Interaktion somit eine für beide Seiten akzeptable und institutionell produktive Identität konstruiert. Im Rahmen derselben Untersuchung beschreiben Juhila und Pösö (1999), wie die ‚lokalen Kulturen' einer Einrichtung bewirken, dass Gespräche mit gezielter Einseitigkeit durchgeführt werden. Ob zum Beispiel ein jugendlicher Straftäter durch seinen Sozialarbeiter für die Durchführung von Sozialstunden fähig erklärt wird, hängt nicht zuletzt vom Selbstverständnis der Einrichtung ab, in der dieser tätig ist. Während Sozialarbeiter, die sich in ihrer Arbeit dem Staat verpflichtet fühlen, Informationen der-

art erheben, dass sie sich ein vollständiges Bild für eine objektive Evaluation machen können (*accurate knowing*), fragen Professionelle, die sich eher dem Wohl des Jugendlichen verpflichtet sehen, zunächst nach positiven Informationen und hindern ihre Klienten gar aktiv daran, allzu Negatives über sich preiszugeben (*appropriate knowing*).

Dass die Suche nach einer angemessenen Klientenidentität immer Aushandlungssache ist, zeigt sich am deutlichsten in Gruppensitzungen mit mehreren Professionellen. Hall, Sarangi und Slembrouck (vgl. Hall/Sarangi/Slembrouck 1999a, 1999b; Sarangi 1998; Hall/Slembrouck 2001; ferner Hall/Jokinen/Suoninen 2003) zeigen in einer Reihe von Untersuchungen, wie in Fallkonferenzen zu Heimhilfen verschiedene Versionen von Elternidentität ins Gespräch eingebracht und gegeneinander abgewogen werden, bis sich die Herausnahme der Kinder entsprechend institutioneller Vorgaben rechtfertigen lässt. So wird zum Beispiel zwischen fürsorglichen (*caring*) und zur Erziehung fähigen (*coping*) Eltern differenziert, wobei den Klienten das erste Attribut zugesprochen wird, das zweite jedoch nicht. Das Bild der liebevollen, aber überforderten Eltern zieht sich dann durch den gesamten Entscheidungsprozess (vgl. Hall/Slembrouck 2001; Slembrouck/Hall 2003).

Die einseitige Konzentration auf durch die Organisation vorgegebene Ziele kann jedoch die sozialarbeiterische Fallkonstitution auch konterkarieren, wie Nijnatten und Hofstede (2003) am Beispiel der niederländischen Familienhilfe zeigen. Sozialpädagogen haben in diesem Kontext gemäß der gesetzlichen Gefährdungsorientierung die Vorgabe, Hilfestellungen auf die persönliche Entwicklung und Stärkung der Eltern zu fokussieren. Entsprechend kreiste die Kommunikation im analysierten Fall um Schwachpunkte und Schwierigkeiten der alleinerziehenden Mutter, die dadurch konstant als defizitär in den Blick geriet. Dies führte zu Ablehnung der Hilfe durch die Mutter, die letztlich keine Unterstützung, sondern ständige persönliche Kritik erfuhr.

In Konferenzen, in denen die Eltern nicht zugegen sind, treten solche Gesichtspunkte in den Hintergrund. Aushandlungen drehen sich hier häufiger um interprofessionelle Perspektiven. Anhand eines für eine Fernsehshow inszenierten, an eine Fallkonferenz angelehnten Gespräches zeigt Sarangi (1998), wie Sozialarbeiter und Ärzte an der Herstellung einer gemeinsamen Sichtweise scheitern, da erstere das Kind im Familienzusammenhang betrachten und diesen für gefährlich erachten, während für letztere derartige Informationen irrelevant sind, da sie vom Gesundheitszustand des Kindes her argumentieren (vgl. dazu auch die Befunde von White 2002). Riemann (2005, S. 425 f.) weist darauf hin, dass auch Psychologen sich schwer damit tun, Einschätzungen von Sozialarbeitern ernst zu nehmen, die den eigenen Standpunkten widersprechen. Entsprechend vorsichtig werden solche Einschätzungen von anderer Seite vorgetragen. Für ein psychiatrisches Setting zeigt Griffiths (2001), wie die Neuaufnahme einer Patientin trotz eines befürwortenden Gutachtens des anwesenden Psychiaters in einer Teambesprechung abgelehnt wird, ohne diese Ablehnung explizit zu begründen. Stattdessen werden durch assoziative Beschreibungen implizite Ablehnungskategorien evoziert und untereinander gefestigt. Durch ein dichtes Netz heterogener Informationen wird so der Fall eines Menschen gezeichnet, der zwar gegenwärtig eine schwere Zeit durchmacht, aber nicht wirklich psychisch krank ist und daher auch keine Hilfe benötigt. Auch Hall/

Sarangi/Slembrouck (2006) können zeigen, dass die gemeinsame Kategorisierung unter Professionellen nicht notwendig heißt, dass man sich im Detail einig ist. Wichtig ist vielmehr ein entscheidungsgenerierender gemeinsamer Nenner. Professionelle ziehen sich daher häufiger auf vage und unterschiedlich füllbare Kategorien zurück, die dann auch in ihren Konsequenzen unbestimmt bleiben. Solange man sich auf solche Unbestimmtheiten einigen kann, brauchen Uneinigkeiten im Detail die grobe Entscheidungsrichtung nicht zu gefährden.

Eine andere Motivation, sich auf eher vage Beschreibungen zurückzuziehen, liegt in der potentiellen Gesichtsbedrohung der Klienten. Hall/Sarangi/Slembrouck (1999a) beschreiben unter dem Begriff des *type-token reasoning* eine Metasprache der Professionellen, durch die institutionelle Entscheidungskategorien geöffnet werden. Schilderungen von Einzelsituationen verweisen auf implizit bleibende pädagogische Deutungen. So wird zum Beispiel die Beschreibung eines Kindes ohne Strümpfe zum Inbild einer nachlässigen Erziehung, obwohl die anwesende Mutter durchaus Gründe für diesen Vorfall anführen kann. Die Entkräftung einer Anekdote hat jedoch nicht dieselbe Wirkung wie deren Etablierung, da sie von den Professionellen nur als Hinweis auf eine größere Wahrheit verstanden wird, welche mit unendlich mehr Beispielen illustriert werden könnte. Klienten bleiben von dieser Form der Argumentation ausgeschlossen. Das Privileg, Einzelereignisse als Indikatoren für Fälle verwenden zu dürfen, scheinen Professionelle nur sich selbst zuzugestehen. Ihre Darstellungen werden als symbolisch generalisierbar behandelt, die der Klienten dagegen als Einzelfälle oder Zufälligkeiten abgetan.

## 4. Vom Nutzen gesprächsanalytischer Forschung

Wie die hier referierten Studien insgesamt zeigen, existiert ein funktionsfähiger Interaktionsrahmen sozialarbeiterischer Aktivitäten nicht schon *per se,* sondern muss eigens erst hergestellt, stabil gehalten und kontinuierlich fortgeführt werden. Je komplexer dabei die institutionelle Aufgabe und je häufiger der Kontakt, umso mehr wird der Gesichtspunkt der Beziehungspflege bedeutsam. Sozialarbeiter stehen vor der Notwendigkeit, die Interaktionen derart zu rahmen, dass sich daraus eine im Sinne der Fallproduktion produktive Folie für das eigentliche Ziel der Begegnung ergibt. Dazu müssen sie sich in einer komplementären Rollenbeziehung formieren, damit die Herausarbeitung der für die Institution relevanten Identitäten gelingt.

Die Notwendigkeit, Individuen zu bearbeitbaren Fällen zu machen, verlangt von Professionellen in der Sozialen Arbeit gleichermaßen Abstraktionsvermögen wie kommunikatives Geschick. Einerseits soll die Hilfeentscheidung auf die Person abgestimmt sein, andererseits ist sie aber auch den institutionellen Vorgaben der Hilfegewährung verpflichtet. Dass die Fallkonstruktion daher an die Professionellen hohe Anforderungen stellt und zudem einige Fallstricke bietet, haben die Analysen deutlich gezeigt. Beim Versuch, die Gesprächsfolie so allgemein und praktikabel wie möglich zu halten, geht mitunter die Einzigartigkeit und Selbstbestimmtheit der Klientin verloren. Zudem kann

die unpersönliche, rein auf institutionellen Kategorien basierende Kommunikation die Klientin moralisch verletzen. Andererseits wiederum kann das Eingehen auf ihre spezifischen Probleme die Autorität der Institution ungewollt schwächen. Oft verstellen gerade die vermeintlich objektivierenden Vorgehensweisen den Blick auf die in der Situation selbst angelegte Kontingenz des professionellen Entscheidens.

Angesichts solcher Anforderungen ist die Beschäftigung mit sozialarbeiterischen Interaktionen alles andere als trivial. Von einem gesprächsanalytischen Standpunkt aus betrachtet hat es vielmehr den Anschein, als setzten herkömmliche Analysen nur voraus, was grundsätzlich erklärungsbedürftig wäre: Was ist eigentlich sozialarbeiterische Interaktion und wie wird sie dazu? Was macht einen Klienten zum Klienten? eine Sozialarbeiterin zur Sozialarbeiterin? ein Problem zum Problem? Wie wird, um mit Stephan Wolff (1983) zu sprechen, Fürsorglichkeit produziert? Andererseits stellt sich die Frage, ob Untersuchungsbefunde wie die oben beschriebenen für Forschung und Praxis der Sozialarbeit Relevanz haben können. Da es Klienten und Professionelle im sozialarbeiterischen Alltag *gibt*, ist es wirklich wesentlich, sich bei deren interaktiv bewerkstelligter Konstruktion aufzuhalten? Worin liegt der Sinn, den Prozess der Entscheidungsfindung zwischen spezifischen Individuen so akribisch und genau zu beschreiben? Kann es für die Profession von Nutzen sein, die Realität der angewandten Kategorien so lange zu hinterfragen, dass sich irgendwann das Wesen der alltäglichen Interaktion selbst aufzulösen droht?

In den vorliegenden Arbeiten wird zur Beantwortung dieser Fragen vor allem das reflexive Potential gesprächsanalytischer Studien unterstrichen. Hall u.a. (2003b, S. 229) weisen unter dem Titel „*Yes, but is this of any use?*“ im Nachwort eines Sammelbands zur Klientenproduktion darauf hin, dass schon die ungeleitete, nicht-analytische Auseinandersetzung mit Transkripten von Gesprächen, die sie selbst geführt haben, Sozialarbeiter dazu bringe, ihre Kommunikationsstrategien zu hinterfragen (vgl. auch Petko 2004, S. 207 ff. für die empirische Umsetzung dieser Behauptung). Meier und Wolff (1997) sehen in der konversationsanalytischen Betrachtungsweise Anknüpfungspunkte für systematische sozialarbeiterische Supervision. Riemann (2005) schlägt vor, Gesprächsanalysen und ethnographische Daten in die Ausbildung von Sozialarbeitern aufzunehmen. Die Auseinandersetzung mit denjenigen Aspekten der eigenen Kommunikation, die als ‚natürlich‘ gelten und damit zunächst unsichtbar bleiben, bietet also möglicherweise ein hohes Reflexions- und Veränderungspotential. Aus ähnlichen Überlegungen heraus fordert Sue White:

„[P]rofessional common-sense must be defamiliarized. Not so that social workers can reject it and replace it with some ideal-typical uncontaminated objective alternative, but so they can decide whether it applies to *this* case at *this* time and so that they may debate its contradictions.“ (White 2003, S. 192; Hervorhebung im Original)

Das alltägliche Professionswissen soll also hinterfragbar werden, nicht, um es unbesehen durch eine Alternative zu ersetzen, sondern um von Fall zu Fall entscheiden zu können, wie und zu welchem Ausmaß es anwendbar und hilfreich ist. Die Bewusstwerdung darüber, dass Kommunikation instrumentell bzw. strategisch eingesetzt wird, dass also soziale Wirklichkeit nicht objektiv besteht, sondern nach Maßgabe institutioneller

Regeln lokal produziert und bewerkstelligt wird, und dass es zur gewählten Strategie immer auch andere, ebenso gerechtfertigte Alternativen gibt, kann zwar in der Praxis zunächst zu einer lähmenden Verunsicherung führen; Taylor und White (2000, S. 200) argumentieren jedoch demgegenüber, dass sich diese Verunsicherung letzten Endes auch produktiv auf die Praxis auswirken kann: „We cannot eliminate uncertainty simply by denying its existence" (ähnlich de Montigny 2007, S. 113).

Die Kluft, die zwischen normativen Richtlinien und alltäglicher Praxis immer besteht, ist damit nicht mehr notwendigerweise problematisch, noch muss sie für ‚gute' Sozialarbeit zwangsläufig überwunden werden. Sozialarbeiterisches Handeln erscheint lediglich in Bezug auf theoretisch-normative Vorgaben unterkomplex, ist aber in seiner alltäglichen Durchführung reicher und zielgerichteter, als es diese Vorgaben je sein könnten. Das Bewusstsein, dass ein von den engen Regularien abweichendes Verhalten sich für sozialarbeiterisches Handeln mitunter als fruchtbar, sogar konstitutiv erweist, wirkt insofern auch befreiend. Die Praxis entledigt sich damit des Drucks, regelmäßige Abweichungen von der Norm und die damit einhergehenden Erwartungsenttäuschungen ständig als mangelhaft rechtfertigen zu müssen.[4]

Während Versuche, abstrakte Theorie und praktische Anforderungen miteinander zu verbinden, oft an Vereinfachung scheitern, eröffnet die Bewusstmachung der sonst unhinterfragten Selbstverständlichkeiten professionellen Handelns den Blick auf die hier regelmäßig bewältigte Komplexität. Dieser Sachverhalt lässt sich gut an der Umwertung normativer Konzepte dokumentieren, beispielsweise am Verhältnis von Sozialer Arbeit und Moralität. Das Spannungsfeld zwischen notwendiger Defizitorientierung und dem damit einhergehenden Risiko sozialer Degradation lässt sich nur in der Beschreibung und Analyse der tatsächlich ablaufenden Interaktion adäquat in seinen Implikationen erfassen. Aus gesprächsanalytischer Sicht erscheint Moralität als ein zentrales Problem sozialarbeiterischer Interaktionen, gleichzeitig aber auch als wesentliche Einflussressource. Wird dieses Spannungsfeld ignoriert oder nicht richtig gedeutet, so kann dies im schlimmsten Fall zum Zusammenbruch von Hilfeprozessen führen, wenn etwa Klienten ihre Kooperation verweigern oder die für die Konstitution des Hilfebedarfs nötigen Defizitbeschreibungen nicht akzeptieren (vgl. auch Hillebrandt 2005, S. 225). Analysen realer Interaktionen können also eine Reflexionsbasis bieten, die es Sozialarbeiterinnen erlaubt, intuitiv gespürte Spannungen zu erkennen und zu deuten, problematische Strategien zu hinterfragen und normative Vorgaben an ihrer Wirksamkeit zu überprüfen.

4 Entsprechend unterscheiden sich diese Schlussfolgerungen von einer zwar ebenfalls interaktionsnah modellierten, aber stärker auf Kritik abgestellten Analyse der sozialarbeiterischen Praxis, die ausgehend von Strukturwidersprüchen der Interaktion auf die Fehleranfälligkeit professionellen Handelns zurück schließt, so etwa Schütze 1996, S. 187 und S. 252 ff.; ders. 2000, S. 51. Auch Riemann 2000, S. 317 spricht – obwohl sich ausdrücklich von kritischen Absichten distanzierend – im Zusammenhang seiner idiographischen Fallanalysen von „Fehlertendenzen" professioneller Sozialarbeit.

## 5. Ausblick

Lüders und Rauschenbach (2005, S. 574) beschreiben die Herausforderung der Forschung im Bereich der Sozialen Arbeit darin, „aus einer begründeten Perspektive den Praktikerinnen und Praktikern die eigene, scheinbar vertraute Praxis in einem neuen, vielleicht auch zunächst befremdlichen Licht erscheinen zu lassen und Deutungsangebote zu eröffnen, die neue Problemlösungsstrategien" generieren. Gesprächsanalytische Untersuchungen sozialarbeiterischer Kontexte fördern die Aufklärung der Praxis über sich selbst, indem sie ihre scheinbar unhintergehbaren Gewissheiten hinterfragen. Für diese Art der Analyse ist nur das wesentlich, was in der Interaktion für die Beteiligten wesentlich ist. Diese nüchterne Einstellung mag kritische Ansprüche frustrieren. Sie sichert jedoch die Möglichkeit einer adäquaten und vorurteilsfreien Beschreibung.

Der Blick auf Kommunikation als ein Instrument, mit dem soziale Wirklichkeit gleichsam für die Anforderung des Moments angefertigt wird, gewährt insofern ein tief greifendes Verständnis von Abläufen in der Sozialen Arbeit, das über die herkömmlichen Vorstellungen weit hinaus führen kann. Möglicherweise ist ein solches Praxisverständnis für die ethische Grundlegung einer Theorie Sozialer Arbeit bedeutsam. Was sich in ihrer Selbstsicht bevorzugt unter dem Etikett der ‚Hilfe' präsentiert (vgl. stellvertretend für viele: Bommes/Scherr 1996, S. 106), kommt in der Praxis ohne Kontrolle nicht aus (vgl. Petko 2004; Urban 2004; Nijnatten 2006). Begriffe wie ‚Klient', ‚Fall', ‚Hilfebedarf' etc. existieren nicht in einem sozialen Vakuum, sondern werden interaktiv produziert, wobei die Professionellen stets darauf bedacht sind, die Vorherrschaft in der Interaktion nicht zu verlieren. In diesem Sinne sind die Organisationen Sozialer Arbeit gesellschaftlich weit wirkmächtigere Definitionsagenturen sozialer Wirklichkeit, als sie es selbst von sich glauben oder sich selbst eingestehen möchten.

Analysen realer Interaktion erzwingen jedoch nicht nur Veränderungen im institutionell fundierten Selbstverständnis der Professionellen, sondern erfordern auch Umorientierungen in der wissenschaftlichen Analyse und Kritik. In dem Maße, wie sich zum Beispiel herausstellt, dass Soziale Arbeit sich den Anforderungen ihrer Interaktionslogik nicht entziehen kann, verändern sich dadurch auch die gängigen Werturteilsparameter. Was auf den ersten Blick vielleicht als professionelle Willkür oder mangelhafte Praxis erscheint, hat möglicherweise in den gesellschaftlich-institutionellen Strukturarrangements seine tiefere Wurzel. Das Bedürfnis nach gesellschaftlicher Integration (bzw. Exklusionsvermeidung), die Berücksichtigung normativ-rechtlicher Handlungsprämissen und die Orientierung am Adressaten nach Maßgabe wohlfahrtsstaatlicher Dienstleistungsprämissen erweisen sich häufig als inkongruente Zielvorgaben fachlichen Handelns, die in der Praxis – wenn schon nicht gelöst – so doch wenigstens bearbeitet und interaktiv ausgesöhnt werden müssen.

Vergleichbare Überlegungen gelten auch auf der Ebene politischer Handlungsprogramme. Sehr kritisch setzen sich die gesprächsanalytischen Autoren beispielsweise mit dem Konzept der *Evidence Based Practice* auseinander, die sie in der Umsetzung für problematisch erachten: Der angenommene Einfluss wissenschaftlicher Studien auf politische Entscheidungsprogramme werde stark überschätzt, für präzise Beobachtungen

der tatsächlichen Praxis sei darüber hinaus auch kein Platz, da primär Ergebnisse (bzw. Wirkungen) und nicht Prozesse als wesentlich gelten (vgl. Hall u.a. 2003b, S. 227; Taylor/White 2000; Messmer/Hitzler 2007b).

Nicht zuletzt ist die Gesprächsanalyse auch für systematische Theoriebildungsprozesse in der Sozialen Arbeit bedeutsam. Neuere Überlegungen plädieren für eine stärker an der ‚Wirklichkeit' der Sozialen Arbeit ausgerichteten Modellierung theoretischer Prämissen. Hamburger (2003, S. 56 ff.) schlägt beispielsweise eine Form der Theoriebildung vor, die sich, mit Schwerpunkt auf der empirischen Verfasstheit realer Interaktionen zwischen Sozialarbeiter und Klient, primär mit der wechselseitigen Durchdringung von Interaktion, Organisation und Gesellschaft beschäftigt. Durchaus vergleichbar stellen sich Dewe und Otto (2005) die Entwicklung einer reflexiven Sozialpädagogik vor: Ihnen zufolge lässt sich die Kluft zwischen Anspruch und Wirklichkeit professionellen Handelns nur dann überwinden, sofern es gelingt, die der tatsächlichen Praxis zugrunde liegenden Strukturlogiken zu rekonstruieren. Solche Überlegungen gewinnen umso mehr an Gewicht, als die Theoriediskussion in der Sozialen Arbeit sich bislang noch heterogen und unausgereift darstellt, wie Rauschenbach und Züchner (2005) bemängeln. Ihr Versuch, eine Theorie der Sozialen Arbeit zu identifizieren, führt zu dem Ergebnis, dass es eine solche Theorie bislang nicht gibt. Gemäß ihrer Beobachtungen ist der Zugang zu den Wirklichkeiten ‚erster Ordnung' und deren Verhältnis zu einer wissenschaftlichen Theorieproduktion, die sich von den „eingespielten Routinen des Redens und Argumentierens" nicht täuschen lässt, nach wie vor ungeklärt. Allenfalls böten sich verschiedene Referenzpunkte an, die einem solchen Vorhaben eine gewisse Orientierung vermitteln.

Die rekonstruktiv-reflektierende Vorgehensweise der Gesprächsanalyse bildet insofern einen wachsenden, aber methodologisch teilweise noch unsicheren (vgl. de Montigny 2005) Gegenpart zu einem vielschichtigen, aber offenbar nur wenig kohärenten Theoriediskurs in der Sozialen Arbeit. Von einem Austausch über ihre epistemologischen Prämissen und den sich daraus ergebenden Einsichten könnten beide Seiten profitieren. Anscheinend mangelt es bislang jedoch auf beiden Seiten an der Bereitschaft zum Dialog. Die Chance, systematisch „practices rather than beliefs" (Hall u.a. 2003b, S. 225) zu untersuchen, sollte daher auch im Interesse einer vorangetriebenen Theoriebildung in der hiesigen Forschungslandschaft ernsthaft aufgegriffen werden. In der kritischen Auseinandersetzung mit der Reichweite und Anwendbarkeit gesprächsanalytischer Untersuchungsmethoden liegt jedenfalls ein bedeutsames Erkenntnispotenzial, das den theoretischen und empirischen Diskurs in der Sozialen Arbeit beträchtlich vorantreiben könnte. Der Brückenschlag ist längst überfällig.

## Literaturverzeichnis

Antaki, C. (1999): Interviewing persons with a learning disability: how setting lower standards may inflate well-being scores. In: Qualitative Health Research 9, S. 437–454.

Antaki, C. (2001): "D'you like a drink then do you?" Dissembling language and the construction of an impoverished life. In: Journal of Language and Social Psychology 20, S. 196–213.

Antaki, C./Rapley, M. (1996): Questions and answers to psychological assessment schedules: hidden troubles in 'quality of life' interviews. In: Journal of Intellectual Disability Research 40, S. 421–437.

Antaki, C./Young, N./Finlay, M. (2002): Shaping clients' answers: departures from neutrality in care-staff interviews with people with a learning disability. In: Disability & Society 17, S. 435–455.

Arminen, I. (2005): Institutional Interaction. Studies of Talk at Work. Aldershot: Ashgate.

Baldock, J./Prior, D. (1981): Social workers talking to clients: a study of verbal behaviour. In: British Journal of Social Work 11, S. 19–38.

Bergmann, J.R. (1988): Ethnomethodologie und Konversationsanalyse. Kurseinheit II. Hagen: Fernuniversität Hagen.

Bommes, M./Scherr, A. (1996): Soziale Arbeit als Exklusionsvermeidung, Inklusionsvermittlung und/oder Exklusionsverwaltung. In: Merten, R./Sommerfeld, P./Koditek, Th. (Hrsg.): Sozialarbeitswissenschaft – Kontroversen und Perspektiven. Neuwied: Luchterhand, S. 93–119.

Brown, P./Levinson, S. (1987): Politeness: Some Universals in Language Usage. Cambridge [u.a.]: Cambridge University Press.

Burr, V. (1995): An Introduction to Social Constructionism. London: Routledge.

Button, G. (1991): Conversation in a series. In: Boden, D./Zimmermann, D. (Hrsg.): Talk and Social Interaction. Cambridge: Polity Press, S. 251–277.

Cedersund, E./Säljö, R. (1993): Bureaucratic discourse, conversational space and the concept of voice. In: Semiotica 97, S. 79–101.

de Montigny, G. (2005): Book Review: Hall et al., Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. In: Qualitative Social Work 4, S. 229–242.

de Montingy, G. (2007): Ethnomethodology for social work. In: Qualitative Social Work 6, S. 95–120.

Deppermann, A. /Habscheid, S./Hartung, M./Klemm, M. (2000): Was ist und was will Gesprächsforschung? Eine neue Zeitschrift stellt sich vor. In: Gesprächsforschung 1, S. 1–8 (www.gespraechsforschung-ozs.de).

Dewe, B./Otto, H.-U. ([2]2005): Reflexive Sozialpädagogik. Grundstrukturen eines neuen Typs dienstleistungsorientierten Professionshandelns. In: Thole, W. (Hrsg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Wiesbaden: VS-Verlag, S. 179–198.

Drew, P./Heritage, J. (2006): Conversation Analysis. London: Sage.

Ehlich, K. (1980): Erzählen im Alltag. Frankfurt/M: Suhrkamp.

Garfinkel, H. (1956): Conditions of successful degradation ceremonies. In: American Journal of Sociology 61, S. 420–424.

Garfinkel, H. (1967): Studies in Ethnomethodology. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

Gergen, K. (1999): An Invitation to Social Construction. London: Sage.

Goffman, E. (1967): Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behaviour. Garden City, NY: Anchor Books.

Griffiths, L. (2001): Categorising to exclude: the discursive construction of cases in community mental health teams. In: Sociology of Health and Illness 23, S. 678–700.

Gumperz, J. (1982): Discourse Strategies. Cambridge: Cambridge University Press.

Hall, Ch./Jokinen, A./Suoninen, E. (2003): Legitimating the rejection of your child in a social work meeting. In: Hall, Ch./Parton, N./Juhila, K./Pösö, T. (Hrsg.): Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. London [u.a.]: Jessica Kingsley, S. 27–43.

Hall, Ch./Parton, N./Juhila, K./Pösö, T. (Hrsg.) (2003a): Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. London [u.a.]: Jessica Kingsley.

Hall, Ch./Parton, N./Juhila, K./Pösö, T. (2003b): Conclusion: Yes, but is this of any use? In: Hall, Ch./Parton, N./Juhila, K./Pösö, T. (Hrsg.): Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. London [u.a.]: Jessica Kingsley, S. 223–233.

Hall, Ch./Sarangi, S./Slembrouck, S. (1999a): The legitimation of the client and the profession: identities and roles in social work discourse. In: Sarangi, S./Roberts, C. (Hrsg.): Talk, Work and Institutional Order. Berlin/New York: de Gruyter, S. 293–322.

Hall, Ch./Sarangi, S./Slembrouck, S. (1999b): Speech representation and the categorisation of the client in social work discourse. In: Text 19, S. 539–570.

Hall, Ch./Sarangi, S./Slembrouck, S. (2006): Language Practices in Social Work: Categorisation and Accountability in Child Welfare. London: Routledge.

Hall, Ch./Slembrouck, S. (2001): Parent participation in social work meetings – The case of child protection conferences. In: European Journal of Social Work 4, S. 143–160.

Hamburger, F. (2003): Einführung in die Sozialpädagogik. Stuttgart: Kohlhammer.

Hasenfeld, Y. (1972): People processing organizations: an exchange approach. In: American Sociological Review 37, S. 256–263.

Heritage, J. (1997): Conversation analysis and institutional talk: analysing data. In: Silverman, D. (Hrsg.): Qualitative Research: Theory, Method and Practice. London: Sage, S. 161–182.

Hillebrandt, F. ([2]2005): Hilfe als Funktionssystem für Soziale Arbeit. In: Thole, W. (Hrsg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Wiesbaden: VS-Verlag, S. 215–226.

Hofstede, G./Nijnatten, C. v./Suurmond, J. (2001): Communication strategies of family supervisors and clients in organizing participation. In: European Journal of Social Work 4, S. 131–142.

Holstein, J. A. (1992): Producing people: descriptive practice in human service work. In: Miller, G. (Hrsg.): Current Research in Occupations and Professions 7. Greenwich, Con.: JAI Press, S. 23–39.

Hydén, L. (1994): The social worker as a moral worker. Applying for money – the moral encounter between social workers and clients. In: Gunnarsson, B./Linell, P./Nordberg, B. (Hrsg.): Text and Talk in Professional Contexts. Uppsala: ASLA, S. 187–199.

Hydén, L. (1999): Talk about money. Studying the interaction between social worker and client. In: International Journal of Social Welfare 8, S. 143–154.

Jokinen, A./Suoninen, E. (1999): From crime to resource. Constructing narratives in a social work encounter. In: Karvinen, S./Pösö, T./Satka, M. (Hrsg.): Reconstructing Social Work Research. Jyväskylä: SoPhi, S. 208–241.

Juhila, K. (2003): Creating a 'bad' client: disalignment of institutional identities in social work interaction. In: Hall, Ch./Parton, N./Juhila, K./Pösö, T. (Hrsg.): Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. London [u.a.]: Jessica Kingsley, S. 83–95.

Juhila, K./Pösö, T. (1999): Local cultures in social work. In: Karvinen, S./Pösö, T./Satka, M. (Hrsg.): Reconstructing Social Work Research. Jyväskylä: SoPhi, S. 165–207.

Jungblut, H. (1983): Entalltäglichung durch Nicht-Entscheidung: Eine konversationsanalytische Studie zur Konstitution von Sprechhandlungen im Kontext der Jugendhilfeadministration. Frankfurt/M: Haag und Herchen.

Linell, P./Luckmann, T. 1991: Asymmetries in dialogue: some conceptual preliminaries. In: Markova, I./Foppa, K. (Hrsg.): Asymmetries in Dialogues. Hempel Hempstead: Harvester Wheatsheaf, S. 1–20.

Lüders, Ch./Rauschenbach, T. (2005): Sozialpädagogische Forschung. In: Otto, H.-U./Thiersch, H. (Hrsg.): Handbuch Sozialarbeit/Sozialpädagogik. München/Basel: Ernst Reinhardt Verlag, S. 562–575.

Meier, Ch./Wolff, S. (1997): Konversationsanalyse als Supervision. In: Jakob, G./Wensierski, H. v. (Hrsg.): Konzepte und Methoden pädagogischen Verstehens in Forschung und Praxis. München: Juventa, S. 161–176.

Messmer, H. (2004): Hilfeplanung. In: Sozialwissenschaftliche Literatur Rundschau 27, S. 73–93.

Messmer, H./Hitzler, S. (2007a): Die soziale Produktion des Klienten. Hilfeplangespräche in der Kinder- und Jugendhilfe. In: Ludwig-Mayerhofer, W./Behrend, O./Sondermann, A. (Hrsg.):

Fallverstehen und Deutungsmacht: Akteure in der Sozialverwaltung und ihre Klienten. Wiesbaden: Verlag Barbara Budrich, S. 41–73.

Messmer, H./Hitzler, S. (2007b): Social work practice viewed from an interaction analytical perspective. MS Bielefeld.

Nijnatten, C. v. (2006): Meta-communication in institutional talks. In: Qualitative Social Work 5, S. 333–349.

Nijnatten, C. v./Hofstede, G. (2003): Parental identity under construction: discourse and conversation analysis of a family supervision order. In: Hall, Ch./Parton, N./Juhila, K./Pösö, T. (Hrsg.): Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. London [u.a.]: Jessica Kingsley, S. 96–111.

Nijnatten, C. v./Hoogsteder, M./Suurmond, J. (2001): Communication in care and coercion: institutional interactions between family supervisors and parents. In: British Journal of Social Work 31, S. 705–720.

Peräkylä, A. (1995): AIDS Counselling: Institutional Interaction and Clinical Practice. Cambridge: Cambridge University Press.

Petko, D. (2004): Gesprächsformen und Gesprächsstrategien im Alltag der Sozialpädagogischen Familienhilfe. Göttingen: Cuvillier.

Pithouse, A./Atkinson, P. (1988): Telling the case: narrative in a social work office. In: Coupland, N. (Hrsg.): Styles of Discourse. London [u.a.]: Croom Helm, S. 183–200.

Rauschenbach, Th./Züchner, I. ([2]2005): Theorie der Sozialen Arbeit. In: Thole, W. (Hrsg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Wiesbaden: VS-Verlag, S. 139–160.

Riemann, G. (2000): Die Arbeit in der sozialpädagogischen Familienberatung. Interaktionsprozesse in einem Handlungsfeld der sozialen Arbeit. Weinheim und München: Juventa.

Riemann, G. (2005): Trying to make sense of cases. Features and problems of social workers' case discussions. In: Qualitative Social Work 4, S. 413–430.

Rostila, I. (1992): The treatment of client responsibility and laughter in encounters between social workers and clients. In: Gunnarson, B./Linell, P./Nordberg, B. (Hrsg.): Text and Talk in Professional Contexts. Uppsala: ASLA, S. 201–218.

Rostila, I. (1995): The relationship between social worker and client in closing conversations. In: Text 15, S. 69–102.

Rostila, I. (1997): How to start to talk about money: developing clienthood in a social welfare office. In: Scandinavian Journal of Social Welfare 6, S. 105–118.

Sacks, H. (1992): Lectures on Conversation (hrsg. Jefferson G./ Schegloff, E.). Oxford: Blackwell.

Sarangi, S. (1998): Interprofessional case construction in social work: the evidential status of information and its reportability. In: Text 18, S. 241–270.

Sarangi, S./Slembrouck, S. (1996): Language, Bureaucracy and Social Control. London: Longman.

Schütze, F. (1996): Organisationszwänge und hoheitsstaatliche Rahmenbedingungen im Sozialwesen: Ihre Auswirkungen auf die Paradoxien des professionellen Handelns. In: Combe, A./Helsper, W. (Hrsg.): Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns. Frankfurt/M: Suhrkamp, S. 183–275.

Schütze, F. (2000): Schwierigkeiten bei der Arbeit und Paradoxien des professionellen Handelns. Ein grundlagentheoretischer Aufriß. In: Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung 1, S. 49–96.

Searle, J. R. (1969): Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language. Cambridge: Cambridge University Press.

Slembrouck, S./Hall, Ch. (2003): Caring but not coping: fashioning a legitimate parent identity. In: Hall, Ch./Parton, N./Juhila, K./Pösö, T. (Hrsg.). Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. London [u.a.]: Jessica Kingsley, S. 44–61.

Suoninen, E. (1999): Doing delicacy in institutions of helping: A case of probation office interaction. In: Jokinen, A./Juhila, K./Pösö, T. (Hrsg.): Constructing Social Work Practices. Aldershot [u.a.]: Ashgate, S. 103–115.
Taylor, C./White, S. (2000): Practising Reflexivity in Health and Welfare: Making Knowledge. Buckingham: Open University Press.
Urban, U. (2004): Professionelles Handeln zwischen Hilfe und Kontrolle. Sozialpädagogische Entscheidungsfindung in der Hilfeplanung. Weinheim und München: Juventa.
Watts, R. J. (2003): Politeness. Cambridge: Cambridge University Press.
White, S. (1999): Examining the artfulness of "risk talk". In: Jokinen, A./Juhila, K./Pösö, T. (Hrsg.): Constructing Social Work Practices. Aldershot [u.a.]: Ashgate, S. 87–102.
White, S. (2002): Accomplishing 'the case' in paediatrics and child health: medicine and morality in interprofessional talk. In: Sociology of Health and Illness 24, S. 409–435.
White, S. (2003): The social worker as moral judge: blame, responsibility and case formulation. In: Hall, Ch./Parton, N./Juhila, K./Pösö, T. (Hrsg.): Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. London [u.a.]: Jessica Kingsley, S. 177–192.
Wolff, S. (1983): Die Produktion von Fürsorglichkeit. Bielefeld: AJZ Druck & Verlag.

**Abstract:** *Empirical research on social work has so far mostly been carried out on the basis of ex-post-facto-surveys, which never allowed to grasp social reality in itself but, at best, its subjective interpretations. The following contribution advocates the use of conversation-analytical procedures which allow to sketch the local production of social reality and thus to describe the practice of social work as such. A comprehensive survey of literature on recent international research in this field shows that this practice has to deal with partly contradictory conditions of interaction and often achieves something other than what is suggested by theoretically informed norms or by the professional self-conception prevailing in social work.*

*Anschrift der Autoren:*
Sarah Hitzler/PD Dr. Heinz Messmer, Fakultät für Pädagogik, AG 8: Sozialarbeit/Sozialpädagogik, Universität Bielefeld, Postfach 10 01 31, 33501 Bielefeld