Zeitschrift: SuchtMagazin
Herausgeber: Infodrog
Band: 46 (2020)
Heft: 5

Artikel: KlientInnen und Fälle als Produkt der institutionellen Fallbearbeitung
Autor: Messmer, Heinz
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-881064

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 08.01.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

KlientInnen und Fälle als Produkt der institutionellen Fallbearbeitung

2020-5
Jg. 46
S. 4 - 14

Der vorliegende Beitrag beschäftigt sich mit den sozialen, d. h. vorwiegend sprachlichen Mechanismen der Produktion von KlientInnen. Am Beispiel von Hilfeplangesprächen in der Kinder- und Jugendhilfe wird gezeigt, wie Kinder und Jugendliche in der direkten Interaktion mit Professionellen thematisiert, kategorisiert und in die Regularien der Fallbearbeitung eingepasst werden. Damit werden sie Teil einer institutionell etablierten Vollzugswirklichkeit, die ihre Fälle gemäss den Anforderungen des Moments prozessiert.

HEINZ MESSMER
Prof. Dr. rer. soc. habil., Dozent am Institut Kinder- und Jugendhilfe der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW, Standort Muttenz, Hofackerstrasse 30, CH-4132 Muttenz, Tel.: +41 (0)61 228 59 43, heinz.messmer@fhnw.ch

Soziale Wirklichkeit als Konstruktion

Im vorliegenden Beitrag wird argumentiert, dass die Klientel der Sozialen Arbeit wesentlich das Produkt sozialer Konstruktionen ist. Das soll natürlich nicht heissen, die Betroffenen wären blosse Fiktion. Jedoch verbirgt sich hinter dieser Vorstellung eine Auffassung von Wirklichkeit, wonach die Sachverhalte des Sozialen (z. B. eine subjektive Identität, eine soziale Situation, ein institutionelles Setting) niemals an sich existieren. Soziale Wirklichkeiten werden vielmehr für die Anforderungen des Moments produziert. Beispielsweise ist (m)eine subjektive Identität an der Supermarktkasse primär die eines zahlenden Kunden – in der Arztpraxis dagegen die eines hilfesuchenden Patienten – was mir und meinem Gegenüber jeweils sehr verschiedenartige Leistungen abverlangt, um eine soziale Situation (in der bspw. Zahlungen veranlasst oder medizinisch relevante Informationen generiert werden) erwartungssicher zu realisieren. Dieser Auffassung folgend ist jede soziale Identität das Konglomerat äusserst vielfältiger Interaktionen, in der sich die soziale Wirklichkeit für die Anforderungen des Moments konstituiert.[1]

Der Gedanke, dass soziale Wirklichkeit ein Produkt sozialer Konstruktionen ist, ist keineswegs eine neue Erfindung. Spätestens mit den wissenschaftstheoretischen Entwicklungen zu Beginn des 20. Jahrhunderts, z. B. dem Aufkommen der Phänomenologie (vgl. Husserl 1958; Schütz 1971), der Soziologie (Durkheim 1993) oder auch der Wissenssoziologie (vgl. Mannheim 1929/2015) wurde die Vorstellung einer objektiv erfahrbaren und zugänglichen sozialen Wirklichkeit zunehmend brüchig. Èmile Durkheim hat diese Einsicht in einer Vorlesung über die Konstruktion von Realität und Wahrheit im Februar 1914 so formuliert: «Wir konstruieren und machen die Welt nach unseren eigenen Bedürfnissen, so wie auch die Wahrheit ein menschliches Produkt ist, dessen Zweck gleichfalls praktischer Natur ist. Die Konstruktion der Wahrheit und die Konstruktion der Realität sind ein und derselbe Vorgang» (Durkheim 1993: 92ff.). In dieser Perspektive erscheint soziale Wirklichkeit weniger als eine objektive Gegebenheit denn als eine Art *self-fulfilling prophecy*, die sich an den Vorstellungen der Individuen auskondensiert, wenn diese den Realitäten, in denen sie sich bewegen, einen Sinn abzugewinnen versuchen.

Das viel zitierte Thomas-Theorem bringt diesen Sachverhalt auf den Punkt: «If men define situations as real they are real in their consequences»[2] (Thomas & Thomas 1928: 572). Mit den nachfolgenden Ausführungen möchte ich zeigen, dass diese Sichtweise den sozialen Realitätssachverhalten sehr viel näherkommt als es gemeinhin den Anschein hat.

Konversationsanalyse als Methode der Erschliessung sozialer Wirklichkeitskonstruktionen

Was bislang vorwiegend eine Domäne wissenschaftlicher Diskurse und Theoriebildungen war, ist seit geraumer Zeit jedoch vermehrt Gegenstand empirischer Forschung, die – um Erving Goffman (1977) zu zitieren – nicht danach fragt, was soziale Wirklichkeit «wirklich» ist, sondern unter welchen Voraussetzungen (und mit welchen Konsequenzen!) Individuen diese als wirklich erachten. Als methodologisches Pendant zu der Vorstellung konstruierter Wirklichkeiten zielt vor allem die ethnomethodologische Konversationsanalyse auf die Aufschlüsselung sozialer Prozesse der Wirklichkeitsproduktion.

Konversationsanalyse (*conversation analysis*, nachfolgend: CA) ist eine

qualitative Methode der empirischen Sozialforschung, die sich vor allem für die Herstellungsbedingungen sozialer Ordnungen interessiert. Während herkömmliche Methodologien der empirischen Sozialforschung die Sachverhalte sozialer Wirklichkeit meist *ex post facto*, also in Form erinnerter Wirklichkeitsdaten erheben und analysieren (i. d. R. durch Interviews und/oder Fragebögen), untersucht die CA die generativen Mechanismen sozialer Ordnungen im Moment ihres Werdens. Aus ihrer Sicht ist soziale Wirklichkeit immer «Vollzugswirklichkeit» (Bergmann 1988), d. h. weniger ein objektiv unverrückbarer Sachverhalt oder Zustand (being), sondern mehr eine tätige Praxis (doing), die aus den konkreten und aufeinander abgestimmten Interaktionen der Beteiligten resultiert.

Sprache als Medium der Wirklichkeitsproduktion...

Anstatt also zu postulieren, dass es soziale Wirklichkeit gibt, geht die CA einen anderen Weg. Sie macht darauf aufmerksam, dass bereits die elementaren Setzungen von Wirklichkeit ein Produkt von koproduzierten, d. h. interaktiv aufeinander abgestimmten und gültig gemachten Wirklichkeitsauffassungen sind, denen spezifische Herstellungsregeln zugrunde liegen. Bevor ein Sachverhalt zu einer «Tatsache», einem «Objekt» oder zu einem «Fall» werden kann, muss er zuerst einmal als solcher referenziert und mitgeteilt werden. Die CA hat dafür den Begriff des *talk-into being* geprägt: Demnach machen Menschen ihr Wirklichkeitsverständnis einander im Rahmen verbaler oder non-verbaler Kommunikation kenntlich. So sagt bspw. die Kassiererin an der Kasse: «Das macht 17 Franken 50», die Ärztin dagegen fragt, «Wo tut es weh?». Auf diese Weise produzieren soziale Akteure explizit oder implizit den jeweiligen Kontext, auf den ihre Absichten zielen, was von denjenigen, die es betrifft, normalerweise auch verstanden und mit den angemessenen Reaktionen beantwortet wird. Fehlerhafte Referenzierungen (z. B.: die Kassiererin an der Supermarktkasse fragt «Wo tut es weh?») wären dagegen deshalb fatal, da man nicht wüsste, welche «Wirklichkeit» nunmehr Gültigkeit hat. Kurz: Was in den kommunikativen Aktivitäten verbal oder nonverbal als Wirklichkeit referenziert, relevant gesetzt und als solche gegenseitig anerkannt wird, ist demgemäss auch sozial relevant, d. h. sozial «wirklich».

...und als Schlüssel methodischer Analysen

Aus Sicht der CA werden soziale Wirklichkeiten vor allem mit den Mitteln der Sprache generiert. Indem Individuen einander unablässig signalisieren, welche Absichten sie mit ihren Aktivitäten verfolgen, produzieren sie Deutungsangebote, die prinzipiell jedem kompetenten Gesellschaftsmitglied zugänglich sind. Diese Annahme markiert den empirischen Ausgangspunkt für das Wirklichkeitsverständnis der CA und darauf Bezug nehmender Analysen. Ihr analytisches Vorgehen zielt auf die Untersuchung «natürlicher», von der Wissenschaft weitgehend unbeeinflusster Kommunikationen. Anders als bspw. in ethnographischen Studien verlässt sich die CA nicht auf Feldnotizen oder Gesprächsmitschriften, sondern verwendet Audio-, zunehmend auch Videoaufnahmen und darauf abgestützter, in aller Regel sehr detailgenauer Transkriptionen, um eine soziale Situation möglichst lückenlos zu erfassen und zu dokumentieren. Diese Form des Umgangs mit Daten wirkt vor allem dem Problem der Flüchtigkeit sozialer Wirklichkeit (Bergmann 1985) entgegen, sofern eine soziale Situation typischerweise eine Vielzahl übereinander gelagerter Sinnebenen generiert, die in dem Moment, in dem sie auftreten, in ihrer Komplexität nicht alle einzeln und gleichzeitig erfasst und verarbeitet werden können.[3]

Nach Harvey Sacks, dem genialen Begründer der CA, handelt es sich um einen methodischen Zugang zu Realität, der darauf abstellt «to see how it is that persons go about producing what they do produce» (Sacks 1992: 11) – also zu untersuchen, wie soziale Akteure es anstellen, das hervorzubringen, was sie hervorgebracht haben. Entscheidend dabei ist weniger das «Was» (d. h. das Ergebnis) als vielmehr das «Wie» (d. h. die Regeln) der sozialen Wirklichkeitsproduktion. Ihre empirischen Analysen sind strikt datengeleitet: Weder gibt es eine Vorstrukturierung der erhobenen Daten, noch werden Vorannahmen über die Absichten oder Zustände der Beteiligten am Gespräch postuliert; und auch sonst müssen alle Kontextinformationen, sofern sie sich nicht in den Gesprächsdaten reflektieren, unberücksichtigt bleiben.

Soziale Arbeit als Ort der organisierten Fallproduktion

Seit etwa zwei Dekaden hat sich auch in der Sozialen Arbeit ein international geführter Diskurs über die konversationellen Grundlagen ihrer Praxis etabliert.[4] Im Mittelpunkt der Analysen stehen insbes. Informationsverarbeitung und Kategorisierung als Grundsachverhalte der institutionellen Fallkonstitution (vgl. näher Hitzler & Messmer 2008). 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, um durch gezielte Interventionen Veränderungen in den Attributen ihrer Klientel zu erwirken. Yeheskel Hasenfeld (1972) spricht in diesem Zusammenhang von *people processing organizations.*

Was ist ein Fall und wie wird er gemacht?

Ein Fall, so formuliert Bergmann (2014: 424), ist das «komprimierte Narrativ» einer professionellen Aktivität, der als solcher über die Grenzen der institutionellen Fallbearbeitung und in «sich überschneidenden Wirklichkeitszonen» Einheit und Identität garantiert, so dass er «von unterschiedlichen Gruppen bearbeitet und interpretiert werden kann» (ebd.: 425). In diesem Zusammenhang macht ein Review über den Wissensgebrauch in der Praxis helfender Berufe (Taylor & White 2006) darauf aufmerksam, dass Fachpersonen der Sozialen Arbeit bereits zu einem frühen Zeitpunkt

der Fallbearbeitung zu vergleichsweise unverrückbaren Wirklichkeitsannahmen neigten. Es bestünde die Disposition, umfassende Glaubenssysteme (*pervasive belief systems*, vgl. ebd.: 939) zu entwickeln und diese mittels selektiver Informationsverarbeitung zu Gewissheiten zu verdichten. White und Stancombe (2003) sprechen in diesem Zusammenhang von der Illusion von Gewissheit, Riemann (2002) von der Illusion der Vertrautheit.[5]

Ausgehend von ähnlichen Überlegungen hat John Heritage (1997) mit Blick auf institutionelle Aktivitäten den Begriff des Windkanal-Effekts geprägt. Dieser Begriff impliziert, dass die wiederholte Auseinandersetzung mit gleichartigen Herausforderungen der Fallbearbeitung Professionelle dazu verleite, ihre Handlungsstrategien so zu gestalten, dass sie in vergleichbaren Situationen den geringsten Widerstand erzeugen. Entsprechend wird das Fallwissen nicht nur zum Fallverstehen, sondern darüber hinaus auch zur Erzeugung und Absicherung plausibler Begründungen der Fallbearbeitung generiert. In dieser Eigenschaft unterstützt es die Professionellen bei der Herstellung einer kohärenten und plausibel nachvollziehbaren Fallwirklichkeit – mit dem Effekt, dass auch die darauf aufbauenden Entscheidungen und Massnahmen verständlich und plausibel erscheinen:

«The process of becoming a professional involves learning to handle cases quickly and efficiently, and this may be accomplished by reducing the range of possible ways of thinking about them to manageable proportions. This leads to intuitive reliance on certain communal practitioners concepts (...) while apparently more valid theoretical ideas get consigned to «storage» and never get retrieved. (...) Thus, the functional validity of a piece of theoretical knowledge depends less on its presumed validity than on the ability and willingness of people to use it»[6] (Eraut 1994: 43, zit. in Taylor & White 2006: 946).

Gemäss diesen Befunden ist das Wissen um die «Wirklichkeit» eines Falls in den Settings des people processing nur teilweise Resultat einer unvoreingenommenen Beobachtung. Vielmehr spiegelt sich in Fallproduktion eine Sichtweise wider, die stark von aufgabenbezogenen Machbarkeits- und Nützlichkeitserwägungen beeinflusst wird. Fälle sind nicht nur «Fälle von», sondern immer auch «Fälle für» (vgl. Müller 2012), d. h. sie werden unter den Auspizien der institutionellen Fallbearbeitung produziert. Vor diesem Hintergrund wollen die folgenden Abschnitte beispielhaft zeigen, auf welche generativen Mechanismen sich die institutionelle Fallproduktion stützt und welche Konsequenzen sich daraus ergeben.

Vier Muster der Klientifizierung

Das Datenkorpus, auf das sich die Befunde nachfolgend stützen, umfasst 14 auf der Grundlage von Audioaufzeichnungen transkribierte Hilfeplangespräche (HPG) im Kontext der stationären Fremdplatzierung (vergleichbar mit Standortgesprächen im schweizerischen Kontext der Hilfen für Erziehung), die im Rahmen einer von der Deutschen Forschungsgemeinschaft geförderten Untersuchung in den Jahren 2005 bis 2008 in zwei Jugendämtern und zwei

stationären Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen in Nordrhein-Westfalen erhoben wurden. Die Gespräche wurden in drei typischen Hilfephasen aufgezeichnet: erstens in der *Falleingangsphase*, normalerweise das erste Hilfeplangespräch nach der Unterbringung in einer Einrichtung; zweitens in der *Fortschreibungsphase*, also zu einem Zeitpunkt, zu dem die Hilfe bereits etabliert, ihr Ende aber noch nicht absehbar ist; drittens schliesslich in der Fallabschlussphase, in der die Beendigung der Hilfe zum entscheidenden Thema wird. Alle 14 Gespräche entstammten verschiedenen Hilfeverläufen.

Die grundlegende Annahme der Analysen war, dass im Zuge institutioneller Aktivitäten nicht nur soziale Situationen, sondern auch die für die Situation relevanten Identitäten hervorgebracht werden. Das leuchtet insofern ein, denn um ein Hilfeplangespräch führen zu können, müssen die Anwesenden hinsichtlich Status und Rolle hinlänglich unterscheidbar und füreinander in ihrer Verschiedenheit wahrnehmbar sein – im vorliegenden Fall also die Rollenbeziehung zwischen Professionellen und KlientInnen. Wie in institutionellen Gesprächskontexten überhaupt, ist diese Rollenbeziehung auch hier durch aufgabenbezogene Beziehungsasymmetrien charakterisiert. Vor diesem Hintergrund wurde in den Untersuchungen gefragt, wie und durch wen die für diese Rollenbeziehung notwendigen Identitäten hergestellt bzw. sichtbar gemacht werden: Welche institutionellen Zwecksetzungen werden damit erfüllt? Welche Interaktionsprobleme dadurch gelöst? Die interaktionsförmige Sichtbarmachung dieser Rollenbeziehung haben wir als Prozesse der Klientifizierung bezeichnet (vgl. ausführlich Messmer & Hitzler 2007), die in ihren verschiedenen Ausprägungen nachfolgend (sehr verkürzt) dargestellt werden:

Soziale Adressierung

Die erste und offensichtlichste Variante der Klientifizierung findet sich in der Form der *sozialen Adressierung*. Sie macht darauf aufmerksam, dass KlientInnen anders bezeichnet und mit anderen Attributen versehen werden als Professionelle. Dies lässt sich vor allem in den Einstiegssequenzen beobachten, wie bspw. in der kurzen Gesprächssequenz, in der die Fachkraft aus dem Jugendamt (JA) zu Beginn des HPG die bisherige Fallgeschichte resümiert:

HPG Janine 76-82[7]

JA: ja vorausgeschickt war ja das
Hilfeplangespräch bei uns im Amt
(1.0) ne?=
=wo auch ähm: .hhh ähm - (---)
die Mutter, (--)
Janine;
als auch Fachkräfte vom Dienst,
teilgenommen haben-

Bei dieser Sequenz fällt zunächst einmal auf, dass zwischen lebensweltlichen Attributen einer Identität (*die Mutter; Janine*) und denen der Institution (*Fachkräfte vom Dienst*) markante Unterschiede eingeführt werden, u. a. der, dass die Fachkraft Erstere bevorzugt im Singular (*Janine; die Mutter*), Letztere dagegen im Plural (*Fachkräfte; bei uns im Amt?*) adressiert, was an sich schon ein starker Indikator für ungleich verteilte

Chancen von Dominanz und wechselseitiger Beeinflussung ist. Zudem werden die Betroffenen meist persönlich, d. h. mittels Namen und/oder ihrer Familien- oder Verwandtschaftsrollen adressiert, Professionelle hingegen als unpersönliche Sachwalter eines anonymen Funktionsarrangements. Im HPG positionieren sich die Professionellen bevorzugt als unpersönliche Vertreter einer öffentlichen Autorität, die KlientInnen hingegen als eine *singuläre Identität*. Damit werden für das zu etablierende Setting sehr unterschiedliche Anwartschaften und Positionen markiert, die auf eine Begegnung unter hierarchisch ungleichen Interaktionspartnern schliessen lassen.

Soziale Objektivierung

In den untersuchten HPG fiel weiterhin auf, dass Professionelle (hier die Heimleiterin, HL) in den mündlich vorgetragenen Fachberichten (aber auch an anderen Stellen im Gespräch) die anwesenden Kinder nicht als Person, sondern als Fall thematisieren. Dies geschieht, indem sie nicht *mit*, sondern *über* Anwesende wie Abwesende sprechen:

HPG Janet 254-59
HL: dass sie seit zwölften vierten
hier ist ist kla:r,
wir wissen auch von wo sie gekommen ist. das ist [uns ja bekannt.
JA?: [hm=hm-
(1.5)

Dieser Vorgang hat verschiedene Implikationen. *Reden über* macht Personen zu Fällen, gerade auch dann, wenn sie persönlich anwesend sind. Der Umstand, dass man in institutionellen Settings nicht mit, sondern über Personen spricht, ist insofern ein starkes Indiz, dass für den Umgang mit Fällen andere Regeln gelten als in der herkömmlichen Interaktion. Im Modus des *Redens* über (im vorliegenden Fall in der dritten Person Singular: dass sie seit...) wird den Betroffenen bspw. eine passive Interaktionsrolle zugedacht, die sie von der laufenden Interaktion zeitweilig ausschliesst. Wenn im Rahmen institutioneller Settings über Betroffene gesprochen wird, haben diese zu schweigen – was diese für gewöhnlich auch tun.[8] Im Unterschied dazu wird im Format des *Redens mit* (also in der zweiten Person Singular: du) ein Gesprächsstatus etabliert, der darauf hinweist, dass die Fachperson eine eher dialogische Interaktionssituation präferiert.

Mit dem Format *des Redens über* wird zudem eine Form sozialer Distanzierung etabliert, die darauf zielt, die betreffende Person unter Gesichtspunkten der institutionellen Fallbearbeitung zu thematisieren. Die Thematisierung von Personen als Fälle schafft soziale Distanz, weil die Person, die es betrifft, als Gegenstand der Kommunikation veräusserlicht wird. Die Aussage im obigen Transkript (*wir wissen auch von wo sie gekommen ist*) macht die soziale Distanz durch eine Unterscheidung (*wir/sie*) explizit kenntlich. Reden über ist mithin das sprachliche und interaktive Äquivalent im Prozess der Klientifizierung, das die Person als Fall reproduziert.

Soziale Kategorisierung

Damit eine Person zum Gegenstand institutioneller Aktivitäten werden kann, muss ein Problem (oder ein Defizit) sichtbar werden, das die Intervention rechtfertigt und begründet. Daher werden KlientInnen auf der Grundlage einer sozialen Ist/Soll-Differenz produziert, also aufgrund von Feststellungen über Abweichungen von einem normativ wünschenswerten Ideal. Die soziale Kategorisierung generiert die Person als eine *defizitäre Identität*. Im folgenden Exzerpt begründet die Fachperson aus dem Jugendamt (JA) Janines Fremdunterbringung mit Hinweis auf ihre «Ausserhäusig», womit sich Janine ihrer Mutter entzieht und sich selbst entsprechend gefährdet:

HPG Janine 90-96
JA: WEIL halt Janine- (-)
sehr viel AUSserhäusig war;
und abgehauen war.=ne?
Das muss man ja so sehen,
und .hh warst unterwegs
und wir f-.hhh als FACHleute
hatten die Einschätzung getroffen;
dass du dich darüber gefährdest.

Negative Kategorisierungen sind nach den vorliegenden Analysen einerseits sozial dispräferiert, in der Sache jedoch unumgänglich. Sie bilden den materialen Kern der Klientifizierung, an dem sich letzthin auch der Hilfebedarf konkretisieren und ablesen lässt. Die persönliche Anwesenheit der von dieser Negativkategorisierung Betroffenen macht diesen Aspekt der Klientifizierung jedoch zu einem heiklen Geschäft. Denn den Betroffenen wird auf diesem Wege ein Stigma zugeschrieben, das sie nicht persönlich auffassen sollen und das auch vor einer weiteren Zusammenarbeit nicht abschrecken soll.[9]

Institutionelle Passung

Die letzte Form der Klientifizierung vollzieht sich schliesslich im Rahmen der Passung. Dieses Muster dient der logisch nachvollziehbaren Verknüpfung der Identität des Klienten, der Klientin, des ermittelten Hilfebedarfs und der verfügbaren Ressourcen der Institution. Im HPG «Janine» verweist der Begriff der «Ausserhäusigkeit» auf die Selbstgefährdung und den Schutzbedarf der Klientin, sofern diese weder selbst in der Lage ist, sich verantwortungsbewusst zu verhalten, noch ihre Mutter als Autoritätsperson akzeptiert. Eine Heimunterbringung ist darauf eine institutionell plausible und passende Antwort. Auf dem Wege der Passung wird die Klientin als eine *legitime Adressatin* der institutionellen Fallbearbeitung generiert, deren Probleme durch die Mittel der Sozialen Arbeit bearbeitet werden können.
Die Notwendigkeit, Individuen zu bearbeitbaren Fällen zu machen, verlangt von den Professionellen insofern Abstraktionsvermögen und kommunikatives Geschick. Einerseits muss die Hilfeentscheidung auf die Person abgestimmt sein, andererseits ist sie den institutionellen Vorgaben der Hilfegewährung verpflichtet. Deutlich wird, dass es vor allem die flexible Auswahl und Bewertung von Feststellungen und Hinweisen ist, die es den Professionellen ermöglicht, die durch die Institution vorgegebenen Kategorien handlungsweisend zu füllen (vgl. anstatt vieler: Hall et al. 2003; Hitzler 2012; Mäkitalo 2014).

Dieses Vorgehen wird durch die bestehenden Settingstrukturen des HPG unterstützt. Zum einen machen sich Professionelle regelmässig als Mitglieder einer Institution kenntlich, woraus sich ein Anspruch auf verschiedene Rechte und Pflichten ableiten lässt – bspw. das Recht und die Pflicht, das Verhalten anderer Menschen zu deuten; gleichzeitig obliegt ihnen aber auch die Gesprächsmoderation, was es gestattet, Inhalt und Form von Gesprächsverläufen zu kontrollieren. Das alles hat – wie man sich leicht vorstellen kann – weitreichende Folgen im Hinblick auf Deutungshoheit und Durchsetzungschancen in Bezug auf die zu etablierende Fallwirklichkeit.[10]

In den HPG, die primär als Hilfebeendigung ausgeflaggt waren, hat sich gezeigt, dass die beim Falleinstieg massgeblichen Prozesse der Fallkonstitution in umgekehrter Richtung ebenfalls Gültigkeit haben. Das bedeutet: Eine klientele Identität wird nicht nur gemacht, sondern sie muss zu gegebener Zeit auch wieder rückgängig gemacht werden. Diesen Vorgang bezeichnen wir mit dem Begriff der «Deklientifizierung» (Messmer & Hitzler 2008).

Deklientifizierung

Generell wird die Hilfebeendigung in den HPG mit einem gewissen zeitlichen Vorlauf aufgegleist. Beispielsweise stösst man bereits in den Fortschreibungsgesprächen wiederholt auf die Ankündigung, dass jede Hilfe in absehbarer Zeit einmal beendet sein wird. Mit Herannahen der Volljährigkeitsgrenze treten Äusserungen dieser Art zunehmend häufiger in Erscheinung und indizieren eine Verschiebung institutioneller Aktivitäten. Wie sich die Umkehr von Prozessen der Klientifizierung empirisch vollzieht, wird in den folgenden Abschnitten erläutert.

Nivellierung von Interaktionsasymmetrien

Waren die Begegnungen zwischen Professionellen und KlientInnen im Zuge des Falleinstiegs noch von förmlichen Regularien beherrscht, so fällt an den Beendigungsgesprächen zunächst der *informelle Charakter der Gesprächsführung auf*. Beispielsweise treffen die Beteiligten nicht in den offiziellen Versammlungsräumen, sondern in den (gemütlicheren) Aufenthaltsräumen der Einrichtung oder in der Wohnung der Klientin zusammen, was schon für sich genommen auf einen zwangloseren Umgang schliessen lässt. Aufgrund ihrer oft mehrjährigen Bekanntschaft ist die Situation ausserdem durch persönliche und weniger durch institutionelle Rollenbezüge geprägt. Indem mehr mit ihnen als über sie gesprochen wird, kommen die Jugendlichen schliesslich auch aktiver zum Zuge, vor allem treten sie mehr als «Person» und weniger als «Fall» in Erscheinung.

Was auf den ersten Blick eher nebensächlich und unverfänglich erscheint, ist gleichwohl Teil einer Praxis, die danach strebt, Fälle zu delegitimieren, sprich: aus Fällen Personen zu machen. Die (entspannte) Kommunikation auf Augenhöhe bedeutet genau dies: Indem man die Jugendlichen als gleichberechtigte Interaktionspartner adressiert (*du*), wird implizit kenntlich, dass sie möglicherweise auch in anderen Hinsichten gleichberechtigt – und das heisst: nicht länger hilfebedürftig – sind. Die Formulierung: *ist ja DEIN Hilfeplangespräch – du bist ja schon volljährig* (vgl. HPG Lena: 16f.) intendiert genau dies: die Kenntlichmachung von Eigenständigkeit und Subjektwerdung der aus ihrer institutionellen Identität herausgewachsenen Klientel.

Nivellierung von Ist/Soll-Differenzen

Während bei den Prozessen der Klientifizierung die Feststellung einer Ist/Soll-Differenz im Brennpunkt der Aufmerksamkeit steht (typischerweise ein Mangel, ein Defizit, ein Problem, etc.), ist für die Deklientifizierung gerade umgekehrt die Nivellierung einer solchen Ist/Soll-Differenz typisch. Mit der Angleichung des Ist- an den Sollzustand werden die bis anhin festgestellten Defizite neutralisiert – und mit ihnen die Gründe, die eine weitere Unterstützung rechtfertigen. Die nachfolgende Sequenz aus dem HPG «Lena» illustriert dieses Muster. Der Fachbericht von Lenas Bezugsbetreuerin (BB) hebt Punkt für Punkt Lenas Entwicklungsfortschritte hervor, was darauf hindeutet, dass Lena *GANZ selbstständig und eigenständig* ihre Lebensführung meistern kann, ihr Unterstützungsbedarf folglich hinfällig wird. Darin wird sie vom Einrichtungsleiter (EL) unterstützt:

HPG Lena 641-46
BB: mittlerweile (.)
sie räumt auf,
GANZ selbstständig
eigenständig-
ohne dass ((leicht lachend))
ich sie» zu anhalten muss,
EL: hm=hm-
BB: die finanzIELLen Geschichten
regelt sie eigenständig
mit ihrem FREU:ND, (-)
[fährt ihre Aufzählung fort]

In Beendigungsgesprächen ist insofern nicht die negative, sondern die *positive Kategorisierung* zentral. Wer gelernt hat, die relevanten Lebensbereiche eigenständig und selbstverantwortlich zu meistern, fällt aus Sicht der Professionellen nicht mehr länger in deren Zuständigkeitsbereich. Die Positivkategorisierung nivelliert insofern die bis anhin gültige Ist/Soll-Differenz und mit ihr die Grundlagen der Fallproduktion.

Verantwortungsattribution im Modus von Damals und Jetzt

Aus denselben Gründen wird in den Beendigungsgesprächen oft eine summarische Rückschau auf den Gesamtverlauf der Entwicklung gehalten. Diese Form der Darstellung leistet zweierlei: Zum einen lassen sich Entwicklungsfortschritte über grössere Zeitspannen hinweg sehr viel deutlicher benennen und akzentuieren (z. B.: HPG Susanne: *haste Riesenschritte gemacht*; HPG Lena: *du hast (-) Riesenschritte geMACHT*; HPG Güley: *S:O: viel geschafft*); zum anderen machen die diesbezüglichen Feststellungen zugleich auch auf die Urheberschaft der besagten Entwicklung aufmerksam: In der Rückschau wird der Entwicklungserfolg in erster Linie der Klientin selbst zugeschrieben (und nicht der sozialpädagogischen Intervention), was deren Eigenständigkeit und Selbstverantwortlichkeit hinsichtlich ihrer Entwicklungsfortschritte noch weiter verstärkt.

Hilfebeendigung im Konflikt

Die Konsequenzen aus der Einebnung der Ist/Soll-Differenz sind allerdings auch den Betroffenen offenkundig. Die Aufhebung einer Hilfe an einer für sie ohnehin kritischen Schwelle zum Erwachsenwerden erscheint ihnen als manifeste Bedrohung. Dafür bestehen verschiedene Gründe: Mit dem Austritt aus dem Heim vollzieht sich der Übertritt in das Erwachsenenleben meist abrupter und schärfer als üblich. Nicht selten verlieren junge Erwachsene langjährige Bindungen zu erwachsenen Bezugspersonen und gleichaltrigen Peers. Der Austritt aus einem typischerweise hoch strukturierten, fremdbestimmten, aber auch geschützten Heimalltag gestaltet sich dabei umso schwieriger, je länger er dauert. «Draussen» erwartet die Jugendlichen eine zuweilen verstörende und unsichere Zukunft, von der ungewiss ist, inwieweit sie die damit einhergehenden Herausforderungen bewältigen können (vgl. Messmer 2013).Die naheliegende Reaktion auf diese Bedrohungen kulminiert in dem Versuch, im Widerspruch zu den Professionellen ihre klientele Identität (wenigstens vorübergehend) zu behaupten. Entsprechend werden in allen HPG unseres Samples von den Betroffenen weitere Unterstützungsbedarfe geltend gemacht – wie bspw. im HPG Lena:

HPG Lena 513-26 [vereinfachte Darstellung]

Lena: also ICH möchte:-
DREImonatige Nachbetreuung
von=ner ANne KataRIna
Hollmann;»
««Singsang, schneller werdend»
dass sie mir noch ALLes gut
erklären kann;
dass ich nich alleine bin;
dass ich noch (gro)-
wenn ich ProBLEME
dass ich sie anrufen kann-

In den Beendigungsgesprächen zur Hilfeplanung sind demnach Konflikte endemisch. Einerseits ist den Jugendlichen der Umstand bewusst, dass das HPG auf Beendigung zielt, andererseits sind sie bemüht, das tatsächliche Ende so weit als möglich zu strecken. Für gewöhnlich enden die Aushandlungen mit einem (nicht immer freiwilligen) Kompromiss: Über eine befristete Verlängerung (meist ein gewisses Kontingent an Dienstleistungsstunden) lässt sich verhandeln, die Hilfebeendigung als ein Fakt dagegen ist sakrosankt.

Aus Sicht der Konversationsanalyse ist daher auch der Prozess der Hilfebeendigung kein Automatismus, sondern wird in den institutionellen Settings gezielt inszeniert. Deklientifizierung hebt auf, was vormals in Gang gesetzt wurde, indem sie die Negativkategorisierung (resp. Defizitorientierung) durch das Konzept einer eigenständigen und mündigen Persönlichkeit ersetzt. In diesem Sinne gelten KlientInnen als das wandelbare Produkt eines institutionellen Strukturarrangements, das gemäss den Regularien der *people processing organizations* die dafür notwendigen Identitäten generiert.

Lessons learned? – Fragen an die Suchthilfe

Konversationsanalytische Forschungen machen grundlegende, gleichwohl unsichtbare und weitgehend unbemerkte Praxisroutinen evident, indem sie die gängigen und vordergründig unscheinbaren Selbstverständlichkeiten im Handeln von Fachkräften in den Mittelpunkt ihrer Untersuchungen rücken. Dass Professionelle die Identität ihrer Klientel im Zuge ihrer alltäglichen Praxis fortwährend produzieren, reproduzieren und zuletzt auch dekonstruieren, geschieht demnach einerseits unausweichlich, andererseits aber nur selten bewusst. Der Blick auf Kommunikation, mit der die Praxis gleichsam für die Anforderungen des Moments hergestellt wird, gewährt dagegen nicht nur tiefgreifende Einblicke in die Herstellungsbedingungen der institutionellen Fallproduktion, sondern vermittelt zugleich Aufschluss über das Selbstverständnis derjenigen, die an diesen Herstellungsprozessen beteiligt sind. Die zentralen Einsichten aus den Analysen zur sozialen Produktion der KlientInnen lassen sich wie folgt resümieren:

- Eine soziale Identität wird in der Auseinandersetzung von Individuen mit ihrer jeweiligen sozialen Umwelt geprägt. Anders als der Begriff suggeriert, bezeichnet eine Identität nicht das, was eine Person ist (oder besitzt), sondern was andere in ihr sehen.
- Soziale Identitäten werden für die Anforderungen des Moments generiert. Entscheidend dafür ist, welche Eigenschaften der Person für die Etablierung einer Situation nützlich und notwendig sind.
- Klientele Identitäten zeichnen sich durch eine Defizit- oder Mangelsituation aus. Ohne Mangel keine klientele Identität.
- Gesellschaftliche Institutionen des people processing generieren KlientInnen gemäss ihren Aufgaben und Programmatiken als bearbeitbare Fälle. Ein Fall ist das Produkt organisierter Beobachtung, Beschreibung und Deutung.
- Prozesse institutioneller Fallbearbeitung fokussieren vorwiegend auf diejenigen Eigenschaften ihrer Klientel, die für die Umsetzung ihrer Praxisroutinen notwendig sind. Darüber hinausweisende oder den Zielsetzungen widersprechende Informationen werden tendenziell ausgeblendet und/oder ignoriert.
- Institutionell produzierte Fallwirklichkeiten sind insofern immer Produkte einer selektiven und fragmentierten Wirklichkeitsproduktion. Sie sind in dem Masse selbstreferenziell, wie die institutionell generierte Fallwirklichkeit das institutionelle Fallverständnis verifiziert.
- Entsprechend ihren Zielsetzungen sind die praktischen Schritte der institutionellen Fallproduktion notwendigerweise asymmetrisch strukturiert: Was in Bezug auf die Fallproduktion als relevant erachtet bzw. was ignoriert oder vernachlässigt

wird, liegt im Ermessen der Professionellen.
- Demgegenüber werden die Betroffenen vorwiegend in ihrer Eigenschaft als InformationslieferantInnen generiert. Zwar gelten sie als ExpertInnen in eigener Sache (z. B. für Hinweise auf probleminduzierende Umstände aus ihrer Lebenswelt), weniger aber in Bezug auf die Frage, welche Konsequenzen sich daraus ergeben.

Die hier beschriebenen Merkmale der institutionellen Fallproduktion sind allerdings kein Alleinstellungsmerkmal sozialarbeiterischer Aktivitäten. Vielmehr gelten sie überall, wo Professionelle im direkten Kontakt mit KlientInnen interagieren – also auch in der Suchthilfe. Während in dem hier erörterten Kontext der Kinder- und Jugendhilfe vor allem familiäre Probleme der praktischen Lebensführung im Vordergrund stehen, spielen im Kontext der Suchthilfe neben der Alltagsbewältigung auch die körperlichen und psychologischen Aspekte in der Suchtbewältigung eine erhebliche Rolle – also die auf Körper und Psyche bezogene Unterscheidung von krank und gesund.

Die Beteiligung unterschiedlicher Professionen im Kontext der Fallproduktion (Medizin, Psychologie, Soziale Arbeit, evtl. Bewährungshilfe) wirft vor allem Fragen der institutionellen und persönlichen Zusammenarbeit auf, inwieweit es gelingt, die einzelnen Aspekte einer klientelen Identität (Körper, Psyche, sozial relevante Umwelten) so zusammenzuführen, dass sich daraus ein konsistentes und stimmiges Bild als Grundlage für eine individuell indizierte Suchthilfe ableiten lässt.

Ausgehend von den Einsichten der CA werden nachfolgend Problemfelder skizziert, von denen angenommen werden kann, dass sie auch für die Fallbearbeitung im Rahmen der Suchthilfe bedeutsam sein könnten.

Das Problem der multidisziplinären Zusammenarbeit

Komplexe, über mehrere Problemebenen hinweggreifende soziale Probleme erfordern heute mehr denn je die Zusammenarbeit von Fachpersonen mit unterschiedlichen Fertigkeiten und Expertisen. Damit entstehen neue Anforderungen an Formen der Interdisziplinarität und interinstitutionellen Zusammenarbeit. Ausgehend vom Befund, dass jede Profession ihre Klientel nach Massgabe ihrer jeweiligen Relevanz- und Kategoriensysteme generiert, stellt sich jedoch auch die Frage, ob und inwieweit die durch disziplinär unterschiedliche Blickwinkel erzeugten klientelen Identitäten sich im Hinblick auf potenzielle Problemlösungen wechselseitig fördern und befruchten. Indikatoren dafür können Antworten auf folgende Fragen sein: Inwieweit greifen die einzelnen (disziplinären) Programmatiken, Konzepte und Kategorien fallbezogen ineinander? Sind sie hierarchisch gleichwertig oder konkurrierend? Werden fachliche Standards der Fallbearbeitung gemeinschaftlich oder unabhängig voneinander entwickelt? Geben sie gemeinsame Schnittmengen (oder eine gemeinsame Zielrichtung) zu erkennen? Erfolgt die Zusammenarbeit zwischen institutionellen Akteuren punktuell oder sind die fallbezogenen Interventionen das Ergebnis einer kontinuierlichen Zusammenarbeit?

Das Problem professioneller Dominanz

People processing organizations sind im Allgemeinen wirk- und definitionsmächtige Agenturen mit geborgter staatlicher Autorität. Ausgehend vom Befund, dass die interaktiven Strukturen der Fallbearbeitung in erster Linie die professionellen Funktionsaufgaben unterstützen, die ihnen zuwiderlaufende Erkenntnisse und Interessen dagegen tendenziell neutralisieren, stellt sich die Frage, wie sich der Einbezug unterschiedlicher Disziplinen auf das Problem professioneller Dominanz auswirken kann. Denkbar ist bspw., dass die Berücksichtigung disziplinär heterogener Perspektiven die Einseitigkeiten der professionellen Fallproduktion konterkariert; genauso gut ist aber auch vorstellbar, dass die Fallbearbeitung, die neben den sozialen Lebensumständen auch auf die Bearbeitung physischer und psychischer Defizite fokussiert, die klientele Perspektive nur noch weiter überformt und an die Seite drängt. Es stellt sich daher die Frage, inwieweit es gewährleistet ist, dass die professionelle Expertise in Settings der multidisziplinären Fallbearbeitung die subjektiven Interessen der Betroffenen nicht vollständig überformt. Wie müssen Entscheidungsverfahren organisiert und durchgeführt werden, damit (nicht nur im Hinblick auf die Frage der «Passung») die Bedürfnisse der Betroffenen ausreichend berücksichtigt werden? Wie ist bspw. zu rechtfertigen, dass im Kontext institutioneller Entscheidungsverfahren die Professionellen stets in der Überzahl sind? Wie verhält es sich mit den Mitspracherechten der Betroffenen generell? Werden diese nur pro forma gewährt oder tatsächlich auch gelebt? Inwieweit sind Mitspracherechte kodifiziert und allen Beteiligten transparent? Welche Chancen ihrer Durchsetzung bestehen im Konflikt? Wie werden Konflikte entschieden? Sind Beschwerderechte institutionalisiert und/oder bestehen Verfahren der Konfliktmediation?[11]

Das Problem der Deklientifizierung

Ausgehend vom Befund, dass in den Feldern des *people processing* die Hilfebeendigung eine kritische Variable (d. h. häufig die am schlechtesten vorbereitete und strukturierte Phase) der Fallbearbeitung ist, ergeben sich diesbezüglich weitere Fragen. Wenn es zutrifft, dass Sucht aus dem Zusammenwirken physischer, psychischer und sozialer Problemlagen resultiert, entsteht das Problem zu entscheiden, was überhaupt das massgebliche Ziel der Suchthilfe ist und wer darüber entscheidet. Aus medizinischer Sicht ist vermutlich der körperliche Entzug primär, in anderen Hinsichten dagegen mehr die Stabilisierung innerer und äusserer Umwelten mit Blick auf die praktischen Voraussetzungen der Sozial- und Systemintegration. Aber was bedeutet es, in einer Hinsicht Fortschritte zu erzielen, in einer anderen dagegen nicht? Wann ist die Hilfebeendigung legitim? Wer entscheidet über ihre Fortsetzung oder Beendigung? Werden Prozesse der Ausfädelung aus dem Hilfeprozess frühzeitig und einvernehmlich organisiert?

Ungeachtet dieser Fragen bleibt das grundsätzliche Problem, dass jede Form der Fallbearbeitung ein Resultat spezifischer Annahmen über die betreffende Fallwirklichkeit ist. Die zu erkennen-

den Sachverhalte und Phänomene sind immer Teil einer standortgebundenen, d. h. institutionell eingebetteten Wirklichkeitsproduktion, die nur solche Phänomene zu erkennen, zu kategorisieren und zu prozessieren vermag, die mit deren Wirklichkeitsannahmen sinnvoll korrespondieren. Anders geht es wahrscheinlich auch nicht. Jedoch werden die so hergestellten Fallwirklichkeiten nicht in der gleichen Weise reflektiert, sondern vorzugsweise als objektiv erkannte Tatsachen dargestellt und behandelt. Fehlerhafte Wirklichkeitskonstruktionen erkennt man letzthin am Scheitern. In vielen Fällen bleibt das Scheitern jedoch unbemerkt, weil sich das institutionelle Handeln typischerweise selbst immunisiert. Beispielsweise haben unsere Untersuchungen gezeigt, dass die Ursachen nicht gelingender Hilfeprozesse regelmässig der Widerständigkeit der betreffenden Klientel, niemals aber den Unzulänglichkeiten sozialpädagogischer Interventionen zur Last gelegt werden. Es stellt sich also die Frage, wie die Reflexivität einer Profession beschaffen sein muss, damit die blinden Flecken und unhinterfragten Selbstverständlichkeiten in ihren alltäglichen Praxisroutinen aufgedeckt und ausgemerzt werden können. Ein erster Schritt in diese Richtung könnte die Anerkennung der Tatsache sein, dass nicht nur die zu erkennende Realität, sondern auch die als verlässlich geglaubten Parameter der eigenen Wahrnehmung ein Produkt kontingenter und nicht immer vollständig bewusster Entscheidungsvorgänge sind.

Literatur

Bergmann, J. (2014): Der Fall als epistemisches Objekt. S. 423-435 in: J. Bergmann/U. Dausendschön-Gay/F. Oberzaucher (Hrsg.), «Der Fall» Studien zur epistemischen Praxis professionellen Handelns. Bielefeld: Transcript.

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

Bergmann, J. (1985): Flüchtigkeit und methodische Fixierung sozialer Wirklichkeit: Aufzeichnungen als Daten der interpretativen Soziologie. S. 299-320 in: W. Bonss/H. Hartmann (Hrsg.), Entzauberte Wissenschaft: Zur Relativität und Geltung soziologischer Forschung. Göttingen: Schwarz.

Durkheim, É. (1993): Schriften zur Soziologie der Erkenntnis. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Eraut, M. (1994): Developing professional knowledge and competence. London: Falmer Press.

Goffman, Erving (1977): Rahmen-Analyse. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Hall, Ch./Parton, N./Juhila, K./Pösö, T. (Hrsg.) (2003): Constructing clienthood in social work and human services. London: Jessica Kingsley.

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

Hasenfeld, Y. (1972): People processing organizations: An exchange approach. American Sociological Review 37(3): 256-263.

Heritage, J. (1997): Conversation analysis and institutional talk. Analyzing data. S. 161-181 in: D. Silverman (Hrsg.), Qualitative Research: Theory, method and practice. London: Sage.

Hitzler, S. (2012): Aushandlung ohne Dissens. Praktische Dilemmata der Gesprächsführung im Hilfeplangespräch. Wiesbaden: Springer.

Hitzler, S./Messmer, H. (2010): Group decision-making in child welfare and the pursuit of participation. Qualitative Social Work 9(2): 205-226.

Hitzler, S./Messmer, H. (2008): Gespräche als Forschungsgegenstand in der Sozialen Arbeit. Zeitschrift für Pädagogik 54(2): 244-260.

Husserl, E. (1958): Die Idee der Phänomenologie. Den Haag: Martinus Nijhoff.

Krappmann, L. (1969): Soziologische Dimensionen der Identität. Strukturelle Bedingungen für die Teilnahme an Interaktionsprozessen. Stuttgart: Klett-Cotta.

Mäkitalo, Å. (2014): Categorization. S. 25-43 in: C. Hall/K. Juhila/M. Matarese/C. van Nijnatten (Hrsg.), Analysing social work communication. Discourse in practice. London: Routledge.

Mannheim, K. ([1929]/2015): Ideologie und Utopie. 9. Auflage mit einer Einleitung von Jürgen Kaube. Frankfurt am Main: Klostermann.

Messmer, H. (2015): Soziale Arbeit als konfliktscheue Profession. Konversationsanalytische Beobachtungen aus dem Feld der Kinder- und Jugendhilfe. S. 80-90 in: S. Stövesand/D. Röh (Hrsg.), Konflikte – theoretische und praktische Herausforderungen für die Soziale Arbeit. Opladen: Budrich.

Messmer, H. (2013): Before Leaving Care. Eine Fallstudie zum fachlichen Handeln beim Übertritt aus der Heimerziehung in die selbständige Lebensführung. Neue Praxis 43(5): 423-438.

Messmer, H. (2012): Moralstrukturen professionellen Handelns. Soziale Passagen 4(1): 5-22.

Messmer, H./Hitzler, S. (2007): Die soziale Produktion des Klienten. S. 41-73 in: W. Ludwig-Mayerhofer/O. Behrend/A. Sondermann (Hrsg.), Fallverstehen und Deutungsmacht: Akteure der Sozialverwaltung und ihre Klienten. Opladen: Budrich.

Messmer, H./Hitzler, S. (2008): Die Hilfe wird beendet werden hier – Prozesse der Deklientifizierung im Hilfeplangespräch aus gesprächsanalytischer Sicht. Neue Praxis 38: 166–187.

Müller, B. (2012): Sozialpädagogisches Können. Freiburg: Lambertus.

Riemann, G. (2002): Biographien verstehen und missverstehen – Die Komponente der Kritik in sozialwissenschaftlichen Fallanalysen des professionellen Handelns. S. 165-195 in: M. Kraul/W. Marotzki/C. Schweppe (Hrsg.), Biographie und Profession. Bad Heilbrunn: Klinkhardt.

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

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

Schegloff, E.A. (2007): Sequence organization in interaction. A primer in conversation analysis. (Vol. 1) Cambridge: Cambridge University Press.

Schütz, A. (1971): Über die mannigfaltigen Wirklichkeiten. S. 237-298 in: (ders.), Gesammelte Aufsätze. Band 1. Den Haag: Martinus Nijhoff.

Taylor, C./White, S. (2006): Knowledge and reasoning in social work: Educating for human judgement. British Journal of Social Work 36(6): 937-957.

Thomas, W.I./Thomas, D.S. (1928): The child in america: Behavior problems and programs. New York: Knopf.

White, S./Stancombe, J. (2003): Clinical judgement in the health and welfare professions: Extending the evidence base. Maidenhead: Open University Press.

Endnoten

1 So auch die früheren Überlegungen von Lothar Krappmann (1969), für den die soziale Identität eine strukturelle Bedingung für die Teilnahme an Interaktionsprozessen ist und somit ein Produkt an der Schnittstelle zwischen Individuum und Gesellschaft.

2 Wenn Menschen Situationen als wirklich definieren, sind sie in ihren Konsequenzen wirklich.

3 Nach Schegloff (2007: XIV) müssen die Beteiligten im Zuge ihrer kommunikativen Interaktionen mehrere grundlegende Probleme gleichzeitig lösen, so z. B. die Frage, wie ein geordneter Sprecherwechsel ablaufen soll (turn taking problem), wie Missverständnisse oder Konflikte vermieden werden können (trouble problem), wie Interessen, Absichten und Motive füreinander sichtbar gemacht (bzw. verschleiert) werden (action formation problem) oder wie ein einzelner turn in die übergeordnete Interaktionsstruktur inhaltlich schlüssig eingepasst werden kann (overall structural organization). Wie die Beteiligten unter diesen Umständen sequenziell aufeinander aufbauende Interaktionen gestalten, verweist insofern auf deren Vorstellungen im Hinblick auf das soziale Arrangement, das mit ihren Aktivitäten und Interventionen hergestellt werden soll.

[4] Im Jahr 2003 gründete sich das wissenschaftliche Netzwerk DANASWAC (Discourse and Narrative Approaches to Social Work and Counselling – www. research.tuni.fi/danaswac/), das an verwandten Fragen interessierten ForscherInnen 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.

[5] Die Tatsache, dass es sich bei KlientInnen 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 KlientInnen die Sozialarbeiterin in die Lage versetzen, diese nach den gleichen Schemata, also routinisiert zu behandeln. Hall/Sarangi/Slembrouck (1999) beschreiben unter dem Begriff des «type-token reasoning» eine Metasprache der Professionellen, durch die institutionelle Entscheidungskategorien geöffnet werden. 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.

[6] «Der Prozess, ein/e Professionelle/r zu werden, beinhaltet das Erlernen des schnellen und effizienten Umgangs mit Fällen. Dies kann erreicht werden, indem die Bandbreite möglicher Denkweisen auf ein überschaubares Mass reduziert wird. Dies führt zu einer intuitiven Abhängigkeit von gemeinschaftlich anerkannten Konzepten institutioneller Praxen (...), während offenkundig validere theoretische Konzepte woanders abgespeichert und niemals abgerufen werden. (...) Daher hängt die funktionale Gültigkeit eines theoretischen Wissens weniger von seiner vermuteten Gültigkeit ab als von der Fähigkeit und Bereitschaft der Menschen, es zu nutzen.»

[7] Die Ziffern bezeichnen die Fundstelle (Zeilen) im Transkript.

[8] Das gilt selbstredend nicht nur für die Settings der Sozialen Arbeit, sondern für institutionelle Settings generell, bspw. beim Verlesen der Anklageschrift vor Gericht oder bei der Morgenvisite des ÄrztInnenkollegiums am Bett von PatientInnen. Vorausgesetzt ist immer, dass mehrere Professionelle anwesend sind, um Betroffene als Fall zu thematisieren.

[9] Daraus resultieren wiederum sehr weitreichende, zuweilen auch eigentümliche, im Grundsatz für die Profession der Sozialen Arbeit aber sehr typische Muster der Interaktion, bspw. in Bezug auf den Umgang mit Konflikten (vgl. Messmer 2015) oder mit Blick auf Moral (Messmer 2012).

[10] Dies betrifft vor allem einen zweiten Themenkomplex, mit dem wir uns im Zuge der Projektdurchführung analytisch ausführlicher beschäftigt haben, nämlich die Untersuchung von Entscheidungsfindungsprozessen. Ausgangspunkt hier war die Beobachtung, dass Entscheidungsabläufe im Hilfeplangespräch merkwürdig unsichtbar bleiben, obwohl sie ihrem Anspruch nach transparent gestaltet sein sollten und in den daraus resultierenden Hilfeplanprotokollen durchaus klare Formulierungen zu finden sind, was Gegenstand und Ergebnis der Entscheidungen war (vgl. näher Hitzler & Messmer 2010).

[11] In den HPG unseres Gesprächskorpus gab es zwischen Betroffenen und Professionellen zahlreiche Konflikte und es wurden häufiger widerstreitende Interessen thematisiert; in keinem Fall wurde jedoch im Widerspruch zu den Interessen der Professionellen entschieden.