

EVANGELISCHE HOCHSCHULE FÜR SOZIALE ARBEIT DRESDEN (FH)

FACHBEREICH FÜR SOZIALE ARBEIT

## **Die Anrede als Intervention**

Eine empirische Untersuchung zu  
Anredeformen von Professionellen in der Sozialen Arbeit  
am Beispiel der Sozialpädagogischen Familienhilfe

### **BACHELORARBEIT**

von

Sylvi Sehm-Schurig

DRESDEN, 6. DEZEMBER 2012

Matrikelnr.: 2177  
Email: [sylvi-s@web.de](mailto:sylvi-s@web.de)

Gutachter: Prof. Dr. Marcus Hußmann

Zweitgutachterin: Prof. Dr. Renate Tewes

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>EINLEITUNG</b>	<b>2</b>
<b>THEORETISCHER RAHMEN</b>	<b>3</b>
<b>Anrede</b>	<b>3</b>
Funktion von Anrede	5
Modell der Macht/Status- und Solidaritätssemantik	6
Theorie der Standard-Anreden	10
Anrede als Möglichkeitsraum	13
Missverständnisse	14
Implizites Wissen	16
<b>Sozialpädagogische Familienhilfe</b>	<b>18</b>
Symmetrie und Asymmetrie	21
Nähe und Distanz	22
Das Arbeitsbündnis	24
Intervention	25
<b>FORSCHUNGSSTAND</b>	<b>28</b>
<b>Gesprächsstrategien in der Sozialpädagogischen Familienhilfe</b>	<b>29</b>
<b>Interventionsstrategien in der Sozialpädagogischen Familienhilfe</b>	<b>31</b>
<b>Der institutionelle Kontext von Sozialpädagogischer Familienhilfe</b>	<b>32</b>
<b>Die Anrede in der Pflege</b>	<b>34</b>
<b>Zusammenfassung</b>	<b>35</b>
<b>DOKUMENTATION FORSCHUNGSPROZESS</b>	<b>36</b>
<b>Forschungsanliegen</b>	<b>36</b>
<b>Vorannahmen</b>	<b>36</b>
<b>Forschungsfrage</b>	<b>37</b>
<b>Praxisrelevanz</b>	<b>37</b>
<b>Weiterführendes Forschungsinteresse</b>	<b>38</b>
<b>Methodologie</b>	<b>39</b>
Das Problemzentrierte Interview	39
Die Wahl der InterviewpartnerInnen	43
<b>Datenerhebung</b>	<b>43</b>
Kontaktaufnahme	43
Durchführung der Interviews	44
Auswertung der Interviews	45
Validierung	45

<b>DARSTELLUNG DER ERGEBNISSE</b>	<b>46</b>
<b>Fallporträts</b>	<b>46</b>
AM1: „Ich bin anders“	46
AW2: „Ich hab so die strukturierende Rolle“	47
<b>Ergebnisse</b>	<b>48</b>
Anrede als Regulativ für Distanz	49
Anrede als Regulativ für Nähe	52
Verhinderung von Nähe	53
Anrede zur Vergewisserung und Darstellung einer Rolle	54
Anrede als Produkt von Gemeinsamkeit	56
Anrede im institutionellen Raum	57
Persönliche und berufliche Erfahrungen mit Anrede	58
<b>DISKUSSION</b>	<b>61</b>
<b>Interpretationen von Anredeverwendung - ein Möglichkeitsraum</b>	<b>61</b>
<b>Der Anredewunsch</b>	<b>62</b>
<b>Der Anredewechsel</b>	<b>63</b>
<b>Verbänden wollen</b>	<b>65</b>
<b>Konflikte</b>	<b>65</b>
<b>Besondere Anredekonstellationen und Interpretationen</b>	<b>66</b>
<b>ZUSAMMENFASSUNG UND FAZIT</b>	<b>67</b>
<b>Fazit</b>	<b>71</b>
<b>LITERATURVERZEICHNIS</b>	<b>73</b>

## TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Tabelle 1: <i>Semantische Standardmodelle der Anrede</i> .....	11
Abb. 1: <i>Schema „Anredepraxis als Möglichkeitsraum“</i> .....	13
Abb. 2: <i>Perspektivische Verschränkung des Handelns zwischen Familienhelfern und Familien</i> .....	31
Abb. 3: <i>Anredewahl als Möglichkeitsraum</i> .....	61
Abb. 4: <i>Semantische Dynamik von Anrede in der SPFH</i> .....	63
Abb. 5: <i>Semantische Dimension bei situativem Anredewechsel</i> .....	64
Abb. 6: <i>Semantische Dimension vermischter Intentionen</i> .....	65
Abb. 7: <i>Semantische Dimension bei Ablehnung eines Anredewunsches</i> .....	66
Abb. 8: <i>Anrede in den Dimensionen des Handelns in der SPFH</i> .....	70

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

ASD	Allgemeiner Sozialer Dienst
HzE	Hilfen zur Erziehung
KJHG	Kinder- und Jugendhilfegesetz
PZI	Personenzentriertes Interview
SGB	Sozialgesetzbuch
SPFH	Sozialpädagogische Familienhilfe

### Interviewsiglen:

AM1	A: Freiberuflich M: Männlich 1: lfd. Nr. des Interviews
AW2	A: Freiberuflich W: Weiblich 2: lfd. Nr. des Interviews
I	Interviewerin

### Abkürzungen in der Transkription:

NN	Nachname
VN	Vorname

*Die Schreibweise von Personen beiderlei Geschlechts wurde gendergerecht unter Verwendung des Binnen-I vorgenommen.*

## EINLEITUNG

---

Diese Arbeit widmet sich der Anrede in der Sozialen Arbeit.

Ob ein Mensch einen anderen Menschen mit „Du“ oder mit „Sie“ anspricht, ist in unserer Kultur von Bedeutung: Sprechende *müssen* sich für die Anrede eines Gegenübers zwischen beidem entscheiden und wählen damit Regeln, auf die in der Beziehung zurückgegriffen werden wird. Das ist insbesondere in der Sozialen Arbeit bedeutsam, da Beziehung in Verbindung mit Kommunikation als Herzstück des Handwerks von Sozialer Arbeit gesehen werden kann.

Die Anrede ist in ihrer Alltäglichkeit präsent und dadurch nahezu unsichtbar, sie ist unumgänglich und sie wirkt. Deutlich zeigt sich das meist am Erleben von Irritation oder Konfusion, aber auch an den Qualitäten von Beziehung, die sich damit verbinden können. Für die professionelle Sozialarbeit ergibt sich daraus der Anspruch, diesen Teil von Kommunikation zu reflektieren. Aus persönlichen Erfahrungen, Beobachtungen und in Gesprächen mit anderen entstand der Eindruck, dass SozialarbeiterInnen einen unterschiedlichen Umgang mit Anrede pflegen.

Ausgangspunkt waren meine eigenen Erfahrungen als Referentin in der feministischen Frauenbildung, deren Prinzipien durch parteiliche und solidarische Konzepte geprägt sind. Ich spürte z. B., dass es mir schwerfiel, ältere Teilnehmerinnen zu duzen, und wenn ich sie siezte, als Referentin gesiezt zu werden. Dort erfuhr ich die Wirkung der Anredeformen im professionellen Bereich und setzte mich erstmals damit auseinander.

Als ich dann bei meinem Studium an der ehs Dresden einen unterschiedlichen Umgang der Lehrkräfte für Soziale Arbeit mit Anredeformen erlebte, kristallisierte sich die Frage nach persönlicher und fachlicher Intendierung von Anredewahl heraus. Dem widmete ich eine kleine Forschungsarbeit zum „professoralen Du“ an der Evangelischen Hochschule<sup>1</sup>.

Maßgeblich war mein Erleben, dass Anrede *wirkt*. Anrede spricht nicht nur an, signalisiert Nähe, Solidarität oder Höflichkeit. Sie kann auch ausgrenzen, irritieren; sie wird vermieden oder wie ein Geschenk angeboten und angenommen. Anrede transportiert Intentionen und prägt das Verhältnis von GesprächspartnerInnen mit. Es scheint, als hätte sie eine eigene

---

<sup>1</sup> Diese Studie wird zum Ende des Wintersemesters 2012/2013 vorliegen.

Macht. Die Vielfalt von Wirkung wurde mir in nahezu jedem Gespräch, das ich dazu führte, bestätigt und in überraschender Breite illustriert.

Aus all dem resultierte das Interesse, zu erkunden, ob und inwieweit Fachkräfte um diese Wirkung wissen, wie sie diese für ihr Handeln nutzen und ob sie das begründen können - im Sinne einer Intervention. Demgegenüber steht die Beobachtung bei mir selbst und anderen, dass Anredeverwendung offenkundig durch implizites Wissen geprägt ist, dass Anrede sich bisweilen einer bewussten Anwendung entzieht. Begründungszusammenhänge mündeten stets in Wirkungsdarstellungen. Ich vermutete, dass Herkunft, Prägungen, Werte, persönliche Erfahrungen und Berufserfahrungen individuelle Anredeverwendung beeinflussen und zugleich Präferenzen für Anredeformen formen.

Bei der Beschäftigung mit den Prinzipien von Anrede entdeckte ich in der Soziolinguistik mit den Dimensionen von Symmetrie und Asymmetrie sowie von Nähe und Distanz die gleichen Spannungsfelder, mit denen sich auch die Soziale Arbeit auseinandersetzt.

Ein Handlungsfeld, in dem diese Dimensionen besonders evident sind, ist die Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH). Deshalb entschied ich mich, dieses Handlungsfeld zu nutzen, um der Verwendung von Anrede in der professionellen Sozialen Arbeit nachzugehen.

Die Arbeit beginnt mit einem Überblick der wichtigsten soziolinguistischen Theorien zur Anrede. Im folgenden Kapitel gehe ich auf das Handlungsfeld der SPFH ein - unter Berücksichtigung von Symmetrie und Asymmetrie sowie von Nähe und Distanz. Anschließend werden die Begrifflichkeiten des impliziten Wissens und von Intervention näher bestimmt. Daran schließt sich ein kurzer Abriss von Forschungsergebnissen zu strategischem Handeln, u.a. auch zur Gesprächsführung in der SPFH an, ergänzt von einem Fundstück zur Anrede im Pflegebereich. Nach der Beschreibung des Forschungsdesigns und der empirischen Untersuchung führe ich als letzten Teil in der Diskussion den theoretischen Rahmen und die Empirie zusammen.

---

## THEORETISCHER RAHMEN

---

### ANREDE

---

Das DU ist neben unserem Namen das Wort, das uns lebenslang begleitet, vielleicht schon bevor wir einen Namen bekommen. Erst ein uns zugedachtes Du macht uns zum Gegenüber

eines anderen Menschen. Es ist eine Grunderfahrung, angesprochen, gemeint zu sein. Mich gemeint zu fühlen, versichert mich meiner sozialen Existenz, und mehr als das: „Der Mensch wird am du zum ich.“<sup>2</sup>, sagt Martin BUBER. Erst das durch ein Du gewordene Ich-Sein ermöglicht mir, auch andere anzusprechen – mit dem Wort Du.<sup>3</sup>

Die Erfahrung, angesprochen zu werden, begleitet Menschen bereits, bevor sie sprechen können. Die Fähigkeit *anzusprechen*, markiert einen qualitativen Entwicklungsschritt beim Erlernen der Muttersprache. Mit der Sprache erlernen wir Normen und Werte der Kultur, in der wir leben<sup>4</sup>. Als Teil von Sprache werden auch die Regeln von Anrede antizipiert, und so wird Anrede zu einer grundlegenden Selbstverständlichkeit. Das DU kann als konstitutives Element unseres Daseins betrachtet werden, das SIE hingegen als kulturspezifisches Pendant. Es wird mit Mündigkeit und dem Leben als BürgerIn innerhalb dieser Gesellschaft verbunden. Der regelhafte Gebrauch von beidem wird durch Sozialisation erworben.

Demnach ist das innewohnende Regelwissen implizit. Es wird gewusst und genutzt, ohne dass es vollständig erklärt werden könnte und müsste<sup>5</sup>. Zu diesem Regelwissen gehört im Deutschen der Gebrauch des Pronomens „Du“ (2. Person Singular) und des „SIE“ (3. Person Plural) als Anrede für *eine* Person. Allein der Umstand, dass die SIE-Anrede für *eine* Person eine *Pluralform* ist, dürfte den meisten SprecherInnen kaum bewusst sein, so verinnerlicht ist dieses - an sich funktional unlogische - Element.

Die intrinsische Qualität von Anrede wird als Hintergrund dafür gesehen, dass die Pronomen erst spät und begrenzt ein Gegenstand von Forschung wurden. Der Linguist Armin KOHZ zitiert in seiner Untersuchung zur Anrede einen schwedischen Kollegen, der sich darüber „beklagt [...], dass die Funktion von Anredeformen [...] als so selbstverständlich angesehen werde, dass die Psychologie und Soziologie, deren Interessengebiet ja eigentlich die Interaktion von Individuen sei, Anredeformen als Forschungsobjekte fast vergessen haben.“<sup>6</sup>.

In der Psychologie konnte für diese Arbeit keine Literatur aufgefunden werden, und in der Soziologie ist das Material zur Anrede überschaubar. Die Soziologen Ulrich AMMON<sup>7</sup>, Fritz SCHÜTZE<sup>8</sup> und Gerhard AMENDT<sup>9</sup> arbeiteten partiell zur Anrede. Letzterer rekurrierte auf die

---

<sup>2</sup> Buber (2008): S. 28.

<sup>3</sup> Vgl. ebd.: S. 6.

<sup>4</sup> Vgl. Ammon (1972): S. 19f.

<sup>5</sup> Vgl. Klappacher (2006): S. 15f mit Bezug auf Neuweg (1999: 22).

<sup>6</sup> Kohz (1982): S. 1.

<sup>7</sup> Ammon (1972).

<sup>8</sup> Schütze (1975).

<sup>9</sup> Amendt (1995).



Impulse der 68er Studentenbewegung zur Anredeverwendung. Dieser historische Hintergrund war auch für den Germanisten Klaus BAYER Anlass für einen Beitrag zur Anredepraxis speziell an Hochschulen.<sup>10</sup>

Umfassender haben sich Soziolinguisten des Themas angenommen und v. a. mittels vergleichender Anreforschung Theorien entwickelt. Bezogen auf den deutschen Sprachraum sind dabei die Publikationen von Armin KOHZ (1982/1984) nach wie vor aktuell. Die meisten Autoren diskutieren darüber hinaus die Theorie zur Macht- und Solidaritätssemantik der amerikanischen Linguisten Roger BROWN & Albert GILMAN<sup>11</sup> aus den 1960er Jahren, auf die sich die Anreforschung bis heute bezieht. Das macht die Soziolinguistik für mein Thema zu einer wichtigen Quelle.

Im Folgenden werden zunächst kurz die Grundlagen zur Funktion von Anrede vorgestellt, im Anschluss mit zwei theoretischen Konzepten zu Anrede spezifiziert, bevor ein theoretisches Modell für diese Arbeit dargestellt wird.

---

## FUNKTION VON ANREDE

---

Linguisten beurteilen Sprache und ihre Elemente unter anderem nach ihren Funktionen. Zunächst dient die Anrede dazu, „direkt auf den Adressaten der jeweiligen Äußerung zu referieren“<sup>12</sup>. Darüber hinaus beschreibt KOHZ die trichotomische Funktion: (1) Anredeformen bezeichnen jemanden, (2) machen die Person zur angesprochenen, (3) ermöglichen eine Relation und nehmen Rollenzuweisungen vor.<sup>13</sup> Er ergänzt dies durch die dichotomische Funktion, durch welche Anredeformen Intentionen transportieren: (1) Vertrautheit und Wohlwollen ausdrücken wollen oder (2) Geringschätzung.<sup>14</sup>

KOHZ spezifiziert die Eigenschaft der Relationalität der Pronomen.<sup>15</sup> Die Relationalität besteht demnach darin, dass Anredewörter 1. soziale Regeln einer Gesellschaft spiegeln und 2. sich die Bedeutung von Anredepronomen nur in der Relation zu der/dem Sprechenden erschließen lässt.

Für diese Arbeit ist zum einen die Teilfunktion der Rollenzuweisung durch Anrede von Interesse und zum anderen die Eigenschaft der Relationalität von Anredewörtern.

---

<sup>10</sup> Vgl. Bayer (1979).

<sup>11</sup> Brown & Gilman (1964).

<sup>12</sup> Kohz (1984): S. 28.

<sup>13</sup> Kohz (1982): S. 21.

<sup>14</sup> Vgl. Kohz (1982): S. 22.

<sup>15</sup> Vgl. a. a. O.: S. 23f.

---

## MODELL DER MACHT/STATUS- UND SOLIDARITÄTSEMANTIK

---

An das relationale Potenzial von Anredewörtern schließt das Modell der amerikanischen Sprachforscher BROWN & GILMAN (1960) mit ihrem sprachvergleichenden Aufsatz: *The Pronouns of Power and Solidarity* an. Sie schufen (ergänzt durch spätere Arbeiten) damit eine Referenztheorie für jegliche weitere Diskussion um die Semantik von pronominaler und nominaler Anrede.

BROWN & GILMAN leiten die unterschiedliche Semantik gleicher Pronomen aus ihrer historischen Entwicklung ab. Nach ihrer Auffassung entwickelte sich die zweispurige Anrede (im Deutschen: DU, 2. P. Sing. & SIE, 3. P. Pl.) in europäischen Sprachen<sup>16</sup> nach lateinischem Vorbild.

Das lateinische Vorbild basiert auf der Initialisierung einer zweiten Anredeform in der diokletianischen Ära des römischen Reiches, als zwei Kaiser zugleich herrschten und z.B. gemeinsam Gesetze erließen. Das machte die Ansprache der Kaiser, auch wenn sie von sich selbst sprachen, im Plural nötig - als „IHR“ oder „WIR“<sup>17</sup>. AMMON meint hingegen, der „Pluralis majestatis“ sei „vermutlich [...] Ausdruck dafür, dass der Kaiser auch seine Untertanen, also eine Pluralität, repräsentierte.“<sup>18</sup>. Das würde für ein paternalistisches Modell sprechen. Die Folge ist bei beiden Varianten dieselbe: Höhergestellte Einzelpersonen wurden nicht mehr mit Du angesprochen, sondern mit „IHR“<sup>19</sup>.

Der Gebrauch der Plural-Anrede für einzelne Personen verbreitete sich, wie AMMON vermutet per „flight-pursuit mechanism“<sup>20</sup> in niedrigere Stände. Wohl auch deshalb, weil in einer „streng hierarchisch strukturierten Gesellschaft stets die höflichere Variante gewählt wird, um eine Kränkung des Adressaten zu vermeiden“, ebenso wie „gegenüber Unbekannten, deren Rang nicht auszumachen war [...]“<sup>21</sup>.

Diese Verwendung prägte die Semantik der Anredeformen: Die höfliche Anrede (damals „IHR“) wurde gegenüber Fremden üblich und so „zum Ausdruck distanzierter Sozialbeziehungen“. Die Pluralanrede entwickelte sich zu einem Zeichen von höflichem Respekt, sogar innerhalb von

---

<sup>16</sup> Brown & Gilman (1960): S. 245; Die Autoren benennen Französisch, Deutsch, Italienisch, Spanisch u.a. mit Englisch verwandte Sprachen. Für Englisch benennen sie You (Sie) und das veraltete Thou (Du), ordnen die Pronomen der Solidaritäts- und Machtsemantik aber in einer späteren Arbeit (1964) der differenzierenden nominalen Verwendung von Titeln, Vornamen und Nachnamen zu.

<sup>17</sup> Vgl. a. a. O.: S. 247.

<sup>18</sup> Ammon (1972a): S. 82.

<sup>19</sup> Vgl. Kohz (1982): S. 6.

<sup>20</sup> Vgl. Ammon (1972a): S.83f; Ammon bezieht sich hier auf ein Prinzip, wonach Sprache als Mode bezeichnet wird und in vergleichbarer Weise von „oben nach unten“ gelangt.

<sup>21</sup> Ammon (1972a): S. 84.

Familien: So „ihrzte“ Luther seinen Sohn nach dessen bestandenem Magisterexamen<sup>22</sup>. Das DU diente hingegen nicht nur dazu, einen gleichen oder niedrigeren sozialen Rang zu signalisieren, „sondern wurde zugleich Ausdruck näherer Bekanntschaft und intimerer Sozialbeziehungen“<sup>23</sup>.

Das IHR büßte durch eine breite Verwendung die Funktion ein, höflichen Respekt auszudrücken, und es entwickelten sich andere Formen, die diese Aufgabe übernehmen sollten. Schließlich setzte sich im 18. Jahrhundert das Plural-SIE durch.<sup>24</sup> Mit diesen Anredeformen hatte die deutsche Sprache „zum ersten Mal die Möglichkeit, soziale Strukturen und Partnerrelationen pronominal“ auszudrücken.<sup>25</sup> Die nahezu ausschließliche dichotome Verwendung von DU und SIE im Deutschen gibt es erst seit zirka 70 Jahren<sup>26</sup>.

BROWN & GILMAN ordnen den beiden Pronomen TU (DU) und VOS (SIE)<sup>27</sup> Attribute zu, die Beziehungsqualitäten beschreiben. KOHZ zitiert die Autoren und verwendet andere Attribute, die hier ergänzt werden, weil sie andere Deutungen ermöglichen:

T (Du) = Herablassung bzw. Vertraulichkeit<sup>28</sup> (informell, vertraulich, familiär)<sup>29</sup>

V (SIE) = Hochachtung bzw. Förmlichkeit<sup>30</sup> (formell, distanziert, höflich)<sup>31</sup>

Als Definition von sozialem Status wird zwischen *erworbenem* Status (z.B. Beruf) und *zugeschriebenem* Status (z.B. Alter) unterschieden<sup>32</sup>. Je größer die Distanz zwischen zwei Menschen innerhalb einer der genannten Status-Dimensionen sei, desto wahrscheinlicher würde ein V (SIE)<sup>33</sup>.

Diese Relationen nennen die Autoren in ihrer gegensätzlichen Ausprägung asymmetrisch – das Kennzeichen von Macht-Semantik. Später räumen sie ein, dass „social status“ treffender

---

<sup>22</sup> Vgl. Kohz (1982): S. 7.

<sup>23</sup> Ammon (1972): S. 84.

<sup>24</sup> Vgl. Kohz (1982): S. 9f.; der Autor nennt für die Zeit Friedrichs d. Gr. mindestens fünf Anredepronomina: Er/Sie, Ihr, Sie, Du, man.

<sup>25</sup> Vgl. Kohz (1982) S. 7.

<sup>26</sup> Vgl. Kohz (1982): S. 10. Der Autor schreibt 1982 von 40 Jahren.

<sup>27</sup> Brown & Gilman (1960): S. 246; Die Autoren nutzen die Kürzel V und T für die lateinischen Pronomen Vos und Tu, um eine einheitliche Benennung für ihre sprachvergleichende Studie zu haben.

<sup>28</sup> Vgl. Brown & Gilman (1960): S. 250.

<sup>29</sup> Vgl. Kohz (1982): S. 27.

<sup>30</sup> Vgl. Brown & Gilman (1960): S. 250.

<sup>31</sup> Vgl. Kohz (1982), S. 27.

<sup>32</sup> Vgl. Kohz (1982): S. 28.

<sup>33</sup> Vgl. Brown & Gilman (1960): S. 249.

gewesen wäre, als der Begriff „power“, „da die Anredeform nicht unbedingt von den realen Machtverhältnissen abhinge, sondern von dem konventionellen Status“<sup>34</sup>.

Im Gegensatz dazu ist Übereinstimmung das Merkmal von Solidaritätssemantik. Die Autoren treiben den Beleg mit dem Beispiel auf die Spitze, dass die höchste Wahrscheinlichkeit für ein solidarisches T (Du) bei eineiigen Zwillingen oder bei einem Selbstgespräch bestünde.<sup>35</sup> Damit ist die reine Solidaritätssemantik als grundsätzlich symmetrisches Verhältnis beschrieben.

Den Begriff Solidarität verwenden diese Autoren wertfreier konnotiert als im Deutschen üblich - also nicht zwingend im Sinne einer humanistischen Orientierung, sondern eher formal auf einen gemeinsamen Nenner bezogen. KOHZ und andere wählen für das Gemeinte den Begriff Symmetrie. Die Position der Macht- bzw. Statussemantik entspricht dort der Asymmetrie.

Die Autoren differenzieren neben der Semantik auch die Dynamik und stellen fest, dass stets die Mächtigeren einer Dyade über das Anrecht verfügen, ein solidarisches DU anzubieten.<sup>36</sup> Die Dimension der Solidarität, die sie entwerfen, ist also keine rein symmetrische (wie beim eineiigen Zwilling), sondern „der Vorschlag, die Solidarität anzuerkennen, erfolgt vom Älteren leichter als vom Jüngeren, vom Reichen leichter als vom Armen, vom Arbeitgeber leichter als vom Arbeitnehmer (...)“<sup>37</sup>. Für die Autoren ist das ein „Überbleibsel der Machtrelation“.<sup>38</sup>

Da die Begriffe symmetrisch/asymmetrisch sowie reziprok/nonreziprok von den verschiedenen Autoren uneinheitlich verwendet werden<sup>39</sup>, ist eine eindeutigere Zuordnung für diese Arbeit notwendig. Diese dient der Analyse von Anredekonstellationen im empirischen Teil. Hierfür wird zwischen der *Verwendung* von Anrede und dem *Verhältnis* zwischen den Sprechenden unterschieden:<sup>40</sup>

---

<sup>34</sup> Kilbury-Meißner (1978), S. 31 mit Bezug auf ein Zitat von Brown, das die Autorin der Zeitschrift ‚Psycholinguistics‘ (1972: S. 302) entnommen habe, zitiert von Kohz (1982: S. 28).

<sup>35</sup> Vgl. Brown & Gilman (1960): S. 250.

<sup>36</sup> Vgl. Brown & Gilman (1960): S. 253.

<sup>37</sup> Ebd..

<sup>38</sup> Ebd..

<sup>39</sup> Vgl. Ammon (1972a): Der Autor verwendet z.B. symmetrisch / asymmetrisch sowohl für die Verwendung von Anredeformen als auch für die Verhältnisse in der Dyade.

<sup>40</sup> Damit wird hier Kohz (1972: S. 27) gefolgt, der diese Unterscheidung in Bezug auf Brown & Gilman trifft, diese Autoren aber z.B. die Begriffe Symmetrie/Asymmetrie nicht wie Kohz verwenden.

## 1. Die Verwendung der Anredeformen:

erfolgt reziprok, wenn die gleiche Anredeform erwidert wird:

SprecherIn sagt „DU“ und erhält ein „DU“ vom Gegenüber zurück

SprecherIn sagt „SIE“ und erhält ein „SIE“ vom Gegenüber zurück

erfolgt nicht-reziprok, wenn zwei Anredeformen verwendet werden:

SprecherIn sagt „DU“ und erhält ein „SIE“ zurück,

SprecherIn sagt „SIE“ und erhält ein „DU“ zurück.

## 2. Das Verhältnis der Sprechenden zueinander ist:

symmetrisch, wenn die für die Situation konstitutiven Statusmerkmale übereinstimmen (z.B. KollegInnen, Gleichaltrige, NachbarInnen, Vereinsmitglieder);

asymmetrisch, wenn die für die Situation konstitutiven Statusmerkmale *nicht* übereinstimmen bzw. komplementär sind (z.B. Erwachsene/Kind; LehrerIn/SchülerIn, AuftraggeberIn/AuftragnehmerIn, MedizinerIn/PatientIn, LeiterIn/Angestellte/r; FamilienhelferIn/KlientIn); (Bei Fremden bzw. bei fehlenden Hinweisen auf Statusmerkmale wird Asymmetrie angenommen);

Diese Faktoren bilden Variablen, aus deren Kombination Anredeverhältnisse beschrieben werden können.<sup>41</sup>

Auf der Basis dieser Theorien ordnete BAYER<sup>42</sup> Prinzipien der Anwendung von Anredeformen Standards zu, mit dem Ziel, den Gebrauch von Anredeformen praxisbezogen darzustellen.

---

<sup>41</sup> Vgl. Kohz (1982): S. 27.

---

## THEORIE DER STANDARD-ANREDEN

---

BAYER unterscheidet bei den Anredeverhältnissen zwei „Standardanreden“.<sup>43</sup> Der Begriff Standard ist hier als konventionelle Regel zu verstehen. Nach Justus STEMMER ist diese Art von Regeln an die Entstehung von Konventionen gebunden und „Teil einer spontanen Ordnung, die sich aus dem Naturzustand heraus entwickelt“<sup>44</sup>. Damit ist die Charakteristik von Anrede-Konventionen treffend gefasst. Standards im Sinne konventioneller Regeln steuern das Verhalten von Menschen zueinander und sind „sehr effiziente Instrumente der Kooperation und der Konfliktvermeidung“<sup>45</sup>. Auch diese Eigenschaften lassen sich auf die Standard-Anreden beziehen.

Im Folgenden beziehe ich mich auf BAYER<sup>46</sup>. Er beschreibt das Standard-SIE als Anrede gegenüber allen Angesprochenen - außer gegenüber Familienangehörigen, Freunden sowie Menschen, die man gut oder lange kennt. Der grundlegende Wert dieses SIE ist *Formalität*. Damit erkennt man das Gegenüber als *mündige MitbürgerIn* und als *RollenträgerIn* an<sup>47</sup>. Erst erworbene Intimität ist die Qualität, die einen Wechsel der Anrede vom SIE zum DU ermöglicht.

Das Standard-DU hingegen umfasst alle Mitglieder einer Gruppe, in der *Solidarität* im Sinne eines *gemeinsamen Ziels oder Wertes* besteht oder erwünscht ist – wie z. B. in (Sport)-Vereinen, Gewerkschaften und Parteien. Die semantische Dimension spannt sich hier zwischen den Polen Solidarität und soziale Distanz auf, wobei letzteres die Anredewahl „Sie“ begründet. Dieses SIE richtet sich aus der jeweiligen Gruppenidentität heraus an Mitglieder anderer Gruppen mit anderen Auffassungen, Zielen oder Werten, die dann explizit gesiezt werden.

Die Standards begründen also jeweils eine eigene Anredenorm des DU oder SIE. Das jeweilige Pendant definiert sich als Antipode über Abgrenzung zum dazugehörigen Standard. Das heißt aber auch, dass die gleiche Anrede komplett unterschiedlich konnotiert werden kann (**Tabelle 1**). BAYER nennt das jeweilige Gegenstück zur Standard-Anrede „differenzierende Alternative“<sup>48</sup>, womit deren Funktion klar benannt ist.

---

<sup>42</sup> Bayer (1979).

<sup>43</sup> Vgl. Bayer (1979): S. 212.

<sup>44</sup> Stemmer (2008): S. 202.

<sup>45</sup> Ebd..

<sup>46</sup> Vgl. Bayer (1979): 212 ff.

<sup>47</sup> Bayer (1979): S. 212; mit Bezug auf Ammon (1972); (kursive Hervorhebung von S. S.-Sch.).

<sup>48</sup> Bayer (1979) S. 213.

Es ergeben sich nun zwei Modelle, die BAYER für die Diskussion mittels Großschreibung und Nummerierung (SIE\_1, DU\_1, SIE\_2, DU\_2) kenntlich macht. Dieses Vorgehen wird für diese Arbeit an den Stellen übernommen, in denen die Standards thematisiert werden.

**Tabelle 1:**<sup>49</sup> **Semantische Standardmodelle der Anrede**

	<i>Standard</i>	<i>Alternative</i>
<b>Modell 1</b>	<b>Standard SIE_1</b>	→ DU_1
<i>Bedeutung</i>	Akzeptanz der Mündigkeit des Gegenübers Wahrnehmung in der Funktion als RollenträgerIn	erworbene Intimität
Semantische Dimension	Formalität ←—————→ Intimität	
<b>Modell 2</b>	<b>Standard DU_2</b>	→ SIE_2
<i>Bedeutung</i>	Solidarität, Gruppenzugehörigkeit; Übereinstimmung von Interesse u. Meinungen	Distanz und Abgrenzung
Semantische Dimension	Solidarität ←—————→ Soziale Distanz	

Bei beiden Modellen werden die Standards in den jeweiligen Kontexten (implizit) als stimmig und „normal‘ empfunden“<sup>50</sup>. Darum ist der Wechsel vom Standard zur Alternative der neuralgische Punkt:

„Während das Übergehen von SIE\_1 zum DU\_1 als Entlastung von Formalität und Rollenpflichten [...] positiv empfunden wird, ist der Übergang vom DU\_2 zu SIE\_2 ein Wechsel aus einer Zone größerer Solidarität in einen Bereich, der vielfach mit negativen Empfindungen sozialer Ungleichheit und Distanz belastet ist.“<sup>51</sup>.

<sup>49</sup> Vgl. ebd.; Diese Übersicht wurde hier vereinfacht und schematisch angepasst.

<sup>50</sup> Bayer (1979): S. 213.

<sup>51</sup> Ebd..

Die soziale Brisanz liegt vor allem darin, dass bisweilen unklar ist, in welchem Modell der/die Sprechende kommuniziert.<sup>52</sup> Diesem Aspekt wird im Analyseteil dieser Arbeit besondere Aufmerksamkeit zuteil.

Im Modell 1 sieht BAYER die allgemein gültige Regel in Deutschland, während Modell 2 davon abweicht, „zugleich allerdings unter bestimmten Bedingungen toleriert [wird]“<sup>53</sup>. Letzteres gilt v.a. in Gruppen, „die gegenüber anderen Gruppen oder Personen in verhältnismäßig rigiden Abhängigkeitsbeziehungen stehen [...]“ sowie in „Parteien und Verbänden“.<sup>54</sup> Wenn diese Gruppen allerdings durch Machtpositionen und Hierarchien gekennzeichnet sind, dann wird das DU\_2 nicht toleriert und führt zu semantischen Konflikten.<sup>55</sup>

Sprechende müssen sich in diesem Spannungsfeld orientieren. Zur Orientierung dienen die von KOHZ so genannten „Interpedenzregeln“<sup>56</sup> in der Wechselwirkung folgender Bedingungen und Faktoren<sup>57/58</sup>:

(1) Die *Intention* der Sprechenden:

SIE\_1 = respektvoll      ↔      distanziert = SIE\_2

DU\_1 = intim              ↔      solidarisch = DU\_2

(2) Das Verhältnis zwischen Sprechenden und KlientInnen,

- a. Alter
- b. Geschlecht
- c. Soziale Stellung

(3) Der Rahmen der Interaktion:

- a.) Setting (time und place)                      [Zeit und Raum]
- b.) Topic    [Thema]
- c.) Channel (Speaking / writing)                      [Kommunikationskanal:  
Sprechen/Schreiben]

---

<sup>52</sup> Vgl. Bayer (1979): S. 214.

<sup>53</sup> Ebd. S. 214; (Umstellung: S. S.-Sch.).

<sup>54</sup> Ebd.; (Auslassung: S. S,-Sch.).

<sup>55</sup> Vgl. ebd.

<sup>56</sup> Vgl. Kohz (1982): S. 78 ff .

<sup>57</sup> Vgl. Kohz (1984): S. 32f.

<sup>58</sup> Pkt. 1 („Intention“) wurde zur Illustration mit den Bedeutungen der Anrede-Modelle von Bayer ergänzt; Die englischen Begriffe zu Pkt. 3 (Rahmen der Interaktion) wurden dabei mit deutschen Entsprechungen versehen (in eckigen Klammern); (Ergänzungen: S. S.-Sch.).



Im Rahmen dieser Studie wird der Fokus insbesondere auf die *Intentionen* von Anrede gelegt. Zusammen mit der Theorie zur Status- und Solidaritätssemantik wurde deshalb für die vorliegende Arbeit ein Modell entwickelt, das den theoretischen Teil zur Anrede mit der Empirie verbinden könnte. Dies wird hier kurz vorgestellt.

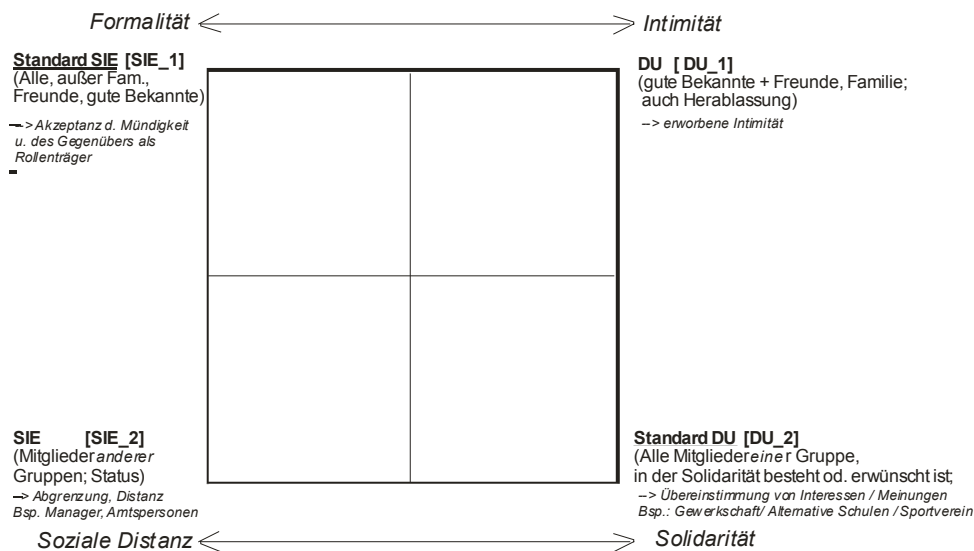
---

## ANREDE ALS MÖGLICHKEITSRAUM

---

Aus Überlegungen, wie Anrede-Intentionen 1. expliziert und 2. in der Analyse den Standardanreden zugeordnet werden könnten, wurde für diese Arbeit das Modell der Standardanreden als Möglichkeitsraum entworfen. Es sollte eine Alternative zu kategorischer Zuordnung zu einer der beiden Standard-Anreden dienen, auch um erwartbaren differenzierten Intentionen der InformantInnen gerecht werden zu können.

**Abb. 1: Schema „Anredepraxis als Möglichkeitsraum“**



Dabei wurde insbesondere die Spezifik der doppelten Bedeutung der Personalpronomen berücksichtigt: Um das ambivalente semantische Potenzial der Anredeformen darstellen zu können, wurden die gleichlautenden, aber gegensätzlich konnotierten Pronomen in dem Schema in eine Linie gebracht und dann, wie bei BAYER (Tabelle 1: Semantische Standardmodelle der Anrede), mit den semantischen Dimensionen ergänzt.

Das Modell dient der Orientierung - zumal, wie BAYER feststellt, unklar sein kann, in welchem Standard sich Sprechende gerade bewegen.<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup> Vgl. Bayer (1979): S. 214.

Eben dieser Umstand bietet Raum für Missverständnisse. Eigene Eindrücke und Informationen aus der alltäglichen Praxis zeigen, dass ausnahmslos alle Angesprochenen über Erfahrungen von Irritation und Konfusion in Bezug auf Anrede verfügen.

Grundsätzlich könnte man sagen, dass diese Erfahrungen das Thema erst begründet haben, denn die Regelhaftigkeit von Anrede wird erst vor dem Hintergrund von Verunsicherung und missverständlichem Erleben thematisiert. Deshalb ist die Perspektive von Fehlverstehen für das Thema besonders interessant, denn:

„Die Konzentration auf Missverständnisse ermöglicht die Isolierung von Kontextualisierungsprozessen, die unbemerkt bleiben, solange die Kommunikation effektiv verläuft, insofern sie nämlich die Aspekte von Sprache darstellen, die man nur selten erkennt und über die man fast nie spricht.“<sup>60</sup>

Deshalb wird im nächsten Abschnitt die Bedeutung von Missverständnissen für die Einordnung von Anrede betrachtet.

---

## MISSVERSTÄNDNISSE

---

Missverständnisse sind eine Form von Verstehen, welches sich „rückblickend als fehlerhaft erweist.“<sup>61</sup> Ausschlaggebend dafür ist, wer welche Situation wie deutet – und mit welchen Konsequenzen. Dabei wohnen Missverständnisse der Sprache inne<sup>62</sup>. HINNENKAMP meint, „eine Kommunikation der Eindeutigkeit widerspräche den menschlichen Kommunikationsbedürfnissen“, auch weil „wir nicht immer sagen können oder sagen wollen, was wir meinen.“<sup>63</sup> Das trifft exemplarisch für Anrede zu – mit ihren Höflichkeitsformeln und deren Kehrseite ebenso wie für das solidarische Pendant und seinen Schatten.

Der Autor bezieht sich im Folgenden auf Gustav ICHHEISER, für den eine wesentliche Quelle von Fehldeutungen „die Diskrepanz von Sein und Schein“<sup>64</sup> ist. Der Schein beruht demnach auf einer:

„Illusion der Einheitlichkeit von Individuen und Gruppen, der Kohärenz von Charakteren und Identitäten und den Projektionen der eigenen Vorstellungen und Wünsche; das Sein aber ist vielmehr bestimmt durch Differenziertheit von Rollen und der Vielheit von Persönlichkeitszügen, durch die Inkohärenz menschlichen Handelns und menschlicher Motiviertheit und schließlich durch die Situativität allen Handelns.“<sup>65</sup>

---

<sup>60</sup> Gumperz (1978 [1976]): S. 126.

<sup>61</sup> Hinnenkamp (1998): S. 12.

<sup>62</sup> Vgl. ebd. S. 31ff

<sup>63</sup> Hinnenkamp (1998): S. 35.

<sup>64</sup> Ichheiser (1970): S. 14-16 und S. 34ff; zitiert von Hinnenkamp (1998) S. 39.

<sup>65</sup> Hinnenkamp (1998): S. 39f.

Die Bezüge zur Anredepraxis sind offensichtlich. Wenn man den soziolinguistischen Beschreibungen wie oben beschrieben folgt, dann bietet Anrede genau dieses Potenzial von Missverständnissen.

So können die Kriterien für eine solidarische Anrede z.B. intransparent sein und ein stillschweigendes Einverständnis vorausgesetzt werden. Dem könnten nun aber andere implizite Kriterien gegenüberstehen, die entweder eine andere Solidarität begründen oder sogar Intimität in die Verwendung eines DU hineindeuten.

Noch einleuchtender wird diese Verbindung, wenn man mit Emilio BETTI bedenkt: „Missverstehen [...] heißt, mit der Rede einen anderen als den ihr eigenen Sinn verknüpfen“<sup>66</sup>. Das ist insbesondere bei der Anrede wahrscheinlich, da dieselben Wörter ganz unterschiedlich gedeutet werden können, wie die Standards von BAYER belegen. Bei dieser Art von Missverstehen kann man davon ausgehen, dass die Deutung der HörerInnen nicht mit der Intention der SprecherInnen übereinstimmt. Also „bestimmt das Erkennen der Intention das Gelingen der Kommunikation“<sup>67</sup>.

Auch die Macht- und Statuskomponente findet sich hier, denn die Intentionen sind eingebettet in Kommunikationssituationen, die v.a. durch „[...] institutionelle Rahmenbedingungen [...], oder durch macht- und herrschaftsbedingte Definitionsmonopole [beeinflusst werden können]“<sup>68</sup>.

Wie die Situationen wahrgenommen werden und wie reagiert wird, „ist Teil unseres *impliziten* Wissens.“<sup>69</sup>. Maßgeblich dafür ist der gemeinsam kreierte Kontext: Um herauszufinden, wie ein Wort - hier die Anrede - gemeint ist, muss der Kontext erfasst werden<sup>70</sup>. Dabei ist der Kontext viel ungewisser zu fassen als die Situation selbst, „indem wir die normativen Ansprüche, die u. E. typischerweise mit einer bestimmten Situation verbunden sind, antizipieren und entsprechend handeln“<sup>71</sup>.

Problematisch ist das dann, wenn divergierende Kontexte konstruiert werden. Dann sind die Fragen von AUER zum „participation framework“<sup>72</sup> weiterführend: „Reden wir (gerade) miteinander? Wer redet (gerade) mit wem? Was tun wir (gerade) miteinander? Worüber reden wir

---

<sup>66</sup> Betti (1967 [1955]): S. 115; zitiert von Hinnenkamp (1998): S. 54.

<sup>67</sup> Grice (1989); zitiert von Hinnenkamp (1998) S. 56.

<sup>68</sup> Hinnenkamp (1998): S. 73; (Umstellung und grammatikalische Anpassung: S. S.-Sch.).

<sup>69</sup> Vgl. Hinnenkamp (1998): S. 74; kursive Hervorhebung im Original.

<sup>70</sup> Vgl. Hinnenkamp (1998): S. 75.

<sup>71</sup> Hinnenkamp (1998): S. 75.

<sup>72</sup> Auer (1986): S. 27 ff; mit Bezug auf Goffman (1981: S. 3 „participation framework“).

(gerade) miteinander? Wie stehen wir (gerade) zueinander?“<sup>73</sup>. Dabei sind die situativen Strukturelemente – wie Setting und Rollen der Beteiligten - lediglich eine Art Vorgabe,

„es muß vielmehr gezeigt werden, dass sich die Teilnehmer an diesen objektiv gegebenen Strukturen orientieren. So wird z.B. die Tatsache, dass ein Interaktionsteilnehmer ‚Lehrer‘ und die andere ‚Schülerin‘ [...] ist, nicht schon deshalb relevant, weil eine solche Kategorisierung aufgrund unseres externen Wissens möglich ist, sondern es ist nachzuweisen, dass die Teilnehmer auch tatsächlich mit diesen Kategorien (und nicht etwa mit alternativ verfügbaren wie ‚Bekannter‘, ‚Nachbarin‘ oder ‚Musikfan‘) operieren. Wichtig ist, ob ein objektiv vorliegendes Kontextmerkmal (nicht nur individuell, sondern wechselseitig) wahrgenommen, d.h. zu einem Teil der Interaktion gemacht wird.“<sup>74</sup>

Die für eine glückende Verständigung notwendige Kontextualisierung ist also eine wechselseitige Leistung, wobei beide Seiten auf Kontextualisierungshinweise – sogenannte Cues – angewiesen sind, um sich zu orientieren.<sup>75</sup> In einem professionellen Kontext, wie der Sozialen Arbeit, kann man davon ausgehen, dass der Seite der Fachkräfte mehr Verantwortung dafür zukommt, dass die Kontextualisierung transparent wird, weil der Situationszusammenhang asymmetrisch strukturiert ist.<sup>76</sup>

Die Anredepronomen könnten also als Cues gewertet werden, da sie eine Kontextualisierung ermöglichen (sollen) und v.a. auch bewirken. Die unterschiedlichen Deutungsmöglichkeiten von gleichlautenden Cues, wie DU\_1 und DU\_2 oder SIE\_1 und SIE\_2 sind aber wiederum nur mit den jeweiligen Möglichkeiten und Intentionen der InteraktionsteilnehmerInnen zu prüfen.

Wie HINNENKAMP bemerkt, braucht Kontextualisierung den Rückgriff auf implizites Wissen.<sup>77</sup> Dies knüpft auch an Vorannahmen zu dem Thema Anrede an. Deshalb wird an dieser Stelle auf diese Art des Wissens näher eingegangen.

---

## IMPLIZITES WISSEN

---

Der Begriff des Impliziten fand sich sowohl bei der Durchsicht von Literatur zu Sprache als auch in Literatur zu Handlungskompetenzen in der Sozialarbeit wieder.

---

<sup>73</sup> Auer (1986): S. 27ff.

<sup>74</sup> Auer (1986) S. 23.

<sup>75</sup> vgl. Auer (1986) S. 24.

<sup>76</sup> Vgl. Olk, (1986): S. 152f.

<sup>77</sup> Vgl. Hinnenkamp (1998): S. 74.

Das Verb ‚implizieren‘ steht für „einbeziehen, einschließen, enthalten“<sup>78</sup>. Das Besondere an dem Adjektiv ‚implizit‘ ist, dass es sich quasi selbst erklärt aber ein komplexes Wesen hat. Umgangssprachlich wird ‚implizit‘ oft dann verwendet, wenn klar ist, dass ein Element einer Sache zwar konstitutiv, aber nur schwer zu beschreiben ist. In einem Überblick fasste Christine KLAPPACHER die wichtigste Literatur zu implizitem Wissen zusammen und bezog sich dabei wesentlich auf Michael POLANYI, Georg NEUWEG und Gilbert RYLE, auf die hier nicht einzeln verwiesen wird.<sup>79</sup>

Implizites Wissen kann nicht oder nur schwer ausgedrückt werden. Es wird als eine Art Intelligenz beschrieben, „deren Regeln oder Kriterien aber unformuliert sind.“<sup>80</sup> Implizites Wissen entsteht durch Praxis und „geht der Theorie voraus“, während beim expliziten Wissen das Handeln sich auf Theorie bezieht. Es ist „persönliches, einverleibtes, akritisches Erfahrungswissen“, das an Kontexte gebunden ist.<sup>81</sup>

Eine Entsprechung von implizitem Wissen findet sich im ‚Können‘, das situativ abgerufen und angepasst werden kann. Implizites Wissen wird im Tun erworben (anstatt durch theoretische Unterweisung) und durch Sozialisation, z. B. in einer Expertengemeinschaft.<sup>82</sup> Das trifft beispielhaft für die Muttersprache zu, die man sprechen kann, auch ohne über entsprechendes Wissen darüber zu verfügen.<sup>83</sup>

Können geht über die Anwendung von explizitem Wissen hinaus, denn es ist auch intuitiv, improvisierend und hoch flexibel.<sup>84</sup> Das ist gerade in Hinblick auf Handlungskompetenz bedeutsam.

Es wird für diese Studie davon ausgegangen, dass ein wichtiger Teil der Erfahrung im Zusammenhang mit Anredeverwendung implizit - und somit nicht ausdrückbar ist. Deshalb wird hier kurz auf das Problem der Explikation von implizitem Wissen eingegangen.

Diese Frage betrifft auch den Gehalt von impliziter Expertise, denn „Experten tun sich typischerweise sehr schwer, wenn sie die ‚Wissensbasis‘ ihres Könnens artikulieren sollen, und wenn sie es trotzdem versuchen, schwimmt die Grenze zwischen ‚nachträglich handlungsrechtfertigendem und tatsächlich handlungssteuerndem Wissen‘“<sup>85</sup> Dazu kommt die Tendenz, nachträglich erklärte Handlungen in Bezug auf den bewussten Rückgriff auf Wissen der

---

<sup>78</sup> Duden (1990): S. 337, Stichwort Implizieren.

<sup>79</sup> Klappacher (2006).

<sup>80</sup> Ebd. S. 19.

<sup>81</sup> Ebd. S. 15.

<sup>82</sup> Vgl. S. 15f.

<sup>83</sup> Vgl. S. 21.

<sup>84</sup> Vgl. Klappacher (2006): S. 24.

<sup>85</sup> Klappacher (2006): S. 24.

AkteurInnen zu überschätzen.<sup>86</sup>

Hier entsteht der Eindruck, dass implizites und explizites Wissen voneinander abgetrennte oder gar konkurrierende Modi sind. Explizites Wissen im Sinne von Rationalität, Objektivität, Vernunft und Wollen genießt seit der Aufklärung einen größeren Stellenwert.<sup>87</sup> Dagegen gerät implizites Wissen leicht in die Nähe von Irrationalität, Subjektivität, von Spüren statt Denken.

Die Herausforderung besteht nun darin, implizites Wissen explizit zu machen. Japanische Wissenschaftler haben dazu das Modell der „Wissensspirale“<sup>88</sup> entwickelt. In der japanischen Industrie wird implizites Wissen als Ressource behandelt und systematisch erschlossen.

NONAKA & TAKEUCHI haben den dafür nötigen Prozess als Wissenstransformation beschrieben. Dabei werden Menschen ermutigt, implizites Wissen durch Metaphern, Analogien und Modelle auszudrücken. Die bildhafte Sprache „ermöglicht es Menschen aus verschiedenen Erfahrungswelten, Dinge durch Phantasie und Symbole intuitiv zu begreifen.“<sup>89</sup> Analogie und Metapher ergänzen sich. Während die Metapher meist intuitiv gewählt und in ganzheitlichen Bildern ausgedrückt wird, ist eine Analogie bereits rationaler und zielt auf Ähnlichkeiten und Unterschiede.<sup>90</sup> So entstehen explizite Konzepte, die schließlich in logisch strukturierte Modelle umgewandelt werden. Die Autoren nennen diesen Vorgang Externalisierung.

Wenn für diese Studie die Anwendung von Anrede im professionellen Handeln beschrieben werden soll, dann sind nach o.g. Theorien am ehesten Wirkungsbeschreibungen zu erwarten, aber keine - expliziten - Beschreibungen von Anwendungsregeln.

---

## SOZIALPÄDAGOGISCHE FAMILIENHILFE

---

In Bezug auf das Thema dieser Arbeit sind (hier) bei der Einführung zur Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) besonders Dimensionen wie *Nähe und Distanz*, *Fremdheit und Intimität*, *Symmetrie und Asymmetrie*, *Solidarität und Macht* interessant, da sie sich mit Kategorien von Anredeverwendung decken.

---

<sup>86</sup> Vgl. Klappacher, Christine (2006): S. 24.

<sup>87</sup> Vgl. Cassirer (2007 [1932]): S. 289 u. S. 295f.

<sup>88</sup> Vgl. Nonaka & Takeuchi (2012 [1995]): S. S. 89f.

<sup>89</sup> Nonaka & Takeuchi (2012 [1995]): S. 28.

<sup>90</sup> Vgl. Nonaka & Takeuchi (2012 [1995]): S. 85.

Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH) ist ein „niedrigschwelliges und alltagsorientiertes Hilfeangebot“<sup>91</sup> - vorwiegend für sozial benachteiligte Familien, wenn die Entwicklung der Kinder und Jugendlichen in den Familien Anlass zur Sorge gibt. Mit der SPFH sollen v.a. Familien erreicht werden, die vielfach belastet sind<sup>92</sup>. In der Regel kommt die Hilfe auf Druck von außen (z.B. Kindergarten, Schule oder Jugendamt) zustande oder wird durch den Allgemeinen Sozialdienst ausgelöst. Zudem können Eltern diese Unterstützung beantragen - ohne, dass Dritte mitwirken<sup>93</sup>.

Die SPFH entwickelte sich im Zuge der „Heimkampagnen“ 1969 als Alternative zu Fremdunterbringung der Kinder<sup>94</sup> und wurde schließlich 1991 als eine Form der Hilfen zur Erziehung im Kinder- und Jugendhilfegesetz verankert<sup>95</sup>: Die SPFH „soll durch intensive Betreuung und Begleitung Familien in ihren Erziehungsaufgaben, bei der Bewältigung von Alltagsproblemen, der Lösung von Konflikten und Krisen sowie im Kontakt mit Ämtern und Institutionen unterstützen und Hilfe zur Selbsthilfe geben. Sie ist in der Regel auf längere Dauer angelegt und erfordert die Mitarbeit der Familie.“<sup>96</sup>.

Diese Form der Hilfe wird als lebensweltorientierte Sozialarbeit verstanden. Lebensweltorientierung entstand in den 70er Jahren als Antwort auf restriktive und autoritäre Strukturen, in Resonanz auf die „kritisch-radikale Diskussion“ und „im Zeichen von Spezialisierung und (...) Expertenhegemonie“ in der Sozialen Arbeit.<sup>97</sup>

Das Konzept legt das Primat der Selbstdeutungen von KlientInnen und ihren Handlungsmustern für die sozialpädagogische Arbeit zugrunde und „betont [...] die grundsätzliche autonome Zuständigkeit *aller* Menschen für ihren je eigenen Alltag [...]“.<sup>98</sup>

Lebensweltorientierte Soziale Arbeit „zielt auf Hilfe zur *Selbsthilfe*, auf *Empowerment*, auf *Identitätsarbeit*.“<sup>99</sup> Dabei kann professionelles Handeln nach Hans THIERSCH in der Lebensweltorientierung als „‚strukturierte Offenheit‘ verstanden werden [...]“<sup>100</sup>. Diese Offenheit wird als eine schwierige Aufgabe gesehen und von Klaus GRUNWALD & Hans THIERSCH beispielhaft mit den Arbeitsfeldern Streetwork und Familienhilfe verbunden:

---

<sup>91</sup> Hofgesang (2005): S. 529.

<sup>92</sup> Vgl. Helming et. al (1999), S. 6.

<sup>93</sup> Vgl. ebd.

<sup>94</sup> Vgl. Hofgesang et al (2005): S. 529.

<sup>95</sup> Vgl. Helming et al (1999), S. 6 f.

<sup>96</sup> § 31 SGB VIII KJHG.

<sup>97</sup> Vgl. Thiersch; Grunwald: 2005, S. 1136f.

<sup>98</sup> Vgl. Thiersch; Grunwald 2005, S. 1136 (Kursive Hervorhebung im Original).

<sup>99</sup> Thiersch; Grunwald (2005): S. 1142, (kursive Hervorhebung im Original).

<sup>100</sup> Thiersch; Grunwald (2005): S. 1145.

„die Balance zwischen Sich-Einlassen, Verstehen, Dasein und Begleiten auf der einen Seite und Aufdecken, Problematisieren, Provozieren und Strukturieren auf der anderen Seite [ist] immer wieder prekär.“<sup>101</sup>.

Damit sind die Herausforderungen der täglichen Arbeit von FamilienhelferInnen mit den KlientInnen knapp umrissen.

Nun soll auf die Bedingungen des Handelns und der Beziehung zwischen den Beteiligten näher eingegangen werden

Das Verhältnis ist dadurch geprägt, dass sich die KlientInnen im Vorfeld der Hilfen nicht selbstbestimmt erleben, sondern eher in einem Kontext von sozialem und v.a. institutionellem Druck<sup>102</sup>. So konstatiert Birgit HOFGESANG, dass bei den Betroffenen „zu Beginn der SPFH [...] Freiwilligkeit bzw. eigener Veränderungswille nur bedingt vorhanden“ sei.<sup>103</sup> Auch wenn die Eltern der Hilfe zustimmen, so tun sie das auch „auf Druck von außen“ und vor dem Hintergrund eigener gescheiterter Bemühungen.<sup>104</sup>

Die Sozialpädagogische Familienhilfe „bezieht sich grundsätzlich auf die Familie als Ganze [sic!]“<sup>105</sup> und ist dadurch charakterisiert, dass sie im Zuhause der KlientInnen stattfindet<sup>106</sup>. Das bedeutet, dass der Privatraum und das Privatleben Fremden geöffnet werden (sollen).

Heikle persönliche Bereiche wie Lebensgestaltung und Beziehungen - und vor allem Schwierigkeiten damit - werden öffentlich. HOFGESANG benennt als Themen für die Hilfe u.a. Organisation des Haushaltes und Schuldenregulierung, innerfamiliäre Beziehungen - insbesondere bei Partnerschaftskonflikten - sowie die Arbeit an Kommunikations- und Beziehungsmustern.<sup>107</sup> Dominik PETKO ergänzt Erziehungsprobleme, Verwahrlosung, Wohnungs- und Arbeitsprobleme sowie Drogenabhängigkeit und Missbrauch<sup>108</sup>. Dabei zeigt sich die Problemlage den Fachkräften oft nur unklar.<sup>109</sup>

Das sind persönliche Themen, die scham- und schuldbesetzt sein können und die Menschen im Alltag (wenn überhaupt) nur mit sehr engen Vertrauten wie FreundInnen, Verwandten oder im

---

<sup>101</sup> Thiersch; Grunwald (2005), S. 1145; (Umstellung und grammatikalische Anpassung: S. S.-Sch.).

<sup>102</sup> Vgl. Hofgesang: 2005: S. 530.

<sup>103</sup> Vgl. ebd..

<sup>104</sup> Vgl. ebd., S. 530 f.

<sup>105</sup> Helming et al (1999): S. 7.

<sup>106</sup> Vgl. ebd..

<sup>107</sup> Vgl. Hofgesang (2005), S. 531.

<sup>108</sup> Vgl. Petko (2004): S. 20.

<sup>109</sup> Vgl. Petko (2004): S. 24.



Rahmen einer Therapie teilen. Die Vorstellung, gegenüber zunächst Unbekannten in all dem sichtbar zu sein oder zu werden, ist jenseits dieser Erfahrung kaum teilbar. Die unvertrauten Professionellen kommen nicht nur aus einer anderen Lebenswelt, sondern sie verfügen darüber hinaus über institutionelle Macht.<sup>110</sup>

Die Fachkräfte sollen die Eltern einerseits unterstützen, andererseits die Kinder schützen, wobei sie behördliches Handeln auslösen können und im Einzelfall müssen<sup>111</sup>. Andererseits müssen sie, um überhaupt wirksam werden zu können, erfolgreich mit den KlientInnen interagieren.<sup>112</sup> Dafür steht insbesondere der Begriff „Aushandlungsprozess“ auf den vielfach und uneindeutig in der Literatur verwiesen wird - in Bezug auf die Hilfeplanung<sup>113</sup>, aber auch als einen gemeinsamen „Einschätzungsprozeß [!]“<sup>114</sup> der Beteiligten. An anderer Stelle steht der Begriff Aushandlung allgemeiner für die Kommunikation zwischen Fachkräften und KlientInnen<sup>115</sup> und schließlich auch für die Beschreibung der Kommunikation innerhalb der Familie<sup>116</sup>.

Für PETKO ist Aushandlung ein zentraler Begriff, der „damit zu einer ebenso zentralen wie universellen Formel [wird], die sich grundsätzlich gegen eine handlungstechnische Betrachtungsweise sperrt und stattdessen den Eigensinn jedes Falls hervorhebt.“<sup>117</sup>

---

## SYMMETRIE UND ASYMMETRIE

---

Die FamilienhelferInnen bewegen sich also in einem Spannungsfeld, das modellhaft in zwei Dimensionen aufgespannt werden kann: (1) zwischen Hilfe und Kontrollauftrag sowie (2) zwischen Nähe und Distanz.<sup>118</sup> Dies markiert die strukturelle Konstellation von SPFH.

Bei all dem „wird [...] ein tendenziell gleichberechtigtes, auf wechselseitiger Anerkennung beruhendes Verhältnis angestrebt.“<sup>119</sup> Allerdings „[müssen] dabei Strukturen einer tendenziell asymmetrischen Beziehung bezogen auf Status, Macht, Bildung etc. reflektiert werden, eigene

---

<sup>110</sup> Vgl. Hofgesang (2005), S. 532

<sup>111</sup> Vgl. ebd..

<sup>112</sup> Vgl. Petko (2004), S. 26.

<sup>113</sup> Vgl. z. B. Hofgesang (2005), S. 535.

<sup>114</sup> Vgl. Helming et al. (1999), Fußnote 83 auf S. 241f.

<sup>115</sup> Vgl. Petko (2004), S. 26.

<sup>116</sup> Vgl. Helming et al. (1999), S. 158.

<sup>117</sup> Petko (2004), S. 26; (Wortumstellung: S.-Sch.)

<sup>118</sup> Vgl. u.a. Hofgesang (1999), S. 532 f.

<sup>119</sup> Hofgesang: (2005), S. 532; (Auslassung: S.-Sch.)

Strategien des Machtmissbrauchs aufgedeckt und von der Utopie ‚herrschaftsfreien Dialogs‘ Abstand genommen werden“.<sup>120</sup>

Dies anzuerkennen und im Handeln umzusetzen, ist eine ethische und handwerkliche Herausforderung für die Professionellen. THIERSCH benennt für die Soziale Arbeit eine grundsätzliche Ungleichheit der Beteiligten, die „geprägt [ist] durch die für alle Hilfe und Unterstützung charakteristische prinzipielle Asymmetrie zwischen denen, die auf Unterstützung angewiesen sind, und denen, von denen sie erwartet wird [...]“.<sup>121</sup> Das bedeutet für Fachkräfte, sich mit ihrer Macht auseinanderzusetzen und hilfreiche Konzepte dafür nutzen zu können.

Exemplarisch für die Soziale Arbeit unterscheidet STAUB-BERNASCONI zwischen illegitimer Behinderungsmacht und legitimer Begrenzungsmacht. Begrenzung ist zum Beispiel bei Kindeswohlgefährdung notwendig und legitim. Behinderung hingegen könnte wirksam werden, wenn aus professioneller Position KlientInnen Informationen vorenthalten werden. Dabei gilt, dass die Ausübung von Macht nicht nur legal, sondern auch legitim sein muss.<sup>122</sup>

Der Gebrauch und die Reflexion von Macht wird umso bedeutsamer, je mehr in das Leben und in den Alltag von Menschen eingegriffen wird, je mehr die professionelle Beziehung auf sozialem Handeln basiert. Deshalb ist die Dimension von Nähe und Distanz in der professionellen Soziale Arbeit untrennbar mit dem Thema Macht verknüpft.

Dies zeigt sich insbesondere in der Kommunikation, die insofern „*asymmetrisch* strukturiert [ist]“ als es „um das ‚Bewirken von Wirkungen‘ geht“.<sup>123</sup>

---

## NÄHE UND DISTANZ

---

Nähe und Distanz in der Lebenswelt sind Grundelemente menschlichen Erlebens im Alltag und markieren hier die Beziehungsdimension. In Bezug auf soziale Beziehungen „erfahren Menschen Nähe als Geborgenheit und Verlässlichkeit und zugleich Distanz als Abstand zum Nahen, als Freiraum, der Chancen zur Erweiterung der Nähe und damit zur Eigensinnigkeit von

---

<sup>120</sup> Ebd.; (Umstellung: S. S.-Sch.).

<sup>121</sup> Thiersch (2005), S.1255; (Umstellung und Auslassung: S. S.-Sch.)

<sup>122</sup> Vgl. Staub-Bernasconi (2005): S. 533.

<sup>123</sup> Olk (1986): S. 152; kursive Hervorhebung im Original; (Umstellung: S. S.-Sch.).

Lebensbewältigung öffnet.“<sup>124</sup> Beides bedingt einander: „Nähe gelingt, wo auch Distanz gegeben ist, und Distanz, wo sie sich auf Nähe beziehen kann“<sup>125</sup>.

Nähe und Distanz erscheinen demnach als zwei Grundbedingungen pädagogischen Wirkens: Nähe verbunden mit Akzeptanz und Liebe braucht es als Voraussetzungen für die Entfaltung von Kraft und Mut, sich, anderen und dem Leben zu vertrauen. Distanz ermöglicht dem Gegenüber Freiraum, eigene Kräfte zu entwickeln und damit Vertrauen in sich zu erlangen.<sup>126</sup>

Die Soziale Arbeit braucht also beides. Das Gegensätzliche darin soll mit dem Prinzip der „Strukturellen Offenheit“<sup>127</sup> gelöst werden. Diese Offenheit orientiert sich an den Aufgaben professionellen Handelns und ist kein „Selbstzweck“.<sup>128</sup> Besondere Bedeutung hat dabei die Authentizität und Glaubwürdigkeit der Fachkraft, da sie erst „das pädagogische Geschehen [legitimieren]“ und ermöglichen kann.<sup>129</sup> So muss der Gefahr begegnet werden, in der Nähe zu KlientInnen Sicherheit zu suchen oder andererseits die Distanz zu ihnen als Schutz gegen „die Zumutung von Nähe“ einzusetzen - und dies mit fachlichen Argumenten für oder gegen Nähe oder Distanz zu verschleiern.<sup>130</sup>

Unter dem Blickwinkel der *institutionellen* Sozialen Arbeit ist deshalb der Rahmen bedeutsam: „Professionelle sind in der Regel nicht Mitglied der Lebenswelt ihrer AdressatInnen, sie haben Arbeitszeiten und werden bezahlt.“<sup>131</sup> Die Konstruktion soll idealerweise verhindern, dass die Fachkräfte involviert und abhängig sind „von Bestätigung, Lob und Kränkung durch die AdressatInnen [...]“.<sup>132</sup> Diese professionelle Distanz ermöglicht den Alltag der KlientInnen mit Abstand zu sehen, sich mit diesem Möglichkeitsraum für Beziehung zur Verfügung zu stellen - einerseits um die Erfahrung von Nähe und Vertrauen zu ermöglichen und andererseits Freiheit zu erproben.<sup>133</sup>

Die erforderliche „Reflexivität muss einhergehen mit methodischer Verlässlichkeit und vertraglicher, rechtlicher Transparenz“<sup>134</sup>. In Verbindung damit sind Authentizität und

---

<sup>124</sup> Thiersch (2007): S. 32.

<sup>125</sup> Ebd..

<sup>126</sup> Vgl. Thiersch (2007). S. 34; (hier in Bezug auf Heranwachsende)

<sup>127</sup> Vgl. Thiersch (2007), S. 41.

<sup>128</sup> Ebd..

<sup>129</sup> Vgl. Thiersch (2007), S. 41f; (Wortumstellung: S.-Sch.).

<sup>130</sup> Vgl. Thiersch (2007), S. 42.

<sup>131</sup> Thiersch (2007), S. 37.

<sup>132</sup> Ebd.; (Auslassung: S.-Sch.).

<sup>133</sup> Vgl. Thiersch (2007), S. 37 f.

<sup>134</sup> Thiersch (2007). S. 42.

Glaubwürdigkeit das alternative Gegenstück zu dem, was THIERSCH ein „Durchwursteln, zu dem die Offenheit und Komplexität der Situation so oft verführt [...]“ nennt.<sup>135</sup>

---

## DAS ARBEITSBÜNDNIS

---

Ein Beziehungsmodell, das helfen soll, diese Ambivalenz zu gestalten, ist nach Max KREUZER das „Arbeitsbündnis“<sup>136</sup>. Die Fachkraft kreiert damit einen Bereich der „mit dem Klienten geteilten Lebenswelt der Beratung, Betreuung [...]“ und vermindert „damit bewusst seine eigenen Möglichkeiten und Chancen zu rein ‚instrumentellen‘ und ‚strategischen‘ Interventionen“.<sup>137</sup>

Die Basis dafür ist die Vorstellung, dass die Handlungsmodelle beider Seiten zunächst unabhängig voneinander existieren und sich im Hilfekontext begegnen. In einer Interaktion, die von fachlicher Seite dem verständigungsorientierten Handeln folgt, „versuchen [die Beteiligten], [die Handlungsmodelle] aneinander zu orientieren und miteinander zu verbünden.“<sup>138</sup>. Dabei sind die Fachkräfte insofern im Vorteil, als sie von ihren Handlungsmodellen wissen und sie artikulieren können.<sup>139</sup> Daraus folgt der Anspruch, dass sie diesen Vorteil nicht nur sehen, sondern zurücknehmen, indem sie die Handlungsmodelle der KlientInnen respektieren und ihnen Geltung verschaffen.<sup>140</sup> Auf diese Weise entsteht ein „Korridor für Diskurs und Einverständnis“<sup>141</sup>.

Während KREUZER für beide Seiten Handlungsmodelle beschreibt und damit ein idealtypisches professionelles Handeln, ist die Praxis schwerer zu fassen. Das Handeln in der Sozialen Arbeit ist nach Thomas OLK vor allem durch *Ungewissheit* gekennzeichnet<sup>142</sup>. Dies gilt exemplarisch für die Familienhilfe. Die von OLK gemeinte Ungewissheit bezieht sich auf beide Seiten der Interaktion und entsteht, weil jegliches „der jeweiligen Profession zugrundeliegende generalisierte Regelwissen [...] in keinem Fall geeignet [ist], alle relevanten Wirkungszusammenhänge im Interventionsfeld zu kontrollieren.“<sup>143</sup>

---

<sup>135</sup> Thiersch (2007), S. 43; (Auslassung: S.-Sch.)

<sup>136</sup> Vgl. Kreuzer (2001) S.56.

<sup>137</sup> Kreuzer (2001), S. 57; (Umstellung und grammatikalische Anpassung: S. S.-Sch.).

<sup>138</sup> Kreuzer (2001), S. 57; (Umstellung und grammatikalische Anpassung: S. S.-Sch.).

<sup>139</sup> Vgl. Kreuzer (2001), S. 57.

<sup>140</sup> Vgl. Kreuzer (2001), S. 58.

<sup>141</sup> Vgl. ebd.

<sup>142</sup> Vgl. Olk (1986), S. 150 ff.

<sup>143</sup> Olk (19986), S. 157; (Umstellung: S. S.-Sch.).

---

## INTERVENTION

---

Intervention als Teil von Interaktion ist in Hinblick auf das Thema dieser Arbeit bedeutsam, weil sich damit die Frage verbindet, ob Anrede als Intervention in der Sozialen Arbeit genutzt wird. Dem liegt die Annahme zugrunde, dass sobald eine Person im entsprechenden Kontext als professionelle Fachkraft der Sozialarbeit erkennbar ist und als solche handelt<sup>144</sup>, sie wirksam wird und ihr Wirken im Blick hat.

Der Wortstamm des Begriffes Intervenieren ist lateinischen Ursprungs und setzt sich aus den Wortteilen lat. „inter“ (dt. „dazwischen“) und lat. „venire“ (dt. „kommen“) zusammen.<sup>145</sup> Die Bedeutungen variieren zwischen „dazwischentreten“, „vermitteln“, „sich einmischen“ bis hin zu „als hemmender Faktor in Erscheinung treten“<sup>146</sup>, oder auch „Eine Situation, an der man nicht direkt beteiligt ist, bewusst zu ändern versuchen“<sup>147</sup>.

Überraschender Weise ist der Begriff „Intervention“ nicht als eigenständiger Eintrag in den einschlägigen Handbüchern für Soziale Arbeit<sup>148</sup> auffindbar. Bei der Schlagwortsuche ergab sich eine sehr heterogene und kontextabhängige Beschreibung. Im weitesten Sinne übereinstimmend ließ sich das Merkmal der Zielorientierung erkennen, da Intervention jeweils mit einem konkret oder allgemeiner formulierten Ziel verbunden wird. Intervention wird demnach entweder als ein begrenzter Einsatz von Techniken begriffen oder als Rahmen für ein umfassenderes Bewirken - mit Rückgriff auf Theorien, Konzepte und Methoden.

BÖHNISCH fasst den Begriff der Intervention sehr weit. Für ihn reichen sozialpädagogische Interventionen von Krisenintervention über Lebensberatung bis hin zu Beziehungsarbeit generell<sup>149</sup>. MAIER-AICHEN trennt hingegen in ihrem Beitrag zu Prävention die Ansätze von Intervention und Beratung und stellt sie nebeneinander. Sie behandelt z.B. Prävention als eine Intervention<sup>150</sup>. In einem Artikel von BÖLLERT zu abweichendem Verhalten werden dagegen beide Begriffe voneinander abgegrenzt. Danach ist Intervention die Bearbeitung von Normabweichung (und Prävention deren Vermeidung).<sup>151</sup>

Beim Verfahren der Mediation wird Intervention im Sinne einer Handlungsanleitung gebraucht. MESSNER unterscheidet zwischen reflexiver, diagnostischer, substantivischer und ausführender

---

<sup>144</sup> Handeln meint auch Handeln durch Unterlassen.

<sup>145</sup> Vgl. DUDEN Das Fremdwörterbuch. – Mannheim (1990). S. 359.

<sup>146</sup> Vgl. ebd..

<sup>147</sup> <http://www.wortbedeutung.info/intervenieren/> (Wiktionary)

<sup>148</sup> Otto & Thiersch (2005); Kreft & Mielenz (2008).

<sup>149</sup> Vgl. Böhnisch (2005) S. 1120.

<sup>150</sup> Vgl. Maier-Aichen (2005) S. 1522.

<sup>151</sup> Vgl. Böllert (2005) S. 1394.

Intervention - jeweils verbunden mit speziellen Zielen.<sup>152</sup> Intervention zieht sich durch das Strukturmodell hindurch, vermutlich weil das bildhafte „Dazwischengehen“ von Intervention bei Konflikten nahe liegt .

In den beiden Phasenmodellen von MÜLLER<sup>153</sup> und von HAYE & KLEVE<sup>154</sup> findet sich Intervention als *eine* Phase von mehreren innerhalb eines strukturierten Ablaufes. In beiden Modellen wird der Begriff mit konkreter Aktion, mit Tätigwerden und Eingriffen sowie mit Angeboten verbunden - auch hier auf benennbare Ziele gerichtet. Der Interventionsbegriff von MÜLLER wird weiter unten noch einmal aufgegriffen und in Hinblick auf Anrede ausgeführt.

Wesentlich umfassender nutzen OTTO und DEWE den Begriff der Intervention in ihrem Beitrag zu Profession. Sie fragen nach der Logik von Intervention in der sozialen Arbeit und stellen fest: „Ziel professioneller Intervention ist es, über eine sozial legitimierte sowie institutionalisierte Kompetenz eine ‚bessere‘ Problemwahrnehmung und in deren Folge eine (Verhaltens-)Veränderung bei den Klienten herbeizuführen.“<sup>155</sup>. Hier ist der Boden professionellen Handelns - die individuelle Fachkompetenz verbunden mit rechtlicher und organisatorischer Rahmung - Voraussetzung für Intervention.

Schließlich fanden sich Interventionsdefinitionen, die hinsichtlich der *Perspektive* unterscheiden. In einer Studie zu Interventionsstrategien in der SPFH<sup>156</sup> entwickelt TERBUYKEN für das Handlungsfeld der SPFH eine komplexe Begriffsbestimmung (ebenfalls mit Zielen) und mit einer konkreten Maßgabe: Wesentlich ist für ihn die Sicht der Fachkräfte: „Interventionsqualität würde dann als gegeben angesehen, wenn Familienhelfer ihre Aktivität als Intervention bezeichnen“.<sup>157</sup>

Aber nicht nur der Fokus der Fachkräfte ist entscheidend dafür, was als Intervention gesehen wird. Nach dem Verständnis der lebensweltorientierten Sozialarbeit erleben KlientInnen den Umstand, dass die Fachkraft „*beruflich* in die Lebenspraxis der Klientel ‚eintaucht‘“ so, „dass aus der Sicht der Betroffenen die Handlungen der Sozialarbeiter [...] die Qualität von *Interventionen* besitzen.“<sup>158</sup>.

An dieser Stelle wird der Interventionsbegriff von Burkhard MÜLLER noch einmal aufgegriffen und weiter ausgeführt, da er in seiner elaborierten Form am ehesten die Möglichkeit bietet, zu prüfen,

---

<sup>152</sup> Vgl. Messner (2005) S. 1171.

<sup>153</sup> Müller (2009): Insbes. S. 68ff und S. 141ff.

<sup>154</sup> Hays & Kleve (2002): S. 2 (Tabelle).

<sup>155</sup> Dewe & Otto (2005): S. 1407f. (Klammer im Zitat wie im Original).

<sup>156</sup> Vgl. Terbuyken, (1998).

<sup>157</sup> Terbuyken (1998): S. 10.

<sup>158</sup> Olk (1986): S. 210; (kursive Hervorhebungen im Original; Auslassung: S.-Sch.).

ob und inwieweit Anredeverwendung innerhalb der Familienhilfe als Intervention verstanden werden kann.

Intervention ist nach MÜLLER „immer ein vermittelndes ‚Dazwischen-Treten‘ zwischen eine Person und ihr Problem“<sup>159</sup> und er verbindet den Begriff mit der Frage „Was tun?“<sup>160</sup>. Interventionen müssen auf ein Problem bezogen sein.<sup>161</sup> Das schließt an die wertfreiere Formulierung der „Zielorientierung“ (s.o.) an. Das intervenierende Handeln ist demnach ausgerichtet auf eine bestimmte Wirkung. Dieses Prinzip wird im folgenden auf die Annahme von Fachlichkeit bei der Anredewahl übertragen.

Eine Intervention kann Teil anderer Intervention sein und muss nicht stets geplant sein, weil mitunter sehr schnell i. S. einer Intervention reagiert werden muss.<sup>162</sup>

Der Autor plädiert für eine zirkuläre Bearbeitung der Intervention, indem Anamnese und Diagnose einer „Intervention eher folgen oder sie begleiten, als ihr voran gehen“<sup>163</sup>. Dieser praxisnahe Hinweis kann so verstanden werden, dass Interventionen - wie auch Anredewahl - auf Erfahrungswissen aufbauen (müssen), dessen Reflektion sich in Anamnese und Diagnose dann explizieren kann.

MÜLLER unterscheidet drei Arten sozialpädagogische Intervention: „*Eingriff*, *Angebot* und *gemeinsames Handeln*“.<sup>164</sup> Ein *Eingriff* geschieht stets unter Anwendung von Macht. Hier bezieht sich MÜLLER auf die Machtdefinition von Max WEBER<sup>165</sup>, der Macht mit Durchsetzung von Willen in sozialen Beziehungen verbindet. Dies trifft für das Merkmal von Anredeverwendung zu, die vom Status bestimmt wird. Das *Angebot* basiert auf „Verzicht auf Machtausübung“<sup>166</sup>. KlientInnen werden über das Angebotene informiert und können wählen, ohne Nachteile befürchten zu müssen.<sup>167</sup> Inwieweit in dem untersuchten Handlungsfeld Anrede ein Angebot sein kann, wäre zu prüfen.

*Gemeinsames Handeln* kann aus beiden erstgenannten Formen entstehen.<sup>168</sup> Idealerweise münden Eingriff und Angebot in ein gemeinsames Handeln und sollten im Kern diese Möglichkeit

---

<sup>159</sup> Müller (2009): S. 70.

<sup>160</sup> Müller (2009): S. 141.

<sup>161</sup> Vgl. Müller (2009): S. 74.

<sup>162</sup> vgl. Müller (2009): S. 141.

<sup>163</sup> Müller (2009): S. 141.

<sup>164</sup> Müller (2009): S. 141 (Kursive Hervorhebung wie im Original); Die kursive Hervorhebung der Begriffe wird in den Paraphrasen beibehalten, wie auch im Original.

<sup>165</sup> Weber (1956): S. 28; zitiert von Müller (2009), S. 142.

<sup>166</sup> Müller (2009): S. 142.

<sup>167</sup> Vgl. Müller (2009): S. 142.

<sup>168</sup> Vgl. Müller (2009): S. 142 f.

bergen.<sup>169</sup> Das würde sich zum Beispiel in einer reziproken und von beiden Seiten angemessen erlebten Anrede zeigen.

Beispielhaft für Handlungselemente einer Intervention nennt MÜLLER neben anderen „erzieherischen Einfluss ausüben“<sup>170</sup>. Dies ist deshalb erwähnenswert, weil dieser Teil sozialpädagogischen Handelns in den theoretischen Betrachtungen eher weniger benannt wird. Ob Anrede einer pädagogischen Intention folgen kann, ist eine weitere Frage an das empirische Material.

## FORSCHUNGSSTAND

---

Zum Thema Anrede in der Sozialen Arbeit waren keinerlei Arbeiten aufzufinden.

Um dem Forschungsgegenstand möglichst nahe zu kommen, wurde eine Studie von Dominik PETKO von 2004 aufgegriffen. Er untersuchte „Gesprächsformen und Gesprächsstrategien im Alltag der Sozialpädagogischen Familienhilfe“ bei Schweizer FamilienhelferInnen.<sup>171</sup>

Wegen der Nähe zum Interventionsbegriff im Handlungsfeld Familienhilfe wurde zudem die Studie von Gregor TERBUYKEN zu Interventionsstrategien in der Sozialpädagogischen Familienhilfe aufgenommen.<sup>172</sup> Seine Studie von 1997 ist das älteste Material - und war damals möglicherweise Neuland. Eine hochaktuelle Arbeit von 2012 liegt dagegen von Sarah HITZLER<sup>173</sup> vor, die Hilfeplangespräche analysierte. Sie publizierte zusammen mit Heinz MESSMER diverse Beiträge zur Kommunikation in der Sozialen Arbeit.<sup>174/175</sup>

Nur ganz vereinzelt finden sich Indizien, dass Anrede in der Praxis benannt wird, konkret in Auszügen von Protokollen in dem Material der AutorInnen, in denen einmal eine Familienhelferin<sup>176</sup> berichtet und einmal ein Vater<sup>177</sup>. Anrede als beobachteter Standard in Einrichtungen findet sich lediglich mit einer Nennung am Rande einer Studie des Deutschen Roten Kreuzes (DRK) zu Grenzverletzungen an Jugendlichen in Einrichtungen der Jugendsozialarbeit.<sup>178</sup>

---

<sup>169</sup> Vgl. Müller (2009): S. 145.

<sup>170</sup> Vgl. Müller (2009): S. 141.

<sup>171</sup> Petko (2004).

<sup>172</sup> Terbuyken (1997).

<sup>173</sup> Hitzler (2012).

<sup>174</sup> Messmer & Hitzler (2008).

<sup>175</sup> Messmer & Hitzler (2011).

<sup>176</sup> Petko (1999): S. 30.

<sup>177</sup> Sabla (2009): S. 179.

<sup>178</sup> Deutsches Rotes Kreuz (Hg.) (2006): S. 52; S. 60.



Im Bereich Pflege ist es hingegen anders: In einer Studie zur Kommunikation in der Altenpflege wird Anrede in einem kleinen Abschnitt thematisiert.<sup>179</sup>

## GESPRÄCHSSTRATEGIEN IN DER SOZIALPÄDAGOGISCHEN FAMILIENHILFE

---

PETKO hat sich konkret mit der Arbeit von FamilienhelferInnen beschäftigt.<sup>180</sup> Sein Forschungsinteresse basiert auf der Beobachtung eines Mangels an Handlungsanweisungen i.S. von konkreten Kommunikations- u. Handlungsoptionen für FamilienhelferInnen.<sup>181</sup>

Er untersuchte das Bemühen von FamilienhelferInnen, adäquate Strategien zu entwickeln, um im Handlungsfeld Familienhilfe bestehen zu können. Er stellt fest, dass insbesondere Nähe und Distanz Herausforderungen markieren: „Das Arbeitsfeld des familiären Heimes führt fast zwangsläufig zu einer bestimmten Art von Nähe, die hier verstanden wird als reziproke Vertrautheit und ganzheitliche Solidarität.“<sup>182</sup> So nehmen die Fachkräfte als Gäste an Alltagsritualen wie Kaffeetrinken teil und werden von den Kindern häufig als Bekannte der Familie erlebt und nicht als professionelle Eindringlinge.

Die Zugewandtheit und das (professionelle) Interesse der FamilienhelferInnen „kann bisweilen von der Familie als Freundschaft oder Familienmitgliedschaft interpretiert werden“.<sup>183</sup> Andererseits wird das Herstellen oder Bemühen um Distanz „als Desinteresse oder Ablehnung interpretiert und mit Widerstand quittiert [...]“.<sup>184</sup>

In den Begegnungen zwischen KlientInnen und Fachkräften ließen sich für PETKO bestimmte Muster erkennen. Er unterscheidet dabei zwischen „alltäglichen Problemgesprächen“ und „professionellen Problemgesprächen“.<sup>185</sup>

Zur ersten Sorte gehört z.B. der „Smalltalk“ über alltägliche Themen zu Beginn einer Begegnung. Dieser Einstieg soll Nähe erzeugen und signalisiert, dass man auch jenseits der Probleme, die Anlass für die Hilfe waren, miteinander reden kann<sup>186</sup>. Um die Bearbeitung dieser Probleme geht es dann in den „professionellen Problemgesprächen“<sup>187</sup>. Die Herausforderung besteht nun darin, den

---

<sup>179</sup> Sachweh (2000).

<sup>180</sup> Petko (1999) und (2004).

<sup>181</sup> Vgl. Petko (2004), S. 39.

<sup>182</sup> Petko (2007), S. 159.

<sup>183</sup> Petko: (2007), S. 160.

<sup>184</sup> Ebd..

<sup>185</sup> Vgl. Petko (2007), S. 164.

<sup>186</sup> Vgl. Petko (2007), S. 163.

<sup>187</sup> Vgl. Petko (2007), S.164.

Übergang zu gestalten, nämlich „eine Wendung von naher Anteilnahme hin zu Veränderungsimpulsen zu bewerkstelligen“<sup>188</sup>, und dazu braucht es eine „veränderungswirksame Distanz der Fachkraft zu den Klienten und ihrer Situation und einer gleichzeitigen Distanz der Klienten zu ihren eigenen Problemlagen [...]“<sup>189</sup>.

Der Autor formuliert die These, dass

„[sich] Nähe u. Distanz [...] in der SPFH nicht als feststehende Rolle beschreiben [lassen], sondern als im Gesprächsverlauf wechselnde Haltungen [...]. Dabei stellt die vorgängige Inszenierung von solidarischer und anerkennender Nähe eine wichtige Voraussetzung für die Akzeptanz späterer, auf Veränderung zielender Impulse dar.“<sup>190</sup>.

Für PETKO dienen die beobachteten Signale von Anteilnahme und Anerkennung der „Inszenierung“ von Nähe.<sup>191</sup> Die quantitative und qualitative Nähe der Gespräche zu (informellen) alltäglichen Problemgesprächen geben dazu ausreichend Anlass: So nahm der Gesprächstyp „Probleme bereden und Verständnis zeigen“ fast ein Drittel aller Problemgespräche ein.<sup>192</sup>

Um hingegen Distanz herzustellen, nutzten die Fachkräfte „Veränderungsimpulse in Form von Deutungen, Vorschlägen oder Ratschlägen“. Diese konnten v.a. dann von den KlientInnen konstruktiv aufgegriffen werden, wenn zuvor ausreichend Signale der Nähe und Bestätigung empfangen worden waren.<sup>193</sup>

Für Petko sind deshalb nächststiftende Gesprächsformen wie Plaudern und Smalltalk „konstitutive Elemente von SPFH“<sup>194</sup>. Damit könne der Kontrollaspekt „sichtbar entschärft werden. Distanz ist demnach weniger die Entfernung zwischen den Beteiligten, als die zur Bearbeitung nötige Distanz der Fachkraft und der KlientInnen zu den Problemen.“<sup>195</sup>

---

<sup>188</sup> Petko (2007), S. 163 f.

<sup>189</sup> Petko (2007), S. 164.

<sup>190</sup> Ebd.; (Umstellungen: S. S.-Sch.).

<sup>191</sup> Ebd.

<sup>192</sup> Vgl. ebd.

<sup>193</sup> Vgl. Petko (2007): S. 168.

<sup>194</sup> Vgl. Petko (2007): S. 172.

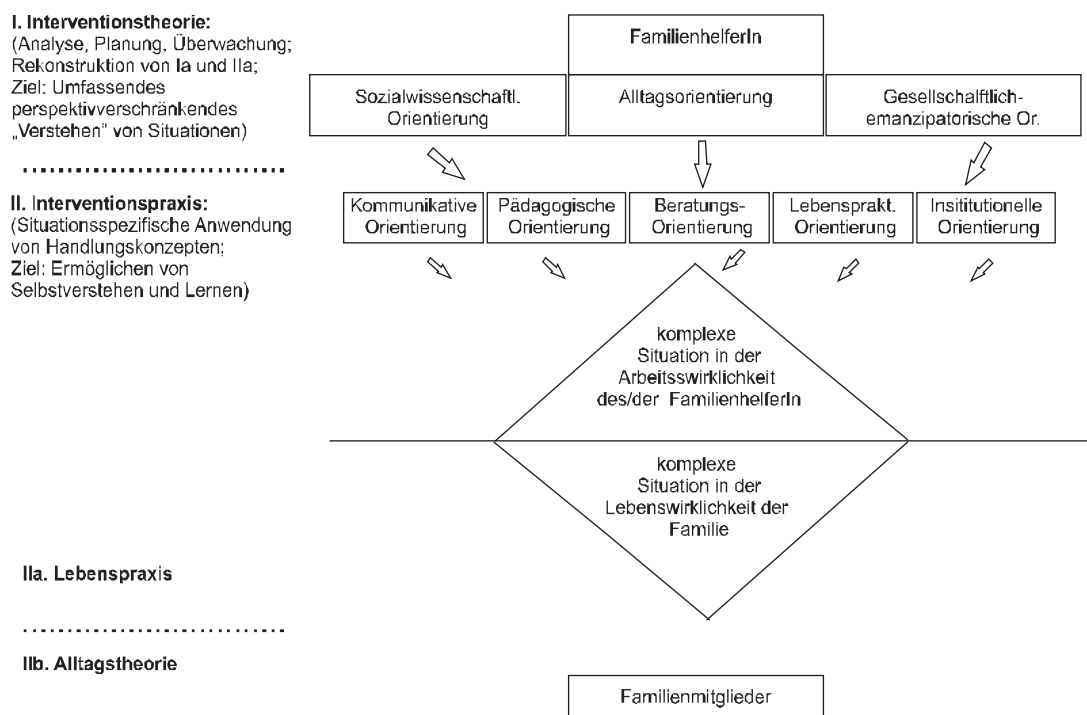
<sup>195</sup> Vgl. ebd..

## INTERVENTIONSSTRATEGIEN IN DER SOZIALPÄDAGOGISCHEN FAMILIENHILFE

Eine Studie von TERBUYKEN geht der Frage nach, inwieweit FamilienhelferInnen bei ihrem Handeln auf Interventionstheorie zurückgreifen und ob bzw. wie sie Interventionen planen.<sup>196</sup> Dieses Anliegen bietet in Bezug auf das Thema der vorliegenden Arbeit eine interessante Anschlussmöglichkeit.

Wenn man dem Schema (Abb. 2: Perspektivische Verschränkung des Handelns zwischen Familienhelfern und Familien) von TERBUYKEN folgt, wäre alles, worin sich in einer Situation FamilienhelferIn und Familie begegnen, Intervention.

ABB. 2: PERSPEKTIVISCHE VERSCHRÄNKUNG DES HANDELNS ZWISCHEN FAMILIENHELPERN UND FAMILIEN<sup>197</sup>



Wie unter Pkt. 2.2.4 (S. 25) erwähnt, ist das Handeln in der SPFH für TERBUYKEN, dann eine Intervention, wenn die Fachkräfte ihr Handeln so nennen.<sup>198</sup>

<sup>196</sup> Vgl. Terbuyken (1997): S. 2.

<sup>197</sup> Vgl. Terbuyken (1997): S. 6; das Schema wurde lediglich für den professionellen Bereich der SPFH vollständig übernommen. Die Informationen der Familienebene sind hier gekürzt wiedergegeben.

Maßgeblich für den Erfolg einer Intervention ist allerdings, dass die *Deutungen* aller Beteiligten in Bezug auf die Situation kompatibel sind und kommuniziert werden können. Das verlangt auch von den Familien „die Arbeitswirklichkeit des Familienhelfers als Teilbedeutung einzubeziehen“<sup>199</sup>. Weitergeführt hieße das, es liegt bei den Fachkräften, Transparenz herzustellen, die es den KlientInnen ermöglicht, Situation und Verhältnis zutreffend zu interpretieren.

TERBUYKEN fand in seiner Untersuchung heraus, dass die FamilienhelferInnen auf „wenig explizite Interventionstheorie“<sup>200</sup> zurückgegriffen, um das eigene Handeln zu steuern. Mit Bezug auf ROSEN meint er, dass für Entscheidungsprozesse in der Praxis v.a. Wissen mit beschreibender Funktion, mit erklärender Funktion und mit Kontrollfunktion vonnöten sei.<sup>201</sup> (Implizites) Erfahrungswissen benennt er nicht.

Da schließt sich die Einschätzung von Burkhard MÜLLER an, dass insbesondere in Fällen, wo Fachkräfte sehr schnell und situativ entscheiden müssen, „die Anamnese und Diagnose der Intervention eher folgen oder sie begleiten, als ihr vorangehen“<sup>202</sup>. Was im Moment einer ad hoc-Entscheidung tatsächlich den Ausschlag gibt, auf eine bestimmte Weise zu re-agieren bzw. zu intervenieren, bleibt unklar. Das führt zu der Annahme, dass fachliches Handeln (auch) von Erfahrungswissen gesteuert wird. Der Begriff Erfahrungswissen schließt hier an obige Begriffsbestimmung zum impliziten Wissen an.

In Bezug auf Anrede kann Handeln kaum theoriegeleitet sein, aber das Wissen um die Wirkung könnte sie zum Teil von Interventionstheorie machen.

## DER INSTITUTIONELLE KONTEXT VON SOZIALPÄDAGOGISCHER FAMILIENHILFE

---

Erstmals vertiefend in Hinblick auf Kommunikation in der Familienhilfe im institutionellen Kontext widmet sich die Arbeit von HITZLER zu Gesprächsführung im Hilfeplangespräch (HPG). HITZLERS Fokus bei der Transaktionsanalyse von HPG ist die Asymmetrie zwischen den Beteiligten. Dabei stellt sie fest, dass die „klientele Identität“ nicht ein Ergebnis von Aushandlung ist, sondern „ein inhärent

---

<sup>198</sup> Vgl. Terbuyken (1997) S. 10.

<sup>199</sup> Terbuyken (1997) S. 6.

<sup>200</sup> Vgl. Terbuyken (1997), S. 28.

<sup>201</sup> Rosen (1996), S. 109 zitiert von Terbuyken (1997), S. 29.

<sup>202</sup> Müller (2009), S. 141.

asymmetrischer Prozess“<sup>203</sup>, dessen Ausgangspunkt „grundsätzlich im Zugang zum Anlass der Interaktion begründet“ liegt<sup>204</sup>.

Dieses Dilemma prägt die (Hilfeplan)-Gespräche in besonderer Weise: Um schwierige und gesichtsbedrohende Themen der KlientInnen behandeln zu können, werden allgemeine Strategien der Höflichkeit und des Umgangs miteinander genutzt, die der Gesichtswahrung dienen und Zurückhaltung signalisieren<sup>205</sup>.

Die Gespräche sind gekennzeichnet durch ein strukturelles Dreieck: 1. KlientIn, 2. Freier Träger und 3. der Öffentlicher Träger. Dabei muss permanent navigiert werden zwischen „reden mit“ und „reden über“<sup>206</sup>. HITZLER stellt fest, dass grundsätzlich alle Lebensbereiche der KlientInnen thematisiert werden können, aber keine Informationen über die Fachkräfte.

Dabei versuchen die beteiligten Fachkräfte der verschiedenen Träger einheitlich aufzutreten, während die Unterschiede zu den KlientInnen deutlicher gemacht werden. Durch diese Strategie wird eine strukturelle Dyade organisiert: (1) Fachkräfte - (2) KlientIn. Damit entsteht die Grundkonstellation der Sozialen Arbeit.<sup>207</sup> Dieses Setting ermöglicht den Fachkräften einerseits den Rückgriff auf übliche Kommunikationsmuster aus dem Hilfe-Kontext.<sup>208</sup> Andererseits haben KlientInnen so kaum Chancen, die Beziehungen zwischen den beiden „Lagern“ zu erkennen.<sup>209</sup>

HITZLER stellt im Ergebnis ihrer Untersuchung ähnlich wie PETKO fest, dass die Hilfeplangespräche in weiten Teilen Alltagsgesprächen ähneln. Auch ist ihre Deutung ganz ähnlich: Der Wechsel zwischen Alltagskommunikation und institutioneller Kommunikation ermöglicht „hohe Flexibilität und Situationsangemessenheit“<sup>210</sup> Bemerkenswert ist folgende Charakterisierung:

„Das Hilfeplangespräch stellt sich als interaktives Ad-hoc-Produkt dar, das Strategien generiert, um nicht als Ad-hoc-Produkt wahrgenommen zu werden [...] Bei den Beteiligten besteht offensichtliche Einigkeit darüber, dass im Zweifelsfall die Fachkräfte wissen, was-wir-hier-gerade-tun.“<sup>211</sup>.

---

<sup>203</sup> Hitzler (2012), S. 123; mit Bezug auf Linell & Luckmann (1991).

<sup>204</sup> Vgl. Hitzler (2012), S. 123.

<sup>205</sup> Vgl. Hitzler (2012), S. 124 f.

<sup>206</sup> Vgl. Hitzler (2012), S. 136.

<sup>207</sup> Vgl. Hitzler 2012, 152 f.

<sup>208</sup> Vgl. Hitzler (2012), S. 153.

<sup>209</sup> Vgl. Hitzler (2012), S. 265.

<sup>210</sup> Vgl. Hitzler (2012), S. 261.

<sup>211</sup> Hitzler (2012), S. 262.

Damit verweist Hitzler auf den Aspekt des Vertrauens der KlientInnen in die grundsätzliche Fachlichkeit der Professionellen und deren Handlungen<sup>212</sup>. Dieser Vertrauensvorschuss scheint von fachlicher Seite selbstverständlich angenommen oder vorausgesetzt zu werden, bildet aber gleichzeitig einen Rahmen, für dessen Nutzung es der Reflexivität bedarf.

Anhand mehrerer Aspekte wird in der Untersuchung von HITZLER deutlich, dass die verwendeten Strategien die Transparenz gegenüber den KlientInnen vermindern, aber auch dazu dienen, die Interaktion gelingend zu gestalten. Beides ist nicht immer klar voneinander zu unterscheiden und ein konkreter Ausdruck o.g. Dilemmas.

## DIE ANREDE IN DER PFLEGE

---

In einer Studie zur Kommunikation in der Altenpflege von SACHWEH wurde das Thema Anrede erstmals in Bezug auf ein untersuchtes Handlungsfeld im Sozialen Bereich aufgefunden - wenn auch nur in sehr begrenztem Maße. SACHWEH fokussiert insbesondere Konstellationen von Macht sowie Strategien zu deren Verschleierung.<sup>213</sup>

Die von ihr dokumentierten Gespräche in Pflegeeinrichtungen zeigten Phänomene von Anredeverhalten, die typisch für den Pflegebereich sind und sich nicht ohne weiteres auf das Handlungsfeld der Familienhilfe übertragen lassen - wie z.B. „das Krankenschwestern-Wir“ oder verschiedene nominale Anredevarianten wie z.B. eine Mischung von vertraulichem Du und dem Nachnamen.<sup>214</sup> Darin spiegeln sich nach SACHWEH reale Machtverhältnisse.<sup>215</sup>

In Hinblick auf Anrede beobachtete sie „gesichtsbedrohende Gesprächsstrategien“<sup>216</sup> der Fachkräfte. Interessant ist die Beobachtung, dass die Fachkräfte bei Konflikten mit Gepflegten vom Siezen zum Duzen wechseln. SACHWEH interpretiert dies als Repräsentation institutioneller Macht, in dem eine Person auf diese Weise in den Status eines Kindes gesetzt wird.<sup>217</sup> Dabei sei nicht Unsicherheit der Pflegekräfte ursächlich, sondern diese Anredeverwendung sei strategisch intendiert und soll rollenkonformes Verhalten der BewohnerInnen auslösen.<sup>218</sup>

---

<sup>212</sup> Vgl. Hitzler (2012), S. 264.

<sup>213</sup> Vgl. Sachweh (2000), S. 178.

<sup>214</sup> Vgl. Sachweh (2000), S. 179.

<sup>215</sup> Vgl. Sachweh (2000), S. 180.

<sup>216</sup> Vgl. Sachweh (2000): S. 178.

<sup>217</sup> Vgl. Sachweh (2000), S. 180.

<sup>218</sup> Vgl. ebd..

## ZUSAMMENFASSUNG

---

Im Theoretischen Rahmen wurden funktionale Prinzipien und semantische Modelle von Anrede neben Paradigmen der SPFH gestellt. Die thematisch fokussierte Erörterung wurde mit ausgewählten Forschungsergebnissen ergänzt.

Anrede macht Menschen zu Angesprochenen, weist Rollen zu, folgt Intentionen und spiegelt Regeln der Gesellschaft. Ihre Bedeutung ist nur im Verhältnis der Beteiligten erschließbar. Es lassen sich Status- und Solidaritätssemantik unterscheiden, die sich entweder in formeller bzw. intimer Anrede oder in solidarischer bzw. distanzierender Anrede ausdrücken. Auf diese Weise stellen sich über Anrede symmetrische oder asymmetrische Konstellationen dar. Die semantischen Merkmale gehen in dem Modell der Standardanreden auf, das zwischen dem formellen SIE und dem solidarischen DU unterscheidet - verbunden mit den jeweiligen Pendants.

Die semantische Diskrepanz *innerhalb* der Worte DU und SIE erfordert von den GesprächsteilnehmerInnen eine wechselseitige Entschlüsselung des Kontextes, um eine adäquate Rezeption zu ermöglichen. Die Kontextualisierung wird durch implizites Wissen realisiert.

In der Benennung des Themas dieser Arbeit wird Anrede mittels Interventionsbegriff auf das komplexe Spannungsfeld der SPFH übertragen. Allein der Begriff Intervention beinhaltet den asymmetrischen Aspekt der Hilfebeziehung. Intervention ist Eingriff, Angebot, gemeinsames Handeln von fachlicher Seite, kann aber auch Erziehen bedeuten. Die Strukturelle Konstellation der SPFH steht dem Anspruch von gelingender Beziehungsgestaltung gegenüber.

Wie unter Pkt. 3.1 (S. 29) aufgeführt, zeigen empirische Studien, dass die Alltäglichkeit des Settings in der Familienhilfe und die zugewandte Präsenz der Fachkräfte mitunter als freundschaftliche oder gar familiäre Nähe interpretiert werden. Das ist in Hinblick auf die semantischen Modelle von Anrede zu betrachten. Anrede könnte bei den beschriebenen Kommunikationsstrategien der Fachkräfte eine Rolle spielen. In Pkt. 3.1. und 3.3. (S. 32) wurde dargestellt, dass diese Strategien einen Wechsel zwischen alltäglicher und professioneller bzw. institutioneller Kommunikation generieren - wobei das eine den Boden für das andere bereitet.

Wie oben dargestellt, gilt für die SPFH, dass die Situationsdeutungen aller Beteiligten optimalerweise kompatibel und transparent sein müssen. Das schließt an das Prinzip von Kontextualisierung von Anredewahl an. Dabei vertrauen die KlientInnen in die Fachlichkeit der Profis, woraus eine sehr umfassende Perspektive auf Intervention resultiert: Jedes Handeln der Fachkräfte kann als Intervention erlebt werden, gleich ob es so intendiert ist.

Empirische Ergebnisse belegen, dass Fachkräfte Transparenz vermindern - wie z.B. in institutionellen Bezügen - mit dem Ziel gelingender Interaktion.

Die oben beschriebenen Kommunikationsstrategien von Fachkräften verweisen auf Differenzierungen der Nähe- und Distanzbegriffe sowie auf die Entwicklung dichotomer Kommunikationsformen, die zwischen Problematischem und Alltäglichem differenzieren. Allein die Praxis von unvermeidbarer Anrede und die komplexen Bedingungen ihrer Wahl fügen sich konkret in das Bild des Handlungsfeldes der Familienhilfe.

---

## DOKUMENTATION FORSCHUNGSPROZESS

---

Die Gliederung der Darstellung und ihre Ausführung orientiert sich an den Vorschlägen von Grunert-Schmidt.<sup>219</sup>

---

## FORSCHUNGSANLIEGEN

---

Anrede ist bislang kein Gegenstand einer Reflexion von beruflichem Handeln - weder in der Sozialarbeit noch speziell in der SPFH, oder in anderen Handlungsfeldern.

Diese Arbeit dient dazu, ein Verständnis für die Wirkung und die Bedeutung von Anrede in der Sozialen Arbeit zu fördern.

---

## VORANNAHMEN

---

Die grundsätzliche Annahme in dieser Arbeit ist die Wirksamkeit von Anrede.

Daran knüpft sich die Idee, dass Fachkräfte diese Wirkung kennen und nutzen, möglicherweise als Intervention in Hinblick auf Ziele innerhalb der Hilfebeziehung in der Familienhilfe.

Bei einer kleinen Studie zum „Professoralen Du“ an der Evangelischen Hochschule Dresden<sup>220</sup> wurde ein Vorverständnis für das Thema erarbeitet. Dabei zeigte sich, dass insbesondere

---

<sup>219</sup> Grunert-Schmidt (2004): S. S. 56ff.

<sup>220</sup> Diese Studie wurde im SAM 15 im WS 2011/12 begonnen u. wird im Februar 2013 fertig gestellt sein.



persönliche Zugänge und Erfahrungen sowie der biografische Hintergrund die Anredewahl prägen könnten. Dieser Aspekt fließt deshalb in diese Arbeit ein.

Die genannten Aspekte münden in die Vorannahme, dass Anredeverwendung auf implizitem Wissen beruht, welches durch persönliche und berufliche Erfahrungen einer Person geprägt sein könnte.

Bei Beobachtungen und Gesprächen zu diesem Thema war erkennbar, dass an Stelle von Reflexion und fachlicher Auseinandersetzung mitunter eher Statements treten, in denen eine grundsätzliche Neigung zum Siezen oder Duzen bekundet wird. Dort lassen sich Hinweise für eine Verbindung zwischen privater Vorliebe für eine Anrede mit Anrede-Präferenzen im professionellen Bereich vermuten. Dabei wird die Anredewahl mit persönlicher und beruflicher Identität verknüpft.

---

#### FORSCHUNGSFRAGE

---

Es soll der Frage nachgegangen werden, ob und wie Anredepronomen in der SPFH genutzt werden. Daran schließt sich die Frage an, ob und wie Anredewahl intendiert ist.

Inwiefern kann Anrede dann als Intervention betrachtet werden? Und wie wirkt sich die entsprechende Anredewahl auf die Hilfebeziehung aus? Wie verhält sich die Anredepraxis zu den Grundbedingungen von SPFH, die durch strukturelle Asymmetrie und der Notwendigkeit von Gestaltung gelingender Beziehung im Spannungsfeld zwischen Nähe und Distanz gekennzeichnet sind?

---

#### PRAXISRELEVANZ

---

Mit dieser Studie könnte eine Anregung zum Verständnis für die Wirkung der Anrede in der Sozialen Arbeit entstehen und für deren Gebrauch sensibilisieren. Das könnte in Fällen nutzbar sein, wo es zu Verunsicherungen, Konfusionen und Missverständnissen kommt oder wo diese mit ihren Auswirkungen thematisiert werden - wie z.B. in der Supervision.

Die Studie könnte für eine breitere Untersuchung zu dem Thema vorbereiten, deren Ziel sein könnte, die Anredepraxis in der Sozialen Arbeit zu erkunden und in einen Zusammenhang mit Handlungskonzepten und Theorien zu stellen.

Als Resultat wäre ein Modell für Fachkräfte denkbar, das hilft, Anrede als wirksam verstehen und reflektieren zu können. Das könnte dazu dienen, Anregungen zur Selbst- und Fallreflexion zu geben sowie persönliche und fachliche Sicherheit und Klarheit über Anredepraxis bei Fachkräften zu fördern.

---

### WEITERFÜHRENDES FORSCHUNGSINTERESSE

---

Die Praxis von Anredeverwendung in der SPFH beschränkt sich in dieser Arbeit auf ambulante Hilfen von freiberuflichen FamilienhelferInnen eines Freien Trägers. Das ergibt einen vielfach begrenzten Blick in das Feld.

Eine Erweiterung des Forschungsfokus' auf das Erleben von KlientInnen mit Anredepraxis in der SPFH wäre interessant und folgerichtig. Dabei wären auch interkulturelle Perspektiven einzubeziehen.

Parallel könnte die Anredepraxis in stationären und teilstationären Angeboten erkundet werden, um Kontrastierungen zu ermöglichen. Das setzt sich für die berufliche Anbindung der Fachkräfte an Organisationen oder Behörden fort (Festanstellung, Freie o. Öffentliche Träger, Leitung sowie andere Professionen in der SPFH wie ErzieherInnen und HauswirtschaftlerInnen).

Auch Aspekte von Sozialisierung könnten perspektivisch eingeblendet werden, um zu erkunden, ob sich Unterschiede zwischen West- und Ostsozialisierten sowie zwischen Männern und Frauen erkennen lassen.

Diese Perspektiven könnten letztlich auf andere Handlungsfelder übertragen werden und so vielleicht übergreifende Prinzipien der Anredepraxis in der Sozialarbeit erhellen.

Im ersten Teil dieses Gliederungspunktes wird die Methodenauswahl begründet, dargestellt und mit dem Forschungsgegenstand verknüpft. Dem schließt sich die Dokumentation des Forschungsprozesses an.

---

### DAS PROBLEMZENTRIERTE INTERVIEW

---

Da es zum Problemfeld der Anredepraxis in der Sozialen Arbeit keinerlei Studien gibt, ist ein Verfahren zu wählen, das es ermöglicht, Theorien dazu zu entwickeln.

Das problemzentrierte Interview (PZI) nach Andreas WITZEL (1982/1985) eignet sich aus mehreren Gründen für diese Studie. Es lehnt sich an das theoriegenerierende Verfahren<sup>221</sup> der Grounded Theory an und es ist als Methodenkombination konzipiert.

Das Verfahren wurde als Alternative zu reinen Beobachtungsverfahren entwickelt, um Interpretationen der Forschenden, Handlungshintergründe und intendierte Strategien der Beforschten erfassen zu können<sup>222</sup>. Da Anrede einerseits ein unumgängliches Element sprachlicher Verständigung in dieser Kultur ist, andererseits ein individuell geprägtes persönliches Muster, verfügen sowohl Befragte als auch Fragende über Wissen, Erfahrung und Deutungsvielfalt, denen die Methode gerecht werden könnte.

Dabei verbindet das PZI deduktives mit induktivem Vorgehen<sup>223</sup>. Vorwissen wird transparent gemacht und fließt in die Elemente der Erhebung ein<sup>224</sup>. Theoretisches Wissen zur Anrede ist nicht Teil sozialarbeiterischer Ausbildung und gehört auch nicht zum alltäglichen Wissensbestand. Mit dem PZI ist es möglich, die für diese Studie im Vorfeld ausgewertete Literatur einfließen zu lassen und bereits die Datenerhebung danach auszurichten. Das Vorwissen ermöglicht erst das Experiment, beide Themen zusammen zu denken.

Das PZI steht insbesondere für eine „möglichst unvoreingenommene Erfassung individueller Handlungen sowie subjektiver Wahrnehmungen und Verarbeitungsweisen gesellschaftlicher Realität“<sup>225</sup>. Damit bietet es sich für die Betrachtung der Anredewahl an. Die Anrede wird dabei als Handlung und im professionellen Sinne als Intervention (s.o.) untersucht. Die

---

<sup>221</sup>Witzel (2000): Abs. 1.

<sup>222</sup>Witzel (1982): S. 66.

<sup>223</sup>Vgl. Witzel (2000): Abs. 3.

<sup>224</sup>Ebd..

<sup>225</sup>Witzel (2000): Abs. 1.

gesellschaftliche Realität in Bezug auf Anrede könnte sich u.a. in der Konstruktion von Rollen im sozialarbeiterischen Setting widerspiegeln oder sich auf Statusinterpretationen beziehen.

Die Methode eignet sich für das Thema dieser Arbeit auch deshalb, weil sie „die Kommentierungen der Handlungen und Vorstellungen verschiedenster situativer Bezüge sowie auch der Interpretationen des Forschers durch die Befragten selbst [...]“ einbezieht. Witzel hebt dabei den Ansatz der Arbeitsgruppe Schulforschung<sup>226</sup> hervor, „den Befragten als ‚prinzipiell orientierungs-, deutungs- und theoriemächtig anzusehen und zu behandeln.‘“.

Dieser Fokus ist in Bezug auf die für diese Arbeit Befragten angemessen, da ausgebildete Fachkräfte mit Berufserfahrung untersucht werden sollen. Zudem beinhaltet bereits die Formulierung des Themas in der Verknüpfung des Fachbegriffes „Intervention“ mit dem Begriff der Anrede eine Vorannahme, die ein Angebot zur Deutung und Überprüfung durch die GesprächspartnerInnen bietet.

In Bezug auf Anredeverwendung lassen sich mit dem PZI sowohl biografische<sup>227</sup> als auch berufsbiografische Hintergründe ermitteln<sup>228</sup>. Anredewahl ist Teil und Ausdruck eines individuellen Kommunikationsstils, der lebens- und berufsgeschichtlich geprägt sein könnte.

Das PZI ist eine Methodenkombination aus Kurzfragebogen, Leitfaden, Interviews und Postskript<sup>229</sup>. Für diese Studie im begrenzten Rahmen einer Bachelorarbeit musste auf eine Gruppendiskussion verzichtet werden.

Der Kurzfragebogen hingegen kommt einer Begrenzung entgegen, da er das Interview von einem Teil der Datenerhebung entlastet und die Angaben übersichtlich erfasst. In den Leitfaden für das Interview fließt das Vorwissen zu den Themenbereichen der Fragestellung ein. Das PZI wird durch ein Postskript zum Interview ergänzt.

Die Hinweise zur Interviewführung von Witzel geben insbesondere Gelegenheit, das Thema auch über Verständnisfragen und Konfrontationen zu erschließen. Dadurch soll der interviewten Fachkraft ermöglicht werden, die Aussagen zu konkretisieren und die „Konstruktion der Realitätsdarstellungen“ kenntlich zu machen, und der Interviewerin, ihre

---

<sup>226</sup> Arbeitsgruppe Schulforschung (1979), S. 177.

<sup>227</sup> Witzel (1982): S. 66.

<sup>228</sup> Im Hinblick auf die Wirkung von Anrede in der Sozialarbeit wäre allerdings ein beobachtendes Verfahren bei weiterführenden Studien von Interesse.

<sup>229</sup> Witzel (2000): Abs. 5 - 9.

Interpretationen zu überprüfen<sup>230</sup>. Das ist bei dem erwarteten Anteil an Implikationen ein Vorteil, der der Begrenzung der Studie entgegenkommt.

Im folgenden Teil wird der realisierte Forschungsprozess mit den genutzten Instrumenten, der Auswahl des Forschungsfeldes und der InterviewpartnerInnen dargestellt.

#### KURZFRAGEBOGEN

---

Im Kurzfragebogen wurden Sozialdaten wie Alter und Geschlecht erfasst. Zudem wurden Angaben zur Sozialisation erfragt wie geografische Herkunft nach Bundesland und Milieu. Darüber hinaus wurden Angaben zur Berufsbiografie und zur Art der Anstellung ermittelt.

#### LEITFADEN

---

Im Leitfaden bilden sich die Themenbereiche ab, die aus dem theoretischen Teil in Verbindung mit den Vorannahmen generiert wurden. Für die Verwendung im Interview wurde der Leitfaden als 4-Felder-Schema gestaltet, da sich zeigte, dass eine lineare Darstellung der Fragen und ihrer Komplexe den Überblick während des Gespräches erschweren (siehe Anhang).

Im Themenfeld zur **Professionalität** interessierten fachliche Intentionen und Strategien im Zusammenhang mit Anrede - besonders in Hinblick auf das beschriebene Dilemma zwischen Hilfe und Kontrolle bzw. zwischen Nähe und Distanz. Dabei waren insbesondere auch mögliche Konflikte von Interesse. Darüber hinaus sollten Kriterien für Anredewahl erkundet werden. In diesem Zusammenhang wurde das o.g. Schema (**Abb. 1: Schema „Anredepraxis als Möglichkeitsraum“**) vorgestellt und erläutert - i.S. von WITZELS Anregung, Befragte im Interview mit Vorwissen vertraut zu machen<sup>231</sup>.

Der zweite Themenbereich **Institution** zielte auf Einfluss und Sichtbarkeit des öffentlichen Trägers und auf eventuell vorgegebene Standards. Die Frage zu Standards resultiert aus einem informellen Hinweis, dass die Anrede SIE in den Hilfen zur Erziehung (HzE) durch das Qualitätsmanagement des Jugendamtes per Empfehlung vorgeben worden sei. Dafür konnten keine schriftlichen Belege aufgefunden werden, was aber im Zusammenhang mit dem Thema von Interesse wäre.

---

<sup>230</sup> Witzel (1982): S. 101.

<sup>231</sup> Witzel (2000): Abs. 11.

Als drittes Thema werden **persönliche Erfahrungen und Sozialisation** fokussiert und sollten den Einfluss dieser Aspekte auf Anredewahl beleuchten helfen.

Der vierte theoriegeleitete Bereich zur **Anrede** war als eine Art Meta-Kategorie gedacht, die sich durch alle anderen Themen hindurchbewegt. Fragen zur Funktion und Dynamik von Anrede zielten wiederum auf Informationen der Befragten zu den anderen Feldern.

---

#### „ANREDEPRAXIS ALS MÖGLICHKEITSRAUM“ - EIN INSTRUMENT

---

Das für diese Arbeit entwickelte Modell (Abb. 13) zu den Standardanreden<sup>232</sup> als Möglichkeitsraum wurde im Rahmen des Interviews den Befragten vorgestellt und damit Vorwissen zum Thema transparent gemacht. Es eignete sich darüber hinaus dazu, Aussagen zum Thema zu explizieren und zu überprüfen. Das Instrument dient der Analyse bei der Auswertung und wird in der Diskussion erneut aufgegriffen.

---

#### DIE SOZIALPÄDAGOGISCHEN FAMILIENHILFE ALS UNTERSUCHUNGSFELD

---

Bei der Wahl des Handlungsfeldes der Untersuchung war wesentlich, dass es ein klassischer Bereich der Sozialen Arbeit ist, in dem sich charakteristische Grundbedingungen von sozialarbeiterischem Handeln abbilden. Die soziolinguistischen Kategorien von Anrede: Nähe/Distanz, Symmetrie/Asymmetrie sowie Status bzw. Macht und Solidarität werden ebenso in der Literatur und in der Reflexion der Praxis für die SPFH thematisiert, sind aber auch für die Soziale Arbeit insgesamt grundlegende Aspekte.

In der Familienhilfe ist, wie beschrieben, die Nähe - sowohl räumlich als auch thematisch - zum Alltag der Adressierten im Besonderen gegeben. Die Privatsphäre von Menschen als Setting von professioneller Sozialer Arbeit ist dabei eine Spezifik, die in Bezug auf Anredewahl besondere Einblicke erhoffen ließ.

Über persönliche Kontakte mit Menschen, die in der Familienhilfe tätig sind, gab es erste Hinweise auf einen heterogenen Umgang mit Anredeformen in diesem Handlungsfeld. Es gab Anzeichen für unterschiedliche Tendenzen der Anredeverwendung zwischen diversen Trägern

---

<sup>232</sup> In Anlehnung an Bayer (1979): S. 213.

der ambulanten sowie der stationären SPFH. Eine Kontrastierung beider Bereiche erschien reizvoll, musste aber aufgrund der Begrenzung dieser Studie aufgegeben werden.

---

### DIE WAHL DER INTERVIEWPARTNERINNEN

---

Für die Wahl der InterviewpartnerInnen war ausschlaggebend, dass sie diplomierte Sozialarbeiterinnen sind, die über einige Jahre Berufserfahrung - nach Möglichkeit in mindestens einem weiteren Handlungsfeld - verfügen. Diese Kompetenzen sollten die fachliche Fundierung in Bezug auf die Einschätzung und Reflexion von professionellem Handeln in der Familienhilfe sichern und eine vergleichende Differenzierung in Hinblick auf die Spezifik von Familienhilfe ermöglichen.

Per Internetrecherche wurde ein Träger für die Anfrage bestimmt, der sich als ein Pool von freiberuflichen Sozialarbeiterinnen darstellte und eine ausführliche Vita der Fachkräfte im Netz bereithielt. So konnten o.g. Kriterien unkompliziert gefiltert werden. Auf diese Weise wurden eine Frau und ein Mann ausgewählt, die beide langjährige Erfahrungen in der SPFH haben sowie in weiteren Handlungsfeldern - und dies idealerweise für begrenzte Zeit auch bei einem öffentlichen Träger, so dass mit Erfahrungen zur Charakteristik von Institutionen gerechnet werden konnte.

---

### DATENERHEBUNG

---

Die Datenerhebung erfasst Kontaktaufnahme, Interviewdurchführung, Auswertung und Validierung.

---

### KONTAKTAUFNAHME

---

Die Kontaktaufnahme wurde per Mail gestaltet. Bei dem ausgewählten Träger fand sich im Team ein ehemaliger Kommilitone der Interviewerin. Dieser Umstand wurde bei der Kontaktaufnahme als Anknüpfungspunkt per Mail genutzt. In der Mail wurde das Thema der Arbeit genannt, Anonymität zugesichert und um einen Abstimmungstermin bzw. um eine kurze Absage gebeten.<sup>233</sup> Von beiden Angefragten kam kein negatives Signal, so dass die vereinbarten Telefonate stattfinden konnten. Die Zusagen kamen von beiden schnell und ohne

---

<sup>233</sup> Siehe Anhang.

Umstände. So konnte jeweils ein einstündiges Gespräch in den Räumen des Trägers vereinbart werden.

---

## DURCHFÜHRUNG DER INTERVIEWS

---

Das PZI war für die Interviewerin eine ungewohnte Interviewform. Deshalb wäre ein Probeinterview und ein Test für den Leitfaden optimal gewesen, aber im Rahmen dieser Arbeit nicht möglich. Zu Beginn des 1. Interviews wurde das Thema besprochen und nach der Einstiegsfrage ‚Anredepraxis als Möglichkeitsraum‘ (**Abb. 3**) im Sinne des geteilten Vorwissens innerhalb des PZI erläutert.

Das Schema wurde im zweiten Interview erst später eingesetzt. Es war der Eindruck entstanden, dass der Gesprächspartner sich darauf eingestellt hatte, erzählen zu können und sich mit den komplexen Informationen zu Beginn des Gespräches zunächst ausgebremscht fühlte. Die Bezugnahme auf das Schema zur ‚Anredewahl als Möglichkeitsraum‘ war nicht so ergiebig wie erhofft. Im zweiten Interview wurde dafür ein späterer Zeitpunkt gewählt.

Die Fragen des Leitfadens bewährten sich insofern, als dass sie zum großen Teil überflüssig wurden, weil sich die Antworten über die Themen hinweg kohärent entwickelten.

Der Kurzfragebogen wurde bei beiden Gesprächen am Ende vorgelegt, um die Gesprächsatmosphäre zu Beginn nicht durch eine Abarbeitung von schriftlichen Fragen zu formalisieren. Rückfragen und Bemerkungen sind Teil des Transkriptes.

Direkt im Anschluss an das Gespräch wurde ein Postskript angefertigt, in dem die Eindrücke der Begegnung vor, während und nach dem Interview festgehalten wurden. Die Postskripte wurden hier an das jeweilige Transkript angefügt.

Da die Interviewten beide im Studium mit qualitativer Forschung vertraut gemacht worden waren, konnten die Tonaufnahmen nach kurzer Verständigung angefertigt werden und es gab auch keine Einwände gegen eine Verschriftlichung.

Die Aufnahmen wurden von der Interviewerin transkribiert. Da beide GesprächspartnerInnen einen stark ausgeprägten sächsischen Dialekt sprechen, wurde die Mundartlichkeit unter Rücksicht auf die Lesbarkeit dem Schriftdeutsch angeglichen - wie zum Beispiel verkürzte Worte oder missverständliche Worte (wie z.B. das sächsische „mir“ - zu hochdeutsch „wir“). Eine Legende der Transkriptionsregeln ist dem Anhang beigefügt.



---

## AUSWERTUNG DER INTERVIEWS

---

Es wurden insgesamt 25 Belegerzählungen (Schilderungen konkreter Interaktionen) und aussagekräftige Passagen nach den fokussierten Themenbereichen, die im Leitfaden fixiert sind, ausgewählt, satzweise paraphrasiert, interpretiert und mit Memos versehen<sup>234</sup>.

Bei diesem Vorgehen ließen sich allmählich gemeinsame Themen, Ähnlichkeiten und Unterschiede im Material erkennen, die mit Stichworten versehen wurden. Das Vorwissen zum impliziten Wissen half bei der Entschlüsselung von Analogien, die von beiden InterviewpartnerInnen in Form von Beispiel-Phrasen (indirekte oder konkrete Eigenzitate der Befragten) verwendet wurden.

Auf das kleinteilige Erschließen des gesamten Materials musste hier aus Zeitgründen verzichtet werden, ebenso wie auf das Extrahieren einer Kernkategorie (wie in der Grounded Theory vorgesehen). Stattdessen wurde versucht, über die Codierungen aus den Paraphrasierungen zu Kategorien zu kommen. Sie wurden eliminiert, geclustert und dabei nach logischen Verbindungen gesucht. Dadurch entstand ein Überblick, der eine Verdichtung von Konzepten zu den Themenbereichen zuließ und neue Aspekte zeigte.

Um eine übergreifende Ordnung des Materials entwickeln zu können, wurden dann die Belegerzählungen (konkrete Interaktionen bezogen auf Anrede) jeweils reduziert, typisiert und verglichen. Auf diese Weise ließen sich die Daten zu Kategorien verdichten. Mit diesen Kategorien wurde das gesamte Material erneut betrachtet und interpretiert.

---

## VALIDIERUNG

---

Die Ergebnisse dieser Arbeit wurden einer Gruppe von Fachkräften zu intersubjektiven Reflexion vorgelegt und einer Validierung unterzogen. Daran beteiligt waren acht Frauen, von denen sechs diplomierte Sozialarbeiterinnen sind und zwei Psychologinnen. Alle haben eine Ausbildung für Systemische Familientherapie und -Beratung (IF Weinheim). Eine von ihnen ist Familienhelferin, drei Frauen arbeiten in der aufsuchenden Familientherapie. Die anderen sind in einer Suchtberatungsstelle, im Pflegekinderwesen, in der Psychiatrie, im Elterncoaching sowie in Beratung und Supervision tätig. Das Gespräch wurde mit einem Tonaufnahmegerät dokumentiert.

---

<sup>234</sup> Siehe Anhang.

## DARSTELLUNG DER ERGEBNISSE

---

Hier werden zunächst Fallporträts und danach die Konzepte zum Thema vorgestellt.

### FALLPORTRÄTS

---

Fallporträts sind Teil des Problemzentrierten Interviews. Hier wurden diese Darstellungen aus Platzgründen kurz gehalten und mit anonymisierten Informationen aus den Kurzfragebögen ergänzt<sup>235</sup>. Die Porträts greifen individuelle Besonderheiten der GesprächspartnerInnen in der Wahrnehmung der Interviewerin auf sowie Eindrücke und Ideen aus der Auswertung der Interviews. Die Porträts dienen der Einordnung bestimmter Aussagen und Interpretationen.

---

#### AM1: „ICH BIN ANDERS“

---

AM1 ist ein etwa ■■■-jähriger Mann, in einer sächsischen Großstadt geboren und aufgewachsen. Beide Eltern haben einen akademischen Abschluss. Er hat ■■■■■■■■■■ gelernt und als ■■■■■■■■■■ gearbeitet, bevor er Soziale Arbeit studierte. Seit ■■■ ist er in der Sozialen Arbeit tätig - u.a. im Streetwork und in der Familienhilfe (freiberuflich). Er hat eine Zusatzausbildung für ■■■■■■■■■■. AM1 ist Vater von ■■■ Kindern, vom Kleinkind bis zum jungen Erwachsenen, und ist offenbar sehr jung Vater geworden.

Er hat lösungsorientiertes und wertschätzendes Arbeiten gelernt, was sich in seiner Wortwahl zeigt. Er ringt viel mit sich und der Art, sich angemessen auszudrücken. Es entsteht oft der Eindruck, als wolle er damit v.a. eigenen Entwertungen in Bezug auf KlientInnen zuvorzukommen. Es gibt Anzeichen dafür, dass er beginnt auszubrennen: Die KlientInnen nerven ihn (manche), er wirkt teilweise aggressiv, und es wird Ohnmacht sichtbar in seiner Art, wie er KlientInnen für Konflikte verantwortlich macht. Beziehungsklärung steht für ihn nicht im Vordergrund, weil er Unklarheiten auszuhalten gewillt ist. Im Interview verwendet er

---

<sup>235</sup> Zur Veröffentlichung wurden die Daten weitergehend anonymisiert als für den internen Gebrauch.

auffallend oft die Begriffe „ambivalent“ und „Dilemma“ (jeweils 8x), die seine Kollegin AW2 überhaupt nicht erwähnt.

Er sucht seine berufliche Identität als Familienhelfer über Abgrenzung zu definieren - einmal gegenüber von Institutionen wie dem Jugendamt (z.B. Zl. 181-196) sowie in Bezug auf andere „Erwachsene“ - wie an seinen Aussagen zu seiner Arbeit mit jungen Volljährigen deutlich wird (Zl. 278-282). Die Verbindung zum Jugendamt als Leistungsträger wird über weite Strecken ausgeblendet oder verschleiert.

Eine Auffälligkeit ist bei beiden Befragten ein stark ausgeprägter sächsischer Dialekt.

---

### AW2: „ICH HAB SO DIE STRUKTURIERENDE ROLLE“

---

AW2 ist eine Frau von Mitte ■■■, die in einer ostdeutschen Großstadt geboren und aufgewachsen ist. Beide Elternteile verfügen über einen akademischen Abschluss. Sie hat ■■■ Kinder, ■■■.

AW2 hat Abitur und vor der Wende ein ■■■ Studium begonnen. Sie arbeitete in der ■■■. Mit oder nach der Wende stieg sie da aus und wollte als Erzieherin in ■■■ arbeiten, durfte das aber mangels Abschluss nicht. So arbeitete sie mehrere Jahre als ■■■. Sie wechselte ins Streetwork und studierte berufsbegleitend Soziale Arbeit. Später wechselte sie zu einem öffentlichen Träger und war dort in der mittleren Leitungsebene. Nach wenigen Jahren ging sie als Sozialarbeiterin in die Freiberuflichkeit.

Es wird an vielen Stellen deutlich, dass sich AW2 an Autoritäten reibt. Das lässt auch ihren Wechsel ■■■ in die Freiberuflichkeit logisch erscheinen. Sie ist in verantwortlicher Position bei dem freien Träger, der ■■■ ■■■ ■■■ ■■■ freiberufliche SozialarbeiterInnen Aufträge für HzE vermittelt.

Die Frau wirkt in ihrer Art bisweilen schroff. In ihrer Stimme liegt mitunter ein vorwurfsvoller Grundton. Sie verwendet oft kategorische Aussagen, bei denen man die Idee bekommt, sie wolle sich und andere vor dem Eindruck schützen, sie hätte ein empfindsames Herz. Sie wirkt verlässlich und anwaltlich für ihre KlientInnen und sie differenziert in ihren Beschreibungen von KlientInnen zwischen Problemen und der Person. Sie neigt nicht dazu, Dinge zu beschönigen, sondern findet es wichtig, auch Schwieriges deutlich zu benennen. Es ist zu erkennen, dass ihr Aufrichtigkeit wichtig ist.

Schlüsselbegriffe, die sie häufig nennt, sind diverse „Ebenen“ (24x) und „Rollen“ (19x). Beides benennt ihr Kollege gar nicht. Sie ringt um Klarheit in Beziehungen und strukturiert ihr Handeln.

Die Sozialarbeiterin hat Ausbildungen für [REDACTED] und absolviert aktuell eine [REDACTED] Ausbildung.

## ERGEBNISSE

---

Zur Verwendung von Anrede in der Sozialpädagogischen Familienhilfe hat sich in den zwei Interviews ein überraschend vielgestaltiges Bild gezeigt. Einerseits wurden Strategien sichtbar, die mit Anrede verbunden werden, und andererseits wurden anhand der geschilderten Anredepraxis Herausforderungen der Arbeit in der Familienhilfe deutlich.

Im Zusammenspiel entsteht eine Bandbreite von Anrede-Variationen, die von Themen, Intentionen, fachlichen Ansprüchen, GesprächspartnerInnen, Setting und persönlichen Präferenzen geprägt sind. Für die intentionale Verwendung von Anrede wurde der Begriff *Regulativ* verwendet. Er wurde gewählt unter dem Eindruck von Aussagen, dass die Fachkräfte Anrede instrumentalisieren, um Aspekte der Beziehungen zwischen Beteiligten beeinflussen oder korrigieren zu können.

Dabei ließen sich folgende Konzepte verdichten:

- (1) **Anrede als Regulativ für Distanz**
- (2) **Anrede als Regulativ für Nähe**
- (3) **Anrede zur Verhinderung von Nähe**
- (4) **Anrede zur Vergewisserung der eigenen Rolle  
und zur Strukturierung von Rollen,**
- (5) **Anrede als Abbild von Gemeinsamkeit**
- (6) **Anrede als Abbild des institutionellen Kontextes**

Zudem wurde ausgehend von der Forschungsfrage der Einfluss von (7) **persönlichen und beruflichen Erfahrungen** in Bezug auf Anredepräferenzen erkundet.

Die einzelnen Kategorien werden beleuchtet und mit Belegen aus den Interviews illustriert. Wörtliche Zitate aus den Interviews wurden u.U. für bessere Lesbarkeit behutsam von Stotterern und Verzögerungslauten („ähm“) entlastet, ebenso von nonverbalen Reaktionen. Die Transkriptionszeichen für die Betonung wurde in den Zitaten belassen.

---

### ANREDE ALS REGULATIV FÜR DISTANZ

---

Beide Fachkräfte verwendeten die Begriffe von Nähe und Distanz sowie spezifische Umschreibungen ganz selbstverständlich in Bezug auf Anrede. Es ließen sich dazu verschiedene Kriterien, Intendierungen, Interpretationen und Begründungen zur Anredewahl und -verwendung in dem Material auffinden. Dabei kam es auch zu überraschenden Einblicken der Praxis von Anrede in der SPFH.

Es können insbesondere für die Regulierung von Distanz zwei wesentliche Kriterien unterschieden werden, die jeweils weitere Teilaspekte beinhalten:

- (a) **KlientInnen** bei denen ein bestimmtes Verhalten beschrieben oder erwartet wird;
- (b) **Themen**, die auf bestimmte Weise kommuniziert werden sollen.

---

### CHARAKTERISIERUNG VON KLIENTINNEN UND PÄDAGOGISCHE INTENTION

---

Beide Fachkräfte schätzen KlientInnen, bei denen sie mit einem SIE gezielt Distanz erhalten oder herstellen wollen, als Personen ein, die Schwierigkeiten haben, Grenzen bei sich und anderen wahrzunehmen: „Ich hab so ne Mutter, die muss wirklich an der Distanz arbeiten, [...] und sie das och merkt, wo sie da distanzlos wird. Da kann ich keen Du anbieten!“ (AW2 Zl. 52-57).

Das klingt hier nach einer pädagogischen Intention dahingehend, dass die Klientin in der Interaktion mit der Familienhelferin Grenzwahrnehmung und -wahrung lernen könnte.

---

### ABSTAND, UM ARBEITEN ZU KÖNNEN

---

Andererseits ist es für die Familienhelferin auch persönlich problematisch: „Also, wenn ich so eben so Leute hab, die mit Distanz so große Probleme haben, wo ich so merke, die vereinnahmen - mit dem Du vereinnahmen die einen sofort,“ (AW2 296-298), „Die kralln ja och so“ (AW2 302).

Ihr Kollege charakterisiert eine Klientin, die er über Anrede auf Abstand bringen will, so: „Das is ne Persönlichkeit, die schwer so Dinge in der Eigenverantwortung sehn kann, die gibt gern ab und is da och vereinnahmend“ (AM1 370-372). Hier deutet sich an, dass Anrede von den

FamilienhelferInnen genutzt wird, um einen persönlichen Abstand zu erzeugen, den sie selbst als Fachkraft für ihre Arbeit brauchen.

### ANREDE ZUR DISTANZIERENDEN ROLLENKLÄRUNG

---

Die Fachkraft reguliert aber auch die Distanz über Anrede, um KlientInnen vor Enttäuschungen über die Qualität der Beziehung zu bewahren, und damit

„der Klient sich sicher is, wer ich bin. [...] Wir haben es ja ganz viel mit Leuten zu tun, die sind sozial vereinsamt. Und die **neigen** wirklich dazu, Sozialarbeiter als 'meine Freunde' zu sehen. Und da bescheißen die sich selber.“ (AW2 244-247).

Daraus leitet AM2 einen fachlichen Auftrag ab: „Das is ne Verantwortung von uns, dort [zu] blocken, wenn diese Idee entsteht: ‚die finden mich so nett‘“ (AW2 254-255). Als ausschlaggebend wird hier das Risiko von Verführbarkeit der Fachkraft selbst gesehen - mit der fachlichen Pflicht, dies reflektierend im Blick zu behalten:

„Das muss och im Interesse der Klienten klar sein, sonst landen die in solchen Ideen [...], die ni funktionieren. Und das is ja och so das Thema, dass man aus diesen Hilfeprozessen wieder rauskommt. Dass dort klar is, ich bin ni en Leben lang da, sondern wir sind so ein Begleiter für eine begrenzte Zeit,“ (AW2 260-264)

Als Kehrseite der Verführbarkeit warnt die Fachkraft hier vor dem Missbrauch von Beziehungswünschen- u. Bedürfnissen der KlientInnen zu deren Lasten. Die Anrede Du wird hier als Symbol von Nähe übersetzt und damit zum Gegenstand der fachlichen Rollenklärung in Beziehung zu KlientInnen.

### ANREDEWECHSEL ALS DISTANZREGULIERUNG

---

Beide Fachkräfte berichteten von Fällen, in denen sie die Anrede innerhalb der Beziehung wechseln und zwar situativ und je nach Umstand bzw. Thema. Dies kann funktional als Distanzregulierung betrachtet werden.

Der situative Anredewechsel ist ein besonderes Ergebnis, weil es aus dem erwartbaren Muster von Anredeverwendung in unserer Kultur ausbricht. Diese Strategie des mehrfachen Wechselns führt zu instabilen Anredekonstellationen: So wird innerhalb einer Beziehung sowohl das DU als auch das SIE genutzt. Beide (!) Fachkräfte wechseln damit auch zwischen reziproker zu nonreziproker Anredeverwendung. Lediglich die KlientInnen scheinen bei einer Anrede (Du) zu bleiben. Auf welche Weise dieses Du von den Fachkräften sanktioniert wurde,

bleibt hier offen. Diese flexible Anredegestaltung ist nur dort zu beobachten, wo KlientInnen von einer DU-Basis ausgehen, hingegen nicht, wenn grundsätzlich gesiezt wird.

Auch hier lassen sich o.g. Kriterien von (a.) KlientIn und (b.) Themenspezifität erkennen. Zunächst wird für bestimmte *Themen* ein situatives SIE eingeführt mit dem Ziel, Abstand zu erzeugen. Um dieses Vorgehen verständlich zu machen, wird die Klientin, wie o. g., von der Fachkraft charakterisiert:

„Und jetzt ist die Situation, dass ich praktisch sie duze, so in Alltagsdingen. Und sobald es so um Themen geht, wo ich weeiß, [...]. Das ist ne Persönlichkeit, die schwer so Dinge in der Eigenverantwortung sehn kann, die gibt gern ab und ist da och vereinnahmend. Aber wenns eben um solche Themen geht, dann sage: ‚Das ist aber Ihre Aufgabe, ne?‘, dann verfall ich wieder ins SIE. Und das heißt, das muss man sich vielleicht so vorstellen, wenn ich sie anrufe und sie frage: ‚Kann ich Dein Kind heute abholen?‘, dann mach ich das so. Und wenn ich sage: ‚Sie können aber nicht alle Dinge immer abgeben, das, das ist Ihre Verantwortung‘, dann verwende ich die SIE-Form. Also gezielt eigentlich och, wenn ich will, dass die Distanz größer ist“.  
(AM1 369-378)

Der Begriff vom In-das-Sie-verfallen könnte bedeuten, dass dies kein geplantes Vorgehen war. Der Familienhelfer erklärt es rückbezüglich, macht es so für sich sinnvoll - und ebnet sich den Weg hin zu einem aktiven und gesteuerten „Verwenden“ der Sie-Form.

Auch seine Kollegin nutzt diese ungewöhnliche Variierung der Anrede, um den Boden für Themenbearbeitung zu bereiten, allerdings mit dem Unterschied, dass sie diesen Wechsel der Anrede mit den KlientInnen kommuniziert:

„Also, wenn wir jetzt zum Beispiel einen Familienausflug machen, dann duzen wir uns och. Wenn ich ne Erziehungsberatung mache, da siezt ich sie och. Das hab ich mit ihr och abgesprochen. Nor? Ich sag: ‚Das geht nicht! Nor? Ich kann Ihnen nicht erklären, wie Sie mit Kindern umgehen so auf dieser freundschaftlichen Ebene. Aber wenn wir jetzt irgendwo unterwegs sind mit den Kindern zusammen, dann können wir uns ja gerne duzen‘. Nor? Also da geht das. Das ist, damit kann die auch ganz gut umgehen.“ AW2 58-64

Für AW2 ist beim Wechseln der Anrede neben den genannten Kriterien auch die Anwesenheit der Kinder relevant und deren mögliche Verwirrung, denn

„wenn die Kinder dabei sind, die kriegen ja ne Tschakka, wenn ich mal Frau NN und mal VN sage. No?“ (AW2 76-77)

Dabei vollziehen die Klientinnen den Anredewechsel jeweils nicht mit, sondern duzen die Fachkräfte konstant. Dieses Du geht bei beiden Fachkräften von der KlientIn aus, denn

„Ich würde nie das Du anbieten, [...] wo ich weeiß, dass es sehr schwierig werden kann.“ (AW2 211-213)

Die Befragten setzen also Anrede Kraft ihrer Position ein, demnach asymmetrisch, und berufen sich dabei auf ihre Erfahrung, dass sie bestimmte Themen der Hilfe mit einem reziproken Du schwerer vermitteln können:

„also, je mehr ich das Gefühl hab, und das kriegt man ja sehr schnell [...], dass ursächlich dort meistens die Mütter [...] ein Anteil oder die Ursache sind, desto eher is mir das SIE och lieber, ne? Weil dort, genau, kommt man ni umhin, och mit den Müttern och ihr Verhalten zu reflektiern und das kann man oft och nur deutlich machen.“ (AM1 554-559)

Ein SIE scheint also dann vonnöten, wenn mit Konfrontationen gerechnet werden muss:

„Das SIE brauch ich, weil, um dort diese Distanz zu schaffen. Ich hab ja och en beruflichen Auftrag, wo ich einfach bestimmte Sachen machen muss, ob es ihnen passt oder ni. [...] Dazu brauch ich dieses SIE.“ (AW2 225-228)

Damit bildet sich die Asymmetrie der Konstellation auch in der Beziehung ab.

Noch deutlicher wird das in einem Bericht, in dem der Anredewechsel der Fachkräfte vom Du zum SIE gegenüber der KlientIn wie eine Strafaktion wirkt:

„Also wir ham ja mal das Du zurückgegeben, sozusagen. [...] Wenn ich mich zurück erinnere, es war schon och hilfreich. Ne? Weil diese Grenzüberschreitung, [...] Och so mit Vereinnahmung, so 'und kannst ma das machn und kannst ma das machn', und das war schon erstmal hilfreich, um die Bez-, die Arbeitsbeziehung wieder och klar zu stelln, ne?“ (AM1 737-761).

Ein Du „zurückzugeben“ gilt in unserer Kultur als Tabu. Darum erstaunt es, wie hier damit operiert wird: Zum Einen wird das Du situativ und je nach Thema (immer wieder neu) aufgekündigt. Zum anderen mündet dieses Vorgehen gar in einen Akt der „Rückgabe“, womit offenbar ein Zeichen gesetzt werden soll. Hier scheint eine gewisse Hilflosigkeit der Fachkräfte dadurch auf, die (Arbeits-)Beziehung über pronominale Anrede regeln zu wollen. Das nimmt dieser Aktion aber nicht den Charakter einer Bestrafung. Beide Strategien tragen den Impetus von Zurechtweisung in sich.

---

## ANREDE ALS REGULATIV FÜR NÄHE

---

Für die Strategie, Nähe über Anrede herzustellen, nennen die Fachkräfte drei Kriterien.



Das Du als Regulativ für Nähe ist dann eine Option, (1) wenn KlientInnen sich das **wünschen** und (2) wenn die KlientIn ein **Bedürfnis** damit verbindet, das von den Fachkräften als wichtig für das Gelingen der Hilfe eingeschätzt wird:

„Das liegt so in den Personen och. No? Wie die damit och klar kommen. [...] eben meine Frau NN da. Die hat das och wirklich so klar formuliert: 'Mir wär das wichtig, [...] dass ich da duzen kann'.“ (AW2 315-319).

„[...] da ist es für den Klienten ein Bedürfnis, um Nähe herzustellen, um offen zu werden [...]. Wenns so auf diese persönliche Ebene geht. [...] Wenn es um Erziehungsprobleme geht, [...] Das is man ja- [...] schnell in dem Thema: Wie ging es mir denn als Kind? [...], also da is ja eher so, um so ne Offenheit och herstellen zu können, [...] dass ich dann so, wenn das Bedürfnis da ist, dann och sage: Ja, dann machen wir eben das mit dem Du. No?“ (AW2 302-311)

Während die ersten beiden Faktoren beschreiben, dass Anrede (1) von der KlientIn initiiert werden muss, sie (2) ein rechtfertigendes Bedürfnis nennen muss, ist die fachliche Einschätzung ausschlaggebend, dass (3) ein gelingendes **Arbeitsbündnis** hergestellt werden kann oder besteht. Das rechtfertigt für AW2 am ehesten ein gemeinsames Du:

„Das Du zeigt ja immer, is für mich immer so ne gleich-, eher gleichwertige Ebene - also, [...] oder Nein, andersrum: Für mich heißt Du: Wir sind wirklich ein Team. Also, wir arbeiten an demselben Problem. Ich als Sozialarbeiter hab von bestimmten Sachen mehr Ahnung. Deswegen kann ich immer mal was erklärn, aber grundsätzlich arbeiten wir an derselben Sache und sind uns einig am Ziel.“ (AW2 219-225)

Wesentliches Element des Arbeitsbündnisses ist für die Fachkräfte ein Problembewusstsein der KlientInnen: „Ich kann ja mit jemandem och of der Du-Ebene dort solche Sachen diskutieren, wenn der **weiß**, dass er dort ein Problem hat. Nor?“ (AW2 216-217).

Damit deutet sich an, dass die Anrede Du im Falle eines Arbeitsbündnisses am ehesten einer symmetrischen Beziehung entspricht - vor dem Hintergrund der strukturellen Asymmetrie, die weiter besteht, aber zum geteilten Wissen wird.

---

### VERHINDERUNG VON NÄHE

---

Wenn das nicht gegeben ist, dann besteht eine besondere Herausforderung darin, den Wunsch einer Klientin nach Nähe abzulehnen. Die Basis war hier ein reziprokes SIE:

„Ich hab schon eben eine Mutti gehabt, [...] die haben mich auch gefragt mit dem Du. Ich hab gesagt: 'Ne, mir wär das lieber, wir bleiben bei dem Sie, weil wir haben ja och eine -, wir haben ja so eben -Themen, [...] ich denke, das tut uns

ni gut, wenn wir uns duzen'. [...] Das war, glaub ich, für sie ein ganz schöner Schlag ins Gesicht.“ (AW2 321-330)

In diesem Fall wurde die Ablehnung des Du-Wunsches aus Sicht der Fachkräfte zu einem Korrektiv für die Beziehung zwischen KlientIn und Team:

„Ne, das war, glaub ich, so der Knackpunkt och für sie. Also, die hat sich dann och massiv zurückgezogen. [...] Ich denke, am Ende hat sich da och unsere Beziehung manifestiert. Die hätte es gerne eben so auf dieser freundschaftlichen Ebene gehabt. Und wir als Helfer waren eben der Meinung, die is weit davon entfernt. [...] weil mit der Mutter einfach schwer zu arbeiten war, beziehungsweise die dort [...] überhaupt ni mehr bereit war, sich [...] damit auseinanderzusetzen. Von **daher** gabs dann **danach** schon den Knack. Aber ich denke, das hats noch mal deutlich gemacht, dass wir da völlig unterschiedliche Wahrnehmung haben von: Was ist dran und worum geht's. No?“ (AW2 363-374)

Hier ist ein vergleichsweise planvolles Agieren erkennbar. Vor der Teamentscheidung stand eine Diagnose der Beziehung und ein Abwägungsprozess. Es war offenkundig keine Augenblicksentscheidung oder ein rückbezüglich erklärtes Handeln, so dass die Folgen dieser Abweisung die Grenzen der Hilfe deutlich gemacht haben könnten.

---

#### ANREDE ZUR VERGEWISSERUNG UND DARSTELLUNG EINER ROLLE

---

Anrede wird von den Fachkräften auch genutzt, um sich ihrer eigenen Rolle zu vergewissern bzw. dafür zu sorgen, dass das Gegenüber sie in einer bestimmten Weise wahrnimmt.

---

#### RESPEKTIERT WERDEN WOLLEN

---

Der Wunsch, als Professionelle/r respektiert zu werden, zeigt sich im Zusammenhang mit Problemen, die von den FamilienhelferInnen thematisiert werden müssen. Die Anrede wird als implizites Regulativ beschrieben und das SIE kommt „automatisch, also so ni gezielt, weil da will ich, dass sie mich anders wahrnimmt.“ (AM1 637-638)

Für AW2 wird die Anrede durch die Rolle vorgegeben, die von bestimmten Aufgaben der Familienhilfe geprägt ist:

„Wir haben zum Beispiel eine Familie, da bin ich schon acht Jahre drin. No? Also, [...] ich gehör dort wirklich schon zur Familie - ich bin immer noch die Frau NN. No? Und das hat, glaube ich, was damit zu tun, ich kümmerge mich dort mit um die Finanzen, die Verwaltungsstruktur. Da kriegt die Mutti auch immer mal wieder eine auf den Deckel, wenn se mit dem Geld herumschleudert. No? Also,

so. Da hab ich eine ganz andere Rolle, als meine Kollegen, die dort eher eben so in der Erziehungsberatung sind,“ (AW2 381-388)

Für die Familienhelferin ist ihre Rolle ein flexibles Modell, dessen Gestaltung davon abhängt, welchen Raum ihr die KlientInnen für ein Arbeitsbündnis geben. Danach richtet sich auch die Option für ein SIE oder DU:

„Wenn ich in diese Rolle komm, jemandem was überzuhelfen, sozusagen, weil **ich** die Probleme sehe und och weeiß, wie, warum die - da sind, und der andre da eher in diese: 'Ich muss jetzt machen was der sagt, weil der weeiß es besser, weil er kommt'. Und bei dem DU, das is eher so diese Arbeitsebene: 'Wir wissen, an welchem Problem wir arbeiten, sind uns einig, No?'“ (AW2 228-232)

Wenn die Familienhelferin den Eindruck hat, direktiv handeln zu müssen, um in der Hilfe wirksam zu werden, braucht sie den Schutz der Rolle als Respektsperson. Ein Ausdruck davon ist hier die Anrede SIE.

#### VERBÜNDEN WOLLEN

---

AM1 nutzt für eine ausgewählte Klientel, die jungen Volljährigen, die Anrede DU, um sich eine Rolle zu kreieren, die er für besonders geeignet hält, mit diesen KlientInnen zu arbeiten:

„So die bissel außenstehend sind, die sind die jungen Volljährigen [...]. Da hat das **DU** natürlich aber och so was Verbündendes, Solidarisches, so, Ne?: 'Ich bin ni der Erwachsene, der Dir sagt wies Leben geht, sondern wir wolln gemeinsam nach Lösung suchn, wenn was ne klappt', und so. Und da is es natürlich so en Angebot, ähm: 'Ich - steh Dir zur Seite'. Deswegen eher das Du. Ne?'“ (AM1 263-269)

Das DU offenbart aber noch eine andere Intention der Fachkraft, indem er sich generational zuordnet:

“Das hat natürlich och was mit meinem Altersunterschied zu tun: Ich bin nun och über 40 und die Jungen, die könnten meine Kinder sein“. (AM1 275-277)

Das könnte ein Hinweis darauf sein, dass er daraus eine Beziehungsfärbung für sich selbst generiert, die ihm hilft, mit den KlientInnen zu arbeiten. Gleichwohl will sich AM1 mit der Du-Anrede einer Wahrnehmung seiner Rolle vergewissern, die ihm das Vertrauen der KlientInnen sichern soll:

„Da gehts mir schon um sowas wie: 'Ich bin zwar älter, aber ich bin (locker\*)', also so, klar. Na? Es is strategisch och irgendwie [...] Dass se ne Hilfe ham, hat ja oft damit zu tun, dass sie mit dem Elternhaus gebrochn ham, dass se

mit Erwachsenen aus Ausbildung, Schule Schwierigkeiten ham. Und das is natürlich, mich dort abzugrenzn und zu sagen: 'Ich bin da anders', äh, is das Du hilfreich. (AM1 277-282)

Das Parteiliche und Solidarische steht hier scheinbar als Haltung im Vordergrund - im Gegensatz zu den Müttern, mit denen er es sonst zu tun hat.

Dass es dem Familienhelfer vordergründig um die Installation seiner Rolle in Verbindung mit seiner Selbstwahrnehmung geht, wird erkennbar an dem Umstand, dass die jungen Erwachsenen ihn *siezen* (AM1 1259-1262). Darin sieht der Sozialarbeiter keinen Widerspruch, denn dieser Umstand wurde eher beiläufig erzählt und ist im Postskript dokumentiert.

---

### ANREDE ALS PRODUKT VON GEMEINSAMKEIT

---

Als Kontrastierung zu o.g. beschriebenen Strategien und Anredevariationen soll hier ein Ergebnis aufgenommen werden, weil es exemplarisch eine andere Art von Nähe beschreibt.

AW2 berichtet von einer Familienfahrt, bei der sich alle Beteiligten persönlich nahe gekommen sind. Im Vordergrund stand das Verbindende von Lebensalter, gemeinsamen Themen und dem Austausch von Erfahrungen:

„Und wir hatten dann so abends so Runden mit den Muttis [...], wo man och **sehr intensiv** so über Kindheitserfahrungen geredet haben. [...] Und das war zum Beispiel so ne Ebene, wo man dann-, [...] Da haben wir dann irgendwann gesagt: 'Wir duzen uns', weil das war so ne - Erfahrung, wo man einfach gemerkt hat, da ist man sich of ner Ebene nahe gekommen oder hat da Sachen besprochen. [...] weil dort haben wir och sehr mit eigenen Biografien gearbeitet. Mit unseren. [...] Wir waren och so ein **Alter**, so ungefähr. Das waren alles so die älteren -(Mütter\*). [...] wo man schon so vom Geburtsjahr so um uns drum rum sin, so um die Vierzig. [...] Und denen, mit denen duzen wir uns - och. [...] Das hat einfach was och so mit Geschichte zu tun dann. Dass da so Erfahrungen dahinter stehn, wo man sagt, das is jetzt durchaus ein Verhältnis da, dass man sich duzen sollte.“ (AW2 166-185)

Der Rahmen von Familienhilfe wird hier nicht erwähnt und auch kein Ziel, welches die Anredewahl verfolgen oder erklären sollte. Vielmehr war das Du das Resultat eines gemeinschaftlichen Prozesses, bei dem alle anderen o.g. Aspekte hinfällig wurden. Hier gab es die Chance, Beziehung beidseitig zu entwickeln und sie für alle Beteiligten angemessen mit einem reziproken und verlässlichen Du auszudrücken.

---

## ANREDE IM INSTITUTIONELLEN RAUM

---

Ganz gleich wie die Bedingungen und Vereinbarungen für ein reziprokes oder nonreziprokes Du zwischen KlientInnen und FamilienhelferInnen sind - sobald sich diese Dyade öffnet und eine Institution als Drittes präsent wird, gelten automatisch andere Bedingungen für die Anrede aller Beteiligten zueinander. So sitzen sich bei Hilfeplangesprächen grundsätzlich alle, selbst dann, wenn sich alle sonst duzen:

„In Hilfeplänen sind wir immer per Sie. [...] Also och mit Kollegen vom Jugendamt. Nor? Wir duzen uns ja teilweise ja och, sind ja alte **Kollegen**, [...] Wir sitzen uns in der Regel im Jugendamt, sowohl die Sozialarbeiter untereinander als och die Klienten.[...] Och im Arbeitsamt. Also, wenn man zu Ämtern geht. Dann wird gesiezt.“ (AW2 132-147)

Die Fachkraft instruiert die KlientInnen zuvor, indem sie die Bedeutung des Settings im Amt deutlich macht:

„Das besprech ich so: 'Das ist ein Außentermin, da gehen wir ins Amt, da bin ich ja praktisch ne Vertretung für Sie, und damit das och klar wird, dass hier ni die Freundin mitkommt - wird man, - siezt man sich untereinander'. No? [...] Das is ja klar, dass das mit ihnen nischt zu tun hat, sondern dass das ja für den Gegenüber ist.“ (AW2 151-158)

Selbst wenn hier vorab darüber aufgeklärt wird, folgen alle Beteiligten impliziten Regeln, die durch das Machtvolle von Institutionen geprägt sind. Hier wird die Position - und auch die Rolle - der FamilienhelferInnen in der Triade Öffentlicher Träger + Freier Träger + KlientInnen sichtbar:

„Das hat einfach wirklich was damit zu tun, dass das ja en Verwaltungsakt is. Nor? Das is was Ernsthaftes, und da bleibt man of dieser geschäftlichen Ebene.“ (AW2 138-139)

Alles folgt den strukturellen Regeln der Hilfe-Konstellation. Das überträgt sich auch auf andere Behörden und Einrichtungen:

„Das is übrigens ni nur beim Jugendamt och so. Das is bei Terminen beim Arbeitsamt zum Beispiel so. Och in den Schulen, ist es och so. Also, sobald das immer so en nichtfamiliärn und nich in den Räumlichkeitn, sondern en bissel en offiziellen /, also das is wahrnehmbar: Klar, dass man dort - siezt. (AM1 816-820)

Der Wechsel der Rollenausrichtung in Bezug auf die KlientInnen wird von den Fachkräften nicht als solcher wahrgenommen und reflektiert.

---

## PERSÖNLICHE UND BERUFLICHE ERFAHRUNGEN MIT ANREDE

---

Ausgehend von der Forschungsfrage sollte auch untersucht werden, inwieweit persönliche Erfahrungen der Befragten ihre Anredewahl beeinflussen. Das wird für drei Dimensionen von Erfahrung mit Anredepraxis beschrieben: Familiäre Bezüge stehen neben Erfahrungen in Hierarchien und werden ergänzt von dem Einfluss handlungsfeldbezogener Reflexion von Anrede. Dieses Ergebnis kann nur für eine der beiden Befragten dargestellt werden. Während AW2 persönliche und berufliche Erfahrungen reflektiert, nannte AM1 keine Bezüge dazu.

---

## FAMILIE

---

Die Befragte äußert eine Idee, die einen Aspekt von familiärer Anredekultur anklingen lässt und deren Einfluss auf ihre Präferenz zum Sie:

„Mein Vater is ein sehr - extrovertierter Mensch und sehr beziehungs offen. Das is jemand, der och jeden gleich duzt. Vielleicht neige ich deswegen zum Gegenteil, in Abgrenzung zu meinem Vater, wo ich ja eh versuche, mich abzugrenzen.“ (AW2 598-600)

Sie offenbart hier einen sehr persönlichen Beziehungsaspekt - nämlich den einer emanzipatorischen Auseinandersetzung mit ihrem Vater. Daraus scheint eine grundsätzliche Skepsis gegenüber einer vorschnellen Verwendung des Du zu resultieren. Das bedeutet, dass sie für ein Du einen ganz eigenen und für sich begründbaren Zugang braucht. Andere Personen werden - vielleicht stellvertretend als Akt der Abgrenzung gegenüber dem Vater - von AW2 auf ihre Intentionen hin geprüft, wenn sie sie duzen wollen.

---

## ANREDE ZWISCHEN HIERARCHIE UND BEZIEHUNG

---

Vor dem eben Beschriebenen lässt sich vielleicht auch folgende Reflexion von AW2 nachvollziehen. Für sie ist Anrede ein Thema von Authentizität. Sie hinterfragt Anredekonventionen in Bezug auf Vorgesetzte:

„Also, mein Schlüsselerlebnis war wirklich so of Arbeit eben mit meiner Chefin damals in [...] Da war, glaub ich so der erste Punkt, mal drüber nachzudenken, [ob] dieses Geduze da so in der Sozialarbeit wirklich so ne gute Idee is. No? Vor allem och in Organisationen. Das is ja was Intimes, andres. [...] - nach oben is das ne schwierige Angelegenheit. No?“ (AW2 603-608)

Die Fachkraft erlebt einen Widerspruch von Anredekultur innerhalb einer Behörde, den man

einen Anachronismus<sup>236</sup> nennen könnte. In dem genannten Amt war offenkundig ein Du<sub>2</sub> eingeführt worden, weil die Arbeitsaufgabe im weitesten Sinne als gemeinsame betrachtet wurde. Sie konnotiert dieses Du aber als intimes Du<sub>1</sub>, für sie eigentlich unvereinbar mit Hierarchie. Das vermeintlich Verbindende wird aber offenkundig auch nicht gelebt:

„Ich hatte [...] so Chefs, mit denen ich mich duzen sollte, das fanden die ganz wichtig. Das geht ni! [...] Und wenn man sich eigentlich über so grundsätzliche Sachen **nicht einig** sind, dann sollte man beim SIE bleiben. Ob man nun Sozialarbeiter is - oder ni. Also, wir **neigen** ja als Berufsgruppe dazu, och so unverschämt mit dem Du umzugehn.“ (AW2 450-455)

Ein solidarisches Du<sub>2</sub> muss eingelöst werden durch glaubwürdiges Handeln - zumindest in Organisationen, die bestimmte Werte wie Egalität und Menschlichkeit auf den Altar von Gemeinsamkeit stellen. Menschen wie AW2 spüren diesen Widerspruch und mahnen das an.

Das gleiche könnte für KlientInnen in der Familienhilfe angenommen werden. Insbesondere da, wo Solidarität und/oder Vertraulichkeit beschworen wird, kommt es zu einem testenden Abgleich der offerierten Haltung der Fachkraft mit ihrem Handeln. Daraus resultiert die Annahme, dass Anrede nicht für sich allein steht und wirkt, sondern sie muss von den EmpfängerInnen - aufgrund von Beziehung - ratifiziert werden.

#### HANDLUNGSFELD UND HALTUNG

---

In Bezug auf ihre Haltung KlientInnen gegenüber, entwickelte die Sozialarbeiterin einen reflektierten berufsbiografischen Zugang zu ihrer Anredepräferenz. Sie beschreibt einen persönlichen Wandel, der ihrer Art, Anrede zu verwenden, mitgeprägt hat:

AW2: Ich nei-ige och eher wirklich inzwischen zum Sie. No?

I: Das hört sich ja auch nach ner Berufserfahrung an, [...] wenn Sie sagen: 'inzwischen neigen Sie zum Sie'?

AW2: Na, ich komm aus dem Streetwork. Da war ja das Du ganz - normal. (AW2 93-98)

Parallel zu ihrer Arbeit im Streetwork erlebte sie bei einem Praktikum im Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD), dass sie plötzlich von den KlientInnen gesiezt wurde:

---

<sup>236</sup> In Anlehnung an Anachronismus: Der falsche Ort für eine bestimmte Anrede.

„Also nur weil ich in nem anderen Raum saß, in einem anderen Zusammenhang, auf einmal 'Frau NN'. Das war für mich total schockierend.“ (AW2 100-102).

Die Parteilichkeit im Streetwork stand ihr durch die institutionelle Rahmung des ASD nicht mehr zur Verfügung. AW2 erlebte das so, als würden die KlientInnen ihr mit dem Sie diese Parteilichkeit aufkündigen:

„Weil, dieses Du ja durchaus so sagt: 'Du gehörst dazu', und 'Ich hab Vertrau-n', und so. Und dann war man praktisch per se plötzlich 'Sie'“. (AW2 108-109).

Dieses Erlebnis löste eine Auseinandersetzung mit ihrer professionellen Haltung aus:

„Das [...] hatte mit meinem Bild, wie ich Sozialarbeit machen will, natürlich nischt zu tun, Nor?, dass ich of einmal Frau NN war.“ (AW2 106-107). Damals waren das für die Fachkraft unvereinbare Gegensätze: „Das war[en] für mich so die zwei Pole sozusagen. (AW2 118-119)

Diese Pole hat sie während ihrer beruflichen Entwicklung integrieren können, denn als Familienhelferin hat sie den „Pol“ gewechselt. Um das zu verdeutlichen, kontrastiert sie ihre Haltung im Streetwork mit denen in den HzE:

„Wir hatten och ne ganz andere Rolle. Och so gegenüber Polizei, Ortsamt und so, da waren wir och schwer parteilich. [...] Also, [...] **wenn man da auf die Idee von einem Sie kommt, dann is, denk ich, wirklich was faul**. Da ist man fehl am Platze.“ (AW2 728-732)

„Also, ich kann mir vorstellen, dass man durchaus mit Jugendlichen [...] in Hilfen zur Erziehung: Die sind ja teilweise genauso alt gewesen, wie damals mein Klientel. [...] Aber, da hab ich ne andre Rolle, und da sieze ich die och. (AW2 735-738).

Die Sozialarbeiterin hat ein deutliches Empfinden für den Unterschied, kann ihn aber nicht explizieren.



## DISKUSSION

In diesem Teil werden Theorie und Empirie zusammengeführt dargestellt.

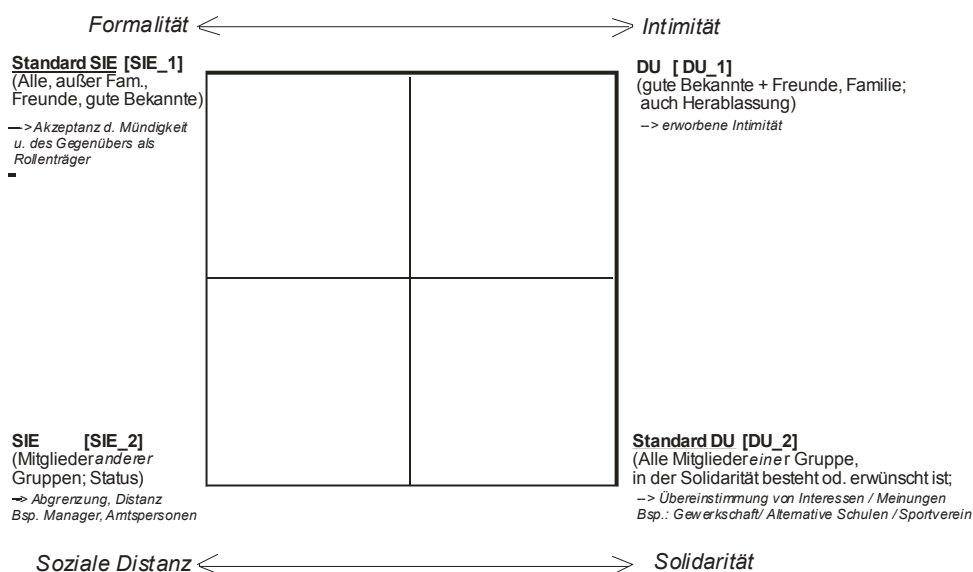
### INTERPRETATIONEN VON ANREDEVERWENDUNG - EIN MÖGLICHKEITSRAUM

Bei der Auswertung des Materials verdichtete sich die Idee, dass sich in den geschilderten Situationen und Intentionen eine Dynamik auf der Interpretationsebene abbildet. Als Initial für die Zuordnung von Anredekonstellationen erwies sich das für diese Arbeit entwickelte Schema zu den Standardanreden als Möglichkeitsraum (Abb. 3: Anredewahl als Möglichkeitsraum).

Eine Unterscheidung von zwei Ebenen ist hier sinnvoll. Wie weiter oben festgestellt, ist die *strukturelle Konstellation* von Familienhilfe asymmetrisch (Ebene 1). Für eine gelingende Hilfebeziehung wird in der verständigungsorientierten Sozialarbeit eine symmetrische Beziehung angestrebt, so dass der strukturell unveränderbaren Asymmetrie der *Konstellation* nur auf der Ebene von *Beziehung* (Ebene 2) begegnet werden könnte.

Diese Beziehung kann am ehesten dann symmetrisch genannt werden, entweder wenn ein Arbeitsbündnis entwickelt werden konnte oder wenn Nähe durch gemeinsam geteilte Erfahrungen entstanden ist. Wobei im letztgenannten Fall als Resultat ebenso ein Arbeitsbündnis angenommen werden kann - aber auf der Basis von Nähe in der Beziehung und weniger auf Grund einer Aushandlung.

**Abb. 3: Anredewahl als Möglichkeitsraum**



Dem Arbeitsbündnis wird hier das Du<sub>2</sub> zugeordnet, da dem eine gemeinschaftliche Verständigung auf das Thema der Hilfe vorausgeht - und *nicht* beidseitig erworbene Vertrautheit bzw. Intimität. Das wäre hingegen die Voraussetzung für Du<sub>1</sub>.

Dem Du<sub>1</sub> wäre unter dieser Prämisse z.B. der Bericht vom Familienausflug von AW2 zuzuordnen, in dem die Familienhelferin die entsprechende Beziehungsqualität eindrücklich beschreibt („Anrede als Produkt von Gemeinsamkeit“, S. 56).

Die strukturelle Konstellation befindet sich zunächst und grundsätzlich auf dem Pol der Formalität, der Rollen Anerkennung und des Respektes (SiE<sub>1</sub>). Damit bildet sich ein konventioneller Rahmen für die Asymmetrie der Konstellation ab.

Diese beiden Ebenen - strukturelle Konstellation und Beziehung - sind wie eine Folie, auf der sich die Standardreden und ihre Semantik entfalten. Es ist hier von Interesse, mit Hilfe der Standardreden die Dynamik nachzuvollziehen, die sich durch die Anredeverwendung der Beteiligten ergeben.

## DER ANREDEWUNSCH

---

Nach Aussage beider Befragten *wünschen* sich die KlientInnen ein Du. In der Anredepraxis wird jedoch eher von einem „Angebot“ gesprochen. Die Formulierung von „Wünschen“ bildet hier wieder die Wahrnehmung von Asymmetrie ab. Der Wunsch könnte einerseits lebensweltlich gedeutet werden - als Verlangen der KlientInnen nach Symmetrie vor dem Hintergrund einer strukturell asymmetrischen Konstellation in ihrem persönlichen Nahraum und entspringt vielleicht dem Bedürfnis, dass die Hilfebeziehung mit ihren o.g. Aspekten für sie dadurch erträglicher und kontrollierbarer wird. Oder aber das Anliegen entspringt dem Bedürfnis nach Nähe vor einem möglichen Hintergrund von Vereinsamung und Isolation.

Dieser Wunsch der KlientInnen nach einem Du mit den FamilienhelferInnen entspricht dem Du<sub>1</sub>. Das wird an mehreren Aspekten deutlich. Es hat, so eine Annahme, 1. etwas mit dem Setting in der Privatwohnung der KlientInnen zu tun. Ein Du<sub>2</sub> ist i. d. R. an Orte geknüpft, die *gemeinsam* geteilte Orte und Träger des Geteilten sind (Schule, Fitnessclub, Arbeitsstelle). 2. wird der Wunsch von den KlientInnen erst nach einigen Monaten und Jahren geäußert. *Dauer* ist ein mögliches Kriterium für Du<sub>1</sub>, aber keines für Du<sub>2</sub>.

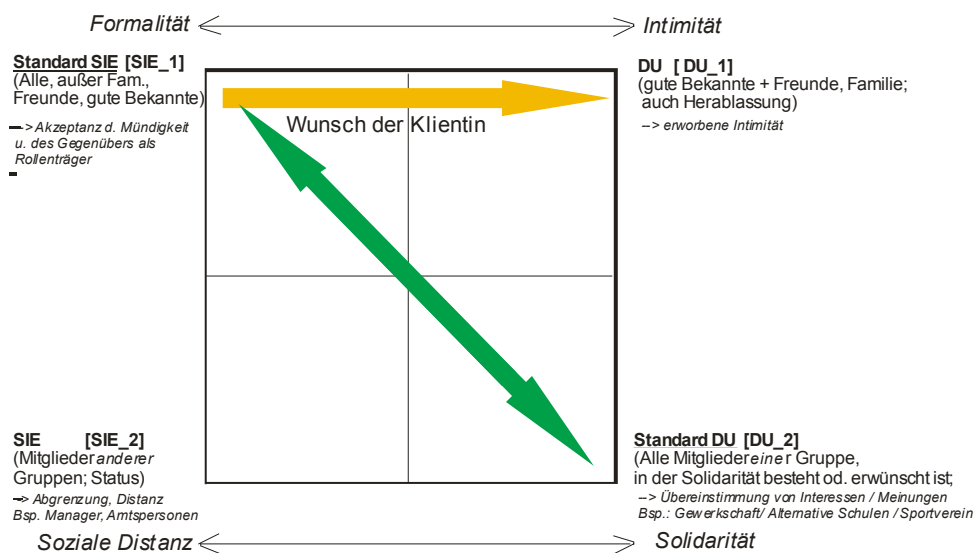
Die KlientInnen wünschen sich das Du<sub>1</sub>, welches für die FamilienhelferInnen, wie von ihnen geschildert, keine echte Option ist. Für die Fachkräfte müssten daraus zwei Alternativen

resultieren: Entweder sie entwickeln zusammen mit den KlientInnen die Basis für ein DU\_2 (z.B. Arbeitsbündnis) oder sie bleiben bei einem verlässlichen SIE\_1, das ihnen und den KlientInnen den Schutz von Formalität und Höflichkeit sichert.

Das würde auch den Anliegen der Fachkräfte dienen, persönlichen Abstand zu wahren sowie die KlientInnen durch Rollenklärung zu schützen. Wenn die Voraussetzungen für ein Arbeitsbündnis gegeben sind, dann kann ein DU\_2 auch dem Bedürfnis der KlientInnen nach einem Rahmen von Vertrauen entsprechen, aber nicht dem Wunsch nach Nähe i.S. von DU\_1.

Ein DU\_1 könnte nur unter bestimmten Voraussetzungen zur Geltung kommen, die sich i.d.R. einer Intendierung entziehen oder aber als manipulativ gelten müssten.

**Abb. 4: Semantische Dynamik von Anrede in der SPFH**<sup>237</sup>



## DER ANREDEWECHSEL

Nicht nur die Orientierung an den semantischen Standardanreden ist hier von Bedeutung, sondern auch die Verlässlichkeit von Anredegebrauch. Ein praktizierter Wechsel (S. 50) zwischen den Anreden DU und SIE ist keine echte Handlungsoption, wie sich im folgenden belegen lässt.

Zunächst muss hier eine hypothetische Annahme Aussagen darüber ersetzen, auf welcher

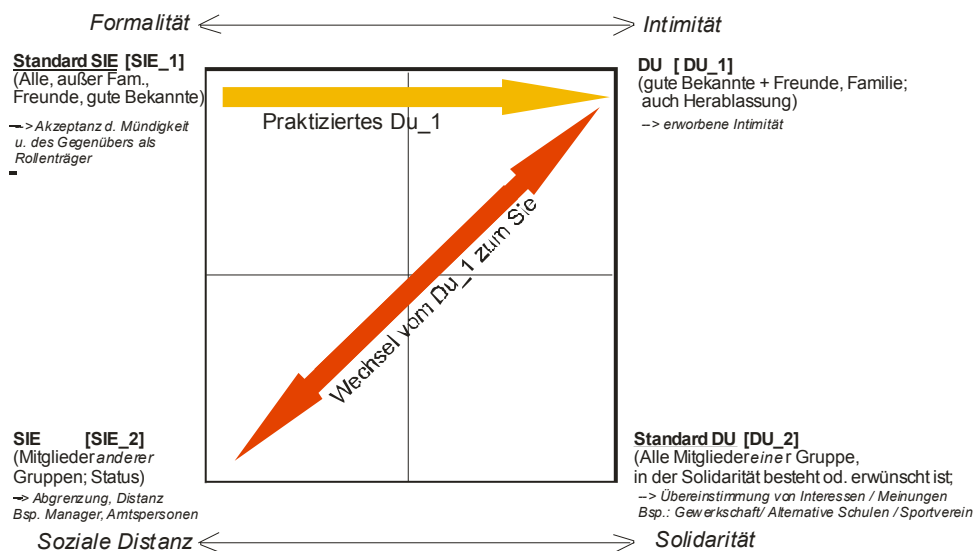
<sup>237</sup> Farblgende: **Grün**: praktizierte Anrede; **Gelb**: Wunsch / Intention; **Rot**: Reaktion, Aufkündigung, problematische Interpretation.

Basis sich das DU, welches die KlientInnen offenkundig nutzen, entstanden ist. Diese Anrede könnte der Hinweis darauf sein, dass die KlientInnen die Präsenz der Fachkräfte in ihrer Lebenswelt und die Dauer der Beziehung implizit in ein DU „übersetzen“.

Der Lebensweltbezug und die Kriterien für ein DU\_1 fließen auch in ein persönliches Empfinden der FamilienhelferInnen ein, worauf sie - ebenfalls implizit - (nicht) reagieren. Die asymmetrische Konstellation der Hilfe liegt jedoch für die Fachkräfte explizit über der Beziehung und wird stets dann relevant, wenn Themen der Begrenzung und Kontrolle aktuell werden. Das würde den Impuls zum Wechseln der Anrede erklären.

Wie erwähnt, impliziert das SIE\_1 Respekt und die Anerkennung der Mündigkeit des Gegenüber. Die Aufkündigung eines situativen DU\_1 in o.g. Fällen nimmt dem SIE\_1 diese Bedeutung, da der Anredewechsel den Charakter einer Zurechtweisung in einer asymmetrischen Beziehungskonstellation trägt. Das nimmt diesem Pronomen den Schutz der Höflichkeit, da der Wechsel vom DU\_1 zum SIE\_1 in der Logik von pronominaler Anrede gar nicht vorkommt, nicht mal als Ausnahme, sondern lediglich als Affront. Das SIE\_1 lässt sich nach einem vollzogenen Wechsel zum DU\_1 nicht zurückverwandeln in ein SIE\_1. Die Bedeutung des SIE wird von diesem Tabubruch geprägt und kommt nun dem SIE\_2 am nächsten, in dem damit Distanz und Abgrenzung signalisiert wird - so wie beide GesprächspartnerInnen es auch beschreiben.

ABB. 5: SEMANTISCHE DIMENSION BEI SITUATIVEM ANREDEWECHSEL

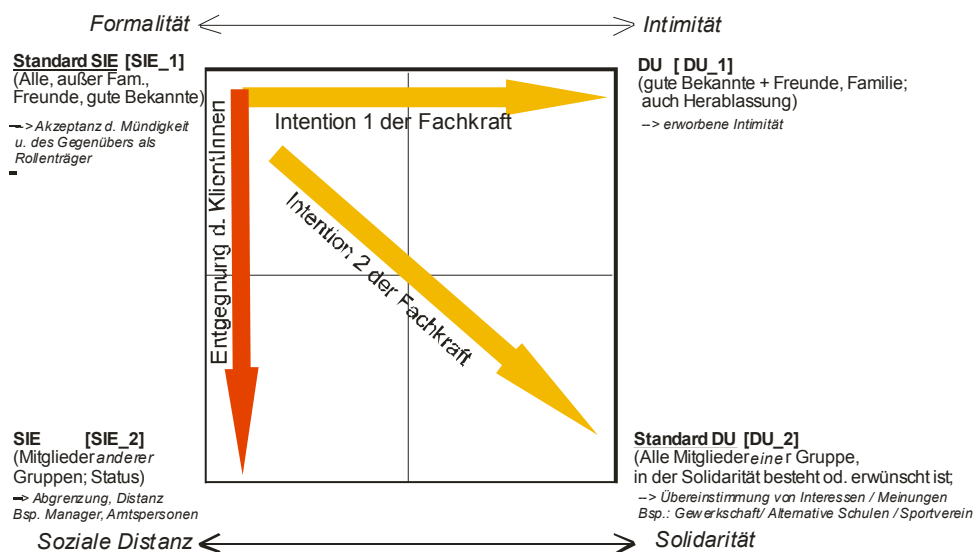


## VERBÜNDEN WOLLEN

Das Schema bietet auch die Möglichkeit, Vermischungen von Intentionen auf die Spur zu kommen. So operiert AM1 bei seinem Bericht über seine Anrede-Strategie gegenüber den jungen Volljährigen auf beiden Standard-Ebenen (S. 55).

Das relativ schnelle Du, was von ihm ausgesprochen, aber nicht vereinbart wird, basiert nach seinen Angaben auf einer solidarischen Haltung (DU\_2). Der Aspekt der generationalen Verbindung („könnten meine Kinder sein“) ist eher einem familiär konnotierten DU\_1 zuzuordnen. Die SIE-Antwort der KlientInnen wird von ihm vermutlich als respektvolles SIE\_1 gedeutet, da er kein Problem damit hat. Es wäre aber durchaus vorstellbar, dass die jungen Leute mit dem SIE\_2 reagieren und damit Nichtzugehörigkeit zu ihrer Welt signalisieren. Erkennbar ist, dass die vom Familienhelfer postulierte Solidarität von ihm nicht eingelöst wird.

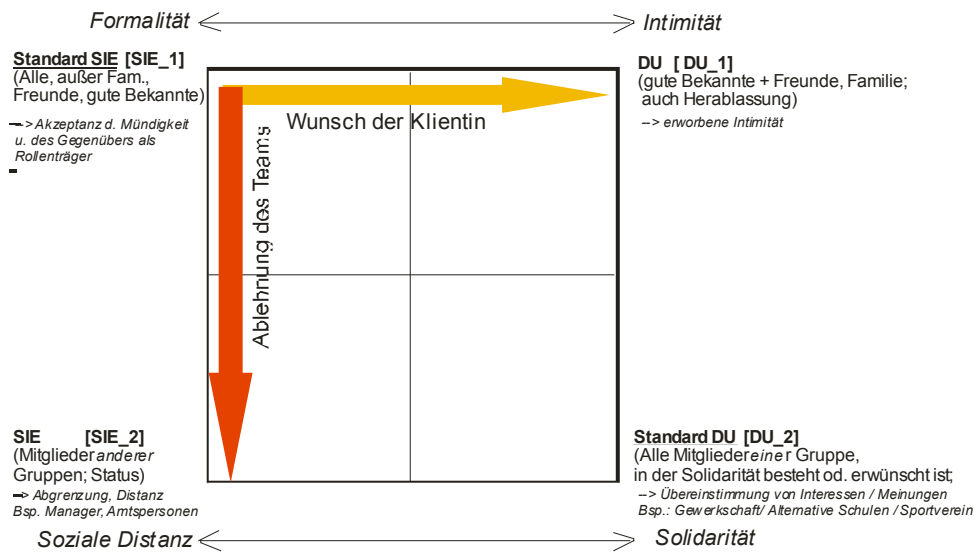
ABB. 6: SEMANTISCHE DIMENSION VERMISCHTER INTENTIONEN



## KONFLIKTE

Ein Blick auf den oben beschriebenen Fall (S. 53), macht die Abhängigkeit der Deutungsdynamik von den Intentionen der Beteiligten deutlich. Die Klientin hatte sich nach zwei Jahren Familienhilfe ein Du gewünscht. Das wurde vom Team abgelehnt. Der Hilfeprozess musste daraufhin beendet werden, auch weil sich die Klientin enttäuscht zurückzog - was als Indikator für die Beziehung interpretiert wurde.

ABB. 7: SEMANTISCHE DIMENSION BEI ABLEHNUNG EINES ANREDEWUNSCHES



Das könnte bedeuten, dass die Klientin sich ein DU<sub>1</sub> gewünscht hat und die Ablehnung aber auf die Deutungsebene von SIE<sub>2</sub> fiel. Auch wenn die Reaktion der Klientin ein individuelles Merkmal ist, könnte die Darstellung ein Hinweis auf eine inhärente Dynamik von Anredewunsch- und Ablehnung sein.

Durch die Ablehnung transformiert sich die Deutung der Anrede SIE: Immer dann, wenn der Wunsch nach einem DU<sub>1</sub> ausgesprochen wird, wird eine Ablehnung dessen mit Distanz und Abgrenzung übersetzt und möglicherweise als Gesichtsverlust erlebt. Dieser Effekt verstärkt sich in asymmetrischen Konstellationen.

## BESONDERE ANREDEKONSTELLATIONEN UND INTERPRETATIONEN

Bei zwei Konstellationen ist die Anredegestaltung inhaltlich und/oder formal stimmig und wird ohne vorhandene oder potentielle Deutungskonflikte von allen Beteiligten rezipiert.

Das ist zum einen das gemeinschaftlich erworbene DU<sub>1</sub> der Familienhelferin AW2 mit ihren KlientInnen (S. 56). Auch wenn bei Gruppenzusammenhängen an neutralen Orten (wie bei der Familienfahrt) häufig ein DU<sub>2</sub> gilt, war hier die Ausgangskonstellation der Hilfe für den Anlass der Fahrt maßgeblich (SIE<sub>1</sub>). Erst die Verbindung zwischen den Erfahrungswelten und das

Gefühl von Vertrauen hat ein Du\_1 ermöglicht.<sup>238</sup>

Dieses Anredeverhältnis ist stabil und reziprok, möglicherweise weil es nicht durch Strategie hergestellt wurde, sondern weil es eine reale Beziehungsqualität ausdrückt.

Stimmig, i.S. von reziprok und nicht hinterfragt, erscheint aber auch das Standard-SIE aller Beteiligten im Kontakt mit Institutionen. Dort scheint Formalität ausschlaggebend und wird von allen implizit und explizit anerkannt. Allerdings illustriert es in besonderer Weise den Befund von HITZLER, dass Fachkräfte von Freien und von Öffentlichen Trägern die Beziehung zueinander intransparent gestalten. Neu ist hier das Ergebnis, dass auch Beziehungsaspekte zwischen FamilienhelferIn und KlientIn gegenüber dem Amt oder anderen Behörden verschleiert werden. Dies geschieht, indem eine reziproke oder nonreziproke Anrede, die ein Du beinhaltet, vor Ort ersetzt wird durch ein reziprokes SIE\_1.

---

## ZUSAMMENFASSUNG UND FAZIT

---

Es lassen sich im Material zwei wesentliche Konzepte unterscheiden: Anrede als *Regulativ* für situative Beziehungsgestaltung und Anrede als *Abbild* für Beziehung. Das *Regulativ* meint Handeln, das auf eine Einzelwirkung zielt und eher situativ gebunden ist. *Abbild* meint, dass symbolische Qualität von Anrede sichtbar und/oder genutzt wird. Beides zieht sich durch die Ergebnisse hindurch.

Die Annahme, dass Anrede als Intervention eingesetzt wird, findet sich in dem vorliegenden Material nur begrenzt bestätigt - je nach Interventionsbegriff.

Beide Fachkräfte erklären ihre Anredeverwendung über Wirkung, die sie damit erzielen wollen. Die intendierte Wirksamkeit steht allerdings in Frage, da es sich eher um unmittelbare und situative Effekte handelt und weder die Distanz noch die Nähe tatsächlich *qualitativ* verändert wird. Anredepronomen werden hier als *Regulativ* genutzt.

---

<sup>238</sup> Auch wenn ein Du\_2 angenommen würde, wäre das kein Widerspruch, da der Wandel vom Du\_2 zum Du\_1 typisch ist - z.B. für Teams, wo ein neues Mitglied in ein Du\_2 aufgenommen wird und sich zwischen Einzelnen ein Du\_1 auf der Basis von persönlichem Austausch entwickeln kann.

In der Wahrnehmung der KlientInnen werden die Anredewechsel möglicherweise als intervenierendes Handeln wahrgenommen, da sie dieses Vorgehen offenkundig nicht hinterfragen, sondern der Fachlichkeit vertrauen, was den entsprechenden Befund von HITZLER bestätigen könnte<sup>239</sup>.

Beides löst jedoch nicht die von MÜLLER<sup>240</sup> beschriebenen Prinzipien von Intervention ein. Lediglich in ausgewählten Fällen könnte sich das nachvollziehen lassen, wofür es aber mehr Informationen bräuchte. Die abgewogene Teamentscheidung einer KlientIn das gewünschte DU abzuschlagen (S. 53), könnte pädagogisch intendiert gewesen sein. Darin kann ein intervenierender *Eingriff* - hier auf der Ebene von Anrede - gesehen werden.

Ein weiterer Fall, in dem Anrede als Intervention im Sinne von *gemeinsamen Handeln* gelten könnte, ist der des Arbeitsbündnisses verbunden mit dem solidarischen DU. Allerdings basiert hier die Wirkung auf der Symbolik, die die Anrede für das Verhältnis zwischen Fachkraft und KlientIn hat. Die Anrede transportiert symbolisch Beziehungsmöglichkeiten, hilft diese zu artikulieren und symbolisch einzulösen. Aber die *Qualität* dieses DU muss durch Handeln eingelöst werden - von beiden Seiten. Dabei hängt das Arbeitsbündnis nicht von der Anrede ab, denn das kann auch mit einem höflichen SIE bestehen. Anrede wird hier als *Abbild* genutzt.

Insgesamt bestätigt sich für die Erhebung die Annahme, dass es ein Wissen um die Wirksamkeit von Anrede gibt. So wird Anrede wie eine Technik angewandt, als Signal - das bis hin zum Fanal geraten kann, wie z.B. beim Entzug eines DU. Das entspricht dem Konzept des Regulativs.

Dieses Wissen zeigt sich aber auch deutlich bei den KlientInnen, denn die DU-Wünsche basieren darauf. Diese könnten als Versuch verstanden werden, die lebensweltliche Interpretation der Beziehung per Anrede zu synchronisieren.

Darüberhinaus könnten diese Versuche aber auch als Impulse gedeutet werden, die Beziehung zu verdeutlichen - im Sinne einer quasi paradoxen Symmetrie. Das wäre z.B. dann der Fall, wenn sich daraus eine nonreziproke Anredekonstellation entwickelt (KlientIn duzt; Fachkraft siezt zurück). Dann bildet diese Nonreziprozität die Asymmetrie des Verhältnisses ab. Damit könnte sich der KlientIn mehr Sicherheit über die Wahrnehmung des tatsächlichen Verhältnisses vermitteln, als eine formale und scheinbare Reziprozität.

---

<sup>239</sup> Hitzler (2012): S. 264.

<sup>240</sup> Müller (2009): 141f.



Und nicht zuletzt hat der Wunsch der KlientInnen für ein Du auch eine gewisse Macht, denn die Fachkraft muss sich dazu verhalten.

Die Befunde der empirischen Forschung zur SPFH bilden sich in diesem Material deutlich ab. Insbesondere die Strategie der Fachkräfte zwischen Problem- und Alltagskommunikation zu wechseln, lässt sich auf das Phänomen des Anredewechsels übertragen<sup>241</sup>. Die permanente situative Aktualisierung der Anrede je nach Thema könnte eine problematische Version davon sein.

Das formelle und höfliche Sie bei den Hilfeplangesprächen im Amt könnte ein Beleg für HITZLERS Befund sein, dass bei der Behandlung schwieriger und gesichtsbedrohender Themen Strategien der Höflichkeit genutzt werden<sup>242</sup>.

Als neuralgische Punkte haben sich in der Analyse von Anredeinterpretationen unklare oder schwammige Deutungen von Nähe und Distanz erwiesen.

Deshalb ist hier eine Unterscheidung zu treffen, die wichtig sein könnte, um die Kontextualisierung von Anredeformen eindeutiger zu machen.

Es ist die Differenzierung innerhalb der Dimension zwischen Nähe und Distanz:

1. *intime* Nähe            ↔    *soziale* Distanz
2. *solidarische* Nähe    ↔    *professionelle bzw. pädagogische* Distanz.

Mit *sozialer* Distanz ist hier Ungleichheit, Aus- und Abgrenzung gemeint. *Professionelle* Distanz steht hier für einen Möglichkeitsraum für pädagogische Beziehung, der einerseits von den Fachkräften zur Verfügung gestellt wird und ihnen andererseits ermöglichen soll, den Alltag der KlientInnen mit Abstand zu sehen<sup>243</sup>. Oder auch, wie PETKO feststellt, eine „...veränderungswirksame Distanz der Fachkraft zu den Klienten und ihrer Situation und einer gleichzeitigen Distanz der Klienten zu ihren eigenen Problemlagen [...]“.<sup>244</sup> Damit wird der Bogen zur *solidarischen* Nähe zwischen Fachkräften und KlientInnen geschlagen, denn das dürfte die Voraussetzung dafür sein, dass KlientInnen eine Distanz zu ihren Problemlagen herstellen können.

---

<sup>241</sup> Petko (2007): S. 164; Hitzler (2012), S. 261

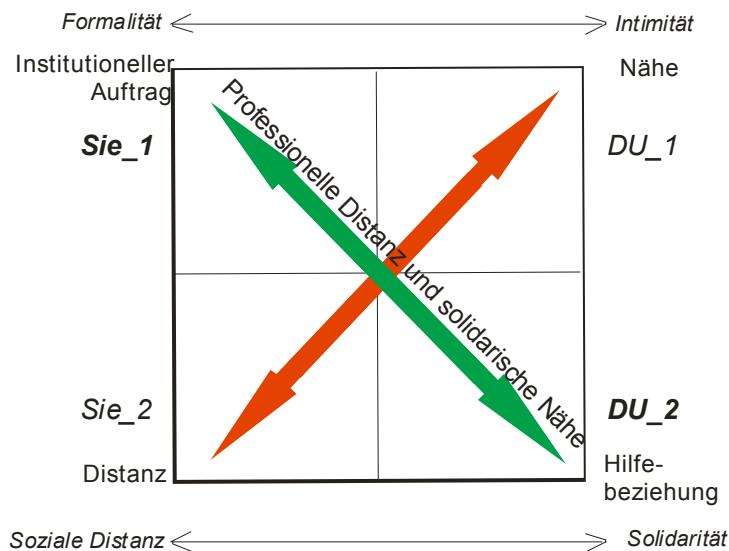
<sup>242</sup> Hitzler (2012): S. 124 f.

<sup>243</sup> vgl. Thiersch (2007): S. 37f.

<sup>244</sup> Petko (2007): S. 164.

Diese Unterscheidung ermöglicht es, die Semantik der Standardanreden mit den Dimensionen des Handlungsfeldes SPFH zu verbinden (Abb. 8).

ABB. 8: ANREDE IN DEN DIMENSIONEN DES HANDELNS IN DER SPFH



Die Begriffe „Institutioneller Auftrag“ und „Hilfebeziehung“ markieren hier die beiden Seiten der professionellen Beziehung zwischen FamilienhelferInnen und KlientInnen.

Unter Institutionellem Auftrag sind hier alle Aspekte gefasst, die zur strukturellen Konstellation gehören - rechtliche und vertragliche Verbindlichkeiten ebenso wie ein möglicher Schutz- und Kontrollauftrag. Die Hilfebeziehung hingegen meint hier die Beziehungsqualität zwischen den Beteiligten, die optimaler Weise in ein vertrauensvolles Arbeitsbündnis mündet.

Die semantischen Pendanten der Standardanreden wurden in dem Schema zu einer Dimension von sozialer Distanz und intimer Nähe verbunden. Sie markieren die beiden Ausprägungen, die entweder unrealistisch (Intime Nähe als Standard) und/oder inadäquat (soziale Distanz/Abgrenzung) für die Hilfebeziehung in der SPFH sind.

Die Übertragung der semantischen Anrede-Dimensionen von Status/Macht und Solidarität auf die Dimensionen sozialarbeiterischen Handelns in der SPFH ermöglicht folgende **Hypothesen**:

- Je stärker die Fachkräfte Probleme thematisieren müssen und/oder direktives Handeln oder Kontrolle daraus ableiten (müssen), desto wahrscheinlicher ist ein formales Sie\_1.

- Je eher die Fachkräfte mit KlientInnen ein Arbeitsbündnis entwickeln können, desto wahrscheinlicher wird ein solidarisches Du\_2.
- Je mehr die Fachkräfte Handlungssicherheit in intimer Nähe suchen, oder je eher Nähe durch beidseitige Vertrautheit entstanden ist, desto wahrscheinlicher ist ein intimes Du\_1.
- Je unsicherer Fachkräfte in ihrem Verhältnis zu den KlientInnen sind und je konfrontativer sich die Beziehung gestaltet, desto wahrscheinlicher wird ein ausgrenzendes Sie\_2.

Daraus lassen sich folgende Schlüsse ableiten:

Formalität und Höflichkeit (Sie\_1) sind der sozialen Distanzierung und Abgrenzung (Sie\_2) vorzuziehen.

Solidarität und Vertrauen (Du\_2), i.S. von Verlässlichkeit, sind intimer Nähe und Vertraulichkeit (Du\_1) vorzuziehen.

Beide Varianten sind vor dem Hintergrund der strukturellen Konstellation von SPFH legitime Optionen des Handelns, weil sie *beiden* Seiten einerseits Schutz bieten durch Höflichkeit (Sie\_1) und andererseits Schutz bieten vor Grenzüberschreitungen durch Intimität mittels solidarischer Anrede (Du\_2).

Die anderen Optionen bieten keine adäquaten Sicherheiten für die Gestaltung von Hilfebeziehung und sind darüber hinaus begrenzt in ihren Möglichkeiten dafür.

---

## FAZIT

---

„Also, ich denk, das is en heißes Thema!“<sup>245</sup>, sagte meine Gesprächspartnerin AW2 gleich zu Beginn des Interviews zur Anrede.

Das ist es auch für mich nach wie vor, auch wenn es sich verändert hat.

Zunächst schien es mir sicher, dass Anrede eine Intervention sein könne. Dann gab es Momente, da sprach alles, was ich fand und dachte, dagegen.

---

<sup>245</sup> (AW2 Zl. 11)

Die Annahme, dass Anrede wirkt, ist durch mehrere Prüfinstanzen gegangen. Dafür war die Beschäftigung mit der Semantik der Anredeformen für mich überaus fruchtbar. Für diesen Moment kann ich sagen: Ja, Anrede wirkt. Aber anders als gedacht.

Denn:

Anrede kann keine Nähe erzeugen; sie kann Nähe (intime und solidarische) *symbolisieren* (auch Dritten gegenüber). Durch ihre *symbolische Kraft* vermag sie auf alle Beteiligten zu wirken - als verbindliche (!) Rahmung einer Beziehung. Diese Symbolik muss aber durch Handeln eingelöst werden. Die Verantwortung dafür trägt im professionellen sozialarbeiterischen Kontext die Fachkraft.

Distanz hingegen kann durch Anrede hergestellt werden - aber nicht durch transparente Beziehungsgestaltung, sondern durch Irritation i.S. von Kränkung. Das ist für fachliches Handeln illegitim.

Ebenso wie Nähe kann auch Distanz mit Anrede symbolisiert werden. Die Herausforderung für eine Fachkraft besteht darin, zu reflektieren, welche Art von Distanz oder Nähe gerade ausgedrückt und interpretiert wird.

In der Anredepraxis der Befragten bildet sich die Widersprüchlichkeit von sozialarbeiterischem Handeln in der SPFH deutlich ab. Dabei kollidieren die strukturelle asymmetrische Konstellation mit Ansprüchen *an* und individuellen Möglichkeiten *in* der Beziehungsgestaltung. Fachliche Haltung und persönliche Grenzen offenbaren sich in der Perspektive auf die KlientInnen und die Problemlagen.

An diesem Thema zeigt sich ein wesentlicher Aspekt professionellen Handelns: Haltung und Transparenz. Transparent sein, für Transparenz sorgen, kann als egalitäres Prinzip verstanden werden. Das zeigt sich im Umgang mit Anredeformen in der SPFH. Dabei ist Transparenz kein pragmatisches Konzept, sondern eine Frage von Haltung.

Haltung hingegen entsteht nach meinem Verständnis als eine lebendige Synthese von Erfahrungswissen, theoretischer Fundierung sowie persönlicher und ethischer Reflexion. Daraus resultiert für mich die Quintessenz dieser Arbeit:

*Anrede reflektieren bedeutet, Haltung reflektieren.*<sup>246</sup>

---

<sup>246</sup> Dank an Dimitri Gargulia für das fruchtbare Gespräch dazu, und an Johanna Schneider für Zeit und Mitdenken sowie für die Ermutigung und alle Hinweise.

## LITERATURVERZEICHNIS

---

Allert, Tilman, Bieback-Diel, Liselotte; Oberle, Helmut; Seyfarth, Elisabeth: *Familie, Milieu und sozialpädagogische Intervention*. Münster (1994).

Amendt, Gerhard: *Du oder Sie. 1945 - 1968 - 1995*. Bremen (1995).

Ammon, Ulrich: *Dialekt, soziale Ungleichheit und Schule*. Weinheim (1972).

Ammon, Ulrich: *Zur sozialen Funktion der pronominalen Anrede im Deutschen*. In: *LiLi Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik*, Bd. 2, Nr. 7, S. 73-88, (1972).

Arbeitsgruppe Schulforschung: *Alltagstheorien von Schülern und Lehrern über Schulversagen*. In: Schön, Bärbel; Hurrelmann, Klaus (Hrsg.): *Schulalltag und Empirie. Neuer Ansätze in der schulischen und beruflichen Sozialisationsforschung*. Weinheim/Basel (1979), S. 172-191.

Auer, Peter: *Kontextualisierung*. URN [www.urn:nbn:de:bsz:25-opus-44895](http://www.urn:nbn:de:bsz:25-opus-44895)  
<http://www.freidok.uni-freiburg.de/volltexte/4489/> (1986); (Download 21.10.2012).

Bayer, Klaus: *Die Anredepronomen Du und Sie - Thesen zu einem semantischen Konflikt im Hochschulbereich*. In: *Deutsche Sprache*, Bd. 3, S. 212-219, (1979).

Böhnisch, Lothar: *Lebensbewältigung*. In: Otto, Hans-Uwe; Thiersch, Hans (Hrsg.): *Handbuch Sozialarbeit Sozialpädagogik*, München (2005), S. 1119-1121.

Böllert, Karin : *Prävention und Intervention*. In: Otto, Hans-Uwe; Thiersch, Hans (Hrsg.): *Handbuch Sozialarbeit Sozialpädagogik*, München (2005), S. 1394-1398.

Brown, Roger; Gilman, Albert: *Die Pronomen der Macht und Solidarität*. In: Wenzel, Ursula; Hartig, Matthias (Hrsg.): *Sprache - Persönlichkeit - Sozialstruktur*. Hamburg (1977 [1960]), S. 245-270.

Buber, Martin: *Ich und Du*. Stuttgart (2008).

Cassirer, Ernst: *Die Philosophie der Aufklärung*. Hamburg (2007 [1932]).

Deutsches Rotes Kreuz (Hg.): *Schutz von Jugendlichen in der Jugendsozialarbeit vor Grenzverletzungen durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter*. Berlin (2006)  
[www.jugendsozialarbeit.de/media/raw/DRK\\_Expertise1.pdf](http://www.jugendsozialarbeit.de/media/raw/DRK_Expertise1.pdf) (Download 28.08.2012)

Dewe, Bernd; Otto, Hans-Uwe: *Profession*. In: Otto, Hans-Uwe; Thiersch, Hans (Hrsg.): *Handbuch Sozialarbeit Sozialpädagogik*, München (2005) S. 1399-1423.

Dörr, Margret; Müller, Burkhard (Hrsg.): *Nähe und Distanz. Ein Spannungsfeld pädagogischer Professionalität*, Weinheim, München (2007).

Flick, Uwe: *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung*. Hamburg (2011).

Flick, Uwe, Kardorff, Ernst von; Steinke, Ines (Hg.): *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Hamburg (2009).

Glaser, Barney G.; Strauss, Anselm L.: *Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung*. Bern (2010 [1967])

Goldbach, Gertrud; Horstmann, Gerhard; Sperber, Werner; Terbuyken, Gregor (Hrsg.): *Ausbildung zur Sozialen Arbeit - eine Handlungswissenschaft auf dem Prüfstand*. Hemmingen (1998).

Gumperz, John J.: *Sprache, soziales Wissen und interpersonale Beziehungen*. In: Quasthoff, Uta (Hrsg.): *Sprachstruktur - Sozialstruktur. Zur linguistischen Theorienbildung*, Königstein/Ts., Bd. 30, (1978 [1976]), S. 114-127.

Habermas, Jürgen: *Theorie des kommunikativen Handelns. Band 1: Handlungsrationalität und gesellschaftliche Rationalisierung*. Frankfurt am Main (1995).

Habermas, Jürgen: *Theorie des kommunikativen Handelns. Band 2: Zur Kritik der funktionalistischen Vernunft*. Frankfurt am Main (1995).

Haye, Britta; Kleve, Heiko: *Die sechs Schritte helfender Kommunikation. Eine Handreichung für die Praxis und Ausbildung Sozialer Arbeit*,

[http://www.ash-berlin.eu/hsl/docs/3016/sechs\\_schritte.pdf](http://www.ash-berlin.eu/hsl/docs/3016/sechs_schritte.pdf), (Download 15.07.2012).

Helming, Elisabeth; Blüml, Herbert; Schattner, Heinz: *Handbuch Sozialpädagogische Familienhilfe*, BMFSFJ - Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.): *Handbuch Sozialpädagogische Familienhilfe*. Stuttgart, (2006).

Hinnenkamp, Volker: *Missverständnisse in Gesprächen. Eine empirische Untersuchung im Rahmen der interpretativen Soziolinguistik*. Opladen/Wiesbaden (1998).

Hitzler, Sarah: *Aushandlung ohne Dissens? Praktische Dilemmata der Gesprächsführung im Hilfeplangespräch*. Wiesbaden (2012).

Hofgesang, Birgit: *Familienhilfe*. In: Otto, Hans-Uwe; Thiersch, Hans (Hrsg.): *Handbuch Sozialarbeit Sozialpädagogik*, München ( 2005).

Klappacher, Christine: *Implizites Wissen und Intuition. Warum wir mehr wissen, als wir zu sagen wissen: Die Rolle des Impliziten Wissens im Erkenntnisprozess*. Saarbrücken (2006).

Kohz, Armin: *Linguistische Aspekte des Anredeverhaltens. Untersuchungen am Deutschen und Schwedischen*. Tübingen (1982).

Kohz, Armin: *Markiertheit, Normalität und Natürlichkeit von Anredeformen*. In: Winter, Werner (Hrsg.): *Anredeverhalten*. Tübingen (1984), S. 25-39.

Kreft, Dieter; Mielenz, Ingrid (Hrsg): *Wörterbuch Soziale Arbeit*. Weinheim (2008).

Kreuzer, Max: *"Das Richtige tun und es richtig machen" Die Methodenfrage in der Sozialen Arbeit im Spiegel von Anforderungen, Hoffnungen und Erfahrungen*. In: Kreuzer, Max (Hrsg.): *Handlungsmodelle in der Familienhilfe*. Neuwied (2001). S. 13-65.

Kreuzer, Max (Hrsg.): *Handlungsmodelle in der Familienhilfe*. Neuwied (2001).

Kruse, Jan; Biesel, Kay; Schmieder, Christian: *Metaphernanalyse. Ein rekonstruktiver Ansatz*. Wiesbaden (2011).

Langhanky, Michael; Frieß, Cornelia; Hußmann, Marcus; Kunstreich, Tim: *Erfolgreich sozial-räumlich handeln. Die Evaluation der Hamburger Kinder- und Familienhilfezentren*. Bielefeld (2004).

Maier-Aichen, Regina: *Scheidung und Scheidungsfolgen*. In: Otto, Hans-Uwe; Thiersch, Hans (Hrsg.): *Handbuch Sozialarbeit Sozialpädagogik*. München (2005), S. 1516-1526.

Messmer, Heinz; Hitzler, Sarah: *Gespräche als Forschungsgegenstand in der Sozialen Arbeit*. In: *Zeitschrift für Pädagogik*, Bd. 54, Nr. 2, März/April, S. 244-260 (2008).

Messmer, Heinz; Hitzler, Sarah: *Interaktion und Kommunikation in der Sozialen Arbeit*. In: Oelerich, Gertrud; Otto, Hans-Uwe (Hrsg.): *Empirische Forschung und Soziale Arbeit*. Wiesbaden (2011), S. 51-64.

Messner, Heinz: *Mediation*. In: Otto, Hans-Uwe; Thiersch, Hans (Hrsg.): *Handbuch Sozialarbeit Sozialpädagogik*, München (2005) S. 1169-1175.

Müller, Burkhard: *Sozialpädagogisches Können. Ein Lehrbuch zur multiperspektivischen Fallarbeit*. Freiburg im Breisgau (2009).

Nonaka, Ikujiro; Takeuchi, Hirotaka : *Die Organisation des Wissens. Wie japanische Unternehmen eine brachliegende Ressource nutzbar machen*. Frankfurt am Main (2012 [1995]).

Oelerich, Gertrud; Otto, Hans-Uwe (Hrsg.): *Empirische Forschung und Soziale Arbeit*. Wiesbaden (2011).

Olk, Thomas: *Abschied vom Experten. Sozialarbeit auf dem Weg zu einer alternativen Professionalität*. München (1986).

Otto, Hans-Uwe; Thiersch, Hans (Hrsg.): *Handbuch Sozialarbeit Sozialpädagogik*, München (2005).



Petko, Dominik: *Handlungsleitende Orientierungen von sozialpädagogischen FamilienhelferInnen*. Göttinger Beiträge zur erziehungswissenschaftlichen Forschung, Bd. 18., Göttingen (1999).

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

Petko, Dominik: *Nähe und Distanz in der sozialpädagogischen Familienhilfe*. In: Dörr, Margret; Müller, Burkhard (Hrsg.): *Nähe und Distanz. Ein Spannungsfeld pädagogischer Professionalität*, Weinheim, München (2007) S. 159-174.

Pluto, Liane: *Partizipation in den Hilfen zur Erziehung.. Eine empirische Studie*. München (2007).

Quasthoff, Uta (Hrsg.): *Sprachstruktur - Sozialstruktur. Zur linguistischen Theorienbildung*, Königstein/Ts., Bd. 30, (1978).

Sabla, Kim-Patrick: *Vaterschaft und Erziehungshilfen. Lebensweltliche Perspektiven und Aspekte einer gelingenden Kooperation*. Weinheim (2009).

Sachweh, Svenja: *"Schätzle hinsitze!". Kommunikation in der Altenpflege*. Frankfurt am Main (2000).

Schmidt-Grunert, Marianne (Hrsg.): *Sozialarbeitsforschung konkret. Problemzentrierte Interviews als qualitative Erhebungsmethode*. Freiburg im Breisgau (2004).

Schön, Bärbel; Hurrelmann, Klaus (Hrsg.): *Schulalltag und Empirie. Neuer Ansätze in der schulischen und beruflichen Sozialisationsforschung*. Weinheim/Basel (1979).

Schütze, Fritz: *Sprache soziologisch gesehen. Band II: Sprache als Indikator für egalitäre und nicht-egalitäre Sozialbeziehungen*. München (1975).

Staub-Bernasconi, Silvia: *Diangose als unverzichtbares Element von Professionalität*. In: *Neue*

*Praxis, Zeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Sozialpolitik*, Nr. 5, S. 530-534, (2005).

Stemmer, Peter: *Normativität. Eine ontologische Untersuchung*. Berlin (2008).

Terbuyken, Gregor: *Sozialpädagogische Familienhilfe II - Untersuchungen von Interventionsstrategien bei in der SPFH arbeitenden SozialarbeiterInnen oder Forschung mit Hindernissen*. <http://eal.terbuyken.net/familienhilfe2.pdf> (Download 20.10.2012).

Terbuyken, Gregor: *Wissen sie, was sie tun? Untersuchungen von Interventionsstrategien bei in der SPFH arbeitenden SozialarbeiterInnen*. In: Goldbach, Gertrud; Horstmann, Gerhard; Sperber, Werner; Terbuyken, Gregor (Hrsg.): *Ausbildung zur Sozialen Arbeit - eine Handlungswissenschaft auf dem Prüfstand*. Hemmingen (1998).

Thiersch, Hans; Grunwald, Klaus: *Lebensweltorientierung*. In: Otto, Hans-Uwe; Thiersch, Hans (Hrsg.): *Handbuch Sozialarbeit Sozialpädagogik*. München (2005), S. 1136-1148.

Thiersch, Hans: *Moral und Soziale Arbeit*. In: Otto, Hans-Uwe; Thiersch, Hans (Hrsg.): *Handbuch Sozialarbeit Sozialpädagogik*. München (2005), S. 1245-1258.

Thiersch, Hans: *Nähe und Distanz in der Sozialen Arbeit*. Dörr, Margret; Müller, Burkhard (Hrsg.): *Nähe und Distanz. Ein Spannungsfeld pädagogischer Professionalität*. Weinheim, München (2007), S. S. 29-45.

Wenzel, Ursula; Hartig, Matthias (Hrsg.): *Sprache - Persönlichkeit - Sozialstruktur*. Hamburg (1977).

Witzel, Andreas: *Verfahren der qualitativen Sozialforschung. Überblick und Alternativen*., Frankfurt (1982).

Witzel, Andreas: *Das problemzentrierte Interview*, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:01114-fqs0001228>, in: [www.ssoar.de](http://www.ssoar.de) – Social Science Open Access Repository, (Download 07.06.2012), (2000).