

ZUR VERWENDUNG DES PROFESSIONELLEN NARRATIVS IM AUSBILDUNGSDISKURS

The education of prospective professionals of social work is mostly carried out through narrations on clients. Specific features of professional narrative are highlighted in an excerpt of a tutorial from a narratological perspective. Also, the relationship management between narrator and recipient is examined from an interactionist point of view.

1. Einleitung

Die Arbeit an Fällen¹⁴, mit denen Professionelle der Sozialen Arbeit befasst sind, vollzieht sich in nicht unerheblichem Maße im Reden über diese Fälle. Es findet gewöhnlich statt in Fallbesprechungen und Supervisionsitzungen, die eigens anberaumt werden, aber auch in informellen Situationen und bei sich zufällig ergebenden Gelegenheiten (etwa: „Küchengespräche“). Ferner in Situationen, in denen gegenüber Vorgesetzten Stellung bezogen werden muss, in Verhandlungssituationen mit anderen sozialen Einrichtungen, mit Behörden usw. Ein weiterer wichtiger sozialer Ort des Redens über

¹⁴ Um die problematischen und zumeist komplizierten Lebenslagen von Klienten für Sozialarbeiter/-innen bearbeitbar zu machen, werden sie nach professionellen, institutionellen und vor allem rechtlichen Relevanzgesichtspunkten zu „Fällen“ gemacht – das heißt, sie werden nach bestimmten Merkmalen Kategorien zugeordnet, die wiederum bestimmte Bearbeitungsschritte nahe legen, erforderlich machen usw. Zur Konstitution von Fällen in der Sozialarbeit siehe auch Hitzler/Messmer (2008, S. 249ff.)

Klienten ist das zwischen erfahrenen Professionellen¹⁵ und Berufsnovizen geführte Anleitungsgespräch¹⁶.

Für solche Gesprächsaktivitäten, in denen Professionelle der Sozialen Arbeit über "ihren" Fall reden, in denen sie also anderen Probleme, die bestimmte Klienten haben (oder bereiten) schildern, verwende ich den Begriff des professionellen Narrativs. Ich beziehe mich damit auf Äußerungen, in denen Professionelle biografische Situationen von Klienten, deren Identitätsausstattung, Verlaufskurvenentwicklung¹⁷, Alltags- und Familienleben, Handlungsweisen usw. präsent machen. Ich beziehe mich damit ferner auf Gesprächsaktivitäten, mit denen sie „ihre“ Erfahrungen mit Klienten und die Geschichte, die sie mit ihnen gemeinsam haben¹⁸, wiedergeben (einschließlich ihrer Sichtweisen darauf). Dieser Beitrag befasst sich mit dem professionellen Narrativ in Anleitungsgesprächen, einem Kommunikationstyp, der von besonderer Bedeutung für die Heranführung von Berufsnovizen an Arbeitsabläufe und Relevanzstrukturen der Sozialarbeitsprofession ist.

Die Untersuchung narrativer Gesprächsaktivitäten in Ausbildungsdiskursen eröffnet Einblicke in kommunikative Anschlussprozesse von Berufsnovizen an Standards professionellen Handelns sowie in die kommunikativen Konstruktionsprozesse der „Objekte“ professioneller Zuständigkeit als Sozialarbeiter/-in. Darüber hinaus eröffnen sich Einblicke in die Zusammenhänge zwischen Narration und Institution. Diesen Aspekten kann im Rahmen dieses Beitrags allerdings nur ansatzweise und exemplarisch anhand eines Ausschnittes aus einem längeren Narrativ nachgegangen werden.

¹⁵ Mit der Bezeichnung „Professionelle“ beziehe ich mich auf ein besonderes *role set* im Handlungsfeld der Sozialen Arbeit. Es besteht nicht allein aus der Mitgliedschaftsrolle in einer Sozialbehörde und Arbeitsorganisation und nicht nur aus der Rolle der Sozialarbeiterin, die für bestimmte Klienten zuständig ist, sondern auch aus der Funktionsrolle einer Anleiterin, die mit der Ausbildung einer Berufsnovizin betraut ist.

¹⁶ Mit diesem Gesprächstyp befasse ich mich im Rahmen des IDS-Projektes „Professionelles Handeln in der Interaktion“. Ich stütze mich dabei auf ein Gesprächskorpus von 18 Audioaufnahmen aus seiner Sozialbehörde (Jugendamt).

¹⁷ Das Konzept der Verlaufskurve bezieht sich auf Problemlagen und Leidensprozesse, die sich der aktiven Bewältigung durch die Betroffenen selbst entziehen; zu diesem Konzept siehe Schütze (1995).

¹⁸ Zur interaktionsgeschichtlichen Betrachtungsweise von Professioneller-Klient-Beziehungen siehe Riemann (2000).

Die kommunikative Entfaltung eines professionellen Narrativs ist als wirklichkeitserzeugender Vorgang, der zentrale Handlungsrelevanzen des Arbeitsfeldes reflektiert und reproduziert, anzusehen. Die Entfaltung eines auf Klienten bezogenen Narrativs ist ein Vorgang der Falletablierung und der Identitätskonstruktion, bei dem allerdings die Person, um deren Identität es geht, nicht anwesend ist. Die Identität des Klienten bzw. die Fallproblematik wird dargestellt aus der Erfahrungsperspektive eines Dritten. Es geht bei der kommunikativen Entfaltung eines professionellen Narrativs aber nicht allein darum, den Fall oder den Klienten als solchen präsent zu machen. Mit den narrativen Gesprächsaktivitäten wird immer auch die eigene Identität als professionell Handelnder entfaltet, und zwar in Bezug auf ein situiertes Gegenüber. Das heißt für Ausbildungsdiskurse: Indem ein klientenbezogenes Narrativ entfaltet wird, wird auch die spezifische soziale Eigenschaft, in der erzählt wird, sichtbar gemacht, also die Identität als professionell Handelnde/-r entfaltet. Desgleichen wird kenntlich gemacht, dass es bestimmte soziale Eigenschaften des Hörers oder der Hörerin sind, die es angebracht erscheinen lassen, das Narrativ in genau der vorliegenden Realisierungsweise darzubieten.

Unter Einnahme einer interaktionistischen Sichtweise sollen hier einige Gestaltungsbesonderheiten des professionellen Narrativs identifiziert und analytische Beobachtungen zu ihrer Funktionalität im Ausbildungsdiskurs angestellt werden. Da beim Erzählen stets mehr geschieht, als zurückliegende Ereignisse darzustellen [vgl. Lucius-Hoene/Deppermann, 2004], wird außerdem danach gefragt, worin dieses „Mehr“ bei der Entfaltung eines professionellen Narrativs besteht.

Ich stelle im Folgenden zunächst einen Ausschnitt aus einem längeren Narrativ vor. Ich präsentiere ihn segmentiert und mit äußerungsstrukturellen Beschreibungen versehen (Kap. 2). Anschließend zeige ich Gestaltungsbesonderheiten des professionellen Narrativs im Ausbildungsdiskurs auf. Zur Bestimmung dieser Spezifika stelle ich Beobachtungen auf erzähltheoretischen Analysedimensionen an (Kap. 3). Anschließend gehe ich auf beziehungskonstitutive Vorgänge, die im Vollzug narrativer Gesprächsaktivitäten realisiert werden, ein.

2. Gesprächskontext und Gesprächsausschnitt.

Der Ausschnitt ist einem Anleitungsgespräch entnommen, in dem es um einen Fall geht, mit dem Jugendämter häufig zu tun haben – der Rege-

lung des väterlichen Umgangsrechts mit dem Kind oder den Kindern nach Trennung der Eltern. Im Gesprächsausschnitt werden Familienprobleme dargestellt, die es schon vor der Trennung gab (finanzielle Schwierigkeiten). Die Professionelle spricht hauptsächlich über den Vater und dessen Reaktionsweise darauf, dass er von ihr auf Geldprobleme angesprochen wurde.

Vorausgegangen sind ausführliche Darstellungen zur Lebenssituation des mittlerweile getrennt lebenden Elternpaares. Außerdem hatte die Sozialarbeiterin (im Transkript Sprecherin A) ihre Adressatin, eine Praktikantin (Sprecherin P), über den Entwicklungsstand des jüngsten Sohnes (für ihn ist das väterliche Umgangsrecht zu klären) und den eines älteren Sohnes orientiert. In ihren Aktivitäten zur Darstellung der Lebenssituationen der einzelnen Familienmitglieder hatte A verschiedene Problemfelder angesprochen¹⁹.

Die Fallbesprechung, in deren Verlauf die hier wiedergegebenen narrativen Aktivitäten vollzogen werden, wird mit der Praktikantin zur Vorbereitung auf eine bevorstehende Verhandlung vor dem Familiengericht durchgeführt. In der anstehenden Verhandlung muss die Falldarstellerin (und Anleiterin) damit rechnen, als zuständige Sozialarbeiterin eine Stellungnahme zu der Fallproblematik abgeben zu müssen. Dass die Fallbesprechung zwischen Anleiterin und Praktikantin auch der Vorbereitung auf diese Verhandlungssituation dient, wird in dem hier abgedruckten Ausschnitt zwar nicht thematisiert, ist aber für den narrativen Vergegenwärtigungsprozess des Falles nicht unerheblich.

Der Ausschnitt²⁰ beginnt mit einer globalen Kennzeichnung eines weiteren Problems durch Sprecherin A (Segment 1). Es folgen Gesprächsaktivitäten, die im Wesentlichen Verhandlungen wiedergeben, die zwischen A (in ihrer Funktion als zuständige Sozialarbeiterin) und der Klientenpartei (hier dem Vater) bezüglich dieses Problems geführt wurden (Segment 2). Auf die Wiedergabe von Auseinandersetzungen mit dem Vater folgt eine auf die Familienproblematik bezogene Gesamtevaluation (Segment 3). Daran schließt sich eine narrative Aktivität an, die aktuelle Veränderungen in der Lebenssi-

¹⁹ In der Sozialarbeitspraxis werden solche Gesprächsverläufe auch als Fallbesprechung bezeichnet; ausführlicher hierzu Riemann 2000, Kap. 5.

²⁰ Das Gespräch wurde nach GATT 2-Konventionen transkribiert (siehe: Gesprächsforschung - Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion (ISSN 1617-1837). Ausgabe 10 (2009), Seite 353-402 (www.gespraechsforschung-ozs.de)).

tuation der Klientenpartei (jetzt der Mutter) zum Gegenstand hat und somit einen neuen thematischen Fokus eröffnet (Segment 4).

Segment 1: Benennung eines weiteren Problems (finanzielle Schwierigkeiten)

360 A °hh was immernoch_n RIEsengroßes THEma zwischen diesen eltern gewesen is-

361 A is das thema GELD.

362 A also des äh ham wir ja ganz OFT;

363 A dass das bei unseren familien_n THEma is;

364 A aber in DIEser familie-

365 A (1.66) °hh der ARbeitet ja-

366 A schon seit VIElen vielen JAHren-

367 A in einer SEHR renommierten FIRma,

368 A un hat eigentlich auch_n gutes EINKommen,

369 A (1.45) aber_s hat (.) IMmer;

370 A es hat (.) IMMER-

371 A (0.43) am GELD gehapert;

372 A so das immer irgendwie GROSSeltern noch ZUSchießen mussten,

Dieser Gesprächsstelle sind ausführliche Erläuterungen zu „Beziehungsgeschichten“ (so die Anleiterin wörtlich in der nicht abgedruckten Gesprächspassage) zwischen Eltern und Kindern vorausgegangen. Nach kurzer Pause schließt sie nun in Z. 360 mit einer Äußerung an, mit der sie ein bisher noch nicht erwähntes Problemfeld zwischen den Eltern benennt (das thema GELD). Dass dieses Thema von besonderer Brisanz in der Familie ist, markiert ihre vorausgeschickte Qualifizierung als immernoch_n RIESENgroßes thema zwischen diesen eltern gewesen is-. Mit dem Hinweis auf das häufige Vorkommen von „Familienthemen“ im Zuständigkeitsbereich des Jugendamtes wird die besondere Bedeutung solcher familiengeschichtlich verankerter Themen- bzw. Problembestände für das sozialarbeiterische Handeln herausgestellt. Angeschlossen sind dann Gesprächsaktivitäten, in denen A Erklärungen dafür liefert, warum das Thema Geld in dem konkreten Fall ein „Familienthema“ war (Z. 365–372). Sie beschreibt die Familiensituation als eine, in der es trotz guter Einkommensverhältnisse ständig finanzielle Engpässe gab und in der Großeltern finanzielle Unterstützung leisten mussten.

Segment 2: Darstellung des Ereigniskontextes, in dem die Sozialarbeiterin sich mit finanziellen Schwierigkeiten der Familie befassen musste und Wiedergabe der Verhandlungen dieses Problems mit dem Vater

- 373 A °h als wir dann ne stationäre MASSnahme für den großen jungen hatten-
- 374 A °h ähm:: (.) die ELtern werden ja dann überprüft,
- 375 A ob se a[ufgru]nd ihres einkommens sich an den kosten beTEIlligen können,
- 376 P [hm_hm,]
- 377 A dem [WAR so,]
- 378 P [KÖNNten_se,]
- 379 A die MUSSten sich beteiligen,
- 380 A °h dann ham die mir erKLÄRT,
- 381 A mh_mh,
- 382 A also wenn das SO is,
- 383 A ne,
- 384 A °h (0.72) ((Sprecherin klatscht in die Hände)) (0.36) tut uns LEID,
- 385 A also wir sehen EIN,
- 386 A hm da MUSS was passIERen-
- 387 A der kann ned mehr zuHAUse bleiben-
- 388 A aber DAS können wir uns nicht LEISTen,
- 389 A °h DANN,
- 390 A werden wir SCHIcken-
- 391 A das kind nach u es A,
- 392 A da gibt_s irgendwelche verWANDten-
- 393 A beKANNten-
- 394 A dann muss_er halt DA hin;=ne
- 395 P hm_hm,
- 396 A SO.
- 397 A °h ähm::-
- 398 A (1.04) DANN,
- 399 A habe ich versUCHT-
- 400 A mit der familie zu erARbeiten,
- 401 A °h ähm::-
- 402 A dass sie sich vielleicht mal an einer SCHULDner (.) beratung WENden,
- 403 A um vielleicht auch mal ihre finanziellen geSCHICHten in: den GRIFF zu kriegen,
- 404 A <<veränderte Stimme> was ich DANN erlebt hab >,

- 405 A (1.15) ((schnalzt)) <<veränderte Stimme> es Taten sich ABgründe auf;
- 406 A [der VATER]hat mir erKLÄRT >;
- 407 P [((lacht))]
- 408 A (0.67) frau BERger;
- 409 A (0.39) °hh <<veränderte Stimme> bisHER ham wir sehr gut mit_nander geARBEitet;
- 410 A bisher fand ich sie auch sehr symPATHisch;
- 411 P ((lacht sehr leise))
- 412 A aber (.) DIEser (.) SATZ hätte jetzt NICHT KOMmen dürfen;
- 413 A °h sie wollen MICH ja wohl nicht ALlen ernstes-
- 414 A (.) ICH WEISS;
- 415 A (.) welche sorte von leuten in ne SCHULDnerberatung gehen;
- 416 A °h un mit DIEsen LEUten wollen_se MICH aber bitte ned in einen topf schmeißen;
- 417 A ne > ,
- 418 A (0.49) der is (.) VÖLLIG AUSgerastet.
- 419 A (.) VÖLLig ausgerastet;
- 420 A der war (.) Überhaupt_ned_mehr bei sich.
- 421 A (2.79)
- 422 P ((lacht))
- 423 A (.) <<behaucht> oKAY > ,
- 424 A h° (1.75) die sind NIEmals in einer SCHULDnerberatung angekommen,
- 425 A (.) sie (0.35) ham NIEmals irgendwie des: ne finanzielle AUSstattung gehabt-
- 426 A wo se irgendwie äh: mitte des monats noch geWUSST hätten,=ne wie se (.) bis zum ENde des monats KOMmen,
- 427 A also pf: h° HEFTig.
- 428 A HEFTig;
- 429 A aber an dem punkt-
- 430 A (.) WEnig einsehen-
- 431 A WEnig EINsehen;
- 432 P hm_hm;
- 433 P des fanden_se dann normAL irgendwie ne,
- 434 (0.99)
- 435 A ((schnalzt))
- 436 (1.03)
- 437 A äh d (.) aus IHrer sicht gab_s immer gute beGRÜNdungen,=ne warum des GELD [ned r]leicht ne?

- 438 P [hm_hm,]
- 439 A (.) also des MUSSte dann irgendwie noch das teure AUto abbezahlt werden-
- 440 A °h (.) des MUSSte aber jetzt abbezahlt werden WEIL,
- 441 A °h wenn man des jetzt verKAUFT hätte,
- 442 A °h dann HÄTte man da irgendwie kein VORteil von gehabt;
- 443 A ich kriegs gar ned mehr gAnz zuSAMmen;
- 444 A da gab_s irgendwelche versICHerungen,
- 445 A °h die jetzt ned geKÜNdigt werden konnte-
- 446 A weil dann der RÜCKkaufswert irgendwie <<Knarrstimme> äh: > also es GAB-
- 447 A (.) zu ALLEM POSTen-
- 448 P hm_hm,
- 449 A °h DIE man jetzt hatte-
- 450 A mit ihnen:-
- 451 A SO-
- 452 A erARbeitet-
- 453 A äh d an DEM könnten_se SPAreN-
- 454 A an DEM könnten_se sparen-
- 455 A gab IMmer irgendwas-
- 456 A °h was aus DEren sicht dafür sprach-
- 457 A dass man NED dafür (.) spar_n (.) daRAN sparen kann.
- 458 A (1.08)
- 459 P <<lachend> h° >
- 460 A (0.33) ach JA;
- 461 P <<lachend> hm hm >;
- 462 (1.19)
- 463 A °hh
- 464 (1.11)
- 465 A JO.

Der globalen Kennzeichnung eines weiteren Problemfeldes (das thema GELD) und den daran angeschlossenen Hintergrundinformationen zur Problemanifestation folgt eine Art Belegerzählung. A schildert darin einen sozialbehördlichen Anlass, mit der Familie über Geld zu reden (Z. 373–379). Die Eltern sollten sich – wie sozialhilferechtlich vorgesehen – finanziell an einer sozialpädagogischen Maßnahme für den ältesten Sohn beteiligen. Weiter geht aus der Belegerzählung hervor, dass sich die Eltern hinsichtlich der vorgesehenen Maßnahme zwar einsichtig gezeigt haben, ihr finanzielle Beteiligung

daran aber abgelehnt haben, und zwar mit der Begründung, dass sie es sich finanziell nicht leisten können. Zur Abwehr des sozialbehördlichen Ansinnens haben sie außerdem eine Alternativlösung präsentiert, sie sollte darin bestehen, dass der Sohn zu Verwandten in den USA geschickt wird (Z. 380–396).

Die Belegerzählung der A gibt dann ihren Versuch wieder, das Ehepaar dafür zu gewinnen, eine spezialisierte Hilfeinrichtung (Schuldnerberatung) in Anspruch zu nehmen, nachdem die Klientenpartei eine Kostenbeteiligung abgelehnt hatte (Z. 397–424). In diesem Zusammenhang gibt sie auch wieder, wie der Vater auf dieses Ansinnen reagiert hat. Dieser Teil der Gesprächswiedergabe wird eingeleitet mit Äußerungen, die kommunikative Handlungen des Vaters in ihrer Wirkung auf A charakterisieren, und zwar mit Mitteln des andeutungshaften Sprechens (Z. 404–405). Das Situationserleben der A wird dann als eines beschrieben, das durch die Reaktionsweise des Vaters äußerst prekär wurde. Sein Verhalten charakterisiert A mittels Wiedergabe wörtlicher Rede. Den zitierten Äußerungen lässt sich entnehmen, dass der Vater A gegenüber bislang eine wertschätzende Haltung inne hatte, diese aber aufgrund des ergangenen Vorschlags der Sozialarbeiterin nicht aufrechterhalten kann oder will.

Den zitierten Äußerungen lässt sich ferner entnehmen, dass das Ansinnen der A Selbstwertgefühle des Vaters verletzt hat, weil er sich dadurch mit einer Klientel gleichgesetzt sah, der er sich selbst nicht zurechnet bzw. der er von anderen nicht zugerechnet werden möchte. A schließt dann mit Äußerungen an, die das Verhalten des Vaters in der damaligen Situation insofern negativ qualifizieren, als sie es als ein Verhalten beschreiben, dem es an Selbstbeherrschung mangelte und bei dem innere Erregtheit in überzogener Weise und gleichsam kopflos ausagiert wurde (Z. 418–420). Das Ergebnis ihres Versuches, die Klientenpartei zur Schuldnerberatung zu schicken, benennt A dann in abkürzender Weise. Die narrative Wiedergabe der Auseinandersetzung um die Inanspruchnahme der Schuldnerberatung schließt sie ab mit dem Hinweis, dass es nicht zu einem Aufsuchen dieser Hilfeinrichtung gekommen ist (Z. 424).

Weiter kennzeichnet A den Umgang mit Geld als Dauerproblem der Familie (Z. 425–428) und schließt mit Äußerungen an, die das familieninterne Problembewusstsein hinsichtlich der finanziellen Verhältnisse charakterisieren. A beschreibt die Klientenpartei als nicht einsichtsfähig in dieser

Angelegenheit (Z. 429–437). Daran schließen sich wieder narrative Aktivitäten an, aus denen hervorgeht, wie sich der Vater zu den Finanzproblemen argumentativ verhalten hat (Z. 439–465). A gibt zu erkennen, dass sie sich nicht mehr exakt an die Rechtsfertigungsargumentation des Vaters erinnern kann, gleichwohl macht sie mit der Wiedergabe klientenseitiger Begründungsfiguren deutlich, dass es verschiedene Ausgabeposten gab, die in der Familie – bei bestehenden finanziellen Engpässen – als nicht aufhebbar interpretiert wurden.

Segment 3: Summarische Einordnung der Familienprobleme im Handlungstabelleau der Sozialbehörde

- 466 A h° (1.5) ((schnalzt)) also sch:PANNende faMIlienge-
schichte-
- 467 A sch (.) geschichte die uns: seit VIElen jahren be-
gleitet-
- 468 A un au noch viele jahre beGLEIten WIRD.
- 469 P <<p> hm_hm >-
- 470 A °h ähm:-

Die narrativen Aktivitäten zu den Geldprobleme der Familie werden abgeschlossen mit einer Kennzeichnung der besonderen Brisanz der Familienverhältnisse sowie mit einer Typisierung der Familie als chronifizierter Problemfall im Zuständigkeitsbereich der Sozialbehörde.

Segment 4: Wiederaufnahme des übergeordneten thematischen Rahmens der Fallbesprechung

- 471 (1.03)
- 472 A die MUTter MUSS jetzt-
- 473 A <<Knarrstimme> äh > (.) aus der wohnung RAUS,
- 474 A die wohnung wird verk=
- 475 A =äh nein ANdersrum.
- 476 A die WOHNung wird verKAUFT.

In diesem Transkriptionsausschnitt ist zu beobachten, dass A die Zeitperspektive und den thematischen Fokus wechselt. Nach ihren Ausführungen

zu dem „Riesenthema“ Geld und den weiter zurückliegenden Interventionsversuchen der Sozialarbeiterin kommt A wieder auf die aktuelle Lebenssituation der Mutter zu sprechen. Diese Lebenssituation war bereits vorher unter verschiedenen Aspekten ein zentrales Thema, hier nun spricht A speziell die Wohnsituation der Mutter an.

3. Merkmale des professionellen Narrativs in erzähltheoretischer Perspektive

Anhand des Ausschnitts aus einer längeren Fallbesprechung zwischen einer erfahrenen Sozialarbeiterin und einer Praktikantin sollen im Folgenden Besonderheiten des professionellen Narrativs im Ausbildungsdiskurs aufgezeigt werden. Ich orientiere mich dabei an den Analysedimensionen, die von Quasthoff/Becker [Quasthoff/Becker, 2004: 3f] in Anlehnung an Ochs/Capps [Ochs/Capps, 2001] zur Beschreibung von Narrativen als kontextualisierte Aktivitäten vorgeschlagen wurden. Unterschieden werden dort die Dimensionen a) der interaktiven Produktion der Erzählung (*tellership*), b) ihrer Relevanz bzw. ihres Erzählwertes für die Adressatin (*tellability*), c) der Verwobenheit mit der laufenden Interaktion (*embeddedness*), d) der temporalen und kausalen Verknüpfung zurückliegender Ereignisse (*linearity*) sowie e) der moralischen Haltungen und kulturellen Wertorientierungen, die im Erzählprozess kommuniziert werden (*moral stance*).

a) Zur interaktiven Produktion der Erzählung: Fallinvolviertheit als Grundlage expansiver Narrationsaktivitäten, Hörerseitiger Nachvollzug der Fallperspektivierung und Zitate als Mittel der Konstruktion einer Klienten-Identität, die sich der sozialarbeiterischen Einmischungen sperrt

In der Sichtweise der neueren Narrationsforschung werden Erzählhandlungen als interaktive Hervorbringung bzw. als *joint venture* und als Kontextualisierungsprozess betrachtet [vgl. Quasthoff/Becker, 2004: 2]. Es wird betont, dass am Erzählprozess mehr als eine Person beteiligt ist, dass der Erzähler sich an Wissensvoraussetzungen und Situationserwartungen des Adressaten orientiert, dass der Erzählvorgang durch Hörerreaktion gesteuert wird und es durchaus mehrere Sprecher geben oder der Erzähler sich mit der „Stimme“ anderer äußern, Handlungsperspektiven anderer „zum Sprechen“ bringen kann. Betrachtet man die oben vorgestellten Gesprächsverlauf unter

dem Aspekt der interaktiven Hervorbringung sind folgende Realisierungsbesonderheiten festzustellen:

Fallinvolviertheit als Narrationsgrundlage: Die Autorenschaft des Narrativs liegt bei der Sprecherin A, der Sozialarbeiterin, die mit dem Fall, über den sie berichtet, gut vertraut ist, und die mit P ein Anleitungsgespräch führt. Für den Ausschnitt wie für das Gesamtnarrativ gilt, dass das Innehaben des expandierten Rederechts auf Seiten der A mit situationsspezifischen Erfordernissen des Präsentmachens eines Falles korrespondiert. Das ausgedehnte Entfalten der narrativen Gesprächsaktivitäten ist angelegt in der Funktionsrolle der Anleiterin: für die Vermittlung der Anforderungs- und Wirklichkeitsstrukturen des Arbeitsfeldes ist die narrative Fallpräsentation die zentrale kommunikative Strategie. Die Präsentation des klientenbezogenen Narrativs ist aber auch funktional dafür, sich als zuständige Sozialarbeiterin für eine gerichtliche Verhandlungssituation zu wappnen. Als Erzählstimulus und als Orientierungsrahmen für den Aufbau des Narrativs fungieren dabei

- spezifische Annahmen über Verstehensvoraussetzungen und Lernerfordernisse der Berufsnovizin,
- die eigene Involviertheit in den Fall, also die gemeinsame Interaktionsgeschichte mit der Familie und das im Kontakt mit Familienangehörigen selbst erlebte (man könnte hier auch von eigener Fallbetroffenheit als Professionelle sprechen).

Hörerseitiger Nachvollzug der Fallperspektivierung: An der Entfaltung der Erzählung ist P mit einer Reihe spezifischer Aktivitäten beteiligt: mit Rezeptionssignalen (Z. 376, 395, 432, 438, 448, 461, 469) und Lachen (Z. 407, 411, 422, 459, 461) sowie mit expliziten Verstehensdokumentationen²¹ (Z. 378, 433). Diese in der Gesprächsposition der Zuhörerinnen erfolgenden Reaktionen sind auf vorausgegangene narrative Aktivitäten der A bezogen. Sie bekunden Interesse an dem Narrativ, zeigen, dass die berichteten Vorkommnisse und Komplikationen der Fallgeschichte verstanden worden sind und dass die im Erzählfluss eingenommene Perspektive auf den Fall von ihr nachvollzogen bzw. geteilt wird. Kurzum: Sie zeigt an, dass sie um ein Sich-in-den-Fall-hineindenkendes-Zuhören bemüht ist bzw. dazu imstande ist.

²¹ Zum Konzept der Verstehensdokumentation siehe Deppermann et al. (2010)

Konstruktion einer Klienten-Identität, die sich der sozialarbeiterischen Einmischung sperrt: Für die narrative Fallpräsentation sind Bezüge auf Identitäten nicht Anwesender, also auf Klienten bzw. auf Problembetroffene, essentiell. Deren Identität kann für die Zwecke eines Anleitungsgesprächs mittels Zuschreibung sozial relevanter Eigenschaften und im Gebrauch sozialer Kategorisierungsmittel²² präsent gemacht werden. In dem hier behandelten Gesprächsausschnitt wird die Identität des nicht anwesenden Klienten zudem konstruiert, indem die Anleiterin ihn in Zitatform sozusagen selbst zu Wort kommen lässt.

Wie am Transkriptionsausschnitt gesehen, greift A mehrfach zum Darstellungsverfahren der Wiedergabe direkter Rede. Indem A klientenseitige Äußerungen, die im Gespräch mit der Sozialarbeiterin gefallen sind, zitiert, charakterisiert sie Interaktionsstandpunkte und Handlungsrationalität des Vaters in der zurückliegenden Gesprächssituation charakterisieren. So wie der Klient im Anleitungsgespräch „zu Wort kommt“ durch die Anleiterin, wird die Betroffenenperspektive aber nicht neutral oder als sozial akzeptierte präsent gemacht, sondern als Perspektive, der das Potential zum Durchkreuzen sozialarbeiterischer Absichten und Problembearbeitungsbemühungen inhärent ist.

b. Zum Erzählwert: Fallspezifika und Bearbeitungsprotokolle als Lerninhalte

Die interaktive Entfaltung eines Narrativs erfolgt in der Annahme oder Überzeugung, dass das Narrativ für den oder die Adressaten von besonderem Interesse, von besonderem Nutzen usw. ist. Fragt man nach dem Erzählwert oder der besonderen Bedeutung, die das von A Dargestellte für P hat, ist man auf die je besonderen Beteiligungsrollen und auf den institutionellen Kontext, in dem die Fallbesprechung stattfindet, verwiesen. Das Narrativ wird einer Berufsnovizin präsentiert, einer Praktikantin, die über intensive Fallbesprechungen in die Arbeitsabläufe und in den professionellen Umgang mit Klientenproblematiken einsozialisiert werden soll. Eben dieser Kontext des Einsozialisierens in Sichtweisen auf Fallproblematiken und in deren institutionell „stimmige“ Handhabungsweisen ist konstitutiv für die Relevanz und den Erzählwert, den das Narrativ für die Adressatin hat.

In diesem Kontext sind professionelle Narrative funktional dafür, Prototypisches zu verdeutlichen. Für die Berufsnovizin besteht der Wert

²² Zu diesem Konzept siehe Hausendorf (2000).

des Narrativs – seine Lerninhalte oder auch Instruktionsgehalte – nicht allein darin, in die besonderen Problematiken und Verwicklungen eines Falles eingewiesen zu werden. Sicherlich liegt in der Wiedergabe des Gespräches mit dem Familienvater ein Erzählwert, der in der Dramatik und Absurdität des singulären Ereignisses besteht. Er besteht aber auch in dem Bearbeitungsschema, das A an diesem Fall demonstriert. Die narrative Präsentation des konkreten Falles besitzt für die Berufsnovizin also auch eine Signifikanz in Bezug auf allgemeine Bedingungen sozialarbeiterischer Fallbearbeitung. Mit anderen Worten: Über die konkrete Klientenproblematik hinaus hat das Narrativ für die Berufsnovizin auch insofern einen Erzählwert als es fallübergreifende Implikationen aufweist und Lernen am Fallbeispiel stimuliert²³.

So kann das Gesamt-Narrativ, dem die oben wiedergegebene Passage entnommen ist, als ein Lehrbeispiel über komplizierte und prekäre Familienverhältnisse, mit denen man es in der ausbildenden Sozialbehörde gewöhnlich zu tun hat, angesehen werden. Dass in eben diesem Sinne die Falldarstellung verstanden werden soll, zeigt sich gleich im Anschluss an die globale Kennzeichnung des Familienproblems durch A (in Z. 362–363). Der dann folgende Kommentar von A (also des äh ham wir ja ganz OFT dass das bei unseren familien_n THema is) verweist auf eine gewisse Vorkommenshäufigkeit von Fällen, in denen die Geldproblematik ein „Familenthema“²⁴ darstellt.

Die Globalevaluation im Anschluss an die narrativen Aktivitäten zur Darstellung der fallspezifischen Probleme im Umgang mit Geld (Z. 466–470) erfolgt unter expliziter Verdeutlichung des Erzählwertes als sch: PANNende faMIliengschichte- (Z. 466). Außerdem hebt A den Aspekt der Problemchronifizierung und einer daraus resultierenden Dauerhaftigkeit institutionellen befasst Seins mit der Klientenpartei hervor.

²³ Wie schon gesagt, gibt es dafür, was bei der Praktikantin tatsächlich «ankommt», dafür, wie Bedeutungsimplicationen und Sinngebungsfunktionen des Narrativs von ihr auf- und übernommen werden, im Gesprächsverlauf durchaus Hinweise. Aufschlussreich sind hier nicht nur die Rezeptionssignale, die Verstehensleistungen signalisieren, sondern auch ihre Nachfrage in Z. 378 sowie ihr Lachen an mehreren Stellen. Es dokumentiert sich darin ein Mitdenken als partiell schon einsozialisierte Berufsnovizin.

²⁴ Diese Kategorie wird von Sozialarbeitsprofessionellen verwendet zur Erfassung von Familienstrukturen und der darin eingelagerten Dauerprobleme.

Dass dann folgende Rezeptionssignal der P in Z. 469 (hm_M;) liefert eine Verstehensdokumentation, die bezogen ist auf das in der Globalevaluation Ausgedrückte.

Der Berufsnovizin wird mit den narrativen Aktivitäten der Fallrepräsentation eine Einweisung in eine problematische Familiengeschichte geliefert, wobei diese Geschichte mit einer gewissen Systematik fokussiert wird. Insofern ist das hier auszugsweise behandelte Narrativ auch ein Lehrstück für routinemäßige professionelle Vorgehensweise bei der Bearbeitung ähnlich gelagerter Fälle. Desgleichen orientieren die narrativen Aktivitäten über institutionell vorgezeichnete und obligatorische Abläufe der Fallbearbeitung. Hierzu gehört der Hinweis auf Überprüfungserfordernisse von Klienteneinkommen bei der Bewilligung kostenintensiver sozialpädagogischer Maßnahmen (Z. 374–375) und der kurze Hinweis auf die Rechtslage in Z. 379 (die MUSSTEN sich beteiligen). Diese Hinweise werden in Erklärungsfunktion für die professionelle Einmischung in das Finanzgebaren der damals noch bestehenden Familie gegeben (siehe die Gesprächswiedergabe, aus der hervorgeht, dass A als zuständige Bezirkssozialarbeiterin versucht hat, den Familienvater zur Inanspruchnahme der Schuldnerberatung zu bewegen (siehe Z. 398–403).

c. Verwobenheit mit der laufenden Interaktion: Das Thematisieren von Nebensächlichkeiten mit Unterhaltungswert

Eine weitere erzähltheoretische Beschreibungsdimension ist die Einbettung narrativer Aktivitäten in die laufende Interaktion. Sie bezieht sich auf Expansionsgrade von Narrativen und auf die Verknüpfung narrativer Gesprächsbeiträge mit dem ablaufenden Thematisierungsprozess. Die Einbettungsverhältnisse des hier gewählten Gesprächsausschnitts wurden in groben Zügen bereits in der Einleitung zu Kapitel 2 skizziert. Erwähnt werden soll hier noch eine weitere Auffälligkeit thematischer Verknüpfungen im professionellen Narrativ (die Beobachtungen dazu wurden allerdings an hier nicht abgedruckten Passagen des ausgewählten Gespräches sowie an anderen Anleitungsgesprächen angestellt).

Im Gesamtkorpus ist verschiedentlich eine Tendenz zur Ablösung von der Aktivitätsorientierung der stringenten und auf das Wesentlichste beschränkten Falldarstellung beobachtbar. Das Narrativ wird dann dahingehend ausgeweitet, das persönliche affiziert Sein von bestimmten Ereignis-

sen der Fallarbeit oder von beteiligten Persönlichkeiten zur Sprache kommt. So lässt sich in dem Gespräch, dem der Transkriptionsausschnitt entnommen ist, beobachten, dass A im Zuge ihrer Ausführungen über das Kind, für das eine umgangsrechtliche Regelung herbeigeführt werden soll, abhebt auf das Aussehen des Kindes und dieses Aussehen als etwas thematisiert, dass sie immer noch fasziniert und das Anlass gibt, sich Gedanken über die weitere Identitätsentwicklung des Kindes zu machen. Bei einem solchen thematischen Schwenk treten die familieninternen Problematiken sowie die in der bevorstehenden Gerichtsverhandlung anstehende Fragen zu Gunsten persönlicher Eindrücke und Empfindungen von Fallbeteiligten in den Hintergrund.

d) Zur Linearität der dargestellten Ereignisse: Der Zeithorizont professioneller Fallarbeit als Darstellungsrahmen von Ereignissen aus der Fallgeschichte

Zentraler Gegenstand professioneller Narrative sind Ereignisse, die im Klientenleben stattgefunden haben. Ihre Präsentation im Rahmen eines professionellen Narrativs folgt indes nur bedingt den kausalen und zeitlichen Verkettungen der natürlichen – vom Klienten so erlebten – Ablaufgeschichte. Dies schlägt sich bei der Wiedergabe von Narrativen über Klienten in der Weise nieder, dass deren Problemlagen und Verhaltensweisen nicht einfach nur als Bestandteile „ihrer“ Fallgeschichte präsentiert werden, sondern vielmehr als strukturierende Momente der gemeinsamen Interaktionsgeschichte, wenn nicht gar der professionellen Auseinandersetzungsweise mit dem Fall. Hierzu zwei Beobachtungen am Transkriptionsausschnitt:

- Die Fallgeschichte bzw. die Episoden aus der Geschichte des Falles werden entwickelt als ein Geschehen, das aus klientenseitigen Identitätsverfassungen und darauf reagierenden sozialarbeiterischen Aktivitäten resultiert bzw. als ein Geschehen, bei dem bestimmte Gegebenheiten auf Seiten der Klientenpartei eine Trigger-Funktion für die professionelle Reaktionsweisen hatten: Als Anlass für das Ereignis, in dem über eine Beteiligung der Eltern an den Kosten für die stationäre Maßnahme verhandelt wurde, wird ein sozialpädagogisches Problem, das diese Maßnahme geboten erscheinen ließ, genannt (als wir dann ne stationäre MASSnahme für den großen jungen hatten-) (Z. 373), außerdem wird eine auf Klienten-

seite bestehende Rechtspflicht angeführt (die MUSSTEN sich beteiligen,) (Z. 379).

- Die Weigerung der Eltern, sich an der Finanzierung der Maßnahme zu beteiligen, wird als Anlass eines Gespräches über das Aufsuchen der Schuldnerberatung wiedergegeben (DANN habe ich verSUCHT- mit der familie zu erARbeiten) (Z. 398–400).

e) Zur Einnahme moralischer Haltungen zum Erzählten: Die Fraglosigkeit sozialer Bewertungen von Klientenproblemen

Professionelle der Sozialen Arbeit sind vornehmlich mit Klientenproblemen befasst, die von vornherein als typisch für defizitäre Lebenslagen oder als im Zusammenhang mit devianten Verhaltensweisen stehend eingeordnet werden. Somit sind es als abweichend von gesellschaftlich-allgemeinen Moral- und Wertvorstellungen typisierte Problemlagen, die Gegenstand des professionellen Handelns im Allgemeinen und von Ausbildungsdiskursen im Besonderen sind. In der konkreten Fallarbeit – und natürlich auch in einer Fallbesprechung im Rahmen eines Anleitungsgespräches – sind Professionelle zugleich Repräsentanten gesellschaftlich allgemeiner Moral- und Wertorientierungen. Und insofern, als beim Erzählen immer auch moralische Haltungen zu dem Erzählten ausgedrückt werden [vgl. Quasthoff/Becker, 2004: 4; Lucius-Hoene/Deppermann, 2004: 23f], ist das professionelle Narrativ immer auch Träger der Moral- und Wertorientierungen derer, die es präsentieren.

In dem hier zugrunde gelegten Gesprächsausschnitt werden solche Moral- und Wertorientierungen u.a. an folgenden Stellen erkennbar:

- In der allgemeinen Problemetikettierung RIEsengroßes Thema (Z. 360) und der nachfolgenden Einstufung dieses Themas als der professionellen Kategorie „Familienthema“ zugehörig.

- Bei der Beschreibung von Lebenslagen, die von gesellschaftlich allgemeinen Normallagen abweichen: Unter dem Gesichtspunkt der Einkommens- und Beschäftigungsverhältnisse beschreibt A die Lebenssituation der Familie als eine, die dem entspricht, was gemeinhin als normale oder nicht Besorgnis erregende Lebenssituation gilt; vor dem Hintergrund der Normalitätsfolie der finanziell eigentlich gut dastehenden Familie benennt A dann Verhältnisse, die dazu im Kontrast stehen (aber es hat (.) IMMER-

(0.43) am GELD gehapert; so dass immer irgendwie GROSSEltern noch ZUSchießen mussten) (Z. 369–372).

- In der Wiedergabe eines Klientenverhaltens, in dem sich mangelnde Fähigkeit zum Aushalten von Kritik und des annehmen Könnens von Vorschlägen zur Änderung der Lebenssituation manifestiert: Die Beschreibung der Reaktionsweise des Vaters als der is (.) VÖLLIG AUSgerastet. VÖLLig (.) ausgerastet; der war (.) überhaupt_ned_mehr bei sich. (Z. 418–420) charakterisiert ein von Kontrollverlust gezeichnetes Verhalten, eine Identitätsverfassung, die jegliche Bereitschaft, sich offen und selbstkritisch mit der eigenen finanziellen Situation auseinanderzusetzen vermissen lässt.

- In stark wertender Kurzkomentierung der dargestellten finanziellen Nöte der Familie (also pf: h° HEFTig. HEFTig) (Z.427–428).

- In der daran anschließenden Einordnung des Klientenverhaltens als von mangelnder Einsichtsfähigkeit in problemkonstitutive Zusammenhänge geprägt und von daher “defizitär“ (aber an dem punkt- (.) WEnig einsehen- WEnig EINsehen) (Z. 429–431).

- Auch die Wiedergabe der klientenseitigen Rechtfertigungen ihrer finanziellen Nöte geht mit der Einnahme einer moralischen Sichtweise einher. Indikativ hierfür ist, dass A die klientenseitigen Erklärungsfiguren in salopper Weise anführt (siehe Z. 437–465) und als nicht weiter erläuterungs- oder kommentierungsbedürftig behandelt; sie werden von A lediglich kommentiert in interjektionsartigen Anschlüssen (Z. 460: ach JA; Z. 465: JO. an die erheiterten Reaktionen der P).

An all diesen Stellen ist P adressiert als ZuhörerIn, der die moralischen Haltungen und kulturellen Wertorientierungen der Professionellen nicht eigens expliziert werden müssen, sondern als im *common ground* zwischen Anleiterin und Berufsnovizin verankert vorausgesetzt werden können. Als ein Beleg hierfür kann beispielsweise angesehen werden: Aus den Reaktionen, die P in den Zeilen 459 und 461 zeigt, geht hervor, dass die von A charakterisierte Denk- und Argumentationsweise der Klientenpartei keiner weiteren Kommentierung oder Erklärung bedürfen, um sie als unangemessen, irrational und dergleichen erfassen zu können.

4. Das professionelle Narrativ als Ressource der Identitäts- und Beziehungskonstitution

Bei der Entfaltung eines professionellen Narrativs wird nicht bloß über Klienten berichtet, wird nicht nur die Fallgeschichte präsent gemacht gemacht. Mit der interaktiven Entfaltung eines Narrativs laufen zugleich auch Prozesse sozialer Relationierung zwischen Erzählerin und Adressatin ab. Betrachtet man narrative Aktivitäten in Anleitungsgesprächen unter diesem Gesichtspunkt, hat man es damit zu tun, dass im Vollzug solcher Aktivitäten immer auch die soziale Beziehung zwischen der professionalisierten und als Anleiterin tätigen Sozialarbeiterin und der Praktikantin hergestellt und ausgestaltet wird.

Von zentraler Bedeutung sind dabei Positionierungsakte, die das Innehaben einer Rolle als professionelle Akteurin anzeigen, sowie das *recipient design* des Äußerungsverhaltens, also das Zuschneiden narrativer Aktivitäten auf Wissens- und Verstehensvoraussetzungen der Hörerin und auf andere ihr unterstellte soziale Eigenschaften. Den Konzepten *recipient design* [Sacks/Schegloff/Jefferson, 1974] und Positionierung [Hollaway, 1984] ist gemeinsam, dass sie nach beziehungsstrukturierenden Implikationen von Äußerungen fragen und Prozesse der Selbst- und Fremdpositionierung im Gespräch ins Visier nehmen²⁵.

Mit der Anwendung dieser Konzepte auf Anleitungsgesprächen lässt sich herausarbeiten, dass die Entfaltung eines professionellen Narrativs grundsätzlich selbstreflexiv gestaltet ist, damit ist gemeint, dass die Präsentationsweise des Narrativs auf spezifische Weise funktional ist für die Herstellung der Identität als Professionelle und für die Sichtbarmachung der Funktionsrolle, in der die Entfaltung des Narrativs erfolgt, und somit auch für die Herstellung einer spezifischen Hörer-Identität²⁶. Einige identitäts- und beziehungs-

²⁵ Die Begriffe *recipient design* und Positionierung heben darauf ab, dass die Beanspruchung bestimmter sozialer Eigenschaften im Gespräch und der Vollzug bestimmter Aktivitätsformen nicht nur konstitutiv für die eigene Beteiligungsidentität ist, sondern auch für die des Gegenübers. Schmitt/Knöbl (2013) sprechen in diesem Zusammenhang auch von der Bi-Direktionalität des Positionierungsverhaltens und der strukturellen Reflexivität des *recipient designs*. Aufgrund des im Selbstbezug angelegten Fremdbezugs (und umgekehrt) schlagen die Autoren vor, den Begriff *recipient design* „in ein doppeltes bzw. duales *participant design* zu ‚übersetzen‘, um die Bi-Direktionalität der Positionierung auch terminologisch zu repräsentieren“ (S. 268).

²⁶ Allgemein zur Selbstreflexivität narrativer Aktivitäten Lucius-Hoene/Deppermann 2004, S. 67.

konstitutive Implikationen der Entfaltung eines professionellen Narrativs seien abschließend am Beispiel des hier behandelten Ausschnittes kurz erläutert:

- Mit der globalen Kennzeichnung eines weiteren Problemfeldes der zu besprechenden Familie (was immer noch_n RIEsengroßes THema zwischen diesen eltern gewesen is-) (Z. 360) realisiert A eine Selbstpositionierung als mit dem Fall schon seit längerem und daher umfassend vertrauten Professionellen.

- Es erfolgen Selbstpositionierungen als institutionelle Agentin in den Passagen, in denen A ihr Handeln als zuständige Sozialarbeiterin als eines wiedergibt, das in sich fraglos und unangreifbar ist und institutionellen Handlungslogiken folgt (siehe die Erwähnung des Anlasses, mit der Familie über Finanzen zu reden; siehe den Versuch, die Klientenpartei zum Aufsuchen der Schuldnerberatung zu bewegen, nachdem diese sich nicht in der Lage gesehen hat, sich an den Kosten der vorgesehenen Maßnahme zu beteiligen).

- Zu der Selbstpositionierung als Akteurin, die in professionell stimmiger Weise handelt (und gehandelt hat), trägt maßgeblich bei, dass A ihre eigene subjektive Erlebnisweise in der Situation mit dem Vater unerwähnt lässt (von der vorwegnehmenden vagen Kennzeichnung es TAten sich ABgründe auf einmal abgesehen) und allein die klientenseitigen Handlungsqualitäten aufzeigt.

- Die Wiedergabe von Klientenäußerungen bezieht sich auf Positionierungsprozesse in einem zurückliegenden Ereignis. Die vorgreifenden Kennzeichnung eines dramatischen Verlaufs der Verhandlungen mit der Klientenpartei (es TAten sich ABgründe auf) (Z. 405) und die Darstellung der eigenen Beteiligungsrolle als spezifischen Argumentationslogiken, Verletzungsdispositionen und Erregungszuständen des Klienten ausgesetzt impliziert für die aktuelle Situation und gegenüber der Praktikantin eine Selbstpositionierung als Professionelle, die über den Background intensiver und spannungsreicher Klientenkontakte verfügt.

Mit diesen und anderen Positionierungsakten wird nicht nur die Identität als erfahrene Sozialarbeiterin erkennbar gemacht, als Akte der Selbstpositionierung und der spezifischen Adressierung der Hörerin sind sie auch für die Identitätsherstellung der P relevant. Zur Fremdpositionierung der Praktikantin, die mit der Positionierungen der Anleiterin realisiert werden, kann

summarisch festgestellt werden: Sie wird positioniert a) als Gesprächsbeteiligte, mit der die Anleiterin bestimmte moralische Haltungen fraglos gemeinsam hat sowie b) als Person, die in bestimmten Hinsichten (übliche Abläufe der Fallarbeit, Konfrontation mit dem Sozialcharakter von Klienten usw.) noch unterwiesen werden muss.

Literatur

1. Hausendorf, Heiko (2000): Zugehörigkeit durch Sprache. Tübingen: Niemeyer.

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

3. Deppermann, Arnulf / Reitemeier, Ulrich / Schmitt, Reinhold / Spranz-Fogasy, Thomas (2010): Verstehen in professionellen Handlungsfeldern. Tübingen: Narr Franke Attempo (=Studien zur Deutschen Sprachen; Band 52).

4. Hollaway, Wendy (1984): Gender difference and the production of subjectivity. In: Henriques, Julian / Hollaway, Wendy / Urwin, Cathy / Venn, Couze / Walkerdine, Valerie (Eds.): Changing the subject. Psychology, social regulation and subjectivity. London: Methuen. S. 227–263.

5. Lucius-Hoene, Gabriele / Deppermann, Arnulf (2004): Rekonstruktion narrativer Identität. Ein Arbeitsbuch zur Analyse narrativer Interviews. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

6. Ochs, E. / Capps, L. (2001): Living narrative. Cambridge, MA: Harvard University Press.

7. Quasthoff, Uta M. / Becker, Tabe (2004): Different dimensions in the field of narrative interaction. In: Diess. (Ed.): Narrative Interaction. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

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

9. Sacks, Harvey / Schegloff, Emanuel A. / Jefferson, Gail (1974): A simplest systematics for the organization of turn-taking in conversation. In: Language (50) (4). S. 696–735.

10. Schmitt, Reinhold / Knöbl, Ralf (2013): *Recipient design* aus multimodaler Sicht. In: Deutsche Sprache. Jg. 41. Heft 3, S. 242–276.

11. Schütze, Fritz (1995): Verlaufskurven des Erleidens als Forschungsgegenstand der interpretativen Soziologie. In: Krüger, H.-H. / Marotzki, W. (Hg.): Erziehungswissenschaftliche Biographieforschung. Opladen 1995. S. 116–157.