

Ulrich Reitemeier

Verstehensdokumentation in der Migrationsberatung: Transformationen zwischen institutioneller und Betroffenenperspektive

1. Einleitung

Die Migrationsberatung¹ ist ein Handlungsfeld, in dem ganz unterschiedlich positionierte Akteure miteinander im Gespräch sind: Menschen, die nach erfolgter Migration aus einem Kulturkreis in einen anderen mit Problemen der Re-Stabilisierung ihrer Lebenslage und mit der Bewältigung von Integrationsanforderungen zu kämpfen haben, kommunizieren mit Mitarbeitern von Einrichtungen, die den Auftrag haben, den Migranten helfend und beratend zu Seite zu stehen. In der Migrationsberatung kommen in besonderem Maße Asymmetrien in den Beteiligungsvoraussetzungen und Beteiligungschancen zur Geltung. Sie interessieren in diesem Beitrag in ihrer Bedeutung für Verstehensprozesse, genauer gesagt, in ihrer Bedeutung für Verstehensaufgaben der jeweiligen Interaktionsparteien und für die kommunikativen Praktiken, mit denen diese Anforderungen bearbeitet werden.

Ziel ist es, die Verstehensarbeit der Akteure in ihrer interaktionsfeldspezifischen Ausformung transparent zu machen. Dazu werden nach einer Beschreibung der empirischen Grundlagen und des Settings, in dem diese Daten gewonnen wurden (Kap. 2), die strukturellen Voraussetzungen des Wirksamwerdens feldspezifischer Verstehensaufgaben rekonstruiert. In diesem Teil der Studie (Kap. 3) werden insbesondere die mit der Institutionalisierung der Migrationsberatung geschaffenen pragmatischen Strukturen aufgezeigt; darauf aufbauend werden dann die jeweils besonderen sozialen Beteiligungsvoraussetzungen der Akteure hinsichtlich ihrer handlungsmethodischen Entfaltungsweisen charakterisiert.

¹ Ich übernehme hier die Bezeichnung, die vom Bundesamt für Migration und Flüchtlinge und vom Bundesministerium des Inneren bei der Neukonzipierung der Beratungsdienste für Zuwanderer gewählt wurde. Bis zum Jahr 2005 gab es separate Beratungsdienste für Ausländer, Flüchtlinge und Aussiedler (vgl. Grothe 2008, S. 36). Die Klienten der Beratungsgespräche, die die empirische Grundlage dieser Studie bilden, sind russlanddeutsche Aussiedler.

Zentraler Kern der Verstehensarbeit von Interaktionsbeteiligten sind die in ihrem interaktiven Handeln gelieferten Verstehensdokumentationen – das Anzeigen dessen, wie vorgängige Aktivitäten eines anderen verstanden wurden und wie sich das eigene Handeln daran orientiert. Nach der überblicksartigen Darstellung von Verstehensaufgaben in der Migrationsberatung werden zwei interaktive Verfahren der Verstehensdokumentation detailliert untersucht. Ausgewählt wurde ein Verfahren, das für die professionelle Beteiligungsweise typisch ist (Kap. 4) und eines, das in seiner situationsflexiblen Verwendung für die klientenseitige Beteiligungsrolle kennzeichnend ist (Kap. 5). Bei der Beschreibung dieser beiden Verfahren kommt es mir nicht nur darauf an, ihr sequenzielles Funktionieren und ihre interaktionsstrukturellen Einbettungen aufzuzeigen, sondern auch darauf, herauszuarbeiten, wie im Gebrauch dieser Verfahren der Verstehensdokumentation mit feldspezifischen Handlungsrelevanzen umgegangen wird.

2. Datengrundlage und Kontext der Datengewinnung

Das Datenmaterial für das Interaktionsfeld ‘Migrationsberatung’ stammt aus Beratungsstellen, die speziell für Spätaussiedler eingerichtet worden sind. Die Audio-Aufzeichnungen von insgesamt 17 Beratungsgesprächen sind 1995 im Rahmen des IDS-Projektes ‘Sprachliche Integration von Aussiedlern’ (siehe Berend 1998, Meng 2001, Reitemeier 2006) entstanden. Einige der Gespräche sind von relativ kurzer Dauer (nur wenige Minuten), andere wiederum dauern bis zu 30 Minuten und länger. Das Gesamtkorpus hat eine Dauer von knapp viereinhalb Stunden. Die Aufnahmen² stammen aus verschiedenen Beratungsstellen eines Wohlfahrtsverbandes in konfessioneller Trägerschaft. Vier der Beratungsstellen sind in Nordrhein-Westfalen, eine ist in Niedersachsen ansässig.

Die Aufnahmeaktion wurde auf Veranlassung des für Aussiedler- und Flüchtlingsfragen zuständigen Referenten des Wohlfahrtsverbandes durchgeführt; ich hatte ihn im Zuge meiner Feldforschungsaktivitäten kennengelernt. Als er mich darauf ansprach, eine Fortbildung für die in der Aussiedlerhilfe dieses Wohlfahrtsverbandes tätigen Berater (Sozialarbeiter und Sozialpädagogen beiderlei Geschlechts) durchzuführen, erklärte ich mich dazu bereit, sofern aus dem Kreis der Teilnehmer authentisches Material aus der Beratungsarbeit zur Verfügung gestellt wird, das auch für wissenschaftliche Untersuchungszwecke ausgewertet werden kann.

² Ich verwende für dieses Korpus die Kennziffer 7002, auf Gespräche aus diesem Korpus verweise ich unter Angabe der Transkript-Nr. (z.B. 7002.03) und eines Kurztitels (z.B. ‘Keine Wunderrepublik’).

Die aufgezeichneten Beratungsgespräche fanden in den Büroräumen der vor Ort tätigen Trägereinrichtungen statt. Außer aus diesen Beratungsstellen liegen keine weiteren Datenmaterialien vor. Hintergrundinformationen zum institutionellen Setting und zur Arbeitsweise der Beratungsstellen für Aussiedler habe ich allerdings mittels ethnografischer Interviews mit Sozialarbeitern, die in der Aussiedlerhilfe in Baden-Württemberg tätig waren, erheben können.

Bei den im Gesprächskorpus dokumentierten Interaktionsereignissen handelt es sich um Zwei-Parteien-Konstellationen. In acht Gesprächen sind dies dyadische Situationen, in neun Gesprächen waren auf Klientenseite zwei oder mehr Personen anwesend. In diesen Fällen handelt es sich entweder um Ehepaare, die gemeinsame Anliegen hatten, oder um Verwandte, die aus Gründen der besseren sprachlichen Verständigung hinzugezogen worden waren. In der Regel werden in den Beratungsgesprächen mehrere Probleme behandelt, nur in zwei Fällen kommt lediglich ein einziges Problem zur Sprache. In fünf Fällen haben die Problembetroffenen einen Sprachmittler hinzugezogen. Diese Funktion wird teils so wahrgenommen, dass der Sprachmittler anstelle des Klienten redet, teils so, dass es zu kurzen nicht-deutschen Sequenzen zwischen Sprachmittler und Klientenpartei kommt, um Nachfragen zu klären oder Auskünfte zu übersetzen. Nicht immer handelt es sich um Probleme, von denen die Klienten oder ihr Familienverband selbst betroffen sind. In neun Fällen wird nicht nur ein eigenes Anliegen vorgebracht, sondern auch ein Problem von Angehörigen. In acht Fällen geht es ausschließlich um Probleme der anwesenden Klientenpartei.

Zu den Inhalten der aufgezeichneten Beratungsgespräche:³ Neben psychischen Belastungen und familiären Sorgen werden in den Beratungsgesprächen Fragen der Arbeitsplatzsuche und Möglichkeiten der beruflichen Förderung sowie rechtlich-administrative Angelegenheiten thematisch. Bei letzteren geht es zumeist um Aufnahmeregularien (Familienzusammenführung, Nachzug von Angehörigen, Verlängerung von Aufenthaltsbewilligungen) und um Fragen der deutschen Volkszugehörigkeit bzw. der Anerkennung des Spätaussiedlerstatus.⁴ Andere rechtlich-administrative Beratungsinhalte lassen sich dem Sozialversicherungsrecht (Rentenanträge und -bescheide, Krankenversicherung) und dem Sozialhilfegesetz (Beanspruchung von Wohngeld und Sozialhilfe, Erziehungsgeld), dem Sorge- bzw. Familienrecht sowie dem Ver-

³ Angaben zum Gesamtspektrum der Beratungsinhalte und zur bundesweiten Häufigkeitsverteilung dieser Inhalte finden sich in Reitemeier (2006, S. 173f.).

⁴ Ausführlicher hierzu Reitemeier (2006, S. 35-71).

kehrrecht (Bußgeldbescheid) zuordnen. Die Präsentation und Rekonstruktion der rechtlich-administrativen Probleme erfolgt in den Beratungsgesprächen zumeist anhand schriftlicher Dokumente, die die Klienten mitgebracht haben.

Die Verständigung zwischen Beratern und ratsuchenden Aussiedlern erfolgt auf Deutsch. Dabei werden auf Klientenseite Varietäten des Deutschen verwendet, die sich vom Sprachgebrauch der Berater deutlich unterscheiden. Teils sprechen die Klienten ein dialektales Deutsch, teils beherrschen sie die deutsche Sprache auf einem relativ guten Lernerniveau, verschiedentlich aber auch nur so, dass sie des kommunikativen Beistandes durch Angehörige bedürfen. In zwei Fällen kommt insofern eine ganz besondere Sprachverwendungsbedingung zum Tragen, als mit dem Zeigen von deutschen Sprachkenntnissen eine für anerkennungsrechtliche Fragen wichtige Verifikation von Deutschkenntnissen geleistet werden soll.⁵

Von fundamentaler Bedeutung für die Verständigungsprozesse in der Migrationsberatung sind die in der Nachaussiedlungssituation bestehenden Beschränkungen im Handlungsvermögen und Wissen in Bezug auf zu bewältigende Aufgaben. So gründet die Ratbedürftigkeit deutschstämmiger Zuwanderer darin, dass sie gefordert sind, Angelegenheiten sowohl rechtlich-administrativer als auch lebenspraktischer Art abzuwickeln, es ihnen dazu aber an Routinewissen⁶ mangelt. Sie gründet ferner darin, dass sie sich mit Handlungsanforderungen und Wissensbereichen auseinandersetzen müssen, die aufgrund des vollzogenen Wechsels in eine andere Gesellschaftsordnung wenig vertraut sind. Prägend für das kommunikative Geschehen in der Migrationsberatung ist somit, dass eine starke Asymmetrie in den Beteiligungsvoraussetzungen und Orientierungsrelevanzen der Akteure besteht: Während die Klienten oftmals ganz elementare Probleme haben, zu verstehen, worum es in der Sache geht, verfügen die Berater über Expertenwissen und über Kompetenzen zur Beschaffung relevanten Wissens. Und während Klienten in der Erlebnisperspektive existenzieller Betroffenheit Probleme fokussieren, sind die Berater nur partiell und nur im Rahmen ihres institutionellen Auftrags mit Problemen, die die Klienten haben, befasst.

⁵ Der Nachweis von Deutschkenntnissen ist neben der Abstammung von deutschen Eltern und der nachzuweisenden Bekenntnishaltung zur deutschen Kultur (hier genügt ein entsprechender Eintrag in hoheitsstaatliche Identitätspapiere) Voraussetzung dafür, als „deutscher Volkzugehöriger“ anerkannt zu werden. Die Anerkennung nach § 4 BVFG ist Voraussetzung für den Spätaussiedlerstatus, der u.a. eine günstigere rentenrechtliche Einstufung impliziert; sind die Voraussetzungen nicht erfüllt, was oftmals bei Familienangehörigen der Fall ist, erfolgt eine Aufnahme nach § 7, 2 BVFG oder gar nach dem Ausländerrecht.

⁶ Schütz/Luckmann (1975, S. 118ff.) unterscheiden beim Routinewissen zwischen Fertigkeiten, Gebrauchswissen und Rezeptwissen.

Der hier grob angerissene Grundsachverhalt der asymmetrischen Beteiligungsvoraussetzungen in der Migrationsberatung wird im Folgenden detaillierter beschrieben, und zwar mit Blick auf die daraus resultierende Pragmatik des Beratungshandelns und die dabei akut werdenden Verstehensanforderungen an die Beratungsparteien.

3. Pragmatische Strukturen und Verstehensaufgaben in der Migrationsberatung

3.1 Lebenslagenspezifische und institutionelle Voraussetzungen für Perspektivendivergenz

Die Interaktionsrahmen der Migrationsberatung ist in besonderem Maße von ungleichen Beteiligungsvoraussetzungen bestimmt.⁷ Zwischen den Akteuren besteht eine ungleiche Verteilung von Wissen und es bestehen unterschiedliche Betroffenheitsweisen hinsichtlich des Problems, das Gegenstand des Beratungsgesprächs ist. Der Ratsuchende bzw. die Klientenpartei und der Berater gehen zwar ein Arbeitsbündnis ein, für das ein bestimmter Bearbeitungsgegenstand bzw. Problemsachverhalt konstitutiv ist und an dem der weitere Gang der Interaktion orientiert ist, auf diesen Gegenstand werden jedoch unterschiedliche Perspektiven eingenommen. Während die Perspektive des Ratsuchenden von Relevanzen bestimmt ist, die in seiner spezifischen Lebenslage gründen, ist die eines professionell tätigen Beraters durch eben diesen Beteiligungsstatus geprägt und sie erfährt durch die Zugehörigkeit zu einer Arbeitsorganisation bzw. zu einer öffentlichen Hilfeeinrichtung einen institutionenspezifischen Zuschnitt.

Im Wesentlichen ist die Lebenslage der Aussiedler, die an den Gesprächen aus der Migrationsberatung beteiligt sind, durch folgende Umstände bestimmt:

Kulturelle Fremdheit: Aussiedler befinden sich in einer Phase des Übergangs von einem gesellschaftlich-kulturellen System in ein anderes; in dem System, in dem sie Aufnahme gefunden haben, befinden sie sich in der Marginalitätsposition und haben den Prozess der strukturellen Integration (gleichberechtigte Teilhabechancen auf dem Bildungs-, Arbeits- und Wohnungsmarkt) noch nicht abgeschlossen; auch sind viele institutionelle Handlungs- und Funktionsabläufe in diesem System intransparent (so lernen Aussiedler die Profession des Sozialarbeiters oder Sozialpädagogen erst in Deutschland kennen).

⁷ Grundlegend zu asymmetrischen Beteiligungsvoraussetzungen von Beratungsinteraktion Kallmeyer (1985, 2000), Nothdurft/Reitemeier/Schröder (1994) sowie Habscheid (2003).

Anerkennungsrechtliche Statusunsicherheit: Nach der Einreise befinden sich die russlanddeutschen Zuwanderer zumeist in einer Situation, in der ihr anerkennungsrechtlicher Status noch ungeklärt ist und in der sie unter dem Beweisdruck einer Identität als „deutsche Volkszugehörige“ (so der Rechts-terminus) stehen.⁸ Die statusrechtlich nicht geklärte Situation impliziert Unsicherheiten hinsichtlich der finanziellen Zukunft (so setzen Maßnahmen der beruflichen Förderung voraus, dass Fragen des Anerkennungsstatus geklärt sind; Gleiches gilt für die Behandlung von Rentenansprüchen usw.).

Ungleichwertige Deutschkenntnisse: Aussiedler befinden sich in einer Sprachsituation, in der sie das Deutsche nicht auf dem Kompetenzniveau der Inlandsdeutschen beherrschen; im Kontakt mit diesen fungieren die mitgebrachten russlanddeutschen Dialekte und das lernersprachliche Deutsch als Differenz- und Stigmatisierungsmerkmale.

Existenzielle Problembelastung: Der Kontakt zur Beratungsstelle wird aufgrund persönlicher, familiärer und alltagspraktischer Belange aufgenommen; so befinden sich Aussiedler in einer Lebenslage, in der der Nachzug von Familienangehörigen und der Prozess der Familienintegration im Aufnahmeland eine Hauptsorge neben der finanziellen Absicherung ist. Diese lebensweltlichen Erfahrungsbedingungen können etwa in der Weise in das Beratungsgespräch eingehen, dass neben rechtlich-administrativ zu klärenden Sachverhalten die lebensweltlich-subjektive Erlebnisperspektive zur Sprache kommt (z.B. wenn unter Hinweis auf den Krieg in Tschetschenien und auf die Rekrutierungspraxis des russischen Militärs auf raschere Bearbeitung eines Antrags auf Nachzug eines Familienangehörigen gedrungen wird).

Während die Beteiligungsperspektiven der Klienten entscheidend von Fremdheits-, Marginalisierungs- und Deprivationserfahrungen geprägt sind, sind die Perspektiven der Berater durch ein höheres Maß an Vertrautheit mit den Lebensbedingungen im Aufnahmeland und mit den Ablaufmustern institutionellen Handelns bestimmt. Zumindest die erfahrenen Berater verfügen zudem über fundierte Kenntnisse von den Lebensbedingungen, denen Aussiedler im Herkunftsland ausgesetzt waren, über deren Lebenssituation in Deutschland und über typische Migrantenschicksale. Vor allem aber verfügen die Berater über das Routinewissen, das den Ratsuchenden fehlt, auch verfügen sie durch Ausbildung und Berufserfahrung zumeist über das Spezialwissen, das für die Bearbeitung bestimmter Problematiken nötig ist. Sollte es ihnen einmal an speziel-

⁸ Diesem Beweisdruck ist insbesondere durch Gebrauch der deutschen Sprache nachzukommen.

len Wissensbeständen mangeln, können sie auf externe Instanzen zurückgreifen und deren Wissensquellen mit ausschöpfen. In den vorliegenden empirischen Materialien sind dies beispielsweise Kommunal-, Landes- und Bundesbehörden, die mit Aufnahme- und Anerkennungsverfahren befasst sind, außerdem die Bundesanstalt für Arbeit mit ihren Ämtern vor Ort, Ausbildungsstätten und potenzielle Arbeitgeber, Gerichte, Polizeibehörden und Rechtsanwälte.

Das Rezept- und Spezialwissen der Berater wäre in seiner Relevanz für die Ausformung von Beteiligungsperspektiven verkannt, würde man es lediglich als Fundament von Wissens- und Kompetenzvorsprung ansehen. Der Wissens- und Kompetenzvorsprung, der im Verhältnis zum ratsuchenden Ausiedler besteht, unterliegt bestimmten Anwendungsbedingungen. Unter Berücksichtigung dieser Bedingungen erschließt sich die besondere Perspektivität der Berater auf ihre Klienten und auf deren Problematiken. Für die hier verfolgten Untersuchungsinteressen soll es genügen, diese Anwendungsbedingungen stichwortartig aufzuzeigen:

Rechtsbindung: Das, was die Berater bei bestimmten Problemen an Wissen weitergeben können, ist weitgehend festgelegt durch geltendes Recht und durch verfahrensmäßige Abwicklungsprozeduren.

Intermediarität: Ein Großteil der Probleme, zu deren Bewältigung die Berater beitragen, besteht deshalb, weil die Klienten mit behördlichen Regelungsprinzipien und Kommunikationsweisen nicht klarkommen. Die Berater sollen bei der Bewältigung dieser Probleme helfen, insofern nehmen sie eine Vermittlerfunktion zwischen den Zuwanderern und den für ihren Aufnahme- und Eingliederungsprozess wichtigen Institutionen ein (im Zusammenspiel mit der Bindung an rechtlich-administrative Regelungen kann sich bei den Beratern eine gewisse Parteilichkeit zu Gunsten der Einrichtungen hoheitsstaatlichen Handelns einstellen).⁹

Ökonomieorientierung: Beratungsgespräche werden gewöhnlich unter der Bedingung des ‘vollen Wartezimmers’ bzw. des ‘vollen Terminkalenders’ geführt; Effizienzorientierung in der Beratungsarbeit hat aber nicht nur etwas mit der Knappheit von Zeitressourcen zu tun, sondern auch damit, das nicht alles zum Problem werden kann, was für die Klientenpartei problematisch ist.

Parteilichkeit zu Gunsten der Klientel: In der Migrationsberatung tätig zu sein heißt nicht nur über Wissens- und Bearbeitungskompetenzen zu verfügen, es heißt auch dienst- und hilfeleistungsbereit zu sein, sich im Rahmen der bestehenden Möglichkeiten der Interessen der Klienten anzunehmen; mit Par-

⁹ Siehe hierzu auch Reitemeier (2006, S. 263ff.).

teillichkeit ist hier also nicht unbedingte und grenzenlose Solidarisierung mit den Problembetroffenen gemeint, sondern eine Präferenz dafür, im Sinne und zum Vorteil der Klienten tätig zu sein.¹⁰

3.2 Das Handlungsschema der Beratungsinteraktion und Verstehensaufgaben der beteiligten Akteure

In der Migrationsberatung geht es – wie in anderen Beratungssituationen auch – um den Transfer von Wissensbeständen bzw. um die Anwendung spezifischen Wissens, über das ein Akteur verfügt, auf Probleme, die ein anderer Akteur hat. Gefordert ist, die jeweiligen Handlungsperspektiven und Interaktionsstandpunkte so weit anzugleichen, dass Wissenstransfer möglich wird, dass fehlendes Wissen bzw. eine spezifische Sicht auf einen problematischen Sachverhalt kommuniziert und dieses Wissen als ‘lösungstauglich’, als ‘hilfreich’ usw. vom Problembetroffenen ratifiziert wird.

Im Weiteren sollen die pragmatischen Strukturen der Migrationsberatung freigelegt werden, indem diesen Konstituenten asymmetrischer Interaktionsverhältnisse nachgegangen und danach gefragt wird, wie sie sich im berater- bzw. klientenspezifischen Beteiligungsverhalten manifestieren. Angestrebt wird eine Beschreibung der handlungsmethodischen Entfaltungsprinzipien der jeweiligen Beteiligungsperspektiven im Hinblick auf dabei akut werdende Verstehensaufgaben. Diese Beschreibung soll auf der Folie der für Beratungsinteraktion charakteristischen handlungsschematischen Aktivitätskerne erfolgen. Dies ist notwendig, um den Stellenwert von Verstehensaufgaben und die Funktionalität ihrer Bearbeitungsverfahren im Verlauf eines Beratungsgesprächs bestimmen zu können.¹¹

¹⁰ Dass das Parteilichkeitsprinzip mit den anderen Anwendungsbedingungen kollidiert und durch diese eingeschränkt wird, soll nicht bestritten werden. Das Parteilichkeitsprinzip ist in der Institutionalisierung der Migrationsberatung insoweit angelegt, als in den Programmen und Selbstbeschreibungen der Trägereinrichtungen festgelegt worden ist, auf den Identitätswandel der Zuwanderer in spezifischer Weise Einfluss zu nehmen. Dies zeigt sich in solchen Zielformulierungen wie „Hilfegewährung bei persönlichen Schwierigkeiten“; „Hilfe bei Problemen mit administrativen Abläufen und in anerkennungs- und leistungsrechtlichen Angelegenheiten, Übungsfeld für schwierige Anforderungen im Umgang mit Behörden, Kompensation sprachlicher Schwierigkeiten durch Einräumung von mehr Beratungszeit“, die sich in Dokumentationstexten der Trägerverbände von Beratungsstellen finden (vgl. Caritasverband für das Kreisdekanat Neuss e.V. 1992; ähnlich lautende Zielformulierungen finden sich auch in Deutsches Rotes Kreuz 1997).

¹¹ Hingegen wird mit der Rekonstruktion handlungsmethodischer Entfaltungsprinzipien der Beteiligungsperspektiven der Berater und der Klienten der Migrationsberatung in Kap. 3.3 ein Bezugsrahmen aufgespannt, der stärker auf interaktionsfeldspezifische Konstitutionszusammenhänge von Verstehensaufgaben und ihren Bearbeitungsverfahren verweist.

Die allgemeine Ablaufstruktur handlungsschematischer Aktivitätskerne des Beraters lässt sich in Anlehnung an Nothdurft/Reitemeier/Schröder (1994, S. 10) folgendermaßen wiedergeben:

- Situationseröffnung mit Instanzeinsetzung (Regelung der Zuständigkeit, Zuschreiben von Kompetenz)
- Problempäsentation (Problemdarstellung, Anliegensformulierung, Aufforderung zur Lösungsbeteiligung)
- Lösungsentwicklung und Lösungsverarbeitung (Entwicklung von allgemeinen Lösungsmöglichkeiten und/oder konkreter Lösungsvorschlag, Ratifizierung)
- Situationsauflösung ('Entlastung' des Beraters, Honorierung seiner Leistung, 'Entlastung' des Ratsuchenden).

Auf der Folie dieses allgemeinen Aktivitätsprogramms der Beratungsinteraktion lassen sich die handlungsschematisch gebundenen Verstehensaufgaben folgendermaßen darstellen: Für die Klienten der Migrationsberatung besteht Verstehensarbeit vor allem darin, ihr Anliegen, ihre Rat- und Hilfebedürftigkeit und die von ihnen verfolgten Handlungspläne (wie ausgereift auch immer sie sein mögen) dem Berater oder der Beraterin verstehbar zu machen. Erst wenn die klientenseitigen Erwartungsfahrpläne vom Professionellen 'richtig' verstanden worden sind, ist ein entsprechendes Ausschöpfen beruflicher Kompetenzen und institutioneller Ressourcen möglich. Ein wichtiger Teilaspekt kann hier sein, dass ein Problembetroffener seine Identitätslage (biografische und familiäre Situation, Stand des statusrechtlichen Verfahrens, Wohn- und Arbeitssituation usw.) verstehbar machen muss, nicht nur um adäquate Hilfe zu bekommen, sondern auch um Anspruchsberechtigung dokumentieren zu können.

Da an der Bearbeitung der Probleme eines Migranten oftmals noch andere Institutionen (Arbeitsamt, Einbürgerungsbehörde, Ausbildungsstätten u.a.m.) beteiligt sind, besteht für ihn auch die Notwendigkeit, dem Berater verstehbar zu machen, wie er selbst deren Bearbeitungsergebnisse verstanden hat. Des Weiteren gehört es zur Verstehensarbeit der Klienten, zu verstehen, wie die Raterteilungen und Problemlösungsvorschläge, die die Professionellen ihnen anbieten, zu ihren eigenen Erwartungsfahrplänen passen. Sofern dabei massive Erwartungsenttäuschungen aufkommen, stellt sich ihnen die Aufgabe, eigene Unzufriedenheit mit dem Beratungsergebnis und womöglich die Forderung nach einem anderen Resultat dem Professionellen verstehbar zu machen.

Mit dem theoretisch und praktisch erworbenen Wissen über die Klienten müssen Berater die Spezifik des Problemfalles, den ein Klient präsentiert, erfassen, um dann geeignete Problembearbeitungsaktivitäten initiieren zu können. Dabei müssen sie auch verdeutlichen, nach welchen Relevanz Gesichtspunkten sie den Fall behandeln, welche Fallaspekte unter welcher kategorialen Perspektive für die Beratung relevant sind und welche nicht.¹² Ist die Fallspezifik erfasst und sind die bearbeitungsrelevanten Kriterien verdeutlicht worden, sind die Berater gefordert, ein Bearbeitungsergebnis als solches verstehbar, aber auch 'abnahmefähig' und akzeptabel zu machen.

Über diese, dem handlungsschematischen Zweck der Beratung geschuldete, Verstehensarbeit können sich die Berater noch mit einem anderen Typ von Verstehensarbeit konfrontiert sehen: Weil es sich um Klienten handelt, die fremdkulturelle Orientierungsrelevanzen noch nicht abgestreift haben und die gezwungen sind, sich in einer für sie (noch) fremden Sprache verständlich zu machen, müssen sie auch gewahr sein, dass die von den Problembetroffenen zu leistende Arbeit des Sich-Verstehbar-Machens diesen selbst Schwierigkeiten bereitet. Es kann dann zu den Aufgaben der Berater gehören, Klienten quasi kommunikative Hilfestellungen bei dem Versuch, sich verstehbar zu machen, zu geben. Desgleichen müssen sie gewahr sein, dass auf Seiten der Klienten unzulängliche Voraussetzungen für das Verstehen der beraterseitigen Aktivitäten vorliegen, so dass gesonderte Anstrengungen zur Absicherung des richtig verstandenen Werdens erforderlich sind.

3.3 Verstehensaufgaben der Akteure der Migrationsberatung als Resultat der Entfaltungsmethodik ihrer Handlungsperspektiven

Nachdem ich ausgehend von Beteiligungsasymmetrien und handlungsschematischen Aktivitätskernen die Verstehensaufgaben der Migrationsberatung in ihrer Typikalität charakterisiert habe, geht es nun darum, das Akutwerden von Verstehensaufgaben stärker unter dem Gesichtspunkt ihrer interaktiven Erzeugung zu beleuchten. Ausgangspunkt ist hier also der Grundtatbestand, dass mit der Darstellung und Geltendmachung der jeweiligen Handlungsrelevanzen sowohl eigene Verstehensaufgaben bearbeitet als auch Verstehensaufgaben für das Gegenüber erzeugt werden.

¹² Prinzipiell ist in der Migrationsberatung der Verdeutlichungsaufwand der für das professionelle Problembearbeitungshandeln maßgeblichen Gesichtspunkte deutlich höher als bei der ärztlichen Behandlung (siehe Spranz-Fogasy, in diesem Band)

Für die tiefergehende Rekonstruktion von Verstehensanforderungen in der Migrationsberatung wähle ich eine Vorgehensweise, die bei der interaktiven Entfaltung beteiligungsspezifischer Relevanzen ansetzt.¹³ Bei dieser Herangehensweise wird das Beteiligungsverhalten der Beratungsakteure stärker in seinen situationsstrukturellen Vorgaben (vgl. Schneider 2004, S. 276) fokussiert, als dies bei dem auf Ablauforganisation und Verlaufsgestalt abzielenden Konzept 'Handlungsschema' der Fall ist. Die Generierungsmechanismen der für dieses Interaktionsfeld typischen Verstehensaufgaben lassen sich so mit engerem Bezug auf die pragmatischen Orientierungsweisen der Beteiligten und mit engerem Bezug auf die sich dabei entfaltenden subjektiven Handlungsrelevanzen und ihre sozialen Fundierungen beschreiben. Wichtig ist in diesem Zusammenhang auch, dass sich die

Anforderungen an das Verstehen [...] nicht beschränken [lassen; U.R.] auf korrektes Erkennen aktueller Bedeutungsintentionen und erfüllter Bedeutungskonventionen. Beide [Bedeutungsintentionen und -konventionen; U.R.] spielen vor *einem kommunikativ unthematischen Hintergrund subjektiver Relevanzen*, die so lange nicht mitverstanden werden müssen (und im Prinzip nie vollständig verstanden werden können) wie keine Ereignisse auftauchen, durch die es für die Kommunikation bedeutsam wird, ob Beiträge unter Berücksichtigung dieser Relevanzen konzipiert werden oder nicht. (Schneider 2004, S. 322; Hervorhebungen im Original)

Um der besonderen Bedeutung der „unthematisierten“, aber verstehens- und interpretationsleitenden Relevanzen und Erfahrungshintergründe bei der Rekonstruktion von Verstehensanforderungen gerecht werden zu können, setze ich bei den jeweiligen Beteiligungsperspektiven an, die in diesem Kapitel aber nur in ihrer Typikalität, nicht – wie in Kapitel 4 – in fallspezifischer Ausprägung in den Blick genommen werden können.

Im Folgenden versuche ich zu zeigen, wie die Entfaltung beteiligungsspezifischer Relevanzen der Klienten der Migrationsberatung auf Orientierungen und Kompetenzen der Berater trifft und wie dabei spezifische Verstehensanforderungen emergieren (und vice versa). Bei der Darstellung der beteiligungsspezifischen Situationsbezüge beginne ich mit denen, die typisch für das Handeln der Berater sind. Damit soll der Tatsache Rechnung getragen werden, dass sie als Situationsmächtige den Einstieg und die Auflösung der Beratungssituation organisieren und es zu ihren institutionalisierten Beteiligungsaufgaben gehört, Bedingungen für die Entfaltung der Klientenperspektive vorzugeben.

¹³ Auf die grundsätzliche Bedeutung sozialer Rahmenbedingungen und interaktiver Beteiligungsvoraussetzungen bei der Generierung von Verstehensanforderungen macht Schneider (2004, S. 322) aufmerksam: „Die Anforderungen an die Tiefenschärfe des Verstehens sind je nach Art der sozialen Beziehung unterschiedlich.“

3.3.1 Entfaltungsprinzipien der professionellen Beteiligungsperspektive und dadurch akut werdende Verstehensanforderungen für die Klientenpartei

Meine Ausgangsthese ist, dass die an der Migrationsberatung beteiligten Akteure von vornherein an institutionellen Handlungsbedingungen und asymmetrischen Beteiligungsvoraussetzungen orientiert sind. Seitens der Berater zeigt sich dies vor allem daran, dass ihr professionelles Engagement primär an Statuskategorien orientiert ist, daran, dass sie eine Aufsichts- und Kontrollperspektive auf Klientenprobleme und Klientenverhalten einnehmen sowie daran, dass sie zwar einen Prozess der Perspektivenangleichung in Gang bringen, diesen aber auch systematisch begrenzen. Im Folgenden seien diese handlungsmethodischen Prinzipien näher erläutert. Gezeigt wird, dass die Entfaltungsprinzipien insofern folgenreich für die Beratungsinteraktion sind, als sie spezifische Verstehensanforderungen für die Klientenpartei implizieren.

3.3.1.1 Ausrichtung des professionellen Engagements an Statusmerkmalen

Die oben erwähnte Rechtsbindung und die intermediäre Stellung der Migrationsberatung schlagen sich in den Beratungssituationen darin nieder, dass Statuskategorien von Orientierungsrelevanz sind. Im Gebrauch von Statuskategorien werden Rechtsansprüche und Rechtsfolgen konstruiert. In den hier zugrunde liegenden empirischen Materialien betreffen sie vor allem den Spätaussiedlerstatus, den Nachzug von Familienangehörigen, Unterstützungsleistungen nach dem Sozialhilfegesetz und nach dem Rentengesetz. Es sind aber auch solche Statuskategorien von Relevanz, aus denen Optionen für Ausbildungs- und Weiterbildungsmaßnahmen und für das Beschäftigungssystem resultieren, etwa die Teilnahme an einer beruflichen Qualifizierungsmaßnahme (solche Optionen wahrzunehmen setzt das Vorliegen zertifizierter Qualifikationsmerkmale voraus, geht aber auch einher mit diskursiven Rekonstruktionen von Bildungs- und Berufsbiografien). Das Vorliegen bestimmter Statusmerkmale ist ausschlaggebend für beraterseitige Aktivitäten des Wissenstransfers und der Aufklärung über Sachverhalte, die die Klientenpartei im weiteren Umgang mit ihrem Problem bedenken muss (detailliert hierzu Kap. 5).

Das Erfassen statusrelevanter Daten ist vor allem bei Erstkontakten von Ratsuchenden ein zentraler Bearbeitungsschritt. Die arbeitsorganisatorische Notwendigkeit, sich an formalen Statusmerkmalen zu orientieren, macht diese Merkmale zur entscheidenden Gestaltungsressource der Beratungsbeziehung und damit auch zu einem Strukturierungsprinzip beraterischer Verstehensleistungen. Anders gesagt: Die Bewältigung der Aufgabe, das Anliegen und das

Problem der Klientenpartei zu verstehen, erfolgt in Orientierung an statuskonstitutiven Merkmalen. So sind Statusmerkmale ausschlaggebend dafür, ob Bearbeitungszuständigkeit vorliegt, ob es sich um ein 'bearbeitungsfähiges' Problem handelt und auch dafür, welche Wege der Problemlösung überhaupt in Betracht kommen. Unter diesen Bedingungen ist das Erheben und Feststellen solcher Merkmale ein unmittelbar verstehensrelevanter Vorgang.

Der Gebrauch von Statuskategorien als Verstehensressource manifestiert sich auf verschiedene Weisen: im gemeinsamen Durchgehen von Formularen; im Herausfiltern und Reformulieren rechtlich relevanter Daten aus den Schilderungen der Klienten; in eigens initiierten Frageprozeduren, die behördlichen Erfassungs- und Beurteilungskriterien Rechnung tragen; im Durchlesen und Übersetzen von Schriftstücken, die den Beratern ausgehändigt werden, letztlich sogar im Modus der persönlichen Inaugenscheinnahme, wie das folgende Zitat aus einem Transkript belegt: *Wenn ich Sie so anschau, wie steht es denn mit ihrer Rente?*¹⁴

Typische Gesprächsaktivitäten, in denen sich beraterseitiges Orientieren an bzw. beraterseitiges Verstehen mittels Statusmerkmalen manifestiert, sind:

- Erhebung weiterer Falldaten per Frageschemata;
- Auflistung des noch Fehlenden (Aktivitäten, in denen der Berater darüber informiert, was er zur Bearbeitung des Problems noch benötigt);
- Einsicht in Schriftdokumente und das Zitieren rechtlich-administrativ relevanter Textpassagen;
- Übersetzungen von Klientenäußerungen in die Rechtsterminologie (Beispiel: *Aha, dann hat er Paragraph sieben zwei, ja Frau Meinefeld, dann ist er nicht fremdrentenberechtigt*; Transkript 7002.01; „Meine Kinder meine erste Probleme“);
- Entwickeln von Lösungsvorschlägen unter Bezugnahme auf rechtliche Optionen; dass das Problem des Klienten in hinreichender Form verstanden worden ist, dokumentiert sich hier insbesondere im Vorschlagen von Vorgehensweisen, die auf die Durchsetzung von Rechtsansprüchen zugeschnitten sind, zum Beispiel wenn einer Klientin empfohlen wird, einen Rechtsanwalt hinzuzuziehen (wie im Fall 7002.09; „Touristenvisum“) oder wenn einem Klienten vorgeschlagen wird, sich bezüglich einer größeren Wohnung im Wohnungsamt immer wieder ins Gespräch zu bringen (Transkript 7002.01; „Meine Kinder meine erste Probleme“);

¹⁴ In Satzform umgearbeitetes Zitat aus Transkript 7002.01; „Meine Kinder meine erste Probleme“.

- Orientierung über nicht beeinflussbare Verfahrensschritte, etwa die Bearbeitungszeit eines Antrags zur Einreise von Familienangehörigen (*Sie wissen, dass das jetzt circa ein Jahr dauert?* Transkript 7002.06; „Papiere schneller machen“);
- Auskunftseinholung bei externen Stellen; die schriftlich oder telefonisch eingeholten Informationen beziehen sich auf rechtlich-administrative Aspekte, die der Klientenpartei nicht oder nicht richtig bekannt, aber für das Verständnis und die Bearbeitung des problematischen Sachverhalts außerordentlich wichtig sind.

Im Vollzug solcher Eruiierungs- und Sondierungsaktivitäten stellt sich ein Verstehen dessen ein, worum es im konkreten Fall geht. Im Wesentlichen vollziehen die Berater dabei Verstehensleistungen subsumtionslogischer Art: Sie erfassen personenbezogene Daten; über das Vorliegen oder Nichtvorliegen bestimmter Daten nehmen sie dann Zuordnungen zu vorgegebenen Statuskategorien formalrechtlicher Art vor. Von wegweisender Bedeutung sind dabei status- bzw. einbürgerungsrechtlich relevante sowie demografische Merkmale, anhand derer sich sodann der Relevanzbereich abstecken lässt, in dem der weitere Problembearbeitungsgang erfolgt. Bezogen auf die Ablaufstruktur des Handlungsschemas 'Beraten' ist festzuhalten, dass Statuskategorien im Anschluss an die klientenseitige Problemdarstellung und im Zuge der gemeinsamen Rekonstruktion des Problemsachverhalts sowie bei der Entwicklung von Lösungen des Klientenproblems eine hohe Orientierungsrelevanz zukommt.

Welche Verstehensanforderungen aber resultieren nun für die Klientenpartei daraus, dass das beraterische Tätigsein an Statuskategorien ausgerichtet ist? Im Idealfall sollte der Klient diese Relevanzen schon antizipieren und seinen Fall demgemäß darlegen, entsprechende Nachweise beibringen etc. Aber über dieses spezielle Wissen verfügen die Klienten zumeist nicht in ausreichendem Maße. Daher kann es zu ihren Anforderungen gehören, zunächst einmal zu verstehen, warum jene Aktivitäten, die der Statusklärung dienen, notwendig sind.

Dem Klienten muss ferner einsichtig sein, dass das Erfassen bestimmter persönlicher oder familiengeschichtlicher Daten zur Regelung der Angelegenheit, die die Klientenpartei in die Beratungsstelle geführt hat, notwendig ist. Diese Erfordernisse müssen beraterseitig nicht expliziert werden, wenn die Klientenpartei über die administrativen bzw. behördlichen Prinzipien von Statuskonstruktion im Bilde ist, was gewöhnlich der Fall ist. Maßgeblich trägt dies dazu bei, dass die Klienten zumindest mit dem Durchlaufen des

vom Gesetzgeber geforderten Aufnahme- und Anerkennungsverfahren mit obligatorischen Prozeduren der Statusfeststellung und -überprüfung in Institutionen vertraut gemacht worden sind (ich komme auf diesen Aspekt in Kap. 3.5 zurück).

Verstehenssicherung findet gewöhnlich im Vollzug der oben genannten Aktivitäten und in fraglos vollzogenen Anschlusshandlungen der Klientenpartei statt. In solchen Fällen, in denen die Rechtsmaterie sehr kompliziert ist, sind allerdings ausgebaute Aktivitäten des Erklärens und Aufklärens erforderlich, die dann zumeist auch eigene Sequenzen der Verstehenssicherung im Gefolge haben.

3.3.1.2 Einnahme einer Aufsichts- und Kontrollperspektive

Mit der Ausrichtung der Beratungsarbeit an Statusmerkmalen ist eng verknüpft, dass Berater in einer Aufsichts- und Kontrollhaltung agieren. Diese ist zum einen bezogen auf die Daten, die die Klientenpartei über klärungs- und regelungsbedürftige Angelegenheiten beisteuert, zum anderen auf den zurückliegenden und auch auf den künftigen Umgang der Klientenpartei mit diesen Angelegenheiten. Besonders deutlich kommt dieser normative Orientierungsbezug zum Vorschein, wenn es um den Nachweis oder um die Aneignung der für die Zuerkennung des Spätaussiedlerstatus wichtigen Sprachkenntnisse im Deutschen geht. Aber auch mit Blick auf den klientenseitigen Umgang mit behördlich zu erledigenden Angelegenheiten kommt die Überwachungsperspektive zum Tragen.¹⁵

Die Aufsichts- und Kontrollperspektive fokussiert das Problemlösungsverhalten, das ein Klient außerhalb der Beratungssituation an den Tag gelegt hat, das er möglicherweise noch zeigen wird oder noch zeigen muss. Dies findet seinen Niederschlag in Symbolisierungen, die dem Klienten zu verstehen geben, dass er unter der Kuratel des Beraters steht, dass jener ihm zur Seite steht, aber auch den klientenseitigen Umgang mit Problemen bzw. die Problemlösungsanstrengungen der Klientenpartei regelrecht beaufsichtigt.

Die Relevanz von Statusmerkmalen bei den zu bewältigenden Problemen bringt vor allem mit sich, dass auf klientenseitige Angaben mit Prüfprozeduren reagiert wird – es gilt schriftliche Unterlagen zu sichten, ihre Korrektheit und Vollständigkeit festzustellen. Aber nicht allein die Sorge um administra-

¹⁵ In Einnahme einer Aufsichts- und Kontrollperspektive kann es leicht zu Verletzungen reziprozitätskonstitutiver Idealisierungen bzw. von Interaktionspostulaten durch Berater kommen; siehe dazu auch Kap. 4.4.5.

tive bzw. rechtliche Korrektheit von Schriftsätzen und Angaben in Formularen gibt Anlass, einen kontrollierenden Blick einzunehmen, hier spielen auch Erfahrungen mit Klienten hinein, die bei der Erledigung behördlicher Angelegenheiten ungeschickt oder nachlässig waren, Erfahrungen, in denen ein prinzipielles Misstrauen gegenüber der Erledigungsweise bürokratischer Angelegenheiten durch die Klienten gründet.

Typische Gesprächsaktivitäten, in denen sich die Einnahme der Aufsichts- und Kontrollhaltung realisiert, sind:

- Verstehensappelle (sie gehen darauf zurück, dass es zwingend geboten ist, dass die Klientenpartei bestimmte Fakten zur Kenntnis nimmt, in ihre Problemsicht einbezieht usw., sich damit aber noch schwer tut);
- detaillierte Handlungsanweisungen mit hohem instruktiven Charakter (Beispiel: *Sie müssen dann auch allerdings mit der ehemaligen Bevollmächtigten sprechen, auch müssen die Kinder einverstanden sein.* Transkript 7002.01; „Meine Kinder meine erste Probleme“);
- autoritative Verdeutlichungsleistungen (Beispiel: *Sie müssen das unbedingt klären;* Transkript 7002.09; „Touristenvisum“);
- Bearbeitung der inneren Haltung des Klienten im weiteren Umgang mit dem Problem (Aufforderung, Ruhe zu bewahren, sich in Geduld zu üben usw.);
- Korrektur klientenseitiger Fehleinschätzungen (Beispiel: *Das können Sie sich nicht leisten;* der Klient hatte zuvor die Absicht geäußert, eine größere Wohnung zu beziehen; Transkript 7002.11; „Angemessene Unterkunftskosten“);
- evaluative Stellungnahmen zu Handlungsschritten oder klientenseitig präferierten Lösungsvorstellungen;
- Motivfragen (Fragen nach den Gründen, die einen Klienten veranlassen, sich auf einen bestimmten Lösungsentwurf, der aber vom Berater als weniger sinnvolle Lösung angesehen wird, zu kaprizieren);
- Klarstellungen von Problemverantwortlichkeit (insbesondere unter Hinweis auf Unterlassungshandlungen der Klientenpartei).

Bei der Einnahme des ‘kontrollierenden Blickes’ wird mit Fallkenntnissen über einzelne Personen und über Familienkonstellationen (in schriftlichen Dokumenten oder in vorausgegangenen Kontakten mit der Klientenpartei und ihren Familienangehörigen gewonnen) operiert. Das Fundament dazu ist al-

lerdings mit einer generellen Unterstellung kulturell defizitären Orientierungsverhaltens und defizitärer Kompetenzausstattung der Zuwanderer gelegt (wie eine solche Unterstellung von einem Berater kommuniziert wird, zeige ich exemplarisch in Kap. 5.3.6.1).

Dass die Professionellen der Migrationsberatung eine Aufsichts- und Kontrollperspektive einnehmen, gründet in den Zweckbestimmungen und Funktionserfordernissen dieser Form der Integrationshilfe. In der Beratungsarbeit besteht zum einen eine Bindung an formal-rechtliche Statuskonstruktionen; diese Bindung begründet einen Verifikationsvorbehalt bezüglich der biografischen und familiengeschichtlichen Daten, die im Rahmen des Arbeitsbündnisses relevant werden. Zum anderen besteht ein generalisiertes Bild, das die Probleme der Zuwanderer im Umgang mit administrativ-rechtlichen und lebenspraktischen Anforderungen auf kulturelle Differenzen zurückführt. Dies impliziert die Unterstellung eines den Anforderungen des Integrationsprozesses nicht angemessenen, kulturell disparaten Handlungs- und Orientierungsvermögens.

Aus der Einnahme der Aufsichts- und Kontrollperspektive resultieren Interaktionsergebnisse, die sichtbar machen, wie behördliche, verwaltungstechnische und auch vorgängige beraterische Auflagen von der Klientenpartei verstanden worden sind. Sofern die Ergebnisse der Aufsichts- und Kontrollpraktiken negativ ausfallen, können neuerliche oder verstärkte Anstrengungen des Verstehbarmachens der Notwendigkeit bestimmter rechtlich-administrativer Erledigungsschritte¹⁶ wichtig für das Beratungsgeschehen werden.

Die Frage, wie Berater Verstehensprobleme auf Seiten der Klientenpartei wahrnehmen, wenn sie in der Aufsichts- und Kontrollhaltung agieren, lässt sich hier nur allgemein beantworten. Auf die prinzipielle Unterstellung defizitärer Wissens- und Kompetenzausstattung habe ich bereits hingewiesen; Verstehensprobleme von Klienten werden im Vollzugshandeln somit konzeptualisiert als „falsche Vorstellungen, von dem was geht und was nicht geht“, als „kein richtiger Durchblick bei den rechtlich-administrativen Abläufen“ und als „nicht wissen können, worauf es im Einzelnen ankommt“. Daneben ist aber noch eine andere Konzeptualisierung von Verstehensaufgaben der Klienten feststellbar: die Annahme, dass die Klienten im Zuge des Aufnahme- und Anerkennungsverfahrens bereits hinlänglich damit vertraut gemacht wurden, wie es in den für sie wichtigen Institutionen zugeht (siehe dazu detailliert Kap. 4).

¹⁶ Etwa: auf dem Sozialamt klären, ob die mit einem Touristenvisum eingereiste Ehefrau eines Aussiedlers krankenversichert ist; Beschaffung von Dokumenten und deren Weiterleitung an das Bundesverwaltungsamt usw.

Inwiefern aber ist das beraterseitige Agieren in einer Kontroll- und Aufsichtshaltung von Bedeutung für den Zuschnitt der Verstehensaufgaben, die sich den Klienten der Migrationsberatung stellen? Die oben genannten Gesprächsaktivitäten der Berater zielen darauf, der Klientenpartei klar zu machen, dass die Bedingungen, die sie bei der Bearbeitung des Problems zu berücksichtigen hat (einschließlich der Lösungsalternativen) noch nicht richtig bei ihr 'angekommen' sind. Hier lässt sich auch von einer Doppelfunktion der Aufsichts- und Kontrollperspektive sprechen: Es geht sowohl um Verstehen im kognitiven Sinne als auch um Akzeptieren bzw. Hinnehmen (im Sinne von 'Einsicht in das Notwendige, das zwingend Erforderliche' usw. entwickeln).

Damit werden der Klientenpartei zunächst einmal Aufgaben des Lernens über eine ihnen doch weitgehend fremde Materie sowie Aufgaben des Überdenkens eigener Problembearbeitungsstrategien, geltender Regelungen und vorgezeichneter Bearbeitungsschritte zugewiesen. Der Selbstverständlichkeitsgestus, in dem die professionellen Handlungen vollzogen werden, sowie die autoritativen Verdeutlichungsleistungen der Berater implizieren, dass diese Lernleistungen unauflöslich verbunden sind mit Prozessen des Hinnehmen-Müssens und des Sich-Fügens in einen eingespielten Stil professioneller und institutioneller Problembearbeitung. Das beraterseitige Agieren in einer Aufsichts- und Kontrollhaltung erzeugt für die Klientenpartei also Verstehensaufgaben ambivalenter Art: gefordert ist Verstehen in rein kognitivem Sinne und zugleich ein Akzeptieren-Müssen, dass bestimmte Mitteilungsgelhalte wie auch bestimmte Interaktionsbedingungen nicht verhandelbar sind.

3.3.1.3 Perspektivenangleichung bei strikter Ressourcen- und Effizienzorientierung

Die Klienten der Aussiedlerberatung sind kulturell Fremde, auch wenn sie sich als „historische Heimkehrer“ (Reitemeier 2006) begreifen können, zudem verfügen viele von ihnen nur über eingeschränkte Kenntnisse der deutschen Sprache.¹⁷ Angleichung der Perspektiven der Beratungsakteure ist vor diesem Hintergrund eine interaktive Aufgabenstellung, die über stark ausgeprägte Differenzen im kulturellen Orientierungswissen und über deutliche Unterschiede im sprachlichen Ausdrucksvermögen hinweg zu bearbeiten ist.

Seitens der Berater kann der Prozess der Perspektivenangleichung von einer generellen Sympathie- und Solidarisierungshaltung gegenüber den „neuen Fremden“ geleitet sein. Des Weiteren kann dieser Prozess geleitet sein von

¹⁷ Diese allgemeine Charakterisierung des Klientels der Aussiedlerberatung bezieht sich auf die Einwanderungssituation zum Zeitpunkt der Gesprächsaufnahmen (1995).

spezifischen Vorkenntnissen über die Lebenslage und Familiensituation der Klienten, etwa wenn aus vorausgegangenen Kontakten bereits bekannt ist, „wo der Schuh drückt“, was die drängenden Sorgen in der Familie sind usw. Perspektivenangleichung kann stillschweigend und unmarkiert erfolgen, sie kann aber auch an bestimmten Stellen auf demonstrative Weise realisiert werden. Dies lässt sich insbesondere in solchen Gesprächszusammenhängen feststellen, in denen die Entfaltung der Klientenperspektive in Äußerungsformaten erfolgt, die die Markierung des Nachvollzugs dieser Perspektive durch den Berater konditionell relevant werden lassen (empirisch beobachtbar z.B. in einem Beratungsgespräch, in dem sich eine Klientin wegen kriegerischer Auseinandersetzungen im Herkunftsland als von großer Besorgnis um das Schicksal von Familienangehörigen geplagt präsentiert).

Aufgrund ihrer Ausbildung und Erfahrung verfügen die Berater über fachspezifisches Wissen und auch über professionelle Konzepte für die Gestaltung von Klientenbeziehungen. Dieses Wissen und diese Konzepte gelangen unter Bedingungen der Routinisierung zur Anwendung, also in sich wiederholenden Aktualisierungen von Rezeptwissen (Schütz/Luckmann 1975) für problematische Fälle und in bewährten Praktiken der Gesprächsführung. Routinisierung des Beratungshandelns manifestiert sich ferner in einem zügigen Zur-Sache-Kommen, in der Konzentration auf das (rechtlich-administrativ) Wesentliche und im umstandlosen Auswählen der ‘passenden’ Schritte zur Bearbeitung des Klientenproblems, kurz: im Gebrauch professioneller Abkürzungsstrategien. Die dabei greifenden Selektivitätsmechanismen schlagen auf den Prozess der Perspektivenangleichung in der Weise durch, dass er systematisch beschränkt wird.

Ganz elementar haben diese systematischen Beschränkungen etwas damit zu tun, dass auf die klientenseitigen Interaktionsstandpunkte nur so weit eingegangen werden kann, wie diese in ‘bearbeitungsfähige Sachverhalte’ transformiert werden können. Systematische Begrenzung der Perspektivenangleichung kann dabei auch etwas mit den Grenzen der beraterischen Wissenskompetenzen zu tun haben. Wenn aber die Berater selbst nicht das nötige Wissen parat haben, kommt es darauf an, verstehbar zu machen, dass sie auch nicht alles wissen, dass noch andere Stellen oder Professionen (z.B. Rechtsanwälte) einbezogen werden müssen usw.

Weiter haben diese Beschränkungen auch etwas damit zu tun, dass die Migrationsberater auf Aufrechterhaltung ihrer Funktionsrolle bzw. auf Aufrechterhaltung der sozialen Form beraterischer Dienst- und Hilfeleistung bedacht sein müssen. Totale Solidarisierung mit dem Problembetroffenen würde bedeuten,

aus der Funktionsrolle auszusteigen und Dienstbarkeit bzw. Hilfsbereitschaft für andere Problembetroffene aufzukündigen. Für die Berater geht es auch darum, Arbeitsfähigkeit aufrechtzuerhalten – der Leidensdruck, unter dem Problembetroffene stehen, darf sie nicht so weit erfassen, dass sie von vorgezeichneten Wegen der Problembearbeitung abweichen und darüber Zeit und Energie für die Bearbeitung anderer Fälle verlieren.

Systematische Begrenzung der Perspektivenangleichung geht einher mit spezifischen Anforderungen an Verstehensleistungen sowohl auf Seiten des Beraters wie auch auf Seiten der Klientenpartei. So muss verstehbar gemacht werden und verstehbar sein, dass der Rückgriff auf eingespielte Erledigungspraktiken ‘im Dienste des Klientenproblems’ erfolgt und dies in wohlmeinender und auch effizienter Weise geschieht.

Systematische Begrenzung der Perspektivenangleichung erfolgt nicht nur im rigiden Gebrauch von Statuskategorien (siehe Kap. 3.3.1.1), sie realisiert sich verschiedentlich auch in einer tendenziell idealisierenden Sicht der Berater auf ihre Klientel. Eine solche Sichtweise unterstellt den gut informierten, den verständigungsbereiten und lernwilligen Aussiedler. Die Folge daraus ist, dass Aktivitäten, die darauf ausgerichtet sind, Identitätsverfassungen und Problemlagen von Klienten zu eruieren, nur verkürzt oder oberflächlich vollzogen werden. Die Folge daraus ist auch, dass die ‘accountability’ des beraterseitigen Tuns in eher sparsamer Weise und im stillschweigenden Handlungsvollzug erfolgt.¹⁸ Für die Klienten der Migrationsberatung bedeutet dies, mit Verstehensanforderungen folgender Art umgehen zu müssen: Unter erschwerten sprachlichen Verständigungsbedingungen und unter nur oberflächlich explizierten Anwendungsbedingungen des Routineprogramms müssen sie verstehen, ob ihr Problem in hinreichender bzw. optimaler Weise bearbeitet wird. Sofern sie den Eindruck haben, dass die beraterischen Aktivitäten ihrem Anliegen und ihrem Erwartungshorizont entsprechen, müssen sie erfassen, wo im aktuellen Ablaufgeschehen die geeignete Stelle dafür ist, ein Mehr an beraterischem Engagement einzufordern, eine Umfokussierung der Bearbeitungsaktivitäten zu initiieren usw.

Fragt man danach, welche Verstehensanforderungen für die Klienten der Migrationsberatung speziell aus der skizzierten Ressourcen- und Effizienzorientierung resultieren, ist Folgendes zu sagen: Seitens der Klienten muss ratifi-

¹⁸ Auch wenn die Klienten tatsächlich über so viel Vorwissen verfügen, dass das beraterische Handeln nicht ständig erklärt werden muss, liegt hier eine Quelle für mangelnde Intransparenz des beraterischen Handelns (ich komme drauf zurück).

ziert werden, dass der Prozess der Perspektivenangleichung in stimmiger und hinreichender Weise vollzogen worden ist. Und es muss ferner angezeigt werden, dass das darauf basierende Engagement des Beraters oder der Beraterin als funktional und ‘im Dienste des Klientenproblems’ akzeptiert wird.

Handlungspraktisch realisiert sich Ressourcen- und Effizienzorientierung der Berater nun aber oftmals in den bereits erwähnten professionellen Abkürzungsstrategien, wodurch der Prozess der Perspektivenangleichung gestoppt wird. Die Bearbeitung der eben genannten Verstehensaufgaben für Klienten erschwert der Gebrauch professioneller Abkürzungsstrategien in zweierlei Hinsicht: das beraterseitige Handeln als solches wird intransparenter und das Aufspüren und Einbeziehen alternativer Lösungswege ist blockiert. Damit laufen Klienten Gefahr, den aktuellen Prozess der Perspektivenangleichung auf der Basis flüchtiger Eindrücke und des nicht beurteilten Könnens der Produktivität und Gründlichkeit des professionellen Engagements ratifizieren zu müssen.

3.3.2 Entfaltungsprinzipien der Klientenperspektive und ihre Implikationen für Verstehensanforderungen der Berater

3.3.2.1 Ausrichtung des Hilfeersuchens an institutionellen Bearbeitungsbedingungen

Auch wenn die Klienten der Migrationsberatung sich in einer Situation kultureller Fremdheit befinden, sind sie bei der Kontaktaufnahme mit der Beratungsstelle immer schon vororientiert über diese Einrichtung. Sie wissen zumindest um deren Zuständigkeit für rechtlich-administrative Angelegenheiten und lebenspraktische Belange. Vor allem bei eigener intensiver Beschäftigung etwa mit statusrechtlichen Angelegenheiten oder mit Fragen der beruflichen Qualifizierung und der Arbeitsplatzsuche verfügen sie zumindest über ein grobes Orientierungswissen über behördliche Relevanzen und Bearbeitungsgänge, über staatliche Fördermaßnahmen, institutionelle Verflechtungen usw. Dadurch sind die Klienten der Migrationsberatung prinzipiell in der Lage, ihr Hilfeersuchen an den fachlichen, organisatorischen und sozialen Bedingungen, unter denen die Berater tätig sind, auszurichten.

Eine solche Ausrichtung an institutionellen Bearbeitungsbedingungen erfolgt in der Weise, dass Anliegenformulierungen und Problemdarstellungen unter Einbeziehung rechtlich-administrativ relevanter Statusmerkmale und im Gebrauch der Rechts- und Verwaltungsterminologie vorgenommen werden. Bei Klienten mit größeren Problemen im Gebrauch der deutschen Sprache kann

sich die Ausrichtung an institutionellen Bearbeitungsbedingungen darin manifestieren, dass Schriftstücke einfach ausgehändigt werden oder ein Sprachmittler hinzugezogen wird.

Die klientenseitige Ausrichtung an institutionellen Bearbeitungsbedingungen manifestiert sich darüber hinaus in der Art und Weise der Selbstpositionierung. So kann die Tatsache, dass ein Berater sich kümmert und sich der problematischen Angelegenheiten annimmt, für die Klienten ein Ereignis sein, von dem sie glauben, dass darauf mit ausgesprochen devotem Verhalten reagiert werden muss (dies äußert sich beispielsweise darin, dass um Erlaubnis, eintreten zu dürfen, gefragt wird, oder darin, sich zu vergewissern, dass der Berater wirklich Zeit für einen hat usw.). Auch kann das Beratungsgespräch ein so außergewöhnliches Ereignis für den Klienten sein, dass er von sehr starken Dankbarkeitsgefühlen durchdrungen ist, die sich dann im emphatischen Gebrauch von Dankbarkeitsformeln äußern.

In der Ablauforganisation des Beratungsgeschehens kommt die klientenseitige Ausrichtung an institutionellen Bearbeitungsbedingungen schon bei der Situationsherstellung und -eröffnung sowie in der Phase der Situationsauflösung zum Tragen. Auch kommt dieses handlungsmethodische Prinzip bei der Anliegenpräsentation und der Aushandlung des Beratungsgegenstandes zur Geltung. Es findet seinen Niederschlag ferner darin, dass Klienten ihrerseits von Kenntnissen über professionelle Bearbeitungsgänge, über institutionelle Verflechtungen, über behördliche Bearbeitungsrelevanzen und rechtliche Regelungen Gebrauch machen, insbesondere im Zuge der Aushandlung von Lösungen für das Problem.

Die Ausrichtung an institutionellen Bearbeitungsbedingungen der Beratungsstelle erstreckt sich nicht zuletzt auf den Beweisdruck der Zugehörigkeit zur deutschen Kultur, der eben auch in Beratungssituationen sehr hoch sein kann. Insofern, als im Beratungsgespräch dokumentiert werden kann, wie gut die „Bewerber“ um die deutsche Staatsangehörigkeit deutsch sprechen und insofern, als die Eindrücke des Beraters vom Kompetenzniveau des „Bewerbers“ Berücksichtigung in der zuständigen Einbürgerungsbehörde finden können,¹⁹ schlagen die im Aufnahme- und Anerkennungsverfahren geforderten Identitätsmaßstäbe auf die Migrationsberatung durch. In diesen Fällen wissen die Betroffenen um diese Zusammenhänge, so dass auch ihre kommunikative Präsenz auf diesen Beurteilungskontext zugeschnitten ist.

¹⁹ Auch seine prinzipielle Bereitschaft, sich für die statusrechtlichen Angelegenheiten eines Klienten zu engagieren, ist von solchen Spracheindrücken geleitet.

Prinzipiell erfolgt klientenseitig zwar eine Ausrichtung an institutionellen Bearbeitungsbedingungen, die Verstehensanforderungen, die dabei für Berater akut werden, resultieren aber nicht bloß aus den Problempräsentationen der Klienten, sondern auch daraus, dass sich ihre Ausrichtung an den institutionellen Bearbeitungsbedingungen gewöhnlich nur in Ansätzen mit den faktisch und im konkreten Fall geltenden Bedingungen deckt. Das heißt, klientenseitiges Ausrichten an institutionellen Bearbeitungsbedingungen erfolgt zumeist auf der Grundlage unzulänglicher Transparenz der Problemzusammenhänge und der genauen Umstände und Relevanzgesichtspunkte der weiteren Problembearbeitung. So bleibt auch dann, wenn der Klientenpartei rechtlich-administrative Aspekte der Problembearbeitung bekannt sind, doch weitgehend intransparent, wie weit beispielsweise die Bearbeitungsbereitschaft und das Bearbeitungsvermögen des Beraters gehen. Desgleichen bleibt für die Klienten der Migrationsberatung weitgehend intransparent, wie die mit der Fallproblematik befassten Behörden arbeiten und wie diese wiederum mit den Beratungsstellen verflochten sind.

Mangelnde Transparenz institutioneller Zuständigkeiten und Bearbeitungsprozeduren ist ja mit ausschlaggebend dafür, dass die Klientenpartei ein bestimmtes Problem hat (so z.B. wenn sie mit einem behördlichen Bescheid unzufrieden ist) und auch dafür, dass Rat und Hilfe gesucht wird. Aus der prinzipiellen Intransparenz, die dem Zusammentreffen eines alltagsweltlichen und eines professionellen Orientierungssystems geschuldet ist, können Interaktionssequenzen resultieren, in denen die Klientenpartei den Darstellungsaktivitäten des Beraters nicht mehr adäquat folgen kann, so dass sie nur noch mittels solcher Reaktionen, die den Charakter von Konfusionsdisplays²⁰ annehmen, mit den institutionellen Bearbeitungsbedingungen umzugehen vermag.

Welche Verstehensanforderungen gehen nun davon aus, dass die Klienten der Migrationsberatung ihr Hilfeersuchen an institutionellen Bearbeitungsbedingungen orientieren, dies aber auf der Grundlage mangelnder Transparenz der Gesamtheit und der Spezifik dieser Bedingungen erfolgt? Zur Beantwortung dieser Frage ist es hilfreich, sich an den typischen Verstehensgegenständen zu orientieren, die dadurch relevant werden, dass auf Seiten des Klienten Wissens- und Orientierungsdefizite in Bezug auf die institutionellen Bedingungen der Problembearbeitung bestehen. Drei Verstehensgegenstände lassen sich hier unterscheiden:

²⁰ Typisch hierfür sind Äußerungsformen wie: *Ach, weiß ich doch nicht was das alles soll!*, die z.B. dann beobachtbar sind, wenn nach beraterseitigen Aufklärungsaktivitäten Entscheidungsverhalten von der Klientenpartei gefordert wird, diese dazu aber nicht in der Lage ist.

a) Verstehensgegenstand „Fallproblematik“

Die mehr oder weniger adäquat auf institutionelle Relevanzen zugeschnittene Anliegensformulierung bzw. Problempräsentation des Klienten muss vom Berater als Darstellung eines Problemsachverhaltes verstanden werden, auf den sein professionelles Tätigwerden bezogen sein soll. Kommunikative Aktivitäten der Klientenpartei müssen also in ihren problemkennzeichnenden – und das Beratungsverhältnis legitimierenden – Gehalten verstanden werden. Beraterseitig gilt es, das, was der Klient als Anliegen oder Problem vorbringt, zu Konstitutions- und Regelungsprinzipien gesellschaftlicher Funktionsbereiche in Beziehung zu setzen und das klientenseitig Dargestellte in der Logik dieser Funktionsbereiche zu erfassen. Gefordert ist, das Klientenproblem in seiner Sachlogik und Spezifik zu verstehen, so dass es in den dafür einschlägigen Relevanzrahmen (etwa: statusrechtliches Anerkennungsverfahren, Sozialhilfegesetz, berufliche Eingliederung usw.) eingeordnet werden kann. Mit den formal-rechtlichen Merkmalen für die Konstruktion von Statuskategorien steht hier ein basales Verstehens-Instrumentarium bereit.

Bearbeitungen dieser Verstehensanforderung erfolgen gewöhnlich in terminologisch genauer gefassten Reformulierungen des Problemsachverhaltes und in der Initiierung weiterer Aktivitäten der Sachverhaltsklärung. Dazu sind maßgebliche Rechtsgebiete und Ablaufregelungen institutionellen Handelns fallbezogen auszulegen und gegenüber der Klientenpartei in ihren Geltungsansprüchen zu verdeutlichen. Das kann unter Umständen bedeuten, dass der Berater gefordert ist, sich selbst erst einmal „schlau zu machen“, also andere Wissensquellen ausfindig zu machen und in Anspruch zu nehmen (etwa durch telefonische Nachfrage oder Dokumenteneinsicht). Auch muss die beraterische Aufmerksamkeit womöglich darauf ausgerichtet sein, zu erfassen, ob nur das präsentierte Anliegen der bearbeitungsrelevante Sachverhalt ist oder ob sich dahinter noch unausgesprochene Probleme, Komplikationen usw. verbergen.

b) Verstehensgegenstand „mitgebrachte Verstehensdefizite der Klientenpartei“

Sofern der Berater zu dem Eindruck gelangt ist, ein hinlängliches Verständnis des problematischen Sachverhaltes gewonnen zu haben, kann er im Prinzip sogleich zu problembearbeitenden Aktivitäten übergehen (Auskünfte erteilen, über die Sachlage aufklären, über nächste Schritte informieren usw.). Da aber

der problematische Sachverhalt und die Bedingungen seiner Bearbeitung der Klientenpartei oftmals selbst nicht richtig transparent sind, kommt es auch zu Konstellationen, bei denen das klientenseitige Problemverständnis nicht mit dem Problemverständnis übereinstimmt, das der Berater gewonnen hat

Mangelnde Durchschaubarkeit der institutionellen Abläufe, von denen der Klient selbst (oder seine Angehörigen) betroffen ist (sind), fordert vom Berater nicht nur Verstehensleistungen, die auf das Sachproblem bezogen sind (verstehen, was unabhängig vom Problemverständnis des Klienten der problematische Sachverhalt ist), sondern auch Verstehensleistungen, die auf kognitive Schwierigkeiten des Klienten bezogen sind. Hier lässt sich eine spezifische Verstehensanforderung für den Berater lokalisieren: Er muss erschließen, inwieweit die Problemdefinitionen, an denen beide Seiten sich orientieren, übereinstimmen, und er muss darüber hinaus erfassen, wie weit die Aktivitäten gemeinsamer Problemrekonstruktion zur Schärfung des Problemverständnisses und auch zum Lernen über die Problembearbeitungsbedingungen beigetragen haben.

Der Berater muss also gewahr sein, dass der Klient bei der Weitergabe von Problemlösungswissen „richtig mitkommt“.²¹ Dies betrifft allerdings nicht nur die Frage des stimmigen Nachvollzugs dessen, was der Berater dargelegt, erklärt und empfohlen hat, sondern auch die Frage der Akzeptanz dessen, was die Klientenpartei an Auskünften und Ratschlägen erhält.

Bearbeitungen dieser Verstehensanforderung manifestieren sich vor allem in solchen Gesprächsaktivitäten, in denen Berater das Klientenproblem terminologisch präzisiert reformulieren, in denen sie Korrekturen an klientenseitigen Sichtweisen vornehmen, in denen sie definieren, was der ‘problematische Kern’ ist und versuchen, darüber Konsens herzustellen.

c) Verstehensgegenstand „Passungsverhältnis zwischen dem Ansinnen der Klientenpartei und erwarteten Verhaltensmustern“

Die mangelnde Transparenz institutioneller Bearbeitungsbedingungen kann auf Seiten der Klientenpartei darin zum Ausdruck kommen, dass sie Verhaltensweisen zeigen, die vom Berater für nicht kompatibel mit den üblichen Bearbeitungsroutinen oder mit Normalformvorstellungen vom Verhalten als Spätaussiedler angesehen werden. So laufen die Klienten bei einem hartnäckigen

²¹ Dabei sind Verstehensdokumentationen des Klienten Bezugsobjekt beraterseitiger Verstehensleistungen, insofern konstituiert sich in den klientenseitigen Verstehensdokumentationen ein Meta-Gegenstand beraterseitigen Verstehens.

gen Verfolgen ihrer Interessen²² Gefahr, dass ihr Verhalten als unzulängliche Anpassungsleistung an die Verhältnisse in Deutschland angesehen (und verbal auch sanktioniert) wird.

Dieser Verstehensgegenstand hat also mit dem kulturellen Orientierungsvermögen zu tun, das die zugewanderten Klienten im Beratungskontext an den Tag legen. Verstehensrelevant ist hier ein Gesichtspunkt, der sich in Frageform so fassen lässt: Gilt das klientenseitige Verhalten als sozial akzeptables und situativ zulässiges Verhalten? Bearbeitungen dieser Verstehensanforderung realisieren sich primär in Gesprächsaktivitäten, in denen aktuelles oder auch zurückliegendes Verhalten der Klientenpartei vom Berater explizit bewertet wird und er sie mit dem unverrückbaren Geltungsanspruch institutioneller Regeln und Erwartungsstrukturen konfrontiert (detailliert hierzu Kapitel 5.3.6.1).

3.3.2.2 Wahrung eines Kontrollanspruchs über die Bedingungen der Problembearbeitung

In sachlicher Hinsicht besteht eine hohe Abhängigkeit der zugewanderten Klienten von der Dienst- und Hilfeleistungskompetenz der Beratungsstellen. Dieses Abhängigsein von einer bearbeitungskompetenten Stelle und dieses Angewiesensein auf das Engagement eines Professionellen bedeutet, dass eine externe Instanz bzw. eine advokatorisch agierende Person mit dem Problem befasst ist. Hinsichtlich des Umgangs mit ihrem Problem impliziert dies für die Klientenpartei einen Verlust an Autonomie. Für die Klientenpartei wird dies insbesondere dann erfahrbar, wenn der Berater in der oben skizzierten Aufsichts- und Kontrollhaltung agiert.

Mit seinem Beratungsanliegen begibt sich der Klient zwar in ein Abhängigkeitsverhältnis zum Berater, und in den meisten Fällen des Gesprächskorpus wird dieses Hilfeersuchen auch in einer Weise realisiert, die davon zeugt, dass die Klienten das Problem und die damit verbundenen Bearbeitungsmühen quasi abzugeben versuchen, es in die Hände der Berater legen möchten. Die beratungskonstitutive Asymmetrie zwischen Problembetroffenem und Bearbeitungskompetentem (der ja immer nur partiell in der Lage oder Willens ist, das Problem des Ratsuchenden zu bearbeiten) ist damit jedoch nicht aufgehoben. Das Problem bleibt in seiner lebensweltlichen Erfahrungsqualität das

²² Im Datenmaterial z.B. dokumentiert in einem Fall, in dem es der Klientenpartei darum geht, den Berater dafür zu gewinnen, beim Einlegen eines Widerspruchs zu helfen, dieser aber nicht von den Erfolgsaussichten überzeugt ist. Oder in einem Fall, in dem ein Klient die Beraterin dazu zu bewegen versucht, jenseits der offiziellen Regelungen etwas für seine Sache zu tun.

Problem des Klienten, es verbleibt in seiner Verantwortlichkeit und der Klient bleibt letztlich auch Herr der Problemlösungsbemühungen, auch wenn beraterseitig Aufsichts- und Kontrollpraktiken zur Anwendung kommen.

Als Problembetroffene können Klienten bereits Problembearbeitungsanstrengungen auf sich genommen haben, die der Beratungsbeziehung vorgelagert waren oder parallel dazu noch virulent sind (so beispielsweise, wenn sich – wie im Fall 7002.02; „Krankenschwester oder -pflegehelferin“ – eine Klientin mit Hilfe des Aussiedlerberaters um einen Ausbildungsplatz bemüht und sie parallel dazu noch andere Pläne, eine Erwerbsmöglichkeit zu finden, verfolgt). Und als Problembetroffene sind die Klienten an bestmöglichen Lösungen ihrer belastenden Angelegenheiten interessiert. Dies sind interaktionsstrukturelle Voraussetzungen dafür, dass die Entfaltung der Klientenperspektive auch unter dem Gesichtspunkt der Wahrung von Kontrolle über den Problembearbeitungsgang erfolgt. In der handlungsschematischen Ablauforganisation der Beratungsgespräche lässt sich das Bemühen um Wahrung eines Kontrollanspruchs bei der Aushandlung des Beratungsgegenstands, bei der Rekonstruktion der Problemgenese und vor allem aber bei der Entwicklung von Lösungen für das Problem lokalisieren.

Bei aller Abhängigkeit ist der Klient der Migrationsberatung der in Kap. 3.3.1.2 dargestellten Aufsichts- und Kontrollperspektive des Beraters aber nicht völlig ausgeliefert. Seine Ansprüche, als autonomes Subjekt zu agieren, werden auf dem Wege des Einbringens eigener Relevanzgesichtspunkte, des Abverlangens spezifischer Leistungen des Beraters und des Zurückweisens beraterseitiger Angebote, Vorschläge usw. geltend gemacht (eine weitere Möglichkeit besteht im bewussten Übergehen beraterseitiger Aussagen). Von welchem Zuschnitt die dabei für den Berater akut werdenden Verstehensanforderungen sind, sei im Folgenden ausgehend von typischen Gesprächsaktivitäten der Klientenpartei erläutert:

- a) Klientenseitige Einbringung von Problemlösungsbemühungen, die im Vorfeld der Beratungssituation und parallel zum Beratungsverhältnis stattgefunden haben

Eigene Anstrengungen der Problembearbeitung fungieren hier als Ressource zur Geltendmachung klientenseitiger Interessen bzw. zur Wahrung eines Kontrollanspruchs über den Bearbeitungsgang. Dabei kann der Berater zu einer gänzlich anderen Einschätzung der klientenseitigen Vorgehensweise zur Bewältigung des Problems gelangen. In einer solchen Konstellation wird es zur vordringlichen Aufgabe für den Berater, zu verstehen, wie der

Klient selbst seine Problemlösungsinteressen begründet und welche Ansprüche er daraus ableitet. Hier kann es zu folgender Verkomplizierung kommen: 'eigene Anstrengungen' können auch mit Handlungsorientierungen einher gehen, die nur schwer mit dem beraterischen Routineprogramm vereinbar sind.

b) Darstellung lebensweltlich-privater Relevanzen und subjektiver Seiten des Problemerlebens

Durch klientenseitige Einbringung lebensweltlich-privater Relevanzen kann das beraterseitige Bestreben, die Fallbearbeitung in Orientierung an Statuskategorien zu gestalten, unterlaufen und gestört werden, so dass in zweierlei Hinsichten Verstehensanforderungen für den Berater akut werden: Er muss verstehen, was noch zum bearbeitungsfähigen Sachverhalt gehört und was nicht (Überschüssiges erkennen und ausklammern). Bei dieser filternden Verstehensarbeit muss er allerdings auch die sozialen und emotionalen Funktionsvoraussetzungen des Arbeitsbündnisses im Hinterkopf haben und erfassen, was an Klientenverhalten zugelassen werden muss, damit beiderseitige Kooperativität gewahrt bleibt.

c) Einspeisung 'besseren Wissens' durch die Klientenpartei

Die Klientenausführungen können Informationen enthalten, die für den Berater einen Neuigkeitswert haben und tendenziell den Charakter des fundierteren oder auch konkurrenten Wissens annehmen (etwa wenn sich – wie im Gespräch 7002.03; „Keine Wunderrepublik“ – die Klientenpartei auf Auskünfte oder Empfehlungen einer Behördenmitarbeiterin beruft, diese sich aber nicht mit dem decken, was der Berater bisher als 'stimmigen' Umgang mit der problematischen Angelegenheit angesehen hat). Dadurch können für den Berater Verstehensanforderungen vom Typ des „Dazu-Lernen-Müssens“ akut werden. Wenn ein Berater in die Position desjenigen gerät, der dazuzulernen hat und umdenken muss, kann dies allerdings auch folgenreich sein für seinen Beteiligungsstatus und für das Vertrauen, das die Klientenpartei in seine Kompetenz und in seine Bereitschaft, sich zu engagieren, setzt.

d) Anzweifeln der Stimmigkeit beraterischer Auskünfte

Wenn Klienten beraterseitigen Auskünften in der Sache widersprechen und als 'nicht richtig' behandeln, kann es sich entweder um die Konstellation handeln, dass sie tatsächlich besser informiert sind (etwa wenn die Klientenpartei sich mit den Möglichkeiten der Begründung eines Widerspruchs-

verfahrens besser auskennt als der Berater, dies ist im Gespräch 7002.03; „Keine Wunderrepublik“ der Fall). Unter solchen Bedingungen wird die eben skizzierte Verstehensaufgabe des „Vom-Klienten-Lernen-Müssens“ kut. Oder aber es handelt sich um die Konstellation, dass Widerspruch und Korrekturbemühungen des Klienten auf Fehlannahmen oder Irrtümern basieren (empirisch vor allem dann beobachtbar, wenn es um leistungsrechtliche Dinge wie etwa den Bezug von Wohngeld oder Rente geht). Hier wird es für den Berater dann dringlich, zu erfassen und anzuzeigen, dass die Position des Klienten auf invalidem Wissen basiert, desgleichen muss er dann entsprechende Aktivitäten des Klar- und Richtigstellens folgen lassen.

3.3.2.3 Ausagieren von Erwartungsenttäuschungen

Im Hinblick auf die Lösung ihrer Probleme setzen die Klienten große Hoffnungen in die Dienste der Migrationsberatung. Im konkreten Problembearbeitungsgang tauchen allerdings oftmals Schwierigkeiten auf, mit denen sie nicht gerechnet haben und die unüberwindlich erscheinen können. Es sind aber nicht nur Schwierigkeiten bei den rechtlich-administrativen Angelegenheiten, die Erwartungsenttäuschungen verursachen, auch die oben erläuterte Intransparenz institutioneller Abläufe und rechtlicher Verfahren kann eine Frustrationsquelle sein. Darüber hinaus können im Gespräch mit dem Berater Prozesse des Gewährwerdens der tatsächlichen Verhältnisse und einer insgesamt enttäuschenden Lebenssituation in Deutschland ablaufen. Prinzipiell ist hier Emotionsverstehen vom Berater gefordert.

Das Ausagieren klientenseitiger Erwartungsenttäuschungen kann auf expressive Weise erfolgen (weinen, klagender Tonfall, Interjektionen) und es kann sich in expliziten Unzufriedenheits- oder Unmutsbekundungen manifestieren (siehe Kap. 5). Andere typische Manifestationsweisen von Enttäuschungsgefühlen auf Klientenseite können sein:

- Verzögerungen im Ratifizierungsverhalten beraterseitiger Empfehlungen und daraus hervorgehende langwierige Aushandlungsprozesse über das weitere Vorgehen;
- das Verfolgen eines latenten Handlungsschemas der Beschwerdeführung;
- Gesprächsaktivitäten, die die Vertrauensgrundlagen im Verhältnis zum Berater problematisieren und
- Gesprächsaktivitäten, in denen Misstrauenshaltungen gegenüber Behörden und institutionellen Abläufen bekundet werden.

Seinen handlungssystematischen Platz hat das Ausagieren von Erwartungsenttäuschungen an den Stellen, an denen beraterseitige Aufklärungsaktivitäten vorausgegangen sind, gewöhnlich also im Kontext der Lösungsentwicklung und -verarbeitung.

Welche Verstehensanforderungen für den Berater resultieren aber daraus, dass die Faktenlage, über die die Klientenpartei aufgeklärt wird, dem Ratsuchenden nicht ins Konzept passt und dieser sich unzufrieden mit dem Stand der Dinge bzw. dem Beratungsergebnis zeigt? Der Berater ist nicht nur gefordert, zu verstehen, dass eine bestimmte Faktenlage oder eine bestimmte Mitteilung für die Klientenpartei enttäuschend ist. Er ist auch gefordert, das weitere Interaktionsmanagement daran auszurichten, dass klientenseitiges Enttäuschungserleben sich in interaktiven Beteiligungsqualitäten manifestieren kann, die zur starken Belastung der Kooperationsgrundlagen werden können.

4. Die Problemdarstellung der Klientenpartei verstehen und in den professionellen Relevanzrahmen transformieren – exemplarische Analyse eines beraterseitigen Verfahrens der Verstehensdokumentation

4.1 Analysemethodische Vorbemerkungen

In diesem Kapitel und im nächsten (Kap. 5) beschreibe ich Verfahren der Verstehensdokumentation, die von den Beratungsakteuren eingesetzt werden, um ihren jeweils besonderen Handlungsaufgaben gerecht zu werden. Dabei nehme ich eine Analyseperspektive ein, die die Verfahren der Verstehensdokumentation in ihren feldspezifischen Funktionsvoraussetzungen und Funktionsweisen zu rekonstruieren versucht.

Das feldspezifische Funktionieren der Verfahren wird detailliert an je einem Fallbeispiel untersucht. Inwieweit es sich bei den ausgewählten Verfahren um solche handelt, die typisch für das Handlungsfeld Migrationsberatung sind, erläutere ich unter Bezugnahme auf Realisierungsvarianten in anderen Fällen und indem ich auf interaktionsstrukturelle Bedingungen eingehe, unter denen die Verfahren präferenziell werden.

Zur Rekonstruktion der feldspezifischen Funktionsweise der hier und in Kapitel 5 behandelten Verfahren setze ich bei den vorgängigen Gesprächsaktivitäten des jeweiligen Interaktionsgegenübers an. Im Kontext dieser Bezugsäußerungen arbeite ich dann die sequenzielle Organisation und die verstehensindikativen Leistungen der jeweiligen Reaktion die Vorgängeraktivitäten heraus.

Des Weiteren analysiere ich, wie sich die Verquickung von verstehensindikativen Leistungen und Handlungsfunktionen auf der gesprächsrhetorischen Ebene niederschlägt, wie sie in das spezifische 'recipient design' des klientenseitigen Äußerungsverhaltens eingeht und welche interaktionsstrukturellen Implikationen damit erzeugt werden. Das Rekonstruieren der feldspezifischen Funktionsweise der Verfahren macht es ferner erforderlich, ihren Prägungen durch handlungsschematische und gattungsspezifische Besonderheiten und durch Bezüge auf sozialstrukturelle Rahmen nachzugehen.

Die Gesprächskontexte, anhand derer ich das feldspezifische Funktionieren der ausgewählten Verfahren detailliert untersuche, entnehme ich einem Beratungsgespräch (Transkript 7002.2; „Krankenschwester oder -pflegehelferin“). In Kapitel 5 behandle ich ein Verfahren, das die Klientin in Reaktion auf eine Aufklärungsaktivität des Beraters einsetzt, zuvor aber soll es hier nun um eines gehen, das für das beraterseitige Beteiligungsverhalten typisch ist.

4.2 Die Eröffnung und die klientenseitige Problemdarstellung des Beratungsgesprächs „Krankenschwester oder -pflegehelferin“

Wie oben gezeigt, besteht die zentrale Verstehensaufgabe für Professionelle der Migrationsberatung darin, zu erfassen, wie das Problem beschaffen ist, das die Klientenpartei in die Beratungsstelle geführt hat. Erst wenn darüber Klarheit besteht, können die spezifischen Kompetenzen und Ressourcen eines Beraters zur Anwendung kommen (vgl. Kap. 3.2). Wissen über das Problem eines Klienten und darüber, welches Anliegen der Klient gegenüber dem Berater verfolgt, erlangt der Professionelle gewöhnlich über die mündlich entwickelten Problemversionen der Klientenpartei. Sind bereits Gespräche vorausgegangen und schriftliche Dokumente vorgelegt worden, gibt es natürlich schon entsprechende Vortypisierungen des Klientenproblems. Ist eine klientenseitige Problemdarstellung für den Berater hinreichend spezifiziert und das Anliegen der Klientenpartei in seinen Bearbeitungsvoraussetzungen gekennzeichnet, dokumentiert sich beraterseitiges Verstehen des Klientenanliegens gewöhnlich im Ergreifen entsprechender Anschlusshandlungen, etwa dem sofortigen Tätigwerden zur Aufklärung eines rechtlich-administrativen Sachverhaltes (z.B. in Form des Auskunftgebens über die Rechtslage, in Form einer Ankündigung, bei einer zuständigen Stelle die erforderlichen Auskünfte einzuholen usw.).

Ist die Problemdarstellung des Klienten jedoch nicht exakt auf die professionellen Bearbeitungsroutinen zugeschnitten, muss der Berater erfassen, wie sich das Klientenproblem in seinem professionellen Relevanzrahmen dar-

stellt. Dadurch werden für ihn ganz besondere Verstehensaufgaben akut: er muss das Problem, das der Klient hat, als solches verstehen und es – sofern dies von der Klientenpartei nicht in hinreichender Form geleistet worden ist – zugleich in rechtlich-administrative Relevanzgesichtspunkte transformieren. Ein typisches Verfahren der Verstehensdokumentation, mit dem Berater auf solche als defizitär angesehenen ersten Problemdarstellungen von Klienten reagieren, ist das einer relevanzrückstufenden Verstehensdokumentation.

In dem Gespräch, an dem ich exemplarisch das feldspezifische Funktionieren einer solchen Verstehensdokumentation untersuche, ist ein als Berater tätiger Sozialarbeiter und eine Klientin beteiligt. Das zentrale Problem, um das es darin geht, besteht darin, dass die Klientin gern in ihrem Ausbildungsberuf als Krankenschwester arbeiten möchte (und nicht als schlechter bezahlte Krankenpflegerin), dazu aber die Anerkennung ihres Diploms durch das zuständige Gesundheitsamt benötigt. Das Verfahren der relevanzrückstufenden Verstehensdokumentation kommt gleich zu Beginn des Beratungsgesprächs und in Reaktion auf eine klientenseitige Problempäsentation zum Einsatz, das vorgängige Gesprächsgeschehen ist daher relativ überschaubar (die Äußerungen des Beraters sind mit dem Sprechersigle SM, die der Klientin mit AW gekennzeichnet):

#1 7002.02 (00:00:00-00:00:52)

1 SM: <<p>SCHLIEßen sie die TÜR;>
 2 (4.6) <<pp>guten> MO:Rgen;
 3 (-)
 4 AW: <<p>MORge;
 5 (--)
 6 SM: SO;
 7 (8.0) <<dim>SETzen sie sich BITte da,>
 8 (1.1) <<p>dort IS BESser;>
 9 (2.8) sie HATten AN↓gerufen,
 10 (-)
 11 AW: <<p>mHM, =>
 12 SM: =es GEHT um di:e;
 13 (1.1) AN↓erKENnung-
 14 (.) des [diPLOMS,]
 15 AW: [ja;]
 16 1.9)
 17 SM: <<len>durch das> geSUNDheitsamt;
 18 (1.7)

19 AW: <<p>das hab ich> von meiner FREUNDin
 20 das mitgebracht;
 21 das GLEIche dass sie geLERnt hat-
 22 <<all>und im ä:h> (-) GLEIche-
 23 (---) in dem GLEIche KRANKenhaus haben
 24 wir geAR↓beitet-
 25 (--) ihr AR[beits]buch-
 26 SM: [SO;]
 27 AW: und IHR (-) ZEUGnis.
 28 (1.5)
 29 SM: <<p>hm;>
 30 (--)
 31 AW: und jetzt FÄNGT sie schon am DRITte;
 32 (--) deZEMber;
 33 (1.1) am dritte JAnuar AN;
 34 <<t>das PRAKtikum zu MACHen,>

Nach einer kurzen Begrüßungssequenz und einer Anweisung des Beraters an die Klientin, einen bestimmten Platz einzunehmen, folgt eine Äußerung mit der der Berater auf vorausgegangene telefonische Vorklärungen Bezug nimmt. Der kurze Verweis auf den Anruf der Klientin (*sie HATten AN↓gerufen*, (Z. 9)) ist geeignet, das Vorhandensein einer gemeinsamen Wissensbasis (als Ergebnis dieses Telefonats) zu markieren. Gleichzeitig aktiviert er einen Sequenzierungsmechanismus, durch den die Klientin Gelegenheit erhält bzw. gefordert ist, wiederholende, detaillierende, ergänzende usw. Ausführungen zu dem am Telefon Gesagten zu machen. Sie reagiert auf diese Kontextualisierung des vorausgegangenen Telefonats zunächst nur mit einem Rezeptionssignal (<<p>mHM,=> (Z. 11)), unterlässt es also, die erwartbar gemachte Wiederholung bzw. Fortführung des am Telefon Gesagten vorzunehmen. Eine solche Gesprächsaktivität lässt sodann der Berater folgen. Darin wird das Vorhandensein einer gemeinsamen Wissensbasis explizit gemacht und von der Klientin auch bestätigt (vgl. Z. 15). Die Wiedergabe dessen, was in dem Telefonat besprochen wurde, nimmt der Berater mit einer falltypisierenden Fokussierungsformel (=es GEHT um; Z. 12) und mittels einer Lexik, die behördliche Entscheidungsakte (di:e; (1.1) AN↓erKENnung- (.) des diPLOMS; (Z. 12-14)) und behördliche Zuständigkeiten (<<len>durch das> geSUNDheitsamt; (Z. 17)) benennt, vor.

Auf die allgemeine Reformulierung des Problems, um das der Berater aus dem vorausgegangenen Telefonat weiß, reagiert die Klientin nun mit Aktivitäten, die die erwartbar gemachten Detaillierungen zu dem Problem, das sie

zu einem Anruf in der Beratungsstelle veranlasst hat, enthalten (Z. 19-34). Zum Einstieg in die Problempräsentation verweist die Klientin auf Dokumente, die aus der Betroffenenperspektive eine Kategorisierung ihres Problems vorgeben. Mit den Hinweisen auf das Arbeitsbuch und das Zeugnis (Z. 25/27) ihrer Freundin setzt sie schon ein hinreichend geteiltes Verständnis ihres Anliegens voraus. Folgende Darstellungselemente bei der Präsentation ihres Problems und dem Vorbringen ihres Anliegens lassen sich darin unterscheiden:

- eine demonstrative Erwähnung von Arbeitszeugnissen einer Freundin (*das hab ich*> von meiner FREUNDin das mitgebracht; [...] ihr AR[beits]buch- und IHR (-) ZEUGnis. (Z. 19-27));
- eine explizite Behauptung bezüglich der Gleichheit ihres Falles mit dem der Freundin (sie behauptet, dass sie die gleiche Berufsausbildung und im gleichen Krankenhaus gearbeitet haben; ihr zuvor vorgenommener Verweis auf die mitgebrachten Dokumente unterstreicht die Beweiskraft dieser Behauptung, Z. 19-20);
- eine Aussage über die Freundin, aus der hervorgeht, dass diese demnächst ein Praktikum beginnen wird (Voraussetzung für die Anerkennung des im Herkunftsland erworbenen Diploms ist, dass ein Praktikum in einem deutschen Krankenhaus absolviert wird).

Ihre Problemdarstellung enthält ein weiteres, allerdings nicht lexikalisiertes Darstellungsmoment: Sie spricht in einem Tonfall, der symptomatisch ist für die Bekundung von Enttäuschung und Verärgerung.

Um welche thematischen Aspekte und pragmatischen Implikationen wird die allgemeine und situationseröffnende Falltypisierung des Beraters („Anerkennung des Diploms“) hier (Z. 19-25) angereichert? Und welche Verstehensaufgaben werden für den Berater damit akut? Die zuvor vom Berater vorgenommene Kennzeichnung der Angelegenheit, um die es im Fall der Klientin geht (*di:e; (1.1) AN↓erKENnung- (.) des diPLOMS; (Z. 13-14)*), wird von dieser als Gelegenheit verstanden, ihre Anspruchsberechtigung nachzuweisen. Die allgemeine und kategoriale Benennung des Anliegens der Klientin wird unter zwei Aspekten spezifiziert:

- a) unter Bezug auf die Freundin erfolgt eine Kenntlichmachung der Kriterien, die die Klientin als maßgeblich für die Entscheidung über die Anerkennung des im Herkunftsland erworbenen Diploms ansieht (gleiche Berufsausbildung, gleicher Ausbildungsträger);

- b) mit der behaupteten Gleichheit der Anerkennungskriterien und mit dem angeschlossenen Hinweis darauf, dass die Freundin am „dritten Januar“ (Z. 33) ein Praktikum beginnt, verdeutlicht sie sowohl ihren Anspruch, von den zuständigen Stellen in gleicher Weise wie die Freundin behandelt zu werden, als auch das Anliegen, das sie gegenüber dem Berater hat: Er soll ihr dabei helfen, diesen Anspruch zu realisieren.

Diese Konkretisierungen zur allgemein und kategorial gekennzeichneten Fallproblematik implizieren für den Berater folgende Verstehensaufgaben:

- Er muss verstehen, worauf es der Klientin ankommt, was sie also in Sachen Anerkennung der mitgebrachten beruflichen Qualifikation für sich erreichen möchte (Verstehen des problembezogenen Handlungsplans der Klienten);
- er muss verstehen, was sie in dieser Angelegenheit speziell von ihm erwartet (Verstehen des Klientenanliegens) und
- außerdem muss er beurteilen, ob die von der Klientin gegebene Problemdarstellung ausreichend ist, um gegenüber zuständigen Stellen im Interesse der Klientin agieren zu können (Verstehen, ob die klientenseitig gegebene Problemdarstellung ein Sachverhalt ist, der bearbeitbar ist mit den Ressourcen und im Relevanzrahmen der Beratungsstelle).

Wie nun reagiert der Berater auf die Problemdarstellung der Klientin und wie bearbeitet er dabei diese Verstehensaufgaben?

4.3 Die Reaktion des Beraters auf die Problemdarstellung der Klientin

Die genannten Verstehensaufgaben bearbeitet der Berater mittels einer relevanzrückstufenden Verstehensdokumentation. Der Wiedergabe dieser Aktivität ist vorauszuschicken, dass schon im Zuge der Darstellungsaktivitäten der Klienten eine beraterseitige Reaktion zu beobachten ist, die vermuten lässt, dass der Berater schon früher versucht hat, die Gesprächsaktivitäten der Klientin zu stoppen (siehe das *SO*; in Zeile 26, das in Überschneidung mit dem von der Klientin verwendeten Ausdruck *ARbeitsbuch*- (Z. 25) geäußert wird).

Nun aber zur ausgebauten Reaktion des Beraters im Anschluss an die Problemdarstellung der Klientin (der folgende Transkriptionsausschnitt gibt mehr als nur die beraterseitigen Äußerungen wieder, da ich zur Rekonstruktion des damit realisierten Verfahrens der Verstehensdokumentation auch auf klientenseitige Anschlussäußerungen Bezug nehme):

#2 7002.02 (00:00:51-00:01:24)

33 (1.1) am dritte JANuar AN;
 34 <<t>das PRAKtikum zu MACHen,>
 35 (4.3)
 36 SM: <<all>WARTen> sie;
 37 beVOR wir das: HIER mit der FREUN↓<<t>din
 38 vergleichen->
 39 (-)
 40 AW: [<<p>(da:/ja:)?>]
 41 SM: [ob] es GLEICH is.
 42 (-)
 43 AW: 'hmHM,
 44 (--)
 45 SM: <<all>GEhen wir> noch:mal;=
 46 =sie SIND zuERST in rheinland PFALZ
 47 ge[WE]sen;
 48 AW: [ja-]
 49 (--) ich WAR aber HI:ER.
 50 <<t>herr GUSSmaurus-=>
 51 =es WAR HI:ER,
 52 (--) <<all>die MUTter war doch HIER
 53 und die geSCHWISTer;
 54 und da BIN ich MEHRmals <dim>HERgekommen
 55 wegen dem;>
 56 (-) wegen-
 57 (-) ich HAB geDACHT;>
 58 (-) vielleicht FIND ich mir da WOHNung-
 59 und=<<knarrend>äh,>
 60 (-) <<all>kann UM↓ziehen->
 61 aber das hat nicht geKLAPPT,
 62 (--) und dann HAT mich die HAUSmeisterin,
 63 von ulMENstraße; daHINGeschickt <<dim>ins
 64 evanGELische KRANKenhaus;>

Der Berater leitet seine Reaktion ein mit einer Formel zur Organisation – genauer gesagt: zur Zurückstellung – von Gesprächsaktivitäten (<<all>WARTen> sie; (Z. 36)). Er benennt dann eine Aktivität, die er zurückgestellt wissen will, wobei er diese deutlich als eine gemeinsam durchzuführende Aktivität markiert (beVOR wir das: HIER mit der FREUN↓<<t>din vergleichen-> ob

es *GLEICH* is. (Z. 37-38, Z. 41)). Es folgt eine weitere, formulatorisch verkürzte Aktivität (<<all>*GEhen wir*> *noch:mal*; Z. 45), mit der ein bisher noch nicht thematisierter, aber als Bestandteil gemeinsamen Wissens vorausgesetzter Sachverhalt fokussiert wird. Diese Wendung markiert hier nicht etwa einen in früheren Gesprächen thematisierten Sachverhalt, sondern einen Sachverhalt, der in den Bereich der rechtlich-administrativ vorgelagerten Voraussetzungen der Fallbearbeitung fällt. Abgeschlossen wird die Reaktion des Beraters mit einer konstativen Äußerung, die sich auf ein Bundesland bezieht, in dem sich die Klientin aufgehalten hat (die Verwendung des Temporaladverbs *zuerst* in Z. 46 bezieht sich auf den Zeitpunkt unmittelbar nach ihrer Einreise).

Die kategoriale Problemdefinition, die der Berater gleich zu Beginn des Gespräches vornimmt („Anerkennung des Diploms“) ratifiziert die Klientin mit einem kurzen *ja*; (Z. 15). Sie fährt – nachdem der Berater noch *durch das geSUNDheitsamt* angefügt hat (Z. 17) – dann fort mit Äußerungen, mit denen sie behauptet, dass sie über die gleichen Voraussetzungen zur Anerkennung ihres Diploms verfügt wie ihr Freundin (Z. 19-25). Auf diese Äußerung bezieht sich der Berater anschließend aber nicht so, als wäre damit eine ausreichende Detaillierung des problematischen Sachverhaltes geleistet. Er bringt zum Ausdruck, dass ihre Problemdarstellung der genaueren Überprüfung bedarf und dies als übernächste Aktivität in Angriff genommen werden soll. Der Berater reagiert zudem mit einer Verdeutlichung vorher zu klärender Dinge. Dadurch wird dem, was der Berater als Bearbeitungsgegenstand ratifiziert, der Status einer nachrangigen Aktivität zugewiesen.

Wie sich im Einzelnen Verstehensleistungen des Beraters in dieser Gesprächsaktivität manifestieren und sich das Funktionieren des Verfahrens der relevanzrückstufenden Verstehensdokumentation gestaltet, sei im Folgenden beschrieben.

4.4 Das Verfahren der relevanzrückstufenden Verstehensdokumentation in seiner sprachlichen Ausgestaltung und sequenziellen Realisierung

4.4.1 Die formulatorisch-stilistische Gestaltung der relevanzrückstufenden Verstehensdokumentation

Die Reaktion des Beraters erfolgt in einer Anredeform, die im Imperativ gehalten ist. Das an die Klientin adressierte <<all>*WARten*> *sie*; (Z. 36) setzt in erster Linie einen ablauforganisatorischen Orientierungspunkt. Die ablauforganisatorische Aktivität des Beraters wird in dem dann folgenden *beVOR*

wir das: *HIER* mit der *FREUN*↓<<t>din *vergleichen*-> *ob es GLEICH is.* (Z. 37-38, Z. 41) dahingehend erweitert, dass ein übernächster Aktivitätsschritt konkretisiert wird. Die Problemdarstellung der Klientin wird damit in eine gemeinsam zu bearbeitende Handlungsaufgabe transformiert. Das vorangestellte Temporaladverb „bevor“ in Z. 37 allerdings markiert, dass der Berater diese als eine Handlungsaufgabe einstuft, deren Dringlichkeit vorübergehend zu suspendieren ist.

Die Kennzeichnung als gemeinsam zu bearbeitender Aktivitätsschritt im Gebrauch der Wir-Form unterstreicht, dass das von der Klientin vorgebrachte Problem vom Berater prinzipiell als Impuls zur Etablierung eines Arbeitsbündnisses aufgenommen worden ist. Mit dem deiktischen Ausdruck *das: HIER* (Z. 37) wird das Referenzobjekt benannt, das für den Berater an den Äußerungen der Klientin von zentraler Bedeutung ist – die Fallproblematik, die die Klientin mit ihren mitgebrachten Unterlagen und mit ihrer Problemdarstellung präsent gemacht hat.

Die Anschlussäußerung des Beraters enthält ein mit der Problemdarstellung der Klientin identisches Formulierungselement (*FREUN*↓<<t>din (Z. 37)). Im Vergleich mit der Gesprächsaktivität, in der die Klientin ihr Problem dargestellt hat, fällt ferner auf, dass die darin aufgestellte Behauptung über gleiche Ausbildungsbedingungen (*das GLEIche dass sie geLERnt hat- <<all> und im ä:h> (-) GLEIche- (---) in dem GLEIche KRANKenhaus haben wir geAR↓beitet-* (Z. 21-24)) in der beraterseitigen Äußerung mit dem Verb *vergleichen* (Z. 38) pragmatisch gewendet und als ein zu prüfender Sachverhalt aufgenommen wird (*ob es GLEICH is.* (Z. 41)). Das, was die Klientin über ihre Freundin mitgebracht hat, soll abgeglichen werden mit ihren Daten zur Berufsausbildung und -tätigkeit. Das angefügte *ob es GLEICH is.* (Z. 41) markiert eine gewisse Offenheit des Ausgangs dieser Vergleichsaktivitäten.

Indem dieser Schritt des Vergleichens explizit benannt und er in seinem Ergebnis als noch offen eingestuft wird, wird deutlich gemacht, dass das Bearbeitungsansinnen der Klientin zwar prinzipiell verstanden wurde, jedoch noch nicht situationsverbindlich als solches etabliert ist. Es wird also zum Ausdruck gebracht, dass die von der Klientin behauptete Fallgleichheit als überprüfungsbedürftig angesehen wird und dass ihrer Problemdarstellung noch keine Sachverhalte entnommen werden konnten, die soweit fest stehen und geklärt sind, dass sie weitere Bearbeitungsaktivitäten steuern könnten.

In der dann folgenden Gesprächsaktivität des Beraters ist ein Wechsel der Äußerungskonstruktion festzustellen (<<all>*GEhen wir> noch:mal;= =sie SIND zuERST in rheinland PFALZ geWEsen;* (Z. 45-47)). Insgesamt vollzieht sich in

diesem Redezug das Zurückgehen auf Sachverhalte, deren Thematisierung der Berater zuvor als 'vorher zu klärende' markiert hatte. Der Formulierungsansatz <<all>GEhen wir> noch:mal; (Z. 45) hat dabei Account-Qualität für das am Anfang seiner Reaktion geäußerte <<all>WARten> sie; (Z. 36): Die an die Klientin ergangene Aufforderung <<all>WARten> wird damit erklärt, dass etwas berücksichtigt bzw. auf etwas zurückgegangen werden muss, was bisher noch nicht zur Sprache gekommen ist (das angehängte <<all>GEhen wir> noch:mal; (Z. 45) wiederum ist geeignet, anzuzeigen, dass es um einen Sachverhalt geht, über den früher schon einmal gesprochen wurde). Bei der fragmentarischen Formulierungsweise bleibt allerdings offen, wohin oder worauf zurückgegangen werden soll. Auch gibt der Berater keine weiteren Erklärungen dafür, warum noch auf etwas anderes einzugehen ist.

An der Stelle, an der eine Konkretisierung des Sachverhaltes oder des Themenbereiches, auf den eingegangen werden soll, erwartbar ist, lässt der Berater die konstatierende Äußerung (*sie SIND zuERST in rheinlandPFLAZ geWEse*; (Z. 46-47)) folgen. Statt einer kategorialen Benennung des Bezugspunktes, an dem die Problembearbeitung des Beraters ansetzt (analog etwa zu dem Formulieringsmuster: „gehen wir noch mal durch, wo sie sich aufgehalten haben, seit sie in Deutschland sind“), beginnt der Berater mit einer chronologischen Rekapitulation. Er macht hier eine Aussage über einen zurückliegenden Aufenthalt der Klientin im Bundesland Rheinland-Pfalz. In Überschneidung mit dieser Äußerung reagiert die Klientin mit einer Äußerung, in der Korrekturabsichten bezüglich der beraterseitigen Sachverhaltsfeststellung angezeigt werden. Zwar bestätigt sie in Z. 48 mit einem kurzen *ja*- die konstatierende Äußerung des Beraters, lässt dann aber einen adversativen Äußerungsteil folgen (*ich WAR aber HI:ER, <<t>herr GUSSmaurus=> =es WAR HI:ER war*; (Z. 49-51)). Mit dem darin verwendeten Lokaladverb *hier* verweist die Klientin darauf, sich in dem Bundesland aufgehalten zu haben, in dem sie und der Berater sich aktuell befinden.

4.4.2 Die Verstehensdokumentation in der Reaktion des Beraters

Zwar sind mit vorausgegangenen kommunikativen Aktivitäten (Telefongespräch, Situationsherstellung und kategoriale Benennung des Anliegens der Klientin durch den Berater) bereits erste Annäherungen an das professionelle Relevanzsystem vollzogen worden, sie genügen aber noch nicht den für die Herstellung institutionenspezifischer Bearbeitungsfähigkeit des Klientenproblems insgesamt zu berücksichtigenden Anforderungen. Es gibt zwar eine Konvergenz in den Handlungsorientierungen der Beteiligten, al-

lerdings ist diese Konvergenz von begrenzter Reichweite und bedarf daher – in der Handlungsperspektive des Beraters – der zügigen gesprächslokalen Bearbeitung.

Mit seiner Reaktion auf die Problemdarstellung der Klientin weist der Berater der Bearbeitung der von der Klientin behaupteten Fallgleichheit eine nachrangige Dringlichkeit zu (*<<all>WARTen> sie; beVOR wir das: HIER mit der FREUN↓<<t>din vergleichen-> ob es GLEICH is. (Z. 36-38, Z. 41)*); eine solche Aktivität setzt voraus, dass verstanden worden ist, worum es in der Sache geht bzw. was für ein Anliegen vorgebracht worden ist. Die dabei gewählte imperative Anredeform zeigt nicht nur an, dass der Berater sich nach den Ausführungen der Klientin veranlasst sieht, hinsichtlich der weiteren Aktivitätsfolge steuernd einzugreifen, sie zeigt implizit auch an, dass der Berater die Äußerungen der Klientin soweit verstanden hat, dass er einen vorübergehenden Stopp ihrer Aktivitätsorientierung und eine zwischengeschaltete Aktivität zur nachträglichen Bearbeitung von außer Acht Gelassenem für erforderlich hält.

Wie der Berater die klientenseitigen Äußerungen verstanden hat, wird ferner daran deutlich, dass er Ausdrücke verwendet, die mit der Semantik der von der Klientin behaupteten Gleichheit der Fälle eng korrespondieren. Allerdings wird auf diese Gleichheitsbehauptung nicht sofort als Plattform für weitere Operationen Bezug genommen, sondern sie wird zunächst einmal nur in eine gemeinsam durchzuführende Handlungsaufgabe transformiert.

In der beraterseitigen Reaktion bildet sich nicht nur ab, wie er das konkrete Anliegen der Klientin verstanden hat (als Ersuchen um Hilfe bei der Regelung der Anerkennung eines Diploms), sondern auch, wie er die Anliegenspräsentation auf sein professionelles Relevanzsystem bezieht, nämlich als einen Input, der spezifische Folgeaktivitäten nach sich zieht. Da dieser Input aber noch lückenhaft ist, sind zunächst solche Folgeaktivitäten zu initiieren, die geeignet sind, bestehende Lücken zu schließen. In seiner Reaktion zeigt der Berater somit Dreierlei an:

- dass das Anliegen, das die Klientin ihm gegenüber hat, „angekommen“, also von ihm verstanden worden ist;
- dass die Problemdarstellung der Klientin in ein noch abzuarbeitendes Aktivitätsprogramm transformiert wurde und
- dass die Problemdarstellung der Klientin in Punkten defizitär ist, die für sein advokatorisches Tätigwerden notwendig sind.

Sicherlich ist der latente Mitteilungsgehalt, der in der Problemdarstellung der Klientin enthalten ist („Ich will genauso behandelt werden wie meine Freundin und ebenfalls als Krankenschwester anerkannt werden!“) verstanden worden, diesen behandelt der Berater aber nicht in erkennbarer Weise als solchen. Indem er dies unterlässt, kann er seinen Fokuswechsel als Vorklärung einbringen, ohne ihn mit Markierungen des Zurückweisens unzulänglicher Wissenskompetenzen der Klientin oder ähnlichem zu versehen.

Der transformierende Vorgang indiziert, dass der Berater in einem ganz spezifischen Relevanzrahmen Verstehensleistungen vollzieht. In diesem Relevanzrahmen ist das Problem, das die Klientin hat, nicht einfach nur in sachlicher Hinsicht interpretationsrelevant, sondern auch unter pragmatischen Gesichtspunkten, die insbesondere dem Berater auferlegt sind. Seine Verstehensdokumentation hat daher sowohl retrospektive als auch prospektive Bezüge. In retrospektiver Perspektivierung wird auf die Problemdarstellung der Klientin insgesamt reagiert – das Bearbeitungsansinnen, das sie vorgebracht hat, wird prinzipiell ratifiziert. Der prospektive Bezug gilt dem weiteren Umgang mit dem Bearbeitungsansinnen in der aktuellen Situation – der Berater macht deutlich, dass die Ausführungen der Klientin noch nicht so umfassend, erschöpfend oder zugeschnitten sind, dass sogleich zur unmittelbaren Problembearbeitung übergegangen werden könnte. Und er zeigt an, dass die Gleichlagerung ihres und des Falles ihrer Freundin noch Gegenstand darauf bezogener Überprüfungsaktivitäten sein wird. Auch macht der Berater hier deutlich, dass er es ist, der gleichsam als Verfahrenswalter agiert, nicht die Klientin.

4.4.3 Wie Berater und Klientin von impliziten Verstehensgrundlagen Gebrauch machen

Die klientenseitige Generierung von Verstehensaufgaben im Zuge der Problemdarstellung basiert auf einem Wissen um die Funktionsrolle des professionell Beteiligten. Das heißt, die Klientin kann in der Gewissheit, dass eine institutionalisierte Bereitschaft bzw. Verpflichtung zur Bearbeitung ihres Problems besteht, agieren (daher – und aufgrund vorausgegangener telefonischer Absprachen – die sehr zügige Präsentation des Arbeitszeugnisses ihrer Freundin). Die vom Berater produzierte Verstehensdokumentation wiederum basiert auf dieser klientenseitigen Annahme hinsichtlich seiner Funktionsrolle. Vorklärungen über Zuständigkeiten, Bearbeitungsbereitschaft usw. sind obsolet. Somit kann auch die Verstehensdokumentation, mit der er auf die Problemdarstellung der Klientin reagiert, sogleich auf pragmatische bzw. ablauforganisatorische Erfordernisse zugeschnitten werden. Dass ein Arbeitsbündnis

zwischen ihm und der Klientin in Kraft ist, lässt sich dabei anzeigen, indem schon an dem Problem der Klientin gearbeitet wird, sozusagen schon in professionellen Relevanzen agiert wird.

Der Berater unterstellt, dass die Klientin imstande ist, die Rekapitulation administrativer Falldaten als vordringlichere und obligatorische Aktivität mitzumachen, ohne dies näher erklären zu müssen. Der Klientin wird abverlangt, Logik und Berechtigung der Anwendung professioneller Relevanzen aus dem Vollzugshandeln heraus zu verstehen. Der Berater ist also nicht darum bemüht, sein Handeln für die Klientin transparent zu machen (etwa mittels einer Erklärung dazu, warum noch mal „zurückgegangen“ werden muss). Für ihn ist offenbar weniger von Belang, dass die Klientin diesen Aktivitätsschritt versteht, als vielmehr, dass sie ihn akzeptiert. Somit basiert die Relevanzrückstufung des vorgebrachten Anliegens auf der Unterstellung einer fraglosen klientenseitigen Anerkennung institutioneller Bearbeitungsregeln und eingespielter Bearbeitungsroutrinen. Zugespitzter formuliert: Die Relevanzrückstufung impliziert eine Anerkennung der Vorrangigkeit institutioneller Bearbeitungsrelevanzen vor den Bearbeitungserwartungen der Klientenpartei.

Dass im Wissen um institutionell abgesicherte Bearbeitungsbereitschaft des Beraters das Klientenproblem vorgebracht werden und der Berater eben solche Wissensstrukturen auf Seiten der Klientin unterstellen kann, geht einher mit der Produktion spezifischer Verstehensanforderungen an die Klientin. In der Position desjenigen, der sich des Klientenproblems im professionellen Relevanzrahmen und in seiner Funktionsrolle annimmt, kann der Berater seine Verstehensdokumentation so gestalten, dass die Relevanzrückstufung des Bearbeitungsanliegens der Klientin als nicht weiter explikations- oder begründungsbedürftig behandelt wird.

Wie gesehen (vgl. Kap. 4.2) stützt die Klientin ihren Anspruch auf Anerkennung ihres Diploms als Krankenschwester auf den Fall ihrer Freundin, den sie als gleichgelagert ansieht. Ihrer Anspruchshaltung liegt ein Konstruktionsprinzip zugrunde, dass in alltagsweltlich-naiven, also juristisch nicht fundierten Gleichbehandlungsvorstellungen gründet. Die so konstruierte Anspruchshaltung der Klientin wird auf dem Wege der relevanzrückstufenden Verstehensdokumentation in Opposition gestellt zu einer Anspruchshaltung, die strikt nach administrativ-rechtlichen Maßstäben konstruiert ist. Damit unterstellt der Berater, dass die Klientin imstande ist, a) ohne weiteres nachzuvollziehen, dass eine andere Aktivitätsorientierung vordringlicher ist (das Erfas-

sen rechtlich-administrativer Falldaten) und b), dass sie das Übergehen subjektiver und emotionaler Anteile²³ ihrer Problempräsentation akzeptiert.

4.4.4 Struktureller Aufbau und interaktionsstrukturelle Einbettung des Verfahrens

Die relevanzrückstufende Verstehensdokumentation ist ein reaktiv funktionierendes Verfahren. Nach einer vorgängigen Gesprächsaktivität wird diese hinsichtlich ihrer thematischen Relevanz bzw. hinsichtlich ihrer strukturierenden Implikationen für das weitere Interaktionsgeschehen zwar anerkannt, jedoch als eine Aktivität, deren Steuerungsimpuls nur aufgenommen werden kann, wenn zuvor Aktivitäten eines anderen Typs vollzogen werden.

Neben der reaktiven Verwendungsweise zeichnet sich das Verfahren durch Kombination einer verstehensindikativen Komponente mit einer umfokussierenden Komponente aus. Prinzipiell handelt es sich somit um ein zweischrittiges Verfahren, bestehend aus einer Aktivität, in der der Sinnstruktur nach zum Ausdruck gebracht wird: „ich habe verstanden worum es ihnen geht“ (verstehensindikative Komponente) und einer, mit der deutlich gemacht wird: „aber bevor wir dem nachgehen können, müssen wir uns noch einer anderen Sache widmen“ (Umorientierungskomponente).

Im hier ausführlich behandelten Beispiel findet sich noch ein vorgeschalteter Aktivitätsschritt. Bevor der Berater zeigt, wie er die Äußerungen der Klientin versteht, erfolgt mit der Aufforderung <<all>WArten> sie; (Z. 36) eine Ankündigung der relevanzrückstufenden und der sich daran anschließenden relevanzhochgestuften Aktivität. Diese Aufforderung sehe ich als einen Vorläufer und Verstärker der Umorientierungskomponente an. Wie das folgende Beispiel aus einem anderen Beratungsgespräch zeigt, kann eine solche Vorankündigung der Relevanzrückstufung und anschließenden höherstufigen Relevanzmarkierung auch ausbleiben.

#3 7002.05 (00:01:21-00:01:27

110 SW: und das] <<pp>hier> die TOCHter;
 111 (-) <<p>gu:t->
 112 (-)
 113 RW: ich WEIß nicht;

²³ Wie schon erwähnt, werden diese Anteile mit prosodischen Mitteln und im Duktus des Enttäuscht- und Verärgertseins über die ungünstigere Anerkennungsregelung, die in ihrem Falle gelten soll, zum Ausdruck gebracht.

114 <<dim>KANN man das ABSchicken oder [nicht;>]
 115 SW: [DES kann;]
 116 <<all>ich GUCK gleich mal DURCH.
 117 (-)
 118 RW: [JA ja;]
 119 SW: [WOLLN wer] **erst mal HIER durchGÜcken?>**
 120 RW: <<p>ja->

Die relevanzrückstufende Verstehensdokumentation ist ähnlich wie das *ja-aber*-Format²⁴ ein rechtsgerichtetes Verfahren, es stellt zwei Foki in Opposition zueinander,²⁵ wobei der zweite als der relevantere markiert und als Fixpunkt für das Anschlusshandeln etabliert wird.

Mit der Hintereinanderschaltung beider Komponenten im Fallbeispiel „Krankenschwester oder -pflegehelferin“ wird das Bearbeitungserfordernis, das mit der Problemdarstellung der Klientin relevant gesetzt wurde, bestätigt, es erfolgt aber auch ein Bezug auf das Relevanzsystem des professionell Beteiligten und damit eine Markierung des Relevanzrahmens, in dem das Klientenproblem einen bearbeitungsfähigen Sachverhalt darstellt.

Indem der verstehensindikativen Komponente und der Umorientierungskomponente unmittelbar eine Äußerung zum Einstieg in die Bearbeitung der als vordringlich angesehenen Handlungsaufgabe folgt (Nennung des administrativ-rechtlich relevanten Faktums des Aufenthalts in einem Bundesland), ist hochgradig erwartbar gemacht, dass die Klientin zur Bearbeitung dieser Handlungsaufgabe beiträgt. Dieses zweischrittige Verfahren der Verstehensdokumentation impliziert somit auch eine Beschneidung von Aushandlungschancen für das adressierte Gegenüber. So ist es der Klientin kaum möglich, sich dem Frage-schema, das der Berater mit der Äußerung <<all>GEhen wir> *noch:mal;=sie SIND zuERST in rheinland PFALZ geWEsen*; (7002.02; „Krankenschwester oder -pflegehelferin“ (Z. 45-47)) initiiert, zu entziehen oder es durch eigene Handlungsprojektionen zu verdrängen. Dies versucht sie zwar im unmittelbaren Anschluss an die Umorientierungsaktivität des Beraters (siehe Z. 49-55), dieser kommt im weiteren Verlauf des Gespräches aber wieder auf dieses Klärungserfordernis zurück (siehe hierzu auch Kap. 4.5.3).

²⁴ Ausführliche Analysen zu diesem Äußerungsformat finden sich in Kallmeyer/Schmitt (1991).

²⁵ Im Beispiel #3 wird der Versuch von RW, zu klären, ob man die Unterlagen der Tochter in der vorliegenden Form abschicken kann, mit dem beraterseitigen Bemühen, den bereits begonnen Sichtungsgang fortzusetzen, abgeblockt.

4.4.5 Die Handlungsfunktionalität des spezifischen ‘recipient designs’ der relevanzrückstufenden Verstehensdokumentation

Das konversationsanalytische Konzept ‘recipient design’ (Sacks 1992, S. 385ff., 438ff.) bezieht sich darauf, dass Gesprächsbeiträge Merkmale aufweisen, an denen kenntlich wird, wie sich der jeweilige Sprecher auf Identitätsmerkmale des Adressaten seiner Äußerung bezieht. Der rezipientenspezifische Zuschnitt von Äußerungen ist insofern von Relevanz für Verstehensprozesse, als sich darin manifestiert, welche Annahmen über soziale Eigenschaften des Gegenübers interpretationsleitend sind und wie Äußerungen des Gegenübers als Beiträge zur Konstitution einer spezifischen Interaktionsbeziehung verstanden worden sind.

Das ‘recipient design’ der relevanzrückstufenden Verstehensdokumentation wird im vorliegenden Fall geformt durch

- eine imperative Anredeform (die Klientin wird mit dem <<all>WARTen< sie; (Z. 36) adressiert als Akteurin, die in ihrer Aktivitätsorientierung gebremst werden muss; desgleichen wird sie damit als Akteurin in einem bereits etablierten Arbeitsbündnis adressiert),²⁶
- durch die Verwendung der Wir-Form in dem Äußerungsteil, in dem das Anliegen der Klientin ratifiziert und diese über nächste Schritte der Bearbeitung ihres Anliegens orientiert wird (*beVOR wir das: HIER mit der FREUN↓<<t>din vergleichen->* (Z. 37-38)),
- durch die Verwendung der Wir-Form bei der Umfokussierungsaktivität (<<all>GEhen wir> noch:mal;= (Z. 45)) sowie
- mit der Anredeform des Siezens bei der Ingangsetzung eines Frage-Antwort-Schemas (die Klientin wird hier als Situationsbeteiligte, für die spezifische Aktivitätsverpflichtungen hinsichtlich vorzuziehender Bearbeitungsschritte bestehen, adressiert).

Der Gebrauch dieser Adressierungsmittel bzw. der Wechsel zwischen persönlicher Anredeform und dem Gebrauch der Wir-Form indiziert, dass die Relevanzrückstufung des Klientenanliegens sowohl mit dem Teilnehmerstatus der

²⁶ Die Umorientierungskomponente dieses Verfahrens hat für die Klienten Implikationen, die sich in Anlehnung an das ethnomethodologische Konzept der Basisregeln als Entzug von Möglichkeiten autonomer Kontrolle über situative Bedeutungszuschreibungen fassen lassen (vgl. Wolff et al. 1977, S. 296ff.). Zum grundlagentheoretischen Konzept der Basisregeln und zu reziprozitätskonstitutiven Idealisierungen siehe auch Schütze (1975, S. 568-586).

Klientin als auch mit dem des Beraters etwas zu tun hat. Dies manifestiert sich in Folgendem: Das von der Klientin dargestellte Problem wird aufgenommen als ein Sachverhalt, dem sich beide Seiten im Rahmen eines Arbeitsbündnisses zuwenden. Mit der persönlichen Adressierung der Klientin wiederum wird angezeigt, dass im Rahmen dieses Bündnisses und dieser Kooperationsbeziehung spezifische Regeln für die Klientin gelten (akzeptieren müssen, dass die thematische und ablauforganisatorische Strukturierung durch den Berater erfolgt; dazu verpflichtet sein, Auskunft über die personale Identität geben zu müssen). Desgleichen wird angezeigt, dass sich der Berater in der Position des situationsmächtigen Regelanwenders befindet.

Das spezielle Design der Äußerung, in der die relevanzrückstufende Verständendokumentation realisiert wird, ist ferner indikativ für besondere Kooperationsgrundlagen, die zwischen dem Berater und der Klientin bestehen, und zwar in zweierlei Hinsicht. 1) Mit dem Gebrauch der Wir-Form wird die Problemdarstellung der Klientin als ein initialer Zug zur Etablierung eines Arbeitsbündnisses ratifiziert. 2) Der Berater stellt das von der Klientin anvisierte Vorgehen (Vergleich mit der Freundin) nicht in Frage und er behandelt es nicht als eines, das sich als überflüssig, gegenstandslos usw. erweisen wird. Insofern er also in Aussicht stellt, dass sie sich gemeinsam noch ihrem Fokus widmen werden, wird in dieser Verständendokumentation durchaus Kooperativitätsbereitschaft demonstriert.

Dass hier spezifische Kooperationsgrundlagen in Kraft sind, lässt sich auch im Kontrast zu anderen möglichen Reaktionsweisen an dieser Stelle verdeutlichen: Würde der Berater auf die Problemdarstellung der Klientin eine Aktivität folgen lassen, die keinen verstehensindikativen Teil enthält und ganz unvermittelt die Rekonstruktion von Falldaten relevant setzt (etwa mit einer Äußerung wie „Warten Sie, sie sind zuerst in Rheinland-Pfalz gewesen“), würde ein allein auf Falldaten fixiertes Bearbeitungsschema enacted werden. Der Berater würde eine ausgesprochen rigide Reaktionsweise an den Tag legen, eine Reaktionsweise, die einem bürokratisch-direkten Arbeitsstil gleich käme. Seine Reaktion auf die Problempräsentation der Klientin ist aber mit Kooperativitätsmarkierungen versehen. Ich mache dies an der prosodischen Gestaltung der Äußerung in Zeile 36-47 fest, aber auch daran, dass er mit seiner Umorientierungsaktivität ja nicht beabsichtigt, das Bearbeitungsansinnen der Klientin abzuweisen. Gleichwohl ist festzuhalten, dass der Berater hier zwar Kooperativität zeigt, dies aber unter den Maßgaben der professionellen Relevanzen geschieht.

Es erfolgt eine Zuwendung auf das Klientenproblem, für die die oben skizzierte Aufsichts- und Kontrollperspektive orientierungsleitend ist. Dies manifestiert sich in der Verletzung reziprozitätskonstituierender Idealisierungen; verstoßen wird gegen Wahrheitsidealisierungen und gegen Kooperativitätsidealisierungen: Das *beVOR wir das: HIER mit der FREUN↓<<t>din vergleichen->* (Z. 37-38) markiert, dass eine Wahrheitsunterstellung – wie sie in alltäglichen Situationen üblich ist, wenn jemand eine Behauptung über gleiche berufliche Voraussetzungen aufstellt – zurückgenommen und als verifikationsbedürftig eingestuft wird. Mit der Frage *=sie SIND zuERST in rheinland PFALZ geWEsen;* (Z. 46-47) unterläuft der Berater Kooperativitätsidealisierungen. Seine Aufforderung zur Anliegenpräsentation (*sie HATten AN↓gerufen,* (Z. 9)) macht für die Klientin erwartbar, dass danach Aktivitäten der Problembearbeitung einsetzen. Dass eine diesbezügliche Kooperativitätsidealisierung nur bedingt Gültigkeit hat, zeigt sich daran, dass einseitig und ohne weitere Erklärungsleistungen abzugeben erneut Aktivitätsverpflichtungen für die Klientin aufgebaut werden, die funktional für eine vervollständigende Sachverhaltsklärung sind.

4.5 Die relevanzrückstufende Verstehensdokumentation und ihre Prägung durch handlungsschematische und gattungsspezifische Bedingungen

Auf den allgemeinen Funktionszusammenhang zwischen diesem Verfahren der Verstehensdokumentation und beratungsspezifischen Aktivitätsverläufen habe ich bereits hingewiesen: Erst nachdem vom Berater verstanden worden ist, was das Problem eines Klienten ist und welche Problemkonstituenten dabei eine Rolle spielen, kann er über die Bearbeitungsfähigkeit und über nächste Bearbeitungsschritte befinden. Solche Verstehensprozesse und damit verknüpfte Beurteilungen von Bearbeitungsfähigkeit und -optionen sind im Handlungsfeld der Migrationsberatung durch rechtlich-administrative Relevanzen strukturiert. Für Berater ist das Erfassen solcher Relevanzen prioritär. Als was das Klientenproblem verstanden wird, folgt nicht einfach den Kommunikationsbedürfnissen oder der Handlungsperspektive der Klienten, sondern dem rechtlich-administrativen Relevanzrahmen und den darauf zugeschnittenen Routinen der Erfassung der Klienten-Identität. Dies macht es erforderlich, relevanzrückstufenden Verstehensdokumentationen vorzunehmen. Wie vielschichtig die Verkoppelungen zwischen relevanzrückstufender Verstehensdokumentation und handlungsschematisch gebundenen Aktivitäten im Fall „Krankenschwester oder -pflegehelferin“ ist, sei im Folgenden herausgearbeitet.

4.5.1 Simultanität von Fallverstehen und Aktivitätssteuerung

Die Verwendung des Verfahrens im unmittelbaren Anschluss an eine erste detaillierende Problemdarstellung der Klientin zeugt davon, dass sich der Berater an einem spezifischen Ablaufmuster der Problembearbeitung orientiert. Er realisiert Verstehensleistungen, die nicht einfach nur dem Klientenanliegen und den klientenseitigen Äußerungen gelten, sondern auch der Sequenzierung der Handlungsschritte, die zur Bearbeitung des Klientenanliegens erforderlich sind, dienen.

Dass der Berater die klientenseitigen Äußerungen auch in handlungslogischen bzw. ablauforganisatorischen Bezügen versteht, manifestiert sich am deutlichsten in der Aufforderung an die Klientin <<all>WARten> sie; (Z. 36). Wie schon gesagt, wird dieses Verständnis allerdings schon früher angezeigt, nämlich in Zeile 26, wo der Berater (erfolglos) versucht, das Äußerungsverhalten der Klientin mit einem knappen, aber deutlich akzentuierten (und in Überlappung mit einer Gesprächsaktivität der Klientin geäußerten) *SO*; zu bremsen und so an seinen schon gewonnen Vorstellungen von nächsten notwendigen Bearbeitungsschritten auszurichten.

Diese ablauforganisatorischen Interventionen während bzw. nach der Problemdarstellung der Klientin indizieren, dass der Berater hier Verstehensleistungen von grundsätzlicher Bedeutung für die Ausrichtung seines eigenen Beteiligungsverhaltens vollzieht. Diese sind auf Fallverstehen bzw. Fallanamnese fokussiert, das Resultat dieser Verstehensleistungen geht in die Initiierung von Aktivitäten ein, die der Berater als unerlässlich ansieht.

4.5.2 Angleichung von Handlungsperspektiven im Zuge der Dominantsetzung des professionellen Relevanzrahmens

Es ist der Handlungslogik von Beratung geschuldet, dass Wissenstransfer stattfinden muss. Wissenstransfer wiederum setzt eine zumindest partielle Angleichung der Handlungsperspektiven voraus. Mit dem frühen Einsatz des Verfahrens gleich nach der klientenseitigen Problemdarstellung wird dieses Erfordernis auf folgende Weise bearbeitet: In dem verstehensindikativen Teil des Verfahrens (*beVOR wir das: HIER mit der FREUN|<<t>din vergleichen-> ob es GLEICH is. (Z. 37-38 + 41)*) wird die Problemdarstellung der Klientin von subjektiven Akzentsetzungen (Bekundung von Benachteiligungsempfinden und Verärgerung) quasi bereinigt und in spezifische, gemeinsam durchzuführende Handlungsaufgaben übersetzt. Damit – und unter Verzicht auf demonstratives Emotionsverstehen – nimmt der Berater eine gewichtige Modifikation des klientenseitigen Ansinnens vor.

Die Klientin hatte den Problemsachverhalt so eingebracht, als sei er schon hinreichend geklärt, der Berater hingegen stellt ihn hier als eine noch gemeinsam zu erledigende Aufgabe dar. Mit der relevanzrückstufenden Verstehensdokumentation nimmt der Berater eine auf Fallanamnese und auf den ursprünglichen Startpunkt der problematischen Angelegenheit ausgerichtete Perspektive bzw. Verstehenshaltung ein.

Dadurch, dass bei diesem Verfahren der Verstehensdokumentation mit Steuerungssignalen operiert wird, und dadurch, dass für die Klientin Aktivitäten eines ganz bestimmten Typs relevant gesetzt werden (Beantwortung der Frage nach dem Bundesland), wird die Verstehenshaltung des Beraters als der Relevanzrahmen etabliert, in den die klientenseitige Perspektive eingepasst werden muss. In dem verstehensindikativen Teil manifestiert sich somit auch, dass Perspektivenangleichung zu Gunsten der professionellen Perspektive und zu Gunsten institutioneller Relevanzen erfolgt. Die handlungsschematische Kernaktivität, die die Klientin mit ihrer Problempräsentation vollzogen hat, erfährt dabei eine Fremdkorrektur, und zwar insofern, als diese initiale Aktivität um den Aspekt des 'vorrangig zu Berücksichtigenden' ergänzt wird.

4.5.3 Funktionalität für situationsspezifische Einsozialisierungserfordernisse

Als gesellschaftliche Lösung spezifischer kommunikativer Aufgaben zeichnet sich professionelle Beratung vor allem durch besondere institutionelle und arbeitsorganisatorische Vorkehrungen der Verfügbarmachung spezialisierter Problembearbeitungskompetenz aus (vgl. Reitemeier 1994). Beraterische Dienst- und Hilfeleistung ist dadurch in hohem Maße erwartungssicher. Dies hat allerdings spezifische interaktionsstrukturelle Implikationen, die wiederum das Profil der Verstehensaufgaben formen und sich in den kommunikativen Verfahren ihrer Bearbeitung bemerkbar machen. So besteht eine basale interaktionsstrukturelle Anforderung für Ratsuchende darin, dass sie ein gewisses Maß an Wissen über Zuständigkeiten und Arbeitsweise der Beratungsstelle besitzen müssen, damit es überhaupt zur Kontaktaufnahme und zur Abklärung von Problemzuständigkeit und Bearbeitungsbereitschaft kommen kann.

Wenn auch auf Klientenseite ein solches Vorwissen gegeben ist, ist damit nicht automatisch gewährleistet, dass klientenseitige Äußerungen passgenau auf die professionelle Bearbeitungsperspektive zugeschnitten sind (siehe auch Kap. 3.3.2.1). Das zeigt sich im Fall „Krankenschwester oder -pflegehelferin“ daran, dass mit der Verstehensdokumentation Aktivitäten zur Komplettierung der klientenseitigen Problemdarstellung initiiert werden (konkret: Umfokussierung der Interaktion auf Klärung des maßgeblichen Bundeslandes). Inso-

weit kommen dem Verfahren der relevanzrückstufenden Verstehensdokumentation auch Reparaturfunktionen handlungsschematischer Art zu (siehe Kap. 4.5.2).

Den institutionell-organisatorischen Vorkehrungen zur effektiven Bearbeitung migrationsbedingter Problemlagen ist es des Weiteren geschuldet, dass in der Interaktion zwischen Problembetroffenen und Beratern Erfordernisse der Einsozialisierung in die besonderen Bedingungen, unter denen Beratungsarbeit erbracht wird, akut werden.

Dadurch, dass in der relevanzrückstufenden Komponente der Verstehensdokumentation (<<all>WARTen> sie; (Z. 36)) ein Abbremsen der klientenseitigen Aktivitätsorientierung und der Einstieg in die Bearbeitung der als vorrangig zu behandelnden Handlungsaufgaben erfolgt (<<all>GEhen wir> noch:mal;= =sie SIND zuERST in rheinland PFALZ geWEsen (Z. 45-46)), wird von Beteiligungsrechten Gebrauch gemacht, die nur dem Berater zustehen. Auf diese Weise wird die Klientin gesprächslokal in normative Strukturen einsozialisiert, die für das helfende und advokatorische Tätigsein des Beraters konstitutiv sind. Diese normativen Strukturen bestehen nicht nur aus den Regeln, nach denen die Kompetenz zur Interaktionssteuerung verteilt wird, sie bestehen auch aus Regeln, die das professionell korrekte Vorgehen betreffen (hier die Ausrichtung der Problembearbeitung an Sachverhalten, die für eine rechtlich stimmige Fallbeurteilung notwendig sind). Dieser Aspekt bedarf der vertiefenden Erläuterung.

Die fundamentale Regel, der der Berater bei der Bearbeitung des Problems der Klientin zu folgen bemüht ist, ist die, dass administrative Zuständigkeiten zu beachten sind. Erstmals versucht der Berater dies, als er im Zuge der beschriebenen Umorientierungsaktivität nach dem Bundesland fragt, in dem sich die Klientin zuerst aufgehalten hat. Dass es ihm dabei um Klärung eines Falldatums geht, an dem seine Bearbeitungsaktivitäten vorrangig ausgerichtet sind (und das für sein weiteres beraterisches Tätigsein sozusagen eine Weichenstellungsfunktion inne hat), zeigt sich auch an einer Gesprächsstelle, an der der Berater unter erneuter Nennung des Bundeslandes das entscheidende Ausgangsdatum des Falles zu definieren versucht.

Dieser Versuch erfolgt in Reaktion auf Gesprächsaktivitäten, in denen die Klientin zunächst chronologisch ihre Bemühungen um einen Arbeitsplatz und um behördliche Anerkennung ihres im Herkunftsland erworbenen Diploms als Krankenschwester darstellt. Diese Darstellungsaktivitäten schließt die Klientin mit dem Hinweis auf einen Behördenkontakt ab, in dem für sie der Startpunkt für das Problematischerwerden der Anerkennung des Diploms liegt.

#4 7002.02 (00:01:54-00:02:17)

84 SM: aber da HATten sie noch keine
85 ANer↓<<knarrend>kennung->
86 (-)
87 AW: nein <<p>nein;>
88 (1.3) und da BIN ich HINgegangen ins
89 evanGElische KRANkenhaus?
90 und da HAT (.) die frau TWOREk geSAGT.
91 (-) sie MÜSSen nach stockHAUsen FAHren-
92 und FRAGen;
93 (---)
94 SM: hmHM?=
95 AW: =weil sie KRANkenSCHWESTer WAREn;
96 ob sie HIER bei UNS?
97 (---) ANerkennungsPRAKtikum machen KÖNNen;
98 ob sie <<all>bei UNS <<dim>Anfangen
99 können;>>
100 (-)
101 SM: ja-
102 (--)
103 AW: bin ich nach stockHAUsen geFAHren
104 mit dem SOHN,
105 (1.3) und DA war die frau MEIsel;
106 (--)[und da] hat=s ANgefangen;
107 SM: [ja-]
108 (-) hh (--) ja ↑ANgefangen hat=s EIGentlich
109 VORher. SIE HATten ja den ANtrag auf
110 ANerkennung in rheinland ↓PFALZ
111 schon ge[STELLT;]
112 AW: [HATte ich] <<p>noch [nicht;>]
113 SM: [WO]
114 sie GEWOHNT haben;
115 AW: HATte ich noch NICHT-
116 (-)
117 SM: [DOCH- (-) sie HABen (mir;)]
118 AW: [HAT die frau MEIsel] geSAGT?

Wie dem weiteren Gesprächsverlauf entnommen werden kann, handelt es sich bei der in Zeile 105 erwähnten Frau Meisel um die Mitarbeiterin des Gesundheitsamtes, das in Stockhausen ansässig ist. Dort hat die Klientin die ge-

wünschte Anerkennung ihres Diploms nicht bekommen, insofern hat es für sie in dieser Behörde „angefangen“ (Z. 106), problematisch zu werden. Der Definition dieses an Enttäuschungserleben im Gesundheitsamt geknüpften Startpunktes setzt der Berater eine Definition entgegen, die an der administrativen Genese der Fallproblematik orientiert ist und die die einschlägigen Rechtsbestimmungen des zuständigen Bundeslandes fokussiert (Z. 109-114).

Die Klientin kann sich also nicht dem Bearbeitungsschema der an rechtlich-administrativen Relevanzen orientierten Fallrekonstruktion entziehen. So muss sie akzeptieren, dass ihr Versuch, den Startpunkt ihrer Fallproblematik an Erfahrungen mit einer Mitarbeiterin des Gesundheitsamtes festzumachen, abgewiesen wird und stattdessen eine nochmalige Aktivität zur Klärung der Länderzuständigkeit vom Berater ergriffen wird.

4.6 Das Verfahren der relevanzrückstufenden Verstehensdokumentation in seinen Bezügen zu sozialstrukturellen Rahmenbedingungen

Sozialstrukturelle Rahmenbedingungen schlagen auf die interaktive Ausgestaltung der Gespräche in der Migrationsberatung vor allem im Umgang mit auferlegten rechtlich-administrativen Relevanzen sowie in der Herstellung von Beteiligungsidentitäten und in Bezugnahmen auf soziale Identitätsmerkmale durch. Wie der Gebrauch des Verfahrens im vorliegenden Fall mit sozialstrukturellen Rahmen verwoben ist, sei nachstehend erläutert.

4.6.1 Fallverstehen – Verstehensarbeit im Kontext des hoheitsstaatlichen Aufnahme- und Anerkennungsverfahrens

Im Fallbeispiel „Krankenschwester oder -pflegehelferin“ schneidet die Klientin ihre Problemdarstellung zwar auf den Relevanzrahmen des Beraters zu, kann aber nicht alle Relevanzgesichtspunkte, die für den professionell Beteiligten handlungsleitend sind, berücksichtigen.²⁷ Die Konvergenz in den Handlungsorientierungen der Beratungsakteure ist von begrenzter Reichweite und bedarf daher der gesprächslokalen Bearbeitung. Mit der in der ‘second pair

²⁷ Klientendarstellungen, bei denen quasi in einem Atemzug ein Problem benannt wird und rechtlich-administrative Falldaten zur eigenen Person geliefert werden, könnten von Beratern als überkorrektes Verhalten oder auch als Missachtung seiner Stellung als Situationsmächtiger verstanden werden. Ein unverfänglicher Stil der Anliegenpräsentation könnte dies allenfalls im Kontakt mit Behörden sein.

part position' vollzogenen Verstehensdokumentation des Beraters werden im Hinblick auf den institutionellen Umgang des Klientenproblems zentrale Funktionen realisiert:

- gegenüber dem subjektiven Problemempfinden und dem vorgebrachten Bearbeitungsanliegen wird die institutionelle Sichtweise auf die Klientensituation als übergeordneter Bezugsrahmen, der das weitere Geschehen maßgeblich bestimmt, relevant gesetzt;
- gegenüber dem subjektiven Problemempfinden und dem vorgebrachten Bearbeitungsanliegen der Klientin wird deutlich gemacht, dass diese Darstellungen für sich genommen noch keinen Impuls zur Problembearbeitung setzen können, es dazu vielmehr spezifischer Prüf- und Kategorisierungsvorgänge bedarf.

Die Zweischrittigkeit der Verstehensdokumentation (verstehensindikative und Umorientierungskomponente) indiziert einen Verstehensprozess, der typisch für Situationen zwischen Professionellem und Klientin ist: Es geht dem Berater um das Verstehen der Fallproblematik, die die Klientin einbringt. Er hat eine Verstehensperspektive inne, die ihm mit seiner Position als Mittler zwischen Problemlagen der Zugewanderten und der Institutionenwelt der Aufnahmegesellschaft sowie als Mitarbeiter einer karitativen Einrichtung auferlegt ist. Diese Position impliziert eine Aufmerksamkeitsausrichtung auf Sachverhalte rechtlich-administrativer Art, die bereits für den Aufnahme- und Eingliederungsprozess relevant waren oder aber in diesem Prozess geschaffen wurden. Daher ist das Verstehen des Problems eines Klienten für den Berater in zweifacher Hinsicht relevanzgesteuert: Er muss verstehen, welches Problem der Klient hat, und er muss verstehen, wie das vom Klienten präsentierte Problem unter Berücksichtigen aller Problemkonstituenten und rechtlich-administrativen Randbedingungen beschaffen ist.

Eine derart vorstrukturierte Aufmerksamkeitsausrichtung auf Probleme, die Klienten haben, geht einher mit Verstehensprozessen, die sich als Fallverstehen charakterisieren lassen: Es wird verstanden auf dem Wege des Einordnens wiederkehrender Problematiken in ein vorgegebenes Raster. Gelingt das Einordnen in die vertraute Problemtypologie, sind damit korrespondierende Bearbeitungsaktivitäten vorgezeichnet. Gelingt dieses Einordnen nicht auf Anhieb, ist vorprogrammiert, dass zunächst weitere Aktivitäten darauf gerichtet sein müssen, solche Daten zu eruieren, die das Erfassen der individuellen Variation eines Problemtyps ermöglichen. So ist im hier behandelten Gesprächsbeispiel der umfokussierende Teil der Verstehensdokumentation durch das

Erfordernis motiviert, das konkrete Anliegen der Klientin an den Zuständigkeiten und Regularien beruflicher Integrationsmaßnahmen zu orientieren, die mit der Wohnsitznahme in einem Bundesland gelten.

Der soziale Rahmen, der auf dem Wege des Fallverstehens enacted wird, ist letztlich der der hoheitsstaatlichen Gestaltung und Begleitung des Integrationsprozesses. Bei der Gestaltung seiner relevanzrückstufenden Verstehensdokumentation vertraut der Berater darauf, dass die Klientin den umfokussierenden Äußerungsteil in eben diesem Bezugsrahmen versteht, weil sie ein Aufnahme- und Anerkennungsverfahren durchlaufen hat, in dem dieser Relevanzrahmen hoheitsstaatlichen Handelns bereits maßgeblich war.

In dem ausgewählten Beispiel versucht der Berater unter Verwendung des Verfahrens der relevanzrückstufenden Verstehensdokumentation einen solchen Prozess des Fallverstehens abzurunden, indem er den Fokus um die im Einbürgerungsprozess geschaffenen – und von der Klientin nicht erwähnten – Sachverhalte erweitert. Dies impliziert eine Relevantsetzung der Sinnbezirke, die von dem Klientenproblem mitbetroffen sind (die hoheitsstaatlichen Vorgaben der Steuerung des Integrationsprozesses und die institutionellen Kontexte, in denen die Umsetzung dieser Vorgaben erfolgt, etwa Ausbildungsstätten, Behörden usw.). Eine Berücksichtigung dieser Sinnbezirke vollzieht sich im Gebrauch dieses Verfahrens, und zwar in beiden Komponenten.

4.6.2 Reproduktion sozialer Asymmetrie im Rahmen eines interaktiven Arbeitsbündnisses

Wie gesehen, erfolgt die Anwendung des Verfahrens in der ‘second pair part position’ auf eine problemdarstellende Aktivität der Klientin. Dabei handelt es sich um eine für institutionelle Beratungskonstellationen typische ‘category bound activity’ (Sacks 1992) des beratenden Akteurs.²⁸ Das heißt, dieses Verfahren der Verstehensdokumentation einzusetzen, ist nur dem im institutionellen Auftrag und in professioneller Funktion tätigen Berater möglich. Nur er ist berechtigt, über die Bearbeitungswürdigkeit und über das weitere ‘handling’ des Klientenproblems zu befinden. Dies ist ein ganz wesentlicher Aspekt der zwischen den Beteiligten bestehenden Asymmetrien.

Mit der Kontaktaufnahme zur Beratungsstelle hat sich die Klientin in ein Sozialverhältnis begeben, das nicht einfach nur auf Ausschöpfung von Wis-

²⁸ Zur kategoriengebundenen Verwendung von Verfahren der Verstehensdokumentation, die generell bzw. kontextfrei zur Verfügung stehen, siehe auch Kap. 6.1.3 in dem Beitrag von Reinhold Schmitt (in diesem Band).

senskompetenzen ausgerichtet ist, sondern dafür Regeln vorgibt, die von der Klientenpartei nur mit schwerwiegenden Konsequenzen für ihre Handlungsinteressen ignoriert werden können. Diese, für institutionelle Beratung konstitutiven Regeln implizieren (wenn das Arbeitsbündnis funktionieren soll) zum einen eine Anerkennung der Beraterischen Kompetenz zur Steuerung der Interaktion, zum anderen die Anerkennung einer Sichtweise auf das Problem, die nicht vollkommen deckungsgleich mit der subjektiven Sichtweise als Problembetroffener ist, sondern Relevanzen folgt, die etwas mit gesellschaftlichen Funktionsbestimmungen der beratenden Institution zu tun haben.

Die Anerkennung dieser allgemeinen Bedingungen durch die Klientenpartei erfolgt zumeist implizit bzw. im Vollzug beteiligungsspezifischer Aktivitäten (wie etwa einer klientenseitigen Problemdarstellung zu Beginn des Gespräches). Dabei gilt, dass die prinzipielle Anerkennung der für institutionelle Beratung konstitutiven Regeln zwar Beschränkungen von Aushandlungsspielräumen mit sich bringt, dies aber nicht mit einem gänzlichen Verlust an Aushandlungsressourcen für die Klienten gleichzusetzen ist.

Insofern als dieses Verfahren der Verstehensdokumentation in Bezug auf die Anerkennung der spezifischen Handlungsperspektive und Handlungsrelevanzen des Beraters von Bedeutung ist, ist es auch implikativ hinsichtlich des Umgehens mit asymmetrischen Beteiligungsvoraussetzungen. Symptomatisch hierfür ist (im Handlungsfeld Migrationsberatung), dass sich im Gebrauch des Verfahrens der Geltungsanspruch rechtlich-administrativer Bearbeitungsgrundlagen realisiert. Einmal, indem der Berater sich als Anwender institutionell geltender Regeln positionieren kann. Dann aber auch in der Weise, dass der Klient zwar den Aussagen, die auf der Grundlage universeller Regeln getroffen werden, widersprechen, aber sich nicht den damit zusammenhängenden prinzipiellen Klärungsbemühungen des Beraters entziehen kann.

Der Einsatz des Verfahrens erfolgt reaktiv und die Klientin wird mit diesem Verfahren der Verstehensdokumentation zur Adressatin einer umorientierenden und höherstufige Relevanzen markierenden Aktivität. Auf diese Weise werden auch Ungleichheiten in den sozialen Beteiligungsvoraussetzungen reproduziert: Es wird gezeigt, dass der Berater der Sachwalter des Handlungsschemas (bzw. des Situationsarrangements) und die Klientin diejenige ist, die sich als Problembetroffene an heteronome Regeln der Problemdefinition halten muss.

4.7 Resümee

Zwischen der Betroffenenperspektive der Aussiedlerin und der professionellen Sicht auf das Klientenproblem besteht ein Passungsproblem. Das Verfahren der relevanzrückstufenden Verstehensdokumentation steht im Dienste der Bearbeitung dieses Passungsproblems – es löst dieses Problem, in dem es die Problemdarstellung der Klientin sowohl in verstehensindikativer Weise als auch in umorientierender und höherstufige Relevanzen einführender Weise verarbeitet.

Bei einer relevanzrückstufenden Verstehensdokumentation wird nicht nur gezeigt, wie das von einem anderen Situationsbeteiligten Geäußerte seinem Sinngehalt und seiner Handlungsintentionalität nach verstanden worden ist, der Verstehensgegenstand wird dabei auch als ein Objekt von nachrangiger Dringlichkeit eingestuft. Die Grundstruktur dieses Verfahrens bildet sich in Äußerungsformen des Typs ab: „Das ist ja ein guter Vorschlag, da müssen wir nachher noch mal drüber reden, wie war das aber noch mit xyz?“.

Relevanzrückstufende Verstehensdokumentationen sind in Situationen der Alltagskommunikation ebenso geläufig wie in institutionellen Kommunikationssituationen. In institutionellen Arrangements ist der Einsatz dieses Verfahrens in sehr hohem Maße bestimmt durch Interaktionsrahmen, die aus vordefinierten Beteiligungsrollen, aus Zuständigkeitsregelungen und eingespielten Bearbeitungsprogrammen resultieren.

Die relevanzrückstufende Komponente dieses Verfahrens verweist zuallererst auf sequenzorganisatorische Anwendungsbedingungen: Da es sich auf die Berücksichtigungsfähigkeit vorgängig etablierter Verstehensgegenstände im weiteren Gang der Interaktion bezieht, ist es ein reaktives Verfahren der Verstehensdokumentation. Eine typische Stelle, an der das Verfahren präferenziell wird, ist die mit der Problempräsentation eines Klienten erwartbar gemachte Anschlusshandlung des Beraters. Prinzipiell ist die Verwendung dieses Verfahrens auch an anderen Stellen von Beratungsgesprächen erwartbar, insbesondere dann, wenn klientenseitig weitere Aspektualisierungen zu Hintergründen und Erfahrungsbedingungen des Problems vorgenommen werden oder auch Projektionen hinsichtlich der Lösung des Problems zur Sprache kommen.

Die relevanzrückstufenden Anteile der Verstehensdokumentation verweisen des Weiteren auf feldspezifische Handlungsfunktionalitäten und Funktionsvoraussetzungen. Im vorliegenden Fall wird die Verstehensdokumentation als zweiter Zug im Anschluss an die klientenseitige Problemdarstellung realisiert.

Mit der Umorientierungskomponente wird die Einpassung des Klientenproblems in die Relevanzstrukturen des professionell Beteiligten vorangetrieben. Unter Verwendung dieses Verfahrens der Verstehensdokumentation wird zum einen also nachgeholt oder kompensiert, was von der Klientenpartei nicht beachtet oder antizipiert worden ist. Zum anderen ist der Gebrauch dieses Verfahrens funktional dafür, dass die Interaktionssituation im Sinne der Institution – nach den eingespielten professionellen Routinen und institutionell verankerten Rationalitätsstrukturen – gestaltet werden kann. Es erfolgt die Relevanzsetzung eines Sinnbezirkes, der aus Sicht des Beraters unverzichtbar ist. Es wird ein Perspektivenwechsel weg von der klientenseitigen Sicht auf das Problem hin zur rechtlich-administrativen Sicht auf den Problembetroffenen vollzogen. Zwischen den beiden Sichtweisen wird mittels der Umorientierungskomponente des Verfahrens ein Verhältnis von Vor- bzw. Nachrangigkeit definiert.

Unter Einbeziehung der verstehensindikativen Komponente dieses Verfahrens lässt sich dieser Verstehensprozess auch als ein Vorgang charakterisieren, der Züge eines Übersetzungsverfahrens aufweist. Im Fallbeispiel wird die klientinnenseitige Erwartung, hinsichtlich der Anerkennung ihres Diploms in gleicher Weise behandelt zu werden wie ihre Freundin, vom Berater zwar als Bearbeitungssachverhalt aufgenommen, aber mit Vorbehaltmarkierungen bezüglich der Stimmigkeit der Gleichheitsbehauptung versehen. Hinsichtlich der Asymmetrien in den Beteiligungsperspektiven impliziert dies, dass das Problem der Klientin als auslegungsrelevant in einem höherstufigen Relevanzrahmen behandelt wird.

Ein feld- oder kontextspezifischer Umgang mit Verstehensaufgaben realisiert sich nicht zuletzt in Merkmalen, die der Gesprächsaktivität des Beraters Züge eines Kooperativitätsdisplays verleihen. Sein Äußerungsverhalten ist so gestaltet, dass seine Verstehensdokumentation als effizient oder auch kommunikationsökonomisch kenntlich ist (das Äußerungsverhalten des Beraters ist nicht sehr elaboriert und keineswegs überexplikativ). Auch deutet sein Äußerungsverhalten auf ein Selbstverständnis als professioneller Berater hin, dessen Hintergrundaufmerksamkeit für die Perspektive der Klientenpartei nicht ganz so eingeschränkt und rigide ist, wie dies bei rein bürokratischen Erledigungsweisen der Fall ist.

Schließlich ist die im vorliegenden Fall realisierte Verstehensdokumentation außerordentlich implikativ für das Beziehungsgefüge zwischen dem Berater und der Klientin. Nicht nur insofern, als die Klientin in Regeln der Interaktionsgestaltung und zu beachtende Relevanzstrukturen einsozialisiert wird, sondern auch insofern, als der Berater damit auf unterschiedliche Identitätsaspekte der Klientin Bezug nimmt. Denn mit der zweischrittigen Verstehensdo-

kumentation zeigt der Berater eine Form des Beteiligungsverhaltens, bei der er die gesprächslokale Identität der Klientin (hergestellt über die Anliegenpräsentation bzw. Problemdarstellung) verkoppelt mit der kontextübergreifenden sozialen Identität der Klientin (aktualisiert über das Relevantsetzen eines Sachverhaltes, der im Aufnahme- und Eingliederungsprozess geschaffen wurde und kennzeichnend für den Migrantenstatus ist), letztere aber als vorrangig behandelt.

5. Die Aufklärungsaktivität des Beraters verstehen und akzeptieren – exemplarische Analyse einer klientenseitigen Verstehensdokumentation

5.1 Einleitung

Zu den zentralen Verstehensaufgaben der Klienten der Migrationsberatung gehört es, anzuzeigen, wie die Informationen und Auskünfte, die sie vom Berater erhalten haben, bei ihnen „ankommen“ (vgl. Kap. 3). Die Informationsgehalte, die ihnen von den professionell Beteiligten vermittelt werden, beziehen sich zum einen auf Konstitutions- und Randbedingungen des Problems, für dessen Bewältigung sie Rat und Hilfe benötigen. Sie betreffen zum anderen den weiteren Umgang mit dem Problem, also das Spektrum an Handlungsalternativen und konkreten Vorgehensweisen zur Lösung eines Problems, aber auch restriktive Bedingungen, die bei der Problembearbeitung eine Rolle spielen können.

Im Anschluss an beraterseitige Aufklärungsaktivitäten geht es für die Klientenpartei prinzipiell darum, Mitteilungsgehalte zu verstehen und darum, zu erkennen, was die neuen Sachinformationen für die eigenen Lösungsprojektionen, Handlungspräferenzen usw. bedeuten. Im „glatt“ funktionierenden Fall – dann also, wenn die Übernahme der Mitteilungsgehalte unproblematisch ist – wird auf Klientenseite angezeigt, dass die Informationen genau die Wissensdefizite beheben, die die Klientenpartei hatte; auch wird angezeigt, dass der Klient sich jetzt in der Lage sieht, auf der Grundlage des neuen Wissensstandes die Dinge zu tun oder zu regeln, die für die Bewältigung des Problems nötig sind.

Die Herstellung von Intersubjektivität hinsichtlich des Geltungsanspruchs der beraterischen Aufklärungsaktivität kann sich aber auch als schwierig erweisen. Einmal deshalb, weil die Wissensvermittlung rein kognitiv Probleme bereitet, etwa dann, wenn der Klient nicht über das kulturelle Hintergrundwissen oder die rechtlich-administrativen Kenntnisse verfügt, die erforderlich sind, um beraterseitige Aussagen auf Anheb richtig erfassen und einordnen zu kön-

nen. Die Herstellung von Intersubjektivität kann aber auch durch emotionale Widerstandshaltungen auf Klientenseite oder durch Sichtweisen und Interessenslagen, die unvereinbar mit denen des Beraters sind, erschwert sein. Wie noch genauer zu zeigen ist, geht die Verstehensarbeit, die in solchen Konstellationen für die Klientenpartei akut wird, über den kognitiven Nachvollzug beraterischer Mitteilungsgehalte hinaus, sie wird dann dominiert von Akzeptabilitätsprüfungen der neuen Faktenlage.

Bei solchen Prozessen der Verstehensdokumentation erfolgt in einem höheren Maße bzw. in höheren Explizitheitsgraden klientenseitige Perspektivenentfaltung. Dies hat damit zu tun, dass das Anzeigen von 'nicht oder nur schwer akzeptieren können dessen, worüber der Berater aufgeklärt hat', die klientenseitige Offenlegung subjektiver Relevanzen, eigener Lösungspräferenzen und längerfristiger Handlungspläne erzwingt. Das im Folgenden vorzustellende Verfahren einer Verstehensdokumentation – die negative Verstehensthematisierung mit daran angeschlossener Verstehenshypothese – ist ein solcher Vorgang, bei dem verstehensindikative Komponenten aufs Engste verknüpft sind mit Verdeutlichungsleistungen einer Haltung des 'Nicht-Akzeptieren-Könnens' dessen, was der Berater mitgeteilt hat. Beginnend mit der Darstellung des Gesprächskontextes beschreibe ich dieses Verfahren in analoger Weise zu dem in Kapitel 4 behandelten Verfahren.

5.2 Der Gesprächskontext

Für die Rekonstruktion des feldspezifischen Funktionierens dieser Verfahrenskombination wähle ich eine weitere Sequenz aus dem Gespräch „Krankenschwester oder -pflegehelferin“ aus. Es lässt sich daran verfolgen, wie die Klientin auf eine Aufklärungsaktivität des Beraters reagiert, die dieser nach einem Telefonat mit einer besser informierten Stelle vollzieht. Die telefonische Auskunftseinholung erfolgt in einem Krankenhaus, in dem Aussiedlerinnen Praktika zur Anerkennung als Krankenpflegehelferin wie auch als Krankenschwester absolvieren können.

Bei dem für solche Praktika zuständigen Mitarbeiter des Krankenhauses erkundigt sich der Berater nach den Auflagen für die Anerkennung als Krankenschwester, die im speziellen Fall der Klientin gelten. Im Verlauf des Beratungsgesprächs waren dieser Auskunftseinholung erfolglose Bemühungen vorausgegangen, anhand schriftlicher Dokumente, die die Klientin mitgebracht hatte, eindeutig zu klären, ob und mit welchen Auflagen es ihr vom Gesundheitsamt gestattet worden ist, ein Praktikum zur Anerkennung als Krankenschwester zu absolvieren.

5.2.1 Die vorgängige Aufklärungsaktivität des Beraters

Nach einem längeren Telefonat mit einem Mitarbeiter einer Ausbildungsstätte ist der Berater soweit über die rechtlich-administrativen Rahmenbedingungen der Anerkennung mitgebrachter Arbeitszeugnisse informiert, dass er die Klientin über die Entscheidungslage ihres Falles aufklären kann:

#5 7002.02 (00:23:27-00:24:27)

522 SM: (--) tschüss->
 523 (2.2) SO-
 524 (1.3) ALso;
 525 es sieht SO aus?
 526 dass SEItens des KREISgeSUNDheitsamtes;
 527 auch nach herrn BRINKmanns ausSagen;
 528 (--) sie ↑NU:R;
 529 (.) ein DREImonatiges PRAktikum-
 530 (1.7) HAben machen KÖNNen für die
 531 <<cresc>KRANKenpflegeHELferinnenANerKENnung?>
 532 (-) <<len>anSONsten um> (.)
 533 <<dim>KRANKenschwester zu werden.>
 534 (-) HÄT↓ten SI:E?
 535 (---) NOCH eine ZWEIjährige <<dim>theoREtische
 536 AUS↓bildung <<knarrend>machen können;>>
 537 (3.0) <<f>so->
 538 (--) verGLEichen wir EINmal was: <<len>IHre>
 539 (3.0) kolLE↓gin.
 540 (-) ist das eine AR↓beitskolLEgin;
 541 (-) beKANN↓te.
 542 (---)
 543 AW: wir HAben zusammen geAR↓beitet;
 544 (-)
 545 SM: <<t>'ACH->
 546 (-) UND geLERNT <<p>zuSAMmen->
 547 AW: und geLERNT zuSAMmen;
 548 JA;
 549 (-)
 550 SM: ja;
 551 AW: die GLEIche AUS↓bildung;

552 NUR die hat ein jahr SPÄter gelernt;
 553 und ICH hab ein jahr VORher ange[FANGen lernen-]
 554 SM: [da HABen sie
 555 so]gar ein jahr LÄNger geAR↓beitet-
 556 (3.5) <<dim>SO wie es <<knarrend>AUSsieht;>>
 557 (-)
 558 AW: <<p>ja->
 559 (1.1)
 560 SM: hh SO:;
 561 (-)
 562 AW: <<pp>das IST doch;>
 563 (1.0) <<all>ist das WICHTig;=>

Die beraterseitige Aufklärungsaktivität besteht darin, dass zunächst in einer Kurzfassung die telefonisch eingeholten Auskünfte der Klientin übermittelt werden. Der Berater benennt dabei Instanzen, durch die Inhalte, über die er aufklärt, gleichsam validiert sind („das Kreisgesundheitsamt“; „Herr Brinkmann“). Danach kann die Klientin mit einem dreimonatigen Praktikum nur die Anerkennung als Krankenpflegehelferin erlangen, nicht aber – wie von ihr angestrebt – die Anerkennung als Krankenschwester. Diese setzt eine zweijährige Ausbildung voraus, was für die Klientin bedeutet, nochmals eine Lehrzeit in dem Beruf auf sich zu nehmen, den sie bereits im Herkunftsland erlernt hat (siehe Z. 532-536).

Nach Übermittlung der Auskünfte geht der Berater dazu über, die Gleichheit des Falles der Klientin mit dem ihrer Bekannten abzuklären (Z. 538-541), dabei stellt sich heraus, dass die Klientin im Unterschied zu ihrer Bekannten ein Jahr länger berufstätig war (Z. 552-555). Die Äußerung, in der der Berater diesen Unterschied hervorhebt, enthält mit dem *sogar* (Z. 555) eine Relevanzhochstufung. Sie bezieht sich auf das Faktum, dass die Klientin gegenüber der Vergleichsperson aufgrund längerer Berufstätigkeit im Herkunftsland besser dasteht. Allerdings expliziert der Berater dabei keinen Beurteilungskontext, in dem sich das Plus an Arbeitsjahren als Vorteil erweisen könnte. Der Benennung des Unterschiedes folgt mit dem *SO* in Zeile 556 die Markierung einer ablauforganisatorischen Zäsur; zur Initiierung eines neue Aktivitätsstranges durch den Berater kommt es aber nicht (hierzu hätte durchaus Gelegenheit bestanden), da die Klientin mit einer Verstehensthematisierung das Wort ergreift (Z. 562/563).

5.2.2 Die Reaktion der Klientin auf die Aufklärungsaktivität und das Anschlusshandeln des Beraters

Zunächst der Transkriptionsausschnitt, in dem die klientenseitige Reaktion auf die Aufklärungsaktivität des Beraters dokumentiert ist und dieser dann wieder auf die Äußerungen der Klientin reagiert:

#6 7002.02 (00:23:25-00:25:43)

562 AW: <<pp>das IST doch;>
 563 (1.0) <<all>ist das WICHTig;=>
 564 =<<p,dim>ein jahr MEHR oder ein jahr WENig>
 565 (7.3) waRUM?
 566 (-) waRUM;=
 567 =ich verSTEhe nicht waRUM.
 568 (-) wenn ich JETZT (.) <<all>auf DAS GEhe;>
 569 ich will EINFach:-
 570 (-) WISsen waRUM.
 571 die maRIIna;
 572 (1.2) wie HEIßT sie JETZT,
 573 maRIIna DOrau;
 574 SM: ja:?
 575 (-)
 576 AW: die HAT erLAUBnis OHne proBLEM geKRIEGT;
 577 zu <<all>KRANKen↓SCHWESTer machen->
 578 (-) und <<h>ICH> muss jetzt ZWEI jahre LERNen;
 579 (2.0) LAUT ä:h STOCKhausen;
 580 (5.3) die hat EIN jahr NEUN monate geLERNT.
 581 (1.0) und hat DREI (.) JAHre PRAK↓tikum nur;
 582 (-) in RUSSland.
 583 (-)
 584 SM: j[a?]
 585 AW: [ge]HABT-
 586 (1.4)
 587 SM: ja-
 588 (--) Abe:r ä:h;
 589 AW: HÄNGT das ab von DEM zu wem das KOMM:t;
 590 wer welche LAUne HAT;
 591 (-) <<all>die paPIEre;>

592 oder WI:E ist das <<knarrend>JETZT;>
 593 (---)
 594 SM: Ä:H;
 595 AW: HÄNGT das ab von DEM zu wem das KOMm:t;
 596 wer welche LAUne HAT;
 597 (-) <<all>die paPIERe;>
 598 oder WI:E ist das <<knarrend>JETZT;>
 599 (---)
 600 SM: Ä:H;
 601 (-) in DER frage bin ich überFRA:GT;
 602 AW: <<lachend>jaha;>
 603 SM: weil ich NICHT frau MEIsel bin;
 604 (2.4) und frau MEIsel entSCHEIdet.
 605 (-) DIESbeZÜGlich AUCh nicht <<knarrend>MEHR;>
 606 (1.2) WEIL sie in pen↑SION ist.
 607 (-) wir können HÖCHstens verSUchen dies noch
 608 einmal <<cresc>'aufzuROLlen?>
 609 (---) und SCHAUen-
 610 (---) ob wir eine MITteilung <<p,t>seitens des
 611 KREISgesundheitsamtes> erHALten?

Mit Blick auf die asymmetrische Interaktionsbeziehung seien im Folgenden verstehensrelevante Aktivitäten der Klientin sowie der sequenzielle Aufbau und die formulatorische Gestaltung ihrer Reaktion auf die Aufklärungsaktivitäten des Beraters beschrieben.

Zunächst reagiert die Klientin auf die Feststellung des Beraters, dass sie sogar ein Jahr länger gearbeitet habe als ihre Bekannte, mit einer Äußerung, in der sie einen Konstruktionswechsel vornimmt (<<pp>das IST doch;> (1.0) <<all>ist das WICHTig;=> =<<p,dim>ein jahr MEHR oder ein jahr WE-nig> (Z. 562-564)). Über diese Verstehensthematisierung per Nachfrage hinaus besteht ihre Reaktion auf die Aufklärungsaktivität darin, dass sie diese als nicht verstehbar behandelt und dann eine Äußerung folgen lässt, in der sie eine Hypothese zur Verstehbarmachung der Aufklärungsgehalte entwickelt. Diese Verstehbarmachung besteht aus einer Deutung zum behördlichen Umgang mit Anträgen, diese Deutung wiederum stellt einen Tatbestand in den Raum, der es rechtfertigt, Verstöße gegen Prinzipien rechtlicher Gleichbehandlung anzuprangern (Z. 588-591).

Wie aber reagiert nun der Berater auf die Unverständnis und Verärgerung bekundenden Gesprächsaktivitäten der Klientin? Er lässt eine Äußerung folgen, mit der er auf die zum Schluss ihrer Äußerungen aufgeworfene Frage nach behördlichen Bearbeitungsprinzipien reagiert. Darin offenbart er zunächst ein Kompetenzdefizit (*Ä:H; (-) in DER frage bin ich überFRA:GT; (Z. 601)*), das er dann – unter Nennung des Namens der Behördenmitarbeiterin – mit fachlicher Unzuständigkeit erklärt (*weil ich NICHT frau MEI sel bin; (Z. 603)*). Dann stellt er heraus, dass diese Mitarbeiterin, über die die Klientin indirekt Klage führt, nicht mehr im Dienst ist (Z. 604-607). Es folgt in Z. 608-612 eine Äußerung, die in der Wir-Form eingeleitet ist und in der er die Handlungsalternative darstellt, die im Rahmen des Arbeitsbündnisses angegangen werden könnte. Als Alternative dazu, sich weiter mit „Frau Meisel“ und ihrem Entscheidungsverhalten zu befassen, schlägt er vor, beim Kreisgesundheitsamt um Aufklärung in der fraglichen Angelegenheit nach-zusuchen.

Im Folgenden gehe ich näher auf die einzelnen Gesprächsaktivitäten ein.

5.3 Beschreibung der gesprächslokalen Realisierung des Verfahrens

5.3.1 Die vorgeschaltete Verstehensthematisierung per Nachfrage

Eine klar erkennbare Verstehensthematisierung erfolgt hier zunächst per Nachfrage zur Relevanz der vom Berater getroffenen Feststellung. Es handelt sich um eine Verstehensthematisierung, die sich auf den vom Berater in seiner Aufklärungsaktivität zuletzt genannten Punkt (*da HAben sie sogar ein jahr LÄNger geAR↓beitet- (Z. 554-555)*) bezieht. Mit der Feststellung des Beraters, dass sie ein Jahr länger gearbeitet hat, wird ein Sachverhalt angesprochen, über dessen Relevanz sich die Klientin zunächst nicht ganz im Klaren zu sein scheint, den sie dann aber doch als einen erfasst, der für ihre Interessen unerheblich ist.

Der Berater markiert das eine Jahr, das die Klientin im Vergleich zu ihrer Freundin mehr gearbeitet hat (vgl. Z. 554-555), mit dem *sogar (Z. 555)* als Positivum. Nach der vorausgegangenen Aufklärungsaktivität des Beraters, aus der hervorging, dass sie für eine Anerkennung als Krankenschwester *NOCH eine ZWEIjährige <<dim>theoretische AUS↓bildung <<knarrend> machen* müsste (vgl. Z. 535-536), ist ihr aber wohl klar, dass das eine Jahr

längere Berufsausübung im Herkunftsland nichts an dieser Auflage ändern kann und für ihr Bestreben nach Erlangung der höherwertigen Anerkennung ihrer Berufsausbildung unerheblich ist. Der Formulierungsansatz und die Formulierungsdynamik der dann folgenden Frage *<<all>ist das WICHTig;=> =<<p,dim>ein jahr MEHR oder ein jahr WEnig> (Z. 563-564)* lassen den Schluss zu, dass der Klientin hier die Funktion der Erwähnung des einen Jahres mehr Berufserfahrung nicht auf Anhieb klar ist, jedenfalls zeugt ihre Reaktion dann davon, dass sie wenig Verständnis dafür hat, dass der Berater einen für die administrativ-rechtliche Fallbehandlung vernachlässigbaren Sachverhalt erwähnt.

Ein solches Frageformat („Ist das jetzt wichtig?“) ist geeignet, die Irrelevanz des vorgängigen Gesprächsbeitrags zu markieren, und im Lichte des ausgebauten Frageformats erscheint der zuvor realisierte Formulierungsansatz *<<pp>das IST doch;> (Z. 562)* auch als Ansatz einer sehr barschen Reaktion, die mit dem Wechsel in die Frageform etwas abgemildert wird. Der Berater versteht das Frageformat der Klientin auch nicht als einen Versuch, tatsächlich die Relevanz des einen Jahres längerer Berufsausübung für die Ansprüche der Klientin klären zu wollen, sondern wohl eher als Bekundung von Enttäuschung und Verärgerung. Er verhält sich an dieser Stelle ausgesprochen defensiv, lässt eine Gesprächspause von gut 7 Sekunden entstehen (vgl. Z. 565) und die Klientin dann in ihrer Rede fortfahren.

5.3.2 Die negative Verstehensthematisierung

Nach der längeren Pause von gut 7 Sekunden, die nach einem Seufzen der Klientin entsteht, folgt eine Äußerung, mit der die Klientin auf die zentrale Information der beraterseitigen Aufklärungsaktivität – die Tatsache, dass sie die angestrebte Anerkennung als Krankenschwester erst nach einer zweijährigen Ausbildung bekommen kann – reagiert: *waRUM? (-) waRUM;==ich verSTEhe nicht waRUM. (-) wenn ich JETZT(.) <<all>auf DAS GEhe;>ich will EINFach:- (-) WISsen waRUM. (Z. 565-570)*. Auch hier zeugt die Formulierungsdynamik davon, dass die Klientin sehr aufgebracht ist. Offenbar macht ihr nicht bloß das Verstehen der Sachinformation, sondern auch das Akzeptieren des Mitteilungsgeltes zu schaffen. Zudem unterstreicht das angeschlossene *ich will EINFach:- (-) WISsen waRUM, (Z. 569-570)*, dass sich die Klientin in einer Position sieht, in der es ihr zusteht, einen Anspruch auf umfassende Aufklärung geltend zu machen.

5.3.3 Die in der negativen Verstehensthematisierung enthaltene Verstehensdokumentation

In aufgebrachtem Tonfall zeigt die Klientin hier, dass ihr die erhaltene Auskunft nicht ausreicht, sie nimmt eine Verstehensthematisierung vor, die darauf zielt, die Gründe bzw. Kriterien zu erfahren, die es rechtfertigen, dass ihr nur ein dreimonatiges Praktikum zugebilligt wird. In der Vehemenz, mit der die Klientin hier ihr Unverständnis gegenüber der erhaltenen Auskunft bekundet und auch die Häufung der *Warum*-Frage und der insistierende und mit Nachdruck gesprochene Äußerungsteil *ich will EINFach:- (-) WISSen waRUM* (Z. 569-570) drückt sich aus, dass die vom Berater eingeholten und übermittelten Informationen über Praktika als Anerkennungsvoraussetzung des Diploms bei ihr nicht einfach nur Verständnisfragen (Fragen nach dem bloßen Verständnis der behördlichen Entscheidungslogik) aufgeworfen, sondern auch Unmut und Empörung über die eingeholte Auskunft hervorgerufen haben.²⁹

Die Klientin deklariert es als ein Verstehensproblem, dass im einen Fall so und im anderen Fall so entschieden wird. Dieses Verstehensproblem ist durchsetzt mit starken Benachteiligungsempfindungen. Die negative Verstehensthematisierung erfolgt aus einer Haltung des Enttäuscht-Seins, des Ungerecht-Behandelt-Werdens heraus. Das Benachteiligungs- und Enttäuschungserleben verklammert sozusagen die vorausgegangene Verstehensthematisierung mit der negativen Verstehenshypothese – das nicht Verstehbare ist ein so großes Ärgernis, dass die Klientin nicht frei davon agieren kann.

Die Klientin versteht nicht nur den Sinn bzw. die Gründe der Regelung nicht, sie hat vor allem Akzeptanzprobleme damit, dass sie von einer Regelung betroffen sein soll, die sie gegenüber ihrer Bekannten benachteiligt, obwohl bei dieser die gleichen Anspruchsvoraussetzungen für die berufliche Anerkennung (zumindest ihrem Verständnis nach) vorliegen. Sie versteht nicht, wie eine solche Ungleichbehandlung möglich ist. Gegen das für sie nicht Verstehbare wehrt sie sich gesprächsrhetorisch mittels Reihung der *Warum*-Frage, mittels eines interjektionsartigen *ich verSTEhe nicht waRUM*. (Z. 567) und einer Aufforderung zu Erklärungs- und Detaillierungsaktivitäten seitens des Beraters (*ich will EINFach:- (-) WISSen waRUM*. (Z. 569-570)).

²⁹ Zu *Warum*-Fragen als Vorwurfs- und Empörungsbekundungen siehe Günthner (2000, S. 128-154).

Dass hier Schwierigkeiten hinsichtlich der Akzeptanz bzw. der Ratifizierungsbereitschaft des Informationsgehaltes der beraterseitigen Aufklärungsaktivität bestehen, tritt in der dann folgenden Äußerung noch deutlicher hervor (Z. 571-585). Nach der in aufgebrachtem Tonfall vorgenommenen Verstehensthematisierung folgt ein Äußerungsteil, in dem sich erneut die starre Orientierung der Klientin an der von ihr behaupteten administrativen Fallbehandlung ihrer Bekannten manifestiert. In diesem Äußerungsteil prangert sie an, dass sie im Vergleich zu der Bekannten strengere Auflagen zur Erlangung der Anerkennung als Krankenschwester zu erfüllen hat, und das, obwohl sie mehr Berufserfahrung vorzuweisen hat.

Die Klientin kontrastiert hier die unterschiedlichen Praktikumszeiten, die verlangt werden, und die unterschiedlichen Ausbildungszeiten und die Berufsjahre im Herkunftsland. Während ihre Bekannte nach einem nur dreimonatigen Praktikum (und nach einer Lehrzeit von einem Jahr und neun Monaten) die Anerkennung als Krankenschwester bekommen soll, wird ihr (bei längerer Ausbildungszeit) ein zweijähriges Praktikum abverlangt.

Unter Nennung des Namens der Bekannten, von der die Klientin behauptet hat, dass sie über die gleichen beruflichen Qualifikationsmerkmale verfügt wie sie selbst, verweist sie auf einen behördlichen Entscheid, bei dem die Anerkennung als Krankenschwester nach einer anderen Regelung erfolgt, als dies bei ihr der Fall sein soll (*die maRIIna; (1.2) wie HEIßT sie JETZT, maRIIna DOrau; [...] die HAT erLAUBnis OHne proBLEM geKRIEGT; (Z. 571-576)*).³⁰

Dieser für ihre Bekannte vorteilhaften Bestimmung stellt sie die wesentlich ungünstigeren Bedingungen gegenüber, die in ihrem Falle gelten sollen (*und <<h>ICH> muss jetzt ZWEI jahre LERnen; (Z. 578)*). In einem Äußerungsformat, in dem sie die Qualifikationsmerkmale ihrer Bekannten erneut benennt, markiert sie dann die von ihr so empfundene Ungleichbehandlung (Z. 580-582); die Klientin trifft dabei Aussagen über ihre Bekannte und revidiert die zuvor pauschal behauptete Gleichlagerung der Fälle dahingehend, dass sie sich selbst als mit besseren Anspruchsvoraussetzungen für eine Anerkennung als Krankenschwester ausgestattet positionieren kann; im Einzelnen realisiert sich dies folgendermaßen:

- a) die Betonung, dass *maRIIna DOrau (Z. 573)* ein Jahr und neun Monate gelernt hat, rekuriert auf einen vor dem Telefonat des Beraters vorgenom-

³⁰ Zum Argumentationsmuster des Vergleichens siehe auch Kienpointner (1992, S. 284-306)

menen Abgleich von Falldaten, bei dem sich ergeben hatte, dass die Ausbildungszeit der Klientin (in Kirgisien) zwei Jahre dauerte, die der Bekannten (in Kasachstan) etwas weniger, ein Jahr und neun Monate;

- b) in der Formulierung *die hat EIN Jahr NEUN Monate LERNT. (1.0) und hat DREI (.) JAHre PRAKtikum nur; (-) in RUSSland.* (vgl. Z. 580-582) wird auf Unterschiede in der Dauer der anschließenden Berufstätigkeit im Herkunftsland verwiesen; die Erwähnung einer Praktikumszeit von drei Jahren bezieht sich auf Zeiten der Berufsausübung in Russland; die Klientin versucht hier zu verdeutlichen, dass sie auch in Bezug auf die Dauer der Berufstätigkeit im Herkunftsland nicht schlechter dasteht als ihre Bekannte.

Schließlich zeigt sich hier auch, wie die Klientin die vom Berater weitergegebene Auskunft in pragmatischer Hinsicht (also im Hinblick auf die Gestaltung ihres eigenen Beteiligungsverhaltens) versteht – ihr ist offenbar klar geworden: wenn sie mit ihren beruflichen Interessen hier und jetzt zum Zuge kommen will, muss sie die von ihr so empfundene Ungleichbehandlung ihres Falles und den ihrer Bekannten zum Thema machen.

5.3.4 Die angeschlossene Verstehenshypothese

Ihrer negativen Verstehensthematisierung lässt die Klientin Äußerungen folgen, in denen sie Verstehensanstrengungen demonstriert. Sie beziehen sich auf die Mitteilungsgelänge, die sie zuvor als nicht verstehbar eingestuft hatte:

#7 7002.02 (00:25:09-00:25:19)

585 AW: [ge]HABT-

586 (1.4)

587 SM: ja-

588 (--) Abe:r ä:h;

589 AW: HÄNGT das ab von DEM zu wem das KOMM:t;

590 wer welche LAUe HAT;

591 (-) <<all>die paPIEre;>

592 oder WI:E ist das <<knarrend>JETZT;>

Mit der vorausgegangen negativen Verstehensthematisierung (Z. 567-582) sind für den Berater Anschlusshandlungen relevant gesetzt worden, die Erklärungen für den Tatbestand der Ungleichbehandlung liefern (oder aber Aktivitäten, die der klientenseitig aufgestellten Behauptung der Ungleichbe-

handlung widersprechen). In Zeile 588 ist auch ein Ansetzen zu einer Äußerung, die einen Widerspruch seitens des Beraters erwarten lässt, zu beobachten, die Klientin schneidet ihm aber gewissermaßen das Wort ab, indem sie mit ihrer Verstehenshypothese selbst Erklärungen für den von ihr beklagten Tatbestand liefert. Nachdem der Berater auf die negative Verstehensthematisierung nicht reagiert bzw. relativ verhalten zu einer Widerspruchsaktivität ansetzt (Z. 588), ist es ein naheliegendes, ja, situationsangemessenes Tun, selbst eine Erklärung dafür zu liefern, dass solche Lücken bzw. Defizite bestehen.

In Reaktion auf die vorausgegangene professionelle Aufklärungsaktivität konfrontiert die Klientin den Berater in Frageform mit zwei Erklärungsmöglichkeiten der Ungleichbehandlung. Der Äußerungsteil *HÄNGT das ab von DEM zu wem das KOMM:t*; (Z. 589) behauptet die Wirksamkeit eines Zufälligkeitsprinzips. Diese Frage hat provokative Gehalte, da sie Willkürhandlungen in den Institutionen unterstellt. Eine präferenzielle Aktivität ist diese provozierende Form des Fragens für die Klientin dadurch geworden, dass der Berater nicht den konditionellen Relevanzen nachgekommen ist, die die Klientin mit ihren Aufforderungen bzw. *Warum*-Fragen produziert hat.

Der angeschlossene Äußerungsteil *wer welche LAUne HAT*; (Z. 590) spielt auf behördliche Arbeitsweisen an, die durch individuelle Verfassungen und Verhaltensdispositionen von Behördenmitarbeitern bzw. durch Willkürprinzipien bestimmt sind. Das zuvor in Zeile 591 geäußerte *<<all>die paPIEre;>* sehe ich als elliptische Kennzeichnung bzw. als Formulierungsansatz zur Darstellung der behördlichen Arbeitsvorgänge, bei denen „Launen“ von Mitarbeitern zum Tragen kommen, an.

Die Klientin entwickelt ihre Verstehenshypothese zu dem für sie nicht Verstehbaren – den Aufklärungsgehalten, die der Berater zuvor an sie weiter gegeben hatte – in Frageform. Offenbar geht es hier nicht um kognitive Verstehensprobleme, sondern um Akzeptanzprobleme. Indem die Klientin sozusagen in verschärfter Form Empörung bekundet, blockt sie eine oppositive Stellungnahme des Beraters, die dieser mit dem *Abe:r ä:h*; (Z. 588) projiziert, ab. Dieses Abblocken wird auch betrieben mittels einer Äußerungskontur des sich Steigerns (in Tonhöhe und Sprechtempo), des sich Hinarbeitens auf einen Kulminationspunkt, der mit dem explizit zur Stellungnahme auffordernden Abschlussmarkierer *oder WI:E ist das <<knarrend>JETZT;* (Z. 592) erreicht ist. Ihr Widerspruch gegen die nachteiligen Auskünfte ist als Verständnisfrage gerahmt, er erfolgt nicht in moralischen Bezügen (etwa mittels solcher Äußerungen wie „ich finde es ungerecht, dass ...“). Damit wahr

die Klientin den Anspruch auf Klärung der von ihr aufgeworfenen Frage nach den Prinzipien und Verfahrensregeln, nach denen die Anerkennung von Diplomen erfolgt.

Wenn die Verstehenshypothese – die Behauptung, dass in den zuständigen Behörden nach Willkür-, nicht nach Legalitätsprinzipien gearbeitet wird – nicht widerlegbar ist, entsteht für den Berater ein Erklärungsnotstand. Entweder muss er das Eingeständnis machen, dass in einer Behörde nicht nach Legalitätsprinzipien gearbeitet wurde, oder die Verstehenshypothese muss in ihrer Gültigkeit zurückgewiesen bzw. abgeschwächt werden, dies aber macht Plausibilisierungsanstrengungen erforderlich, bei denen der Berater sich auf genaue Kenntnisse über die behördliche Arbeitsweise stützen müsste. Diesbezüglich hat er aber nur vage Kenntnisse. Daher fällt seine erste Reaktion auch ausweichend und kleinlaut aus: (*Ä:H; (-) in DER frage bin ich überFRA:GT; weil ich NICHT frau MEIsel bin; (Z. 594-595, Z. 597)*); der Berater nennt hier den Namen der Behördenmitarbeiterin, mit der die Klientin zu tun hatte.

5.3.5 Die in der Verstehenshypothese enthaltene Verstehensdokumentation

Die Klientin bekundet in ihrer Reaktion auf die Aufklärungsaktivität des Beraters nicht einfach nur, dass sie die Regelung, über die sie aufgeklärt wurde, nicht versteht. In Zeile 589-592 vollzieht sie eine forcierte Aktivität³¹ zur Thematisierung von Verstehen. Dieses Forcieren realisiert sich in der Weise, dass die Klientin eine Deutung zum Tatbestand der Ungleichbehandlung explizit macht und dadurch den Reaktionsdruck für den Berater erhöht.

Ihre Deutung zur behördlichen Entscheidungspraxis wird im Frageformat entwickelt (*HÄNGT das ab von DEM zu wem das KOMm:t; wer welche LAU-ne HAT (Z. 591) (-) <<all>die paPIEre;> oder WI:E ist das <<knarrend> JETZT;> (Z. 589-592)*). Bei der hier beobachtbaren grammatikalisch leicht defekten Formulierungsweise ist sicherlich hinsichtlich der Interpretation dieser Äußerung Vorsicht geboten. Aus der verwendeten Lexik geht aber unmissverständlich hervor, dass die Klientin die diskrepante Sachlage als Produkt von Willkürhandlungen ansieht. Analog zum Formulierungsprozess lassen sich die verstehensindikativen Leistungen dieser Äußerung als Markierung eines Willkürprinzips bestimmen, das im Entscheidungshandeln der Behörde waltet.

³¹ Zu forcierenden Aktivitäten als kommunikative Beteiligungsweisen eingeschränkter Kooperativität siehe Kallmeyer/Schmitt (1996).

Den Mitteilungsgehalt der beraterseitigen Aufklärungsaktivität verarbeitet sie nach der Methode der dokumentarischen Interpretation:³² Die Auskunft über die Anerkennungsregelungen wird als Indiz für eine bestimmte Arbeitsweise in den zuständigen Behörden gedeutet.

Mit ihrer Verstehenshypothese präsentiert die Klientin nun eine Deutung, die die in ihren Augen inkonsistenten Entscheidungen als Resultat einer behördlichen Praxis, die nicht an Gleichbehandlungsprinzipien gebunden ist oder sich nicht daran hält, einordnet. Dass sie diese Deutung in Frageform vornimmt, zeugt davon, dass die Klientin es nach dem aktuellen Stand der Dinge für geboten und zulässig hält, den Berater mit einem solchen Vorwurfsgehalt zu konfrontieren, um ihre subjektive Betroffenheit von der neuen Faktenlage verstehbar zu machen.

5.3.6 Struktureller Aufbau und interaktionsstrukturelle Einbettung des Verfahrens

Bei der vorstehend beschriebenen Verstehensdokumentation handelt es sich um ein zweigliedriges Verfahren bzw. um die Verwendung zweier Verfahren, wobei im Gebrauch des ersten (der negativen Verstehensthematisierung), begünstigt durch die defensive Reaktionsweise des Beraters, die Aktivierung des zweiten Verfahrens (die Verstehenshypothese) emergiert.

Bevor ich die fallspezifische Einbettung und Emergenz dieses kombinierten Verfahrens herausarbeite, sei gezeigt, wie die beiden Komponenten im Gesamtkorpus sonst Verwendung finden, nämlich alleinstehend. Ich sehe dabei von detaillierten Analysen der Gesprächsaktivitäten ab und begnüge mich damit, die Typikalität ihrer Verwendungsweisen vorzustellen.

5.3.6.1 Alleinstehende Realisierungsweisen negativer Verstehensthematisierungen und Verstehenshypothesen im Gesprächskorpus

Negative Verstehensthematisierungen werden im hier zugrundeliegenden Gesprächskorpus sowohl von Klienten als auch von den Beratern verwendet. Solche – ohne Verstehenshypothese realisierten – Verstehensthematisierungen dienen dazu, tatsächliche Probleme des Verstehens einer Vorgängeräußerung

³² Bei der Methode der dokumentarischen Interpretation wird ausgehend von einzelnen Merkmalen das zugrunde liegende Muster eines Sachverhaltes, Gegenstandes usw. erfasst; vgl. Garfinkel (1973). Der Begriff „dokumentarische Methode der Interpretation“ geht zurück auf Mannheim (1964).

zu markieren (Nicht-Verstehen-Konstruktionen; vgl. Deppermann/Schmitt (2009)) oder aber dazu, Unzufriedenheit mit einer Sachlage zu bekunden bzw. eine Beschwerde vorzubringen.

In dem folgenden Gesprächsbeispiel wird mit einer alleinstehenden negativen Verstehensthematisierung eine Beschwerde eingeleitet. Sie bezieht sich auf Auskünfte, die die Klientin (Sprechersigle FW im Transkript) hinsichtlich einer zuständigen Hilfeleistungseinrichtung bekommen hat:

#8 7002.03 (00:02:39-00:03:49)

288 FW: ich verSTEhe das NICHT.
 289 (-) i:ICH sage frau STERN muss uns
 290 (.) HELfen,
 291 .hh (und/aber) SIE sagt (.) AN↓(d)ere;
 292 (-) <<pp>ich> verSTEH das NICHT.
 293 (---) und (.) JETZT (.) <<knarrend>ä:h> NEUN
 294 MON: MONate wir HABen geWARTet,

In dieser negativen Verstehensthematisierung manifestiert sich zunächst einmal echtes Nicht-Verstehen-Können, nämlich insofern, als die Klientin sich tatsächlich nicht sicher ist, wer oder wo die richtige Hilfeinstanz ist (sie erwartet von einer Frau Stern, Mitarbeiterin einer kommunalen Eingliederungsbehörde, Hilfe, wurde von dieser aber an eine andere Stelle verwiesen). Zugleich aber wird hier auch zum Ausdruck gebracht, dass die vom Berater an den Tag gelegte geringe Bearbeitungsbereitschaft nicht einfach so hingenommen wird (dieser hatte zuvor die Absicht des Klientenehepaares, Widerspruch gegen einen nachteiligen Anerkennungsbescheid einzulegen, ohne nähere Prüfung als aussichtslos eingestuft). Der angeschlossene Äußerungsteil, in dem von einer neunmonatigen Wartezeit die Rede ist (Z. 293-294), enthält keine Verstehenshypothese, sondern ist als Unmutsbekundung und Beschwerde über die lange Bearbeitungsdauer eines behördlichen Verfahrens realisiert. Mit dem Herausstellen der langen Wartezeit versucht die Klientin ihr Bearbeitungsansinnen gegenüber dem Berater zu bekräftigen, ihn sozusagen als Hilfeinstanz stärker in die Pflicht zu nehmen.

So, wie negative Verstehensthematisierungen prinzipiell alleinstehend realisiert werden können, so kann dies auch bei Verstehenshypothesen der Fall sein. In dem nun folgenden Beispiel wird die Verstehenshypothese des Klienten im unmittelbaren Anschluss an eine beraterseitige Aufklärungsaktivität geäußert (wie in dem ausführlich behandelten Fallbeispiel „Krankenschwes-

ter oder -pflegehelferin“). Hier dient dem Klienten die Verstehenshypothese dazu, die Aufklärungsgehalte ganz pragmatisch und mit engem Bezug auf seine Lebenssituation zu übersetzen. Er reagiert auf die Auskunft, dass der Mietkostenzuschuss des Sozialamtes entfällt, wenn er mit seiner Familie in eine größere, aber auch teurere Wohnung zieht, mit den Worten *jetzt muss ich andere Arbeitsstelle suchen* (Transkript 7002.11; „Angemessene Unterkunftskosten“). Die in diesem Fall ohne vorausgegangene negative Verstehensthematisierung realisierte Verstehenshypothese wird hier als pragmatische Übersetzung bzw. als auf die eigene Lebenssituation bezogene Schlussfolgerung aus dem von der Beraterin Gesagten entwickelt.

Verstehenshypothesen, die seitens der Berater geäußert werden, zielen entweder auf die Absicherung des Verständnisses von Klientenaussagen (nach dem Muster „verstehe ich sie richtig, dass ...“) oder aber sie haben Vorwurfsqualität bzw. dienen der Zuschreibung von Verantwortlichkeit für Probleme, die Klienten haben. Im nachstehend wiedergegebenen Gesprächsausschnitt wird der Klientenpartei unter Bezugnahme auf den Status als deutschstämmige Zuwanderer aus den GUS-Staaten Verantwortlichkeit dafür zugeschrieben, dass das anwesende Aussiedler-Ehepaar Probleme mit der statusrechtlichen Anerkennung hat.

Der folgenden Gesprächspassage gingen mehrfache Bemühungen der Klienten voraus, Gründe dafür anzuführen, dass der Ehemann nicht gut deutsch kann. Mit diesen Begründungsanstrengungen (russische Stiefmutter; kein schulischer Deutschunterricht; Arbeit im Bergwerk, nicht im Büro) will sie den Berater davon überzeugen, dass es einen Sinn hat, mit seiner Hilfe gegen den ergangenen „zweitklassigen“ Anerkennungsbescheid als Spätaussiedler (nach § 7, 2 BVFG) vorzugehen. Der Berater hatte bereits zugesagt, das Ehepaar beim Einlegen eines Widerspruchsvorhabens zu unterstützen, dessen ungeachtet argumentiert die Klientin gegenüber dem Berater sehr erregt und so, als müsste er noch von der Legitimität des Widerspruchsvorhabens überzeugt werden.

#9 7002.03 (00:18:52-00:19:19)

694 FW: in (-) büRO geSESSen;
 695 mit KUgelsCHREIber-
 696 (.) ich HAbe;
 697 (-)
 698 SM: [frau BEKker.]
 699 FW: [<<p,all>(ICH HAbe)] (-) nie';>

700 (-)
701 SM: <<f>nein,>
702 (-) jetzt Hören sie doch 'einmal ZU.
703 <<len>es GEHT auch um DAS:?
704 (---) dass OFT<<knarrend>↓mals.>
705 (-- die LEUte-
706 (---) NICHT (-- GLAUben,
707 (---) dass:-
708 (---) es HIER SO ist-
709 [wie die LEUte] erzÄHlen.>
710 FW: [(...)]
711 SM: [und dass es] so SCHWER is.
712 FW: [JA das;]
713 FW: das [is ANDere; sie GLAUben das is]
714 SM: [die GLAUben oftmals die KOMmen nach;]
715 FW: is nich so [SCHLIMM:?
716 SM: [nach] DEUTSCHland?=
717 FW: =die KOMmen nach DEUTSCHland;
718 <<t,all,dim>und DAS is ALles;>
719 SM: SO.
720 (-) <<all>und dann GLAUben> sie hier wär
721 ↑WUNderrepublik;
722 FW: <<pp>hmHM,>
723 SM: verSTEhen sie?=
724 FW: <<h,p>=ja->
725 (--)
726 SM: aber KEIne;
727 (-) IST ↓nicht wa?
728 (-) niEma.
729 (-) <<dim>BUNdesrepublik;>
730 (.) WA?
731 (---) so-
741 (-) und ↑EInfach is es hier NICHT.
742 (-) und VIEle machen DRÜben SCHON etwas
742 kaPUTT,
743 was dann SCHWIErig ist hier;
744 (---) <<rall>ORDentlich wieder> zuRECHT
745 <<p>↓zu machen;>
746 (-- MH?

747 .h ALso.
 748 (-) SIE holen das AB?
 749 (-)
 750 FW: <<knarrend,p>ja,>

Die Verstehenshypothese (Z. 703-723) ist bezogen auf das konkret gezeigte Beteiligungsverhalten der Klientenpartei. Der Berater verdeutlicht, dass dieses Beteiligungsverhalten aus einer Problemlage resultiert, in die viele Aussiedler sich selbst manövriert haben. Er vermeidet hier eine direkte Adressierung des Ehepaars, weist ihm aber sehr wohl die Hauptverantwortung für die vorgebrachten statusrechtlichen Probleme zu, indem er ein defizitäres Orientierungsverhalten der sozialen Kategorie, der auch das Klientenehepaar angehört („die Leute“; siehe Z. 705, 709), charakterisiert.

Indem er die Gesamtkollektivität als mit unrealistischen Vorstellungen vom Integrationsprozess in Deutschland ausgestattet charakterisiert, schreibt er auch dem Klientenehepaar ein den Bedingungen in Deutschland nicht angemessenes Orientierungsverhalten zu. Auf diese Weise macht der Berater deutlich, dass er die aktuellkommunikativen argumentativen Bemühungen der Klientin³³ gewissermaßen als verspätete Reparaturanstrengungen für einen Schaden, der eigentlich hätte vermieden werden können, ansieht. Der angeschlossene Verstehensappell in Zeile 723 unterstreicht, dass es sich bei den idealisierten Vorstellungen und Erwartungen, mit denen Aussiedler nach Deutschland kommen, um den Kern des Übels, mit dem das Ehepaar zu kämpfen hat, handelt. Unter Einbeziehung hier nicht abgedruckter vorgängiger Aktivitäten des Beraters, in denen dieser der Klientenpartei unzulängliche Bemühungen um den Erwerb der deutschen Sprache zur Last gelegt hatte, wird evident, dass mit der hier entwickelten Verstehenshypothese zum Orientierungsverhalten der Kollektivität der Aussiedler dem Klientenehepaar die Verantwortung für die Probleme mit der statusrechtlichen Anerkennung zugewiesen wird.

5.3.6.2 Die kombinierte Verwendung beider Komponenten des Verfahrens im Fallbeispiel „Krankenschwester oder -pflegehelferin“

Vor dem Hintergrund der häufiger vorkommenden alleinstehenden Verwendungsweise von negativen Verstehensthematisierungen und von Verstehenshypothesen sollte einsichtig sein, dass es sich in dem ausführlich behandelten

³³ Dass er auf das aktuelle Beteiligungsverhalten der Klientin reagiert, zeigt sich vor allem daran, dass er in Z. 702 von der Klientin explizit Zuhörbereitschaft für eine Redeabsichten fordert, die klar machen sollen, worum es eigentlich geht und was der Kern des Problems ist (siehe Z.703).

Fallbeispiel aus dem Gespräch „Krankenschwester oder -pflegehelferin“ um eine Kombination zweier Verfahren handelt (vgl. Kap. 5.3). Die Verstehensdokumentation mittels negativer Verstehensthematisierung und angeschlossener Verstehenshypothese ist ein reaktives Verfahren – seitens der Klientin wird damit auf vorausgegangene Aufklärungsaktivitäten des professionell Beteiligten reagiert.

Dass die negative Verstehensthematisierung mit vorausgehender und angeschlossenen *Warum*-Fragen Vorwurfs- bzw. Beschwerdequalität hat, habe ich bereits erwähnt (vgl. Kap. 5.3.3). Der Vorwurfsgehalt wird in dem behandelten Beispiel untermauert, indem die Klientin auf Inkonsistenzen im behördlichen Entscheidungshandeln verweist (Z. 576-582) Das Widersprüchliche sieht die Klientin darin, dass sie bei eigentlich besseren beruflichen Voraussetzungen eine zweijährige Ausbildungszeit absolvieren muss, um die Anerkennung ihres Diploms zu erlangen, während dies bei ihrer Bekannten, die weniger gute Voraussetzungen hat, nicht verlangt wurde.³⁴

Mit der sogleich angeschlossenen Verstehenshypothese blockt die Klientin den beraterseitigen Versuch der Turn-Übernahme, der erkennbar auf Widerspruch angelegt war (*Abe:r ä:h*; Z. 588), ab. Mit dieser Verstehenshypothese entfaltet die Klientin eigene Verstehensgrundlagen (interpretative Verarbeitung von Erfahrungen, die sie im Behördenkontakt gemacht hat). Insofern lässt sich auch davon sprechen, dass die darin enthaltene Verstehensdokumentation pragmatisch perspektiviert ist – es wird mit zum Ausdruck gebracht, wie das Verstehensresultat in den eigenen Relevanzrahmen eingeordnet wird und in welchem Passungsverhältnis zu eigenen Handlungsplänen es steht. Verstehen als solches ist hier also nicht eigenwertig.

Da dieses Verfahren nicht bloß Verstehens- und Akzeptanzschwierigkeiten bezüglich der Aufklärungssachverhalte anzeigt, sondern auch erklärungs mächtig in Bezug auf diese Sachverhalte ist, können damit interaktive Konstellationen erzeugt werden, die den professionell Beteiligten in besonderer Weise fordern. Mit der negativen Verstehensthematisierung und der Reformulierung des nicht einsichtigen Sachverhaltes (*die HAT erLAUBnis OHne proBLEM geKRIEGT; zu <<all>KRANken↓SCHWESter machen-> (-) und <<h>ICH> muss jetzt ZWEI jahre LERnen;* (Z. 576-578)) werden für den Berater sowohl Anschluss-handlungen akut, die als Aktivitäten des Erklärens und Aufklärens dieses Sachverhaltes ausgeführt werden können, als auch solche, die Zustimmung zu ihrer

³⁴ Wie in Deppermann (2008) gezeigt wird, geht die Darstellung von Widersprüchlichem oftmals mit Nicht-Verstehen-Konstruktionen einher.

Empörung beinhalten, ja, der Aufforderung, hinsichtlich der als ungerecht empfundenen Sachlage Abhilfe zu schaffen, nachkommen. Das projektive Potenzial dieses Verfahrens besteht also vor allem darin, eben solche Handlungsverpflichtungen (Erklärungen liefern für Widersprüchliches und sich zu einem Sachverhalt äußern müssen, der Anlass zur Beschwerde gibt) in Kraft zu setzen.

Die Verstehenshypothese der Klientin weist eine Aussagestruktur auf, bei der etwas sehr Unwahrscheinliches, etwas, das eigentlich nicht für eine rationale oder sozial akzeptable Erklärung des Nichtverstehbaren in Frage kommen sollte (nämlich dass bundesdeutsche Behörden nicht nach Legalitätsprinzipien arbeiten), als einzig mögliche Erklärung in den Raum gestellt wird. Von Bedeutung für das aktuelle Interaktionsgeschehen ist dieser Vorgang vor allem insofern, als die Klientin hier demonstriert, durchaus zu Deutungsleistungen und Verstehensprozessen in der Lage zu sein, allerdings zu solchen Deutungsleistungen, die die nicht verstehbaren Aufklärungssachverhalte in einem sehr ungünstigen Licht erscheinen lassen. Daher unterscheidet sich dieses Verfahren auch deutlich von alleinstehenden negativen Verstehensthematisierungen bzw. einfachen Nicht-Verstehen-Konstruktionen.

Mit dem Anfügen der Verstehenshypothese wird also ein Verfahren der Verstehensdokumentation aktiviert, das sich insbesondere durch folgende Merkmale auszeichnet:

- Die mit der negativen Verstehensthematisierung erwartbar gemachte Aktivität des Beraters, das Nichtverstehbare verstehbar zu machen, wird von der Klientenpartei selbst bearbeitet; sie zeigt damit, dass es kein Verstehensproblem ist, das rational zu klären ist, sondern nur ein durch verwerfliche Motive behördlicher Akteure bedingtes Problem; damit wird nochmals markiert, dass es der Klientin eher um ein normatives Erwartungsproblem als um ein kognitives Verstehensproblem geht.
- In dem Äußerungsteil, der die Verstehenshypothese enthält, zeigt die Klientin, wie sich das Nichtverstehbare aus ihrer Handlungsperspektive und auf der Grundlage ihrer Wissensbestände darstellt, allerdings ohne dabei einen absoluten Geltungsanspruch zu erheben.
- Das Zeigen eigener Verstehensanstrengungen modifiziert die mit der negativen Verstehensthematisierung für den Berater aufgebauten konditionellen Relevanzen dahingehend, dass der Berater gefordert ist, auf die klientenseitig vorgenommenen Verstehensleistungen reagieren zu müssen.

Es geht bei diesem Verfahren somit nicht nur um das Verstehen eines Informationsgehaltes, sondern auch darum, diese Informationen zu dem klientenseitigen Erwartungshorizont und den subjektiven Lösungspräferenzen in Beziehung zu setzen, und es geht darum, bei einem ungünstigen Ausgang dieses Überprüfungsvorgangs Unzufriedenheit mit eben diesem Resultat zu bekunden. Im Gebrauch dieses Verfahrens realisiert sich ein Verstehen von Aufklärungsgelalten, gepaart mit Aktivitäten der Verarbeitung von Enttäuschungen, die von den Aufklärungsgelalten ausgehen. Dass es um mehr als ein Verstehen vorgängiger Aktivitäten geht, zeigt sich vor allem im zweiten Teil der Verstehensdokumentation, der Verstehenshypothese. Sie zielt nicht so sehr darauf ab, Verstehen der vorausgegangenen Aufklärungsaktivität zu dokumentieren, sondern vielmehr darauf, den Berater mit einem Verständnis zu den Aufklärungssachverhalten (einem Verstehensresultat) zu konfrontieren, das geeignet ist, ihn stärker für die Interessen der Klientin in die Pflicht zu nehmen.

Die eigene Aktivität zur Verstehbarmachung dessen, was die Klientin nicht versteht, fordert den Berater zu einer tendenziell solidarisierenden Stellungnahme auf. Die angeschlossene Verstehenshypothese kann so als ein die eigene Äußerung komplettierender Zug ausgeführt werden. Erst im Kontext der negativ gerahmten Verstehensthematisierung erlangt die Verstehenshypothese ihr besonderes interaktionsstrukturelles Gewicht. Mit anderen Worten: Die Entfaltung des gesprächsrhetorischen Potentials der eigenen Verstehenshypothese hat das Bekunden von Nicht-Verstehen-Können sozusagen zur Voraussetzung.

5.3.7 Die Handlungsfunktionalität des Verfahrens

Im Folgenden sei näher erläutert, wie der Gebrauch dieses Verfahrens einer kombinierten Verstehensdokumentation auf die interaktive Konstellation im Gespräch „Krankenschwester oder -pflegehelferin“ einwirkt.

5.3.7.1 Protestbekundung im Rahmen einer professionellen Dienst- und Hilfeleistungsbeziehung

Mit ihrer negativen Verstehensthematisierung verdeutlicht die Klientin, dass ihr die beraterseitige Aufklärungsaktivität Akzeptanzprobleme bereitet. Auch markiert sie, dass die Gehalte der beraterseitigen Aufklärungsaktivität Plausibilitätslücken bzw. Rationalitätsdefizite aufweisen.

Dass eine hypothetische Erklärung bzw. ein Verstehensangebot mittels sozial verwerflicher Arbeitshaltungen in Behörden entwickelt wird, verleiht dieser

Art der Verstehensdokumentation die Symbolisierungskraft einer Unmutsbekundung und scharfen Kritik gegenüber den behördlichen Abläufen, von denen die Klientin unmittelbar betroffen ist.

5.3.7.2 Stärkung der Position als Anspruchsberechtigte

Das explizite Geltendmachen eines Aufklärungsbedarfs, der trotz vorausgegangener Aufklärungsaktivität des Beraters besteht, sowie der im Raum stehende Vorwurf, dass die behördliche Arbeitsweise von Willkürprinzipien bestimmt ist, untermauern, dass die Klientin in einer Position agiert, in der sie sich der Legitimität bestimmter Ansprüche gewiss ist. Die referenzielle Offenheit ihrer Reaktion (*HÄNGT das ab von DEM zu wem das KOMM:t; wer welche LAUNE HAT; (-) <<all>die paPIEre;> oder WI:E ist das <<knarrend>JETZT;>* (Z. 589-592)) ist funktional dafür, anzuzeigen, dass sich ihre Ansprüche nicht an einen bestimmten und nur an einen Adressaten, sondern sowohl an den Berater als auch an behördliche Einrichtungen richten.

Mit dem Verzicht auf Anredepronomina bei der negativen Verstehensthematisierung und auch bei der Verstehenshypothese macht die Klientin erkennbar, dass nicht nur der Berater Adressat ihrer Klage ist, sondern auch externe Instanzen (Institutionen, die für rechtlich-administrative Regelungen zuständig sind). Auch gibt diese Formulierungsweise einen Hinweis auf Verstehensgrundlagen, die für die Klientin interpretationsleitend sind, nämlich darauf, dass sie damit vertraut ist, dass staatliche Stellen und auch die intermediäre Hilfeinstitution nach universellen Regeln, nicht nach partikularistischen, arbeiten sollen.

Der Aushandlungsgewinn, den die Klientin erzielen kann, besteht darin, dass der Berater ins Auge fasst, das Entscheidungsverhalten der zuständigen Behörde daraufhin zu überprüfen, ob es mit den eingeholten und weitergegebenen Auskünften über die Behandlung von Anträgen auf Anerkennung des Diploms konform geht. In diesem Kontext und in der beschriebenen Verfahrenskombination ist das Thematisieren von Verstehensschwierigkeiten also eine wichtige Ressource zur Geltendmachung klientenseitiger Interessen.

5.3.7.3 Erzeugung einer dilemmatischen Situation

Mit dem Zeigen eigener Verstehensanstrengungen werden die in der negativen Verstehensthematisierung für den Berater aufgebauten konditionellen Relevanzen ein Stück weit mitbearbeitet (es folgen Äußerungen, die das als erklärungsbedürftig Deklarierte plausibilisieren, hierfür zumindest eine Er-

klärungsmöglichkeit anbieten). Daraus aber resultieren Folgeerwartungen an das Beraterhandeln, die spezifischer sind, als die, die bei einer bloßen negativen Verstehensthematisierung in Kraft sind. Der pauschale Vorwurf, dass deutsche Behörden nicht nach Legalitätsprinzipien arbeiten, steht im Raum.

Für den Berater ist die Verpflichtung zum Reagieren auf das Nichtverstehbare noch in Kraft, hinzu kommt die Vorwurfsqualität der Verstehenshypothese; dadurch besitzt das Verfahren eine hohe Projektionsstärke für beraterspezifische Anschlussaktivitäten. Würde die Klientin nur mit einer negativen Verstehensthematisierung reagieren, bestünden die interaktionsstrukturellen Implikationen darin, Erklärungen dafür liefern zu müssen, warum die Bestimmungen so sind wie sie sind, seit wann sie in Kraft sind usw. Da aber die Verstehenshypothese angeschlossen wird, stellt sich als interaktionsstrukturelle Implikation ein, auf den Wahrheitsgehalt bzw. die Realitätsentsprechung dieser Behauptung reagieren zu müssen (wenn diese nicht übergangen werden soll).

In Kap. 5.3.3 habe ich darauf hingewiesen, dass die von der Klientin aufgestellte Verstehenshypothese pragmatisch einer Vorwurfsaktivität gleich kommt. Dabei hat die in Frageform geäußerte Verstehenshypothese auch die Implikation eines Absurditätsargumentes (vgl. Deppermann 1997), denn der Willkürvorwurf macht eine Zurückweisung präferenziell relevant, die wiederum eine Zustimmung zum Gleichbehandlungsanspruch der Klientin impliziert. Dies aber macht die besondere rhetorische Funktion dieser Verstehenshypothese der Klientin aus: Es wird so Zurückweisung elizitiert, die Akzeptanz ihrer Position nach sich zieht.

Damit gerät der Berater in eine dilemmatische Situation, er steht vor Handlungsalternativen, die beide verhängnisvoll für sein Positionierungsverhalten sein können. Im Detail stellt sich das Dilemmatische dieser Situation folgendermaßen dar: Sofern er diese Verstehensleistung als adäquat bzw. die Verstehenshypothese als zutreffend behandelt, stimmt er mit dem darin enthaltenen Vorwurf der nicht korrekten Arbeitsweise der Behörde überein und muss diese zum Bezugspunkt seines weiteren Engagements machen; sofern er die klientenseitige Verstehensleistung als unzutreffend behandelt, ist er gefordert, wiederholende, ergänzende oder nachträglich plausibilisierende Aufklärungsaktivitäten bezüglich der nicht verstehbaren Sachverhalte zu liefern (was er aufgrund mangelnder Kenntnis der Abläufe und Entscheidungsregeln in der zuständigen Behörde nicht kann).

5.3.7.4 Sichtbarmachen der Grenzen und Möglichkeiten der Funktionsrolle des Beraters

Zwar ist der Berater Adressat der klientenseitigen Vorwurfsaktivitäten und der Bekundung von Unmut über ungleiche Behandlung durch eine Behörde, er hat die dafür ausschlaggebende Sachverhaltslage aber nicht zu verantworten. Gleichwohl hat die klientenseitige Aktivität – wie schon gesagt – eine hohe projektive Kraft für das Folgehändeln des Beraters.

Wie sich am Transkript verfolgen lässt (vgl. Kap. 5.2.2, Z. 600-612) zeigt er zunächst eine Reaktion, mit der er sich auf seine Mittlerrolle zwischen Behörden und Klienten zurückzieht, und er unterlässt es, der Klientin gleichsam beizupflichten und ihre Vorwurfsaktivität an die verantwortliche Stelle weiterzuleiten. Er weist die Unterstellung einer Willkürpraxis nicht zurück, dies deutet daraufhin, dass er der Klientin zumindest eine gewisse Berechtigung zur Klageführung über behördliche Handlungsweisen zubilligt. Unter Hinweis darauf, dass eine nochmalige Prüfung des behördlichen Entscheidungsganges die einzig verbleibende Alternative ist, befreit er sich dann aus der dilemmatischen Situation. De facto vermeidet der Berater damit eine eindeutige Parteinahme für die Klientin oder die Behörde (bzw. die kritisierte Mitarbeiterin). Er zeigt sich als Sachwalter der Angelegenheit der Klientin, ohne jedoch einseitig als Vertreter ihrer Interessen zu agieren.

Das projektive Potenzial dieser kombinierten Verstehensdokumentation schöpft die Klientin hier also dahingehend aus, dass sie erstens den Berater dazu bringt, seinen Beteiligungsstatus markieren zu müssen, zweitens dazu, eine Problembearbeitungsstrategie ins Auge zu fassen, mit der sicher gestellt werden kann, dass es bei der Bearbeitung ihres Anliegens (Anerkennung als Krankenschwester) nicht willkürlich, sondern rechtmäßig zugeht.

5.4 Handlungsschematische und gattungsspezifische Bezüge des Verfahrens

Der Handlungslogik nach kann das Verfahren der negativen Verstehensthematisierung mit angeschlossener Verstehenshypothese immer erst dann zum Einsatz kommen, wenn

- Aussagen des Gegenübers nicht richtig verstanden worden sind,
- zuvor nicht zufriedenstellende Aufklärungsgehalte mitgeteilt oder anderweitige frustrierende Bearbeitungsergebnisse erzielt wurden.³⁵

³⁵ Solche die Klientenpartei enttäuschenden Bearbeitungsergebnisse können sich vor allem dann einstellen, wenn sich Berater professioneller Abkürzungsstrategien bedienen; ausführlicher hierzu Reitemeier (2006, S. 207ff.).

Die Verwendung des Verfahrens erfolgt im untersuchten Fall an einer Schlüsselstelle des Beratungsprozesses, nämlich im Anschluss an eine Gesprächsaktivität, in der der Berater über Bedingungen aufklärt, die für den weiteren Umgang mit dem Handlungsplan der Klientin „Anerkennung des Diploms als Krankenschwester“ verbindlich sind. Würde die Klientin die für sie nachteiligen Aufklärungsgehalte einfach nur zur Kenntnis nehmen und vielleicht noch in einem resignativen Gestus ihre Enttäuschung bekunden, könnte das Beratungsgespräch eigentlich beendet werden. Eine derartige handlungsschematische Progression wird mit dem hier beschriebenen Verfahren der Verstehensdokumentation abgeblockt bzw. mit derartigen Weichenstellungen hinsichtlich des Situationsablaufs durchbrochen.

Die Initialwirkung hinsichtlich der Restrukturierung und Neufokussierung des Interaktionsgeschehens gründet darin, dass der erreichte Stand des Beratungsgesprächs aus der Perspektive der Klientenpartei formuliert wird. Mit der Thematisierung des erreichten Standes kann ein rasches Beenden des Beratungsgesprächs verhindert werden. Auch kann der Berater in seiner handlungsschematischen Orientierung stärker an die Handlungspläne der Klientin und an den Problemdruck, den sie durchlebt, angebunden werden.

Insofern, als dem Einsatz dieses Verfahrens beraterseitige Gesprächsaktivitäten vorausgehen, mit denen verbindliche Anhaltspunkte für die Verfolgung klientenseitiger Handlungspläne aufgezeigt worden sind (und auch insofern, als solche Aufklärungsaktivitäten erst nach speziellen Sondierungsaktivitäten möglich sind), reagiert die Klientin an einer Stelle, an der der Bearbeitungsgang – relativ zum Bearbeitungsanliegen – schon weit vorangeschritten ist. Für ihre Pläne zur Bearbeitung des Problems sieht die Klientin an dieser Stelle schon keine guten Chancen mehr. Sie stellt die erhaltenen Auskünfte nicht in Frage; das von ihr verwendete Verfahren der Verstehensdokumentation – die Kombination einer negativen Verstehensthematisierung mit nachfolgender Verstehenshypothese – verwendet sie sozusagen als ultima ratio zur Geltendmachung ihrer Interessen. Beansprucht wird dabei nicht, das nicht Verstehbare objektiv zu ergründen oder zu erklären, vielmehr wird die Fähigkeit zur kritischen Verständnisbildung über behördliche Arbeitsweisen demonstriert.

5.5 Sozialstrukturelle Bezüge bei der Anwendung des Verfahrens

Als klientenspezifische Aktivitätsform zeichnet sich die Verwendung des Verfahrens vor allem dadurch aus, dass die Klientenpartei sich damit als Opfer von Verhältnissen, in denen nicht nach Legalitätsprinzipien gearbeitet wird,

präsentieren kann. Mit dieser Symbolisierungsqualität ausgestattet, fungiert dieses Verfahren als eine der wenigen Steuerungs- und Aushandlungsressourcen, die Klienten der Migrationsberatung über formalrechtliche Anspruchsbe-rechtigung hinaus zur Verfügung stehen.

Nicht nur die Verwendung als Aushandlungsressource, auch die Art und Weise, wie bei diesem Verfahren Handlungsabläufe in außersituativen Kontexten relevant gemacht werden, hat sehr viel mit dem Beteiligtenstatus und mit der Sozillage, die diesen Teilnehmerstatus erzwingt, zu tun. So werden mit dem Anschluss der Verstehenshypothese an die negative Verstehensthematisierung spezifische Wissensbestände der Klientin aktualisiert. Dass sie die Behauptung aufstellt, bei der behördlichen Behandlung von Fragen der Anerkennung mitgebrachter Berufsqualifikationen walteten Willkürprinzipien, zeugt von einer Urteilsbildung über behördliche Arbeitsweisen, die in entsprechenden Vorerfahrungen in eben solchen Handlungskontexten gründen. Insofern kann sich im Einbringen klientenseitiger Verstehenshypothesen auch das Ausagieren oder nachträgliche Bearbeiten deprivierender Erfahrungen in Institutionen hoheitsstaatlichen Handelns manifestieren.

Zur Untermauerung dieses Befundes sei auf Gesprächsaktivitäten der Klientin eingegangen, die diese im weiteren Verlauf des Beratungsgesprächs vollzieht und in denen sie über persönliche Erfahrungen mit einer Behörde spricht. Im Zuge der Rekonstruktion vorausgegangener Behördenkontakte zwecks Erlangung der Anerkennung des Diploms kommt die Klientin mehrfach auf die bereits erwähnte Frau Meisel zu sprechen. Sie stellt diese Person wiederholt als unfreundlich und abweisend agierend dar (u.a. mittels imitierender Wiedergabe ihrer Redeweise) und als Person, die so kategorisch gegen das Klientinnen-Anliegen eingestellt war, dass sie sich auf Anraten ihrer Sprachlehrerin beim Leiter des Gesundheitsamtes über sie beschwert. Erst durch Intervention des Behördenleiters werden die Unterlagen zur Beantragung des Diploms von der Mitarbeiterin des Gesundheitsamtes, Frau Meisel, angenommen. Aus diesem Vorgang und aus den in der Kontaktsituationen mit Frau Meisel erfahrenen Kränkungen resultiert sicherlich die Behauptung, dass bei der Behandlung von Anträgen auf Anerkennung der im Herkunftsland erworbenen Diplome Willkürprinzipien walten. Nicht auszuschließen ist, dass hier auch Erfahrungen, die in staatlichen Einrichtungen des Herkunftslandes gemacht wurden, eine Rolle spielen.

Die Anwendung dieses Verfahrens steht auch im Zusammenhang mit sozialen Beteiligungsvoraussetzungen des Beraters. Er ist Adressat von Vorwurfsäu-

berungen, für die Handlungen und Regelungen, auf die sich die Vorwurfsäußerungen beziehen, ist er aber eigentlich nicht verantwortlich. Interaktionswirksam werden dabei die ambivalenten Grundlagen seiner Funktionsrolle, nämlich der Auftrag, advokatorisch für die Klientin tätig zu sein, dabei aber auch loyal gegenüber hoheitsstaatlichen Institutionen und Prinzipien rechtsstaatlichen Handelns zu sein. Diese ambivalenten Beteiligungsvoraussetzungen lassen das Verfahren der Verstehensdokumentation für den Berater in verschiedenen Hinsichten heikel werden: Er muss in Unkenntnis der tatsächlichen Abläufe und der genauen Umstände des angeprangerten behördlichen Entscheidungshandelns reagieren (daher das Eingeständnis, überfragt zu sein). Auch muss er darauf bedacht sein, dass das Vertrauen in die Arbeitsweise der Behörden nicht zu sehr Schaden nimmt, die kritisierte Behördenpraxis darf nicht als Schwäche hoheitsstaatlichen Handelns erscheinen (daher der Verweis darauf, dass Frau Meisel nicht mehr im Amt ist). Ferner muss er gewahr sein, dass die Verstehensgrundlagen und die Deutungsweisen der Klientin einer gründlichen Inaugenscheinnahme bedürfen (daher der Vorschlag, eine gründliche Rekonstruktion des Entscheidungshandelns der Gesundheitsbehörde vorzunehmen).

5.6 Resümee

Dieses Verfahren der Verstehensdokumentation besteht aus einer negativen Verstehensthematisierung (Aussagestruktur: „ich verstehe nicht ...“) und darauf bezogenen eigenen Versehensanstrengungen (Aussagestruktur: „ist es nicht so, dass ...“). Wie auch das im vorausgegangenen Kapitel behandelte Verfahren der relevanzrückstufenden Verstehensdokumentation besteht es in propositionaler Hinsicht aus zwei Komponenten: einem Äußerungsteil, der eine bloße Verstehensthematisierung darstellt (hier mit der Rahmungsfunktion von Nichtverstehen) und einem Äußerungsteil, in dem eine negative Verstehenshypothese ausgesprochen wird. Es erfolgen eigene – hypothetische – Versehensanstrengungen im Anschluss an ein zuvor gezeigtes Unvermögen, vorgängige Äußerungen eines anderen Beteiligten verstehen zu können.

Mit einer solchen Verstehenshypothese werden Verstehensleistungen dokumentiert, die in ihren interaktionsstrukturellen Implikationen über jene, die mit bloßen negativen Verstehensthematisierungen erzeugt werden, hinausgehen. Dies gründet zum einen darin, dass die negative Verstehensthematisierung auf Bekundung mangelnder Akzeptabilität sowie Unmut in Bezug auf dargestellte Sachverhalte zugeschnitten ist. Es gründet zum anderen darin,

dass situationsemergent eine Verstehenshypothese angeschlossen wird, die forcierenden Charakter hat und für den Berater das Reagieren-Müssen auf Vorwurfsäußerungen relevant setzt.

Die verstehensdokumentarische Aussageform dieses Verfahrens besteht darin, zu sagen, dass eine vorgängige Bezugsäußerung nicht verstehbar ist, und zugleich zu behaupten, dass die entsprechenden Mitteilungsgehalte sehr wohl verstehbar sind, wenn man von einer Realität ausgeht, die es so aber nicht geben darf. Eine Besonderheit dieses Verfahrens besteht also in der Paradoxie, wonach eine zuvor bekundete Verstehensschwierigkeit durch nachträglich explizierte Verstehensanstrengungen des Sprechers bereinigt wird.

Eine andere Besonderheit dieses Verfahrens besteht darin, dass die gezeigte Verstehensanstrengung nicht mit dem Anspruch auf Sinnadäquatheit realisiert wird, sondern als Ressource der Steuerung des Interaktionsprozesses und der Geltendmachung eigener Handlungsinteressen fungiert. Insofern hat die hypothetisch vollzogene Verstehensleistung den Charakter eines Aushandlungsangebotes. Die Demonstration von Verstehensanstrengungen ist – sofern sie Herausforderungscharakter haben – eine ganz wesentliche Komponente dieses Verfahrens.

Das Verfahren hat ferner kontexterweiternde Implikationen. Die damit enaktierten Wissensbestände beziehen sich auf außersituative soziale Prozesse, die ein Klient durchlaufen hat. Wie die Verwendungsweise des Verfahrens im ausgewählten Fall gezeigt hat, finden diese Erfahrungsprozesse ihren Niederschlag nicht einfach nur in Handlungsorientierungen und -dispositionen der Problembetroffenen. Sie finden ihren Niederschlag auch darin, dass sie als Verstehens- und Deutungsressource bereit stehen und zur gesprächslokalen Erzeugung spezifischer Reaktionsverpflichtungen des Professionellen eingesetzt werden können. Die Anwendung des Verfahrens lässt sich daher auch als eine klientenspezifische Form des ‘participants works’ in der Migrationsberatung ansehen.³⁶

Das Verfahren wurde ausführlich in seiner Verwendung durch die Klientenpartei untersucht. Die sollte nicht darüber hinwegtäuschen, dass das Verfahren (bzw. seine alleinstehenden Komponenten) auch für den professionell

³⁶ Das Konzept ‘participants work’ bezieht sich darauf, dass Akteure ‘structural provisions’ in ihren reaktiven Zügen bearbeiten. In der Bearbeitungsweise situativ wirksamer Interaktionsanforderungen manifestiert sich der jeweils besondere Beteiligungsstatus eines Akteurs, seine spezifischen Handlungsrelevanzen und Hintergrundorientierungen. Dieses Begriffspaar hat Jefferson (1972) in die Konversationsanalyse eingeführt.

Beteiligten präferenziell werden kann. In den Gesprächsaufnahmen aus der Migrationsberatung lässt sich beobachten, dass Berater insbesondere dann auf diese Verfahrenskombination zurückgreifen, wenn ein Klient sich gegenüber Empfehlungen oder Lösungsentwürfen des Beraters sperrt und an eigenen Lösungsvorstellungen festhält, diese vom Berater aber als suboptimal, mit hohen Folgekosten belastet, als nicht richtig durchdacht usw. angesehen werden. Das Zeigen von Unverständnis für die klientenseitigen Lösungspräferenzen und das Aussprechen von Vermutungen darüber, was den Klienten insgeheim umtreibt oder auch das hypothetische Aufzeigen nachteiliger Folgen eines bestimmten Lösungsentwurfs wird vom Berater in solchen Fällen in der Absicht vorgenommen, ein Umdenken auf Seiten des Problembetroffenen zu bewirken.

6. Schlussbetrachtungen und theoretische Einordnung der untersuchten Verfahren der Verstehensdokumentation

Am Beispiel der Migrationsberatung wurde in dieser Studie Verstehensarbeit in asymmetrisch strukturierten Interaktionssituationen untersucht. In der Begrifflichkeit von Teilnehmervoraussetzungen lässt sich die asymmetrische Interaktionsanordnung allgemein als Beziehung zwischen Problembetroffenen (Klient) und Bearbeitungszuständigen (Berater) fassen. Im Mittelpunkt der Untersuchung standen interaktive Verfahren der Verstehensdokumentation; detailliert beschrieben wurde für jede Interaktionspartei je ein Verfahren. Als prägend für die Entfaltung der Handlungsperspektive des Klienten wurde herausgearbeitet,

- dass sie Antizipationsleistungen hinsichtlich der Bearbeitungsbedingungen in der Beratungssituation erbringen, wobei diese Bearbeitungsbedingungen aber nicht vollständig transparent sind;
- dass sie mit der Inanspruchnahme der bearbeitungskompetenten Stelle tendenziell Autonomie hinsichtlich des Umgangs mit dem Problem einbüßen und
- dass Zwischenstände und Ergebnisse des Problembearbeitungsganges für sie unter Gesichtspunkten des Deprivationserlebens interpretationsrelevant werden können.

Hingegen ist für die interaktive Entfaltung der Handlungsperspektive des Beraters kennzeichnend,

- dass sie subjektive Schilderungen in formal-rechtliche Statuskategorien transformiert;

- dass sie den Problembearbeitungsaktivitäten des Betroffenen in Einnahme einer Aufsichts- und Kontrollhaltung entgegentritt und
- dass sie Intersubjektivität unter dem Primat der Ressourcenverfügbarkeit und der Arbeitsökonomie herstellt.

Über diese an den Beteiligungsstatus des Problembetroffenen und des Bearbeitungszuständigen gekoppelten Entfaltungsweisen von Handlungsperspektiven werden die asymmetrischen Beteiligungsvoraussetzungen zwischen den Akteuren interaktionswirksam und damit relevant für den Zuschnitt der Verstehensaufgaben, die die Akteure für das Gegenüber produzieren und die sie selbst bearbeiten müssen – so die Ausgangsthese dieser Studie.

Detailliert beschrieben wurden zwei Verfahren der Verstehensdokumentation: die relevanzrückstufende Verstehensdokumentation und die negative Verstehensthematisierung mit angeschlossener Verstehenshypothese. Während das erstgenannte Verfahren typisch für die professionelle bzw. bearbeitungszuständige Beteiligungsweise ist, findet das letztgenannte Verfahren sowohl auf Seiten des Problembetroffenen als auch auf Seiten des Professionellen Verwendung. Gemeinsam ist beiden Verfahren, dass sie reaktiv eingesetzt werden und dass sie eine zweiteilige Binnenstruktur aufweisen.

In Bezug auf die interaktive Relevanz, die Verstehen bei der Verwendung dieser Verfahren zukommt, unterscheiden diese sich folgendermaßen: Bei dem Verfahren der relevanzrückstufenden Verstehensdokumentation erfolgt in routinierter Einnahme einer sondierenden Verstehenshaltung professionelles Verstehen. Diese Verstehenshaltung zeichnet aus, dass ihre Prämissen und ihre Handlungsfunktionalität nur im Vollzugshandeln kenntlich gemacht werden. Sie basiert auf der Idealisierung, dass die Klientenpartei das Vermögen zum Verstehen professioneller und institutioneller Handlungserfordernisse mitbringt.

Bei dem Verfahren der negativen Verstehensthematisierung mit angeschlossener Verstehenshypothese wird eine Verstehensleistung vollzogen, die zugleich hypothetischer und herausfordernder Art ist. Klientenseitig wird dabei das Vermögen zum Verstehen demonstriert. Ein spezifisches Verstehensresultat wird so interaktiv relevant gesetzt. Das Erbringen einer Verstehensleistung ist eine Ressource, mit der die problembetroffene Partei ihre subjektiven Erfahrungshintergründe (z.B. Deprivationserleben) zum 'common ground' (Clark 1992) des weiteren Geschehens in der Beratungssituation machen kann (z.B. als Unmutsbekundung und Vorwurfsäußerung).

Festzuhalten ist, dass der Gebrauch der genannten Verfahren sicherlich nicht auf die Migrationsberatung und auch nicht auf andere Interaktionskonstellationen zwischen Professionellen und Klienten beschränkt ist. In diesem Beitrag ging es aber speziell darum, diese Verfahren in ihrem interaktionsfeldspezifischen Gebrauch zu rekonstruieren. Mit den Ausführungen zu pragmatischen Strukturen der Migrationsberatung wurden dafür die Voraussetzungen geschaffen. Generell zeigt sich die Interaktionsfeldspezifik eines Verfahrens der Verstehensdokumentation darin, dass es – bezogen auf die jeweils besonderen Beteiligungsvoraussetzungen der Akteure und Kontextbedingungen – in strukturreproduktiver Weise zur Anwendung kommt. Im Zuge der Darstellung der beiden Verfahren wurden ihre strukturreproduktiven Implikationen, aber auch die damit vollzogene rhetorische Nutzung von Handlungsspielräumen fallspezifisch aufgezeigt.

Abschließend soll noch eine Gemeinsamkeit herausgestellt werden, die zwischen den untersuchten Verfahren besteht, wenn man sie mit Blick auf die Herstellungsproblematik von Intersubjektivität betrachtet. Sowohl bei den Ausführungen zu den Entfaltungsprinzipien der Beteiligungsperspektiven als auch bei den Analysen der lokalen Gesprächsaktivitäten, in denen Verstehensdokumentationen vollzogen werden, hat sich gezeigt, dass bei allen Asymmetrien, die zwischen den Beteiligten bestehen, sehr wohl konvergierende Orientierungsbezüge realisiert werden, dass also über die Unterschiede in den Handlungsperspektiven und Beteiligungsrollen hinweg rasch ein Interaktionsfundament hergestellt werden kann, zumindest was die handlungsschematisch bedingten Beteiligungsaufgaben anbelangt. Das Vermögen nicht nur der Professionellen der Migrationsberatung, sondern auch ihrer Klienten, unthematisierte Relevanzen in Rechnung zu stellen und ihr Kommunikationsverhalten daran auszurichten, ist hier von entscheidender Wichtigkeit. Wie brüchig und diffizil allerdings die Konvergenzen im Orientierungsverhalten der Beratungsakteure sind, haben die hier untersuchten Verfahren der Verstehensdokumentation sichtbar gemacht.

Dass es zum Einsatz dieser Verfahren kommt, indiziert, dass die rasch etablierte Verständigungsbasis (und die sie stützende Idealisierung von geteilten Handlungsrelevanzen) einen äußerst tentativen Charakter hat. Die relevanzrückstufende Verstehensdokumentation ebenso wie die Kombination einer negativen Verstehensthematisierung mit einer eigenen Verstehenshypothese ist indikativ dafür, dass Brüche im Prozess der Perspektivenangleichung viru-

lent sind. In Bezug auf den tentativen Charakter des konvergenten Orientierungsverhaltens kommen den verwendeten Verfahren also Reparatur- bzw. Kompensationsleistungen zu.

Fazit: Ihre strukturreproduktiven Leistungen entfalten die hier behandelten Verfahren der Verstehensdokumentation nicht allein dadurch, dass sie als 'category bound activities' realisiert werden, sondern auch dadurch, dass sie zur Kompensation der Funktionsunsicherheiten und Unzulänglichkeiten feldspezifischer Anfangsidealisierungen von Problembetroffenen und Bearbeitungszuständigen eingesetzt werden.

7. Literatur

- Berend, Nina (1998): Sprachliche Anpassung: eine soziolinguistisch-dialektologische Untersuchung zum Rußlanddeutschen. (= Studien zur Deutschen Sprache 14). Tübingen.
- Caritasverband für das Kreisdekanat Neuss e.V. (1992): Aussiedlerberatung im Kreisdekanat Neuss e.V. Darstellung der Beratungsarbeit für Aussiedler des Caritasverbandes für das Kreisdekanat Neuss e.V. in den Dienststellen Grevenbroich und Dormagen.
- Clark, Herbert H. (1992): Arenas of language use. Chicago.
- Deppermann, Arnulf (1997): Glaubwürdigkeit im Konflikt. Rhetorische Techniken in Streitgesprächen. Frankfurt a.M. u.a.
- Deppermann, Arnulf (u. Mitarb. von Mechthild Elstermann) (2008): Lexikalische Bedeutung oder Konstruktionsbedeutungen? Eine Untersuchung am Beispiel von Konstruktionen mit *verstehen*. In: Stefanowitsch, Anatol/Fischer, Kerstin (Hg.): Konstruktionsgrammatik II: Von der Konstruktion zur Anwendung. Tübingen, S. 103-133.
- Deppermann, Arnulf/Schmitt, Reinhold (2009): Verstehensdokumentation: Zur Phänomenologie von Verstehen in der Interaktion. In: Deutsche Sprache 36, 3, S. 220-245.
- Deutsches Rotes Kreuz (1997); Soziale Beratung und Betreuung von Aussiedlern und Spätaussiedlern im Deutschen Roten Kreuz. Jahresbericht 1997. Bereich 3/Team 33, Migrationsarbeit.
- Garfinkel, Harold (1973). Das Alltagswissen über soziale und innerhalb sozialer Strukturen. In: Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen. Bd. I. Reinbek, S. 189-261.
- Grothe, Jana (2008): Psychosoziale Beratung und kulturelle Differenz. Eine qualitative Studie zur Kommunikation zwischen einheimischen Beratern und Migranten aus der ehemaligen Sowjetunion. Hamburg.

- Günthner, Susanne (2000): Vorwurfsaktivitäten in der Alltagsinteraktion. Grammatische, prosodische, rhetorisch-stilistische und interaktive Verfahren bei der Konstitution kommunikativer Muster und Gattungen. Tübingen.
- Habscheid, Stephan (2003): Sprache in der Organisation. Sprachreflexive Verfahren im systemischen Beratungsgespräch. (= Linguistik – Impulse und Tendenzen 1). Berlin/New York.
- Jefferson, Gail (1972): Side sequences. In: Sudnow, David (Hg.): Studies in interaction. New York/London, S. 294-338.
- Kallmeyer, Werner (1985): Handlungskonstitution im Gespräch. Dupont und sein Experte führen ein Beratungsgespräch. In: Gülich, Elisabeth/Kotschi, Thomas (Hg.) (1983): Grammatik, Konversation, Interaktion. Beiträge zum Romanistentag. Tübingen, S. 81-122.
- Kallmeyer, Werner (2000): Beraten und Betreuen. Zur gesprächsanalytischen Untersuchung von helfenden Interaktionen. In: Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung (ZBBS) 2, S. 227-252.
- Kallmeyer, Werner/Schmitt, Reinhold (1991): Die Markierung von oppositiven Relationen in komplexen Äußerungen. Ms. Mannheim.
- Kallmeyer, Werner/Schmitt, Reinhold (1996): Forcieren oder: Die verschärfte Gangart. Zur Analyse von Kooperationsformen im Gespräch. In: Kallmeyer, Werner (Hg.): Gesprächsrhetorik. Rhetorische Verfahren im Gesprächsprozess. (= Studien zur deutschen Sprache 4). Tübingen, S. 21-118.
- Kienpointner, Manfred (1992): Alltagslogik. Struktur und Funktion von Argumentationsmustern. Stuttgart-Bad Cannstatt.
- Mannheim, Karl (1964): Beiträge zur Theorie der Weltanschauungsinterpretation. In: Mannheim, Karl (Hg.): Wissenssoziologie. Neuwied, S. 91-154. [Zuerst ersch. 1921-1922 in: Jahrbuch für Kunstgeschichte I (XV), 4].
- Meng, Katharina (2001): Russlanddeutsche Sprachbiografien. Untersuchung zur sprachlichen Integration von Aussiedlerfamilien. (= Studien zur Deutschen Sprache 21). Tübingen.
- Nothdurft, Werner/Reitemeier, Ulrich/Schröder, Peter (1994): Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge. Tübingen.
- Reitemeier, Ulrich (1994): Beraten und institutioneller Kontext. Zum Einfluss institutioneller Handlungsbedingungen auf die Interaktionsbeziehung zwischen Ratsuchendem und Berater. In: Nothdurft/Reitemeier/Schröder, S. 230-259.
- Reitemeier, Ulrich (2006): Aussiedler treffen auf Einheimische. Paradoxien der interaktiven Identitätsarbeit und Vorenthaltung der Marginalitätszuschreibung in Situationen zwischen Aussiedlern und Binnendeutschen. (= Studien zur Deutschen Sprache 34). Tübingen.

- Sacks, Harvey (1992): Lectures on conversation. Hrsg. von Gail Jefferson mit einem Vorwort von Emanuel A. Schegloff. Oxford/Cambridge.
- Schmitt, Reinhold (i.d.Bd.); S. 209-362.
- Schneider, Wolfgang Ludwig (2004): Grundlagen der soziologischen Theorie. Bd. 3: Sinnverstehen und Intersubjektivität – Hermeneutik, funktionale Analyse, Konversationsanalyse, Systemtheorie. Wiesbaden.
- Schütz, Alfred/Luckmann, Thomas (1975): Strukturen der Lebenswelt. Neuwied/Darmstadt.
- Schütze, Fritz (1975): Sprache soziologisch gesehen. Bd. II: Sprache als Indikator für egalitäre und nicht-egalitäre Sozialbeziehungen. München.
- Spranz-Fogasy, Thomas (i.d.Bd.), S. 27-116.
- Wolff, Stephan/Confurius, Gerrit/Heller, Hartmut/Lau, Thomas (1977): Entscheidungen als praktische Herstellungen. Ein Bezugsrahmen für die soziologische Untersuchung von Entscheidungsprozessen in organisierten Verfahren. In: Soziale Welt 28, S. 271-305.