G 20680
ISSN 0342-9857

neue. praxis

Zeitschrift für
Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Sozialpolitik

BEITRÄGE

DANIELA BÖHRINGER • UTE KARL

Gestalt und Gestaltung von Gesprächen in Jobcentern und der Berufsberatung
(S. 274-294)

verlag neue praxis

np 3/12

www.verlag-neue-praxis.de

np
3/2012

Daniela Böhringer/Ute Karl

Gestalt und Gestaltung von Gesprächen in Jobcentern und der Berufsberatung

In institutionellen Kontexten, die sich darüber definieren, dass ihre Arbeit vor allem in der interaktiven Arbeit[1] mit Klienten/-innen besteht, ist die Zeit »für« diese Klientinnen und Klienten ein wichtiges Thema. Da wird um Minuten gerungen, die Beratende für den Kontakt mit Klienten/-innen maximal aufwenden dürfen bzw. darüber gestritten, wie viel Zeit sie für administrative Aktenarbeit verwenden sollen oder müssen.

In den Debatten werden dabei zwei Interessen gegeneinander abgewogen: Wie viel Zeit braucht ein (Beratungs-)Gespräch und wie viel Zeit kann die Institution qua Ressourcen dafür zur Verfügung stellen. Oder allgemeiner gesprochen: Wie können die Zeitressourcen der Organisation, die Zeit, die für eine Begegnung zur Verfügung steht, und die soziale Zeit der Begegnung miteinander harmonisiert und synchronisiert werden. Dabei wird häufig übersehen, dass dieses Passend-Machen vor allem auf der Ebene der Interaktion, also in den institutionellen Gesprächen selbst, gelöst werden muss, unabhängig davon, wie viel Zeit für das Gespräch zur Verfügung steht. Es ist in jedem Fall ein Handlungsproblem für die Akteure in den Gesprächen selbst, *ihre* Themen in der Zeit des Gesprächs unterzubringen, sie aufeinander zu beziehen (oder auch nicht) und sie wieder zu beenden. Das alles müssen sie in eine sequenzielle Ordnung bringen, in ein zeitliches Nacheinander – unabhängig davon, wie lange das Gespräch dauert oder wie viel Zeit dafür tatsächlich zur Verfügung steht. Sie müssen ein »Paket« (Jefferson, 1988) voller Themen schnüren, das dann als ein zusammen gehörendes Ganzes verstanden werden kann.

Zusammenhang von Themenorganisation und Fallkonstruktion

Für die Soziale Arbeit ist die Rekonstruktion der Themenorganisation in der Zeit des Gesprächs von Bedeutung, weil die Frage, wie Themen bearbeitet werden, für die Fallkonstituierung relevant ist. Hitzler/Messmer (2008: 246) sprechen diesbezüglich von der »interaktiven Ordnung institutioneller Aktivitäten«. Die Themenorganisation in der Zeit ist damit Teil jener Interaktionsarbeit, die den »›Fall‹ (...) als eine durch die Regularien der Institution bearbeitbare Einheit« herstellt (Hitzler/Messmer, 2008: 250). White (1999: 89) bezeichnet dies als »establishing ›caseness‹«. Durch die Art und Weise der Themenbearbeitung werden institutionelle Rollen (vgl. Messmer/Hitzler, 2007; 2011) und gleichzeitig der institutionelle Modus der Fallbearbeitung hervorgebracht.

1 Datenbasis und Forschungsfrage

Die im Folgenden verwendeten Daten wurden im Rahmen des DFG-Forschungsprojektes »Gesprächspraktiken in Jobcentern im Rechtskreis des SGB II (Bereich der unter 25-Jährigen) – eine konversationsanalytische Studie« sowie im Rahmen des Folgeprojekts »Jugend in der institutionellen Kommunikation: Gesprächspraktiken im Jobcenter/U 25 und in der Berufsberatung«

1 Dunkel (2010) bringt diesen Begriff als eine mögliche Bestimmung des Kerns der Arbeit in sozialen Dienstleistungsorganisationen ein.