

**Rezension zu: Daniela Böhringer / Ute Karl / Hermann Müller /
Wolfgang Schröer / Stephan Wolff: Den Fall bearbeitbar halten –
Gespräche in Jobcentern mit jungen Menschen. Opladen / Berlin /
Toronto: Verlag Barbara Budrich 2012**

Heinz Messmer

Das vorliegende Buch analysiert Gespräche in Jobcentern für junge Menschen unter 25 Jahren. Ziel dieser Gespräche ist die Herstellung von Beschäftigungsfähigkeit und Integration erwerbsfähiger junger Menschen vorzugsweise in den ersten Arbeitsmarkt. Auf dieser Grundlage möchte die vorliegende Studie die interaktive Praxis des 'Forderns und Förderns' im konkreten Vollzug der Gesprächsdurchführung rekonstruieren.

Dem Vorgehen der Studie liegt die Haltung der ethnomethodologischen Konversationsanalyse zugrunde (21-33), der zufolge ein soziales Geschehen Produkt lokal situierter Herstellungsleistungen der Beteiligten ist. Die empirische Analyse stützt sich auf Transkriptionen (17 vollständig, 28 teilweise) von insgesamt 56 Jobcenter-Gesprächen in drei verschiedenen Städten. Einbezogen sind ferner 15 Interviews mit dort tätigen Leitungs- und Ansprechpersonen. Die Transkription der Gespräche folgt den Richtlinien zur Erstellung eines Basistranskripts nach GAT, genauere Hinweise zu den Transkriptnotationen fehlen. Gesprächsanlässe sind unter anderem Antrag auf Arbeitslosengeld (ALG II), die Erörterung (laufender) berufsvorbereitender Maßnahmen sowie Jobsuche und Jobvermittlung nach Schulabschluss. Zum überwiegenden Teil haben die betreffenden Kunden selbst um einen Termin nachgefragt, seltener erscheinen sie auf Einladung der Ansprechperson.

Die Untersuchungen in diesem Band umfassen insgesamt acht Einzelanalysen, die sich in drei übergreifende Themenschwerpunkte gliedern (gesprächsstrukturelle Analysen – Kapitel 1-4; der Umgang mit rechtlichen Vorgaben – Kapitel 5-6; Geräusche und Geräte – Kapitel 7-8) und für die jeweils unterschiedliche Verfasser/innen verantwortlich zeichnen.

Das erste Kapitel (Hermann Müller / Stephan Wolff, 37-70) thematisiert den Gesprächseinstieg, wobei sich die einzelnen Situationen danach unterscheiden, ob die Gespräche anlässlich eines ALG II-Antrags (erstmalig oder wiederholend) stattfinden oder aus anderen Gründen von Seiten der Kund/innen oder Ansprechpersonen initiiert werden. Im Mittelpunkt der Analysen stehen Fragen der Situations-, Identitäts- und Beziehungsgestaltung. Wie die angeführten (Einzel-)Beispiele zeigen, sind die jeweiligen Aktivitäten in den Jobcentergesprächen während der Eingangssituationen ebenso vielfältig wie komplex (Prüfung von Antragsvoraussetzungen, Auskunft zu Leistungsbezügen, Beratungsbedarf, Überprüfung von Zielvereinbarungen, etc.). Darüber hinaus wird der Begriff "Einstieg" von den Autoren weit gefasst. Die ausgewählten Gesprächssequenzen beginnen meist mit der Gesprächsaufzeichnung oder unmittelbar danach, schließen aber auch Sequenzen nach 11, 14, 24 oder 33 Minuten Gesprächsaufzeichnungszeit ein. Entsprechend variantenreich gestaltet sich die Beziehung und Kategorisierung unter den Teilnehmenden, wobei die Situation einmal mehr durch formell-amtliche, ein andermal mehr durch informell-unterstützende Eigenschaften geprägt zu sein scheint. Aufgrund dieser Vielfalt schließen die Autoren auf eine im Grundsatz

strukturell eher schwach und uneinheitlich formalisierte Interaktionssituation der Gespräche. Auf den ersten Blick scheint diese Schlussfolgerung vor dem Hintergrund der zitierten Transkriptbeispiele durchaus plausibel. Tatsächlich ist sie jedoch nicht hinlänglich nachvollziehbar, wenn man bedenkt, dass sich die Analyse vorzugsweise auf die Paraphrase einzelner "Eingangs"situationen konzentriert, dabei mehr deren Inhalte und fallbezogene Kontexte in den Blick nimmt und weniger auf fallübergreifende Aktivitäten (bspw. Vorstellung; Eröffnung; Herstellung eines Gesprächsrahmens; etc.) rekurriert. Möglicherweise wären damit ganz andere Ordnungsleistungen in den Gesprächen sichtbar geworden. Fraglich ist auch, aus der Heterogenität ausgewählter Situationen Rückschlüsse auf die Gespräche als Ganzes zu ziehen, ohne diesbezügliche Schlussfolgerungen in einem weiteren Schritt sequenzanalytisch zu bekräftigen.

Das zweite Kapitel (Hermann Müller / Stephan Wolff, 71-83) thematisiert das Spannungsverhältnis zwischen Arbeitsbündnis und Anordnung. Wie die Beispiele zeigen, treten die Fachkräfte in den Jobcentergesprächen vorzugsweise als Anbieter auf, die ihr Angebot mitunter so präsentieren, dass es von Kunden nur schwer abgelehnt werden kann – häufiger scheinbar dann, wenn vorherige Angebote fruchtlos blieben und die Ansprechperson potentiell unter Druck kommen kann. Die Entscheidungssituationen selbst sind jedoch nicht Gegenstand der Analysen. Offenbar ist Zwang aber dispräferiert, weil dieser die Interaktionsbeziehung und damit das Arbeitsbündnis (bzw. den *working consensus*) gefährdet.

Das dritte Kapitel (Daniela Böhringer, 84-96) befasst sich mit Gesprächsbeendigungen im Kontext ihrer seriellen Kontinuität. Dass die Beendigung eines Gesprächs (*closing*) Ergebnis einer interaktiven Leistung ist, versteht sich aus ethnomethodologischer Sicht von selbst. Die Ergebnisse dieses Abschnitts zeigen, dass es Gesprächsbeendigungen mit und ohne Terminvereinbarungen gibt, wobei die Gründe für die eine oder andere Variante analytisch unhinterfragt bleiben. Die Mutmaßung, eine Terminvereinbarung würde die Gesprächsbeendigung komplizieren, wird anhand der herangezogenen empirischen Belege nur wenig plausibel. Sofern es um die Notwendigkeit geht, einen Fall bearbeitbar zu halten, wäre vielmehr erklärungsbedürftig, warum ein Folgegespräch mittels Terminvereinbarungen strukturell nicht sichergestellt wird.

Das vierte Kapitel (Ute Karl, 97-137) befasst sich mit der Relevanz geschlechtlicher Kategorisierungen entlang den Themen heterosexuelle Normen/ Paarbeziehung, Elternschaft und berufliche Perspektivenentwicklung, die in den Daten offenkundig Differenzen markieren. Festgestellt wird, dass Heterosexualität in den Gesprächen als Norm aufgefasst und die Frage der Paarbeziehung hinsichtlich der Berechnungsgrundlage für Leistungsansprüche bedeutsam wird. Dieses Ergebnis wird lediglich benannt, empirisch jedoch nicht ausgeführt. Behandelt wird stattdessen der Ausnahmefall eines Kunden, der seine homosexuelle Orientierung im Kontext von Wohnfragen und Paarbeziehung ("Ex") zum Ausdruck bringt, woraufhin die Ansprechperson am Ende des Gesprächs darauf bezogen explizit nachfragt und dies mit den für eine Beratungssituation notwendigen Wissensvoraussetzungen begründet, woraus sich wiederum die Nicht-Selbstverständlichkeit dieser Nachfrage ableiten lässt, mit der sie in rechtlich problematischer Weise in die Privatsphäre des Kunden eindringt. Hinsichtlich Elternschaft (bzw. der Kategorien 'alleinerziehend', 'Mutter' oder 'Hausfrau') wird deutlich, dass aufgrund dieser (oder ähnlicher) Kategorisierungen die Grenzen des Forderns

und Förderns im Einzelfall abgesteckt, Risikoabwägungen getroffen und interaktiv Konsens angestrebt wird. Weniger deutlich präsentieren sich die Analysen im dritten Themenfeld (Maßnahmen bezogene und berufliche Perspektivenentwicklung), das die Frage der Passung von Berufs- oder Ausbildungsmöglichkeiten (bspw. Frisör/in, Jobangebote aus dem Metallbereich, etc.) im Kontext von Gender thematisiert. Die Verwendung weiblicher, männlicher oder (geschlechts-)neutralisierender Berufsbezeichnungen ist vielleicht indikatorisch, indem sie mit Blick auf die 'Passung' der Interaktion Identifikations- oder Abkürzungsmöglichkeiten bietet, darüber hinaus bleibt sie jedoch irrelevant (wie die Autorin an mehreren Stellen der Analysen explizit einräumt). In den Schlussfolgerungen dagegen wird auf den subtilen Einfluss geschlechtlicher Kategorisierungen auf berufsbezogene Entscheidungen hingewiesen, obwohl diese als solche nicht Gegenstand der Analysen sind.

Das fünfte Kapitel (Daniela Böhringer / Bettina Holdreich, 141-153) befasst sich mit der rechtlichen Vorgabe der Eingliederungsvereinbarung, die sich im interaktiven Verlauf entlang der Phasen 'Ankündigung', 'Erläuterung', 'Verfassen' (am PC) und 'Beendigung' (per Unterschrift und Dokumententausch) realisiert. Deutlich wird, dass diese Aufgabe sehr unterschiedlich umgesetzt wird und den Betroffenen dabei verschiedene Einflussmöglichkeiten offen stehen. Inwieweit die zuvor mündlich verhandelten Themen Eingang in die Verschriftlichung der Eingliederungsvereinbarung finden, bleibt bei den Analysen unberücksichtigt. Gleichwohl werden die wenigen und knapp behandelten Transkriptbeispiele zu den einzelnen Phasen der Eingliederungsvereinbarung abschließend unter dem sehr weitreichenden Begriff der (ungleichen) Machtverteilung diskutiert: Diese werde vorzugsweise dadurch ersichtlich, dass den Betroffenen bei der Eingabe in den Computer nur eingeschränkte Artikulationsmöglichkeiten zur Verfügung stünden und der rechtliche Anspruch eines gemeinsam zu erstellenden Dokuments dadurch nicht eingelöst werden kann.

Das sechste Kapitel (Ute Karl / Hermann Müller / Stephan Wolff, 154-184) thematisiert die Frage der (Nicht-)Sanktionierung im administrativen Kontext von Organisationen der Arbeitsverwaltung. Deutlich wird, dass die Sanktion ein wichtiges Instrument administrativer Vollzüge im Rahmen der Jobcentergespräche bezeichnet, auf das die Fachkräfte auf dem Weg der Belehrung durchgängig immer verweisen, deren Ausübung aber strukturell dispräferiert ist. Mitunter wird mit Sanktionen gedroht, ihre Umsetzung jedoch so weit als möglich vermieden. Sanktionen erweisen sich für den *working consensus* zwischen Fachkraft und Kunde nicht produktiv. Stattdessen wird der Aufrechterhaltung einer kooperativen und zielführenden Beziehungsgestaltung Vorzug eingeräumt.

Das siebte Kapitel (Julia Schröder, 187-211) analysiert Situationen, in denen das Telefon klingelt und dadurch eine Situation provoziert, in der mehrere Erwartungen gleichzeitig im Raum stehen (die Aufforderung, an das Telefon zu gehen oder die Interaktion mit dem Kunden fortzusetzen), die sich jedoch nicht gleichzeitig, sondern nur sequentiell bearbeiten lassen. Je nach Kontext (der Anruf kommt unerwartet oder erwartet, es klingelt das Telefon im Büro (meist) oder das Handy des Kunden (seltener)), ergeben sich verschiedene Optionen – grundsätzlich die des Annehmens eines Telefongesprächs oder sein Ignorieren. Wird das Gespräch angenommen, geschieht dies teilweise mit oder ohne Ankündigung, es wird entweder zu Ende geführt oder als ausführliches Telefonat auf einen späteren

Zeitpunkt verschoben. Nach der Beendigung findet teilweise eine Überleitung zurück in die Interaktion mit dem betreffenden Kunden statt oder der Anruf wird nachträglich durch Nicht-Kommentierung als inexistent neutralisiert. Es wird nicht ganz klar, was mit diesen Analysen gewonnen ist. Die These, dass das Klingeln als thematische Ressource (Entspannung einer angespannten Situation) bzw. als musikalische Entlastung (Unterhaltungsmusik) genutzt werden kann, lässt sich anhand der vorliegenden Daten meines Erachtens in dieser Form kaum demonstrieren. Dass ein eingeschaltetes Telefon gegen die ungeschriebenen Gesetze einer sozialpädagogischen Beratungssituation verstößt, setzt voraus, dass es sich tatsächlich um eine solche Situation handelt – eine Annahme, die in den einzelnen Beiträgen unterschiedlich vertreten wird und sich mitunter als erklärungsbedürftig erweist. Naheliegender wäre es, ein klingelndes Telefon als Hinweis zu interpretieren, dass in den behandelten Gesprächssituationen die administrative Identität überwiegt.

Das achte Kapitel (Daniela Böhringer / Stephan Wolff, 212-237) befasst sich mit der interaktionellen Einbettung des PCs im Gespräch. Es werden vier Nutzungsarten unterschieden: Der PC als zentrales Bezugsobjekt, der PC als 'Dritter' im Interaktionsprozess, der PC als Interaktionshintergrund und der PC als anwesend Abwesender. Auch hier wiederum entsteht eine Art Dopplung von Relevanzen zwischen technischem Gerät und anwesenden Kunden, allerdings mit geringerer Exklusivität als beim Telefon, sofern Überlappungen in der Interaktion mit PC und mit Kunden (gleichzeitiges Reden und Tippen bzw. Lesen) prinzipiell möglich und darüber hinaus mitunter auch notwendig sind, bspw. wenn ein Formular am PC ausgefüllt werden muss. Dabei wird die Fachkraft zum Mittler zwischen Kunde und Organisation und ihre Aktivitäten zu einer Tätigkeit, die sie selbst persönlich nicht verantworten muss. Der unterschiedliche Gebrauch macht den PC (im Unterschied zum Telefon: hier deutlich erkennbar) zu einer Interaktionsressource, die sich kontextspezifisch ausbeuten lässt.

Das abschließende Kapitel (241-249) fasst den Ertrag der einzelnen Studien zusammen. Da eine Integration in den ersten Arbeitsmarkt selten auf Anhieb gelingt, ergibt sich die Notwendigkeit, den Fall, wie es der Titel der Untersuchung betont, auf längere Sicht bearbeitbar zu halten. Für die Interaktion der Beteiligten bedeutet dies, den *working consensus* als *conversation-in-a-series* (Button) auf beiden Seiten zu stabilisieren, von Störungen frei zu halten und den administrativen Kontroll- und Sanktionsapparat nur dann zu gebrauchen, wenn dies unumgänglich erscheint. Inwieweit dies in Widerspruch zu den rechtlichen (Eingliederungsvereinbarung; Sanktionen als Verwaltungsakt) und gesetzlichen Vorgaben (Überwindung der Hilfebedürftigkeit) steht, wie es verschiedentlich anklingt (243 und 246), sei hier dahingestellt. Sicher ist nur: Institutionelle Ziele lassen sich auf Interaktionsebene nicht unmittelbar und ungebrochen realisieren, was den Gesprächen einen zwangsläufig uneindeutigen und ambivalenten Charakter verleiht.

Vor diesem Hintergrund wird nicht zuletzt auch der uneinheitliche und heterogene Charakter der untersuchten Gespräche betont, die zwischen formell-administrativen, informell-beratenden und diffusen Dienstleistungsaktivitäten variieren und keinem einheitlichen Schema zu folgen scheinen. Vermutlich macht es aber einen erheblichen Unterschied, ob ein Kunde erstmalig einen ALG II-Antrag stellt, der Ansprechperson seit langem persönlich vertraut ist oder ein spezielles Anliegen hat. Kombinationen von administrativen, beratenden und persönlichen

Anliegen sind in Jobcentergesprächen vermutlich auch weniger Ausnahme denn die Regel, was durchaus auf der Linie der Gesetzgebung liegt und den Autor/innen auch bekannt ist (vgl. Fußnote 121). Von einer Diversität der Kontexte und Gesprächsanlässe auf ein (für alle Gespräche) uneinheitliches Schema zu schließen, scheint mir daher verkürzt, zumindest diskussionswürdig – zumal (wie schon weiter oben angeführt) in dieser Studie keine Sequenzanalysen durchgeführt wurden und die zahlreichen Paraphrasen einzelner Gesprächssequenzen mehr die Unterschiede als deren Gemeinsamkeiten unterstreichen. Dass ein Gespräch formelle und informelle Sequenzen enthält, legt meines Erachtens andere (und auch weiterführende) Schlussfolgerungen nahe: Die Notwendigkeit, neben den formell-administrativen Vorgaben auch den interaktiven Normen zu entsprechen, deutet möglicherweise auf die Existenz symbiotischer Gesprächsschemata hin, die notwendig sind, um die Rationalitäten der Institution mit denen der Interaktion in Einklang zu bringen.

Insgesamt bleibt nach Lektüre dieser Studien ein gespaltener Eindruck zurück. Die Einsicht, dass es sich bei Jobcentergesprächen um offene, mehrdeutige und scheinbar wenig strukturierte Gesprächssituationen handelt, ist meines Erachtens nicht zuletzt auch dem Umstand geschuldet, dass in diesem Band sehr heterogene Fragestellungen von unterschiedlichen Autor/innen relativ unverbunden nebeneinander bearbeitet werden. Querverweise zwischen den einzelnen Beiträgen sind praktisch nicht vorhanden. Dabei werden in den Einzelbeiträgen durchaus Ansatzpunkte von (übergreifenden) Struktur- und Ordnungsleistungen sichtbar, nur werden diese nicht systematisch weiterverfolgt und aufeinander bezogen. Letzten Endes bleibt es bei fragmentarischen Einsichten in ein Setting, das mehr zu leisten scheint, als sich aus dem gesetzlichen Auftrag herauslesen lässt, aber auch mehr, als den Fall bearbeitbar zu halten.

Prof. Dr. habil. Heinz Messmer
Institut Kinder- und Jugendhilfe
Hochschule für Soziale Arbeit
Thiersteinerallee 57
CH-4053 Basel
Schweiz

heinz.messmer@fhnw.ch

Veröffentlicht am 19.2.2013

© Copyright by GESPRÄCHSFORSCHUNG. Alle Rechte vorbehalten.