

Rezension zu: Sarah Hitzler: Aushandlung ohne Dissens? Praktische Dilemmata der Gesprächsführung im Hilfeplangespräch. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften 2012

Ulrich Reitemeier

Die verstärkte Beschäftigung mit institutioneller Kommunikation erstreckt sich mittlerweile auch auf Gesprächssituationen, die erst mit der neueren Sozialgesetzgebung aufgekommen sind. Gemeinsam ist diesen Situationen, dass Problembetroffene stärker in die institutionellen Formen der Bearbeitung ihrer schwierigen Lebenslage einbezogen werden, wie dies z.B. in Jobcenter-Gesprächen, in denen junge erwerbsfähige Personen ohne Beschäftigungsverhältnis in das Arbeitsleben integriert werden sollen, der Fall ist (die gesetzlichen Grundlagen für diese Gesprächsform wurden im Sozialgesetzbuch II, das 2005 in Kraft getreten ist, geschaffen; vgl. Böhringer et al. 2012).¹ Als ein "Produkt" der Sozialgesetzgebung können auch die so genannten Hilfeplangespräche, in denen es um die Bearbeitung von Erziehungsproblemen geht, angesehen werden. Beteiligt sind an solchen Gesprächen neben den betroffenen Kindern oder Jugendlichen und deren Eltern betreuende Fachkräfte aus sozialpädagogischen Einrichtungen sowie Fachkräfte der finanzierenden Jugendämter. Solche Gespräche sind eingebunden in ein Hilfeplanverfahren, die rechtlichen Grundlagen dafür wurden 1990/91 mit der Novellierung des Kinder- und Jugendhilfegesetzes (SGB VIII; Gesetz zur Neuordnung des Kinder- und Jugendhilferechts = KJHG) geschaffen.

Aus der triadischen Grundkonstellation (Leistungsberechtigte, Leistungserbringer, Leistungsträger) und aus den gesetzgeberischen Vorgaben für die Planung von Erziehungshilfe resultieren kommunikative Probleme, für die im Rahmen des Hilfeplangesprächs praktische Lösungen gefunden werden müssen. Sie betreffen die Frage der Kooperation der Jugendamtsvertreter und der Fachkräfte aus Erziehungseinrichtungen ebenso wie die Frage der Berücksichtigungsfähigkeit von Beiträgen der Eltern oder ihrer Kinder wie auch die Frage des Ausbalancierens von Kontroll- und Hilfeleistungsfunktionen. Wie sich die gesetzgeberischen Vorgaben auf das Ablaufgeschehen im Hilfeplangespräch auswirken und wie die daran Beteiligten mit den dabei akut werdenden interaktionsstrukturellen Problemen umgehen, hat Sarah Hitzler in ihrer kürzlich erschienenen Studie "Aushandlung ohne Dissens?" untersucht.

Die im Rahmen des DFG-Projektes "Reflexive Hilfeplanung als Aushandlungs- und Entscheidungsprozess" entstandene (und als Dissertation eingereichte) Studie steht in der Tradition der *Talk-at-work*-Forschung, die die Einbeziehung von Kontextmerkmalen für notwendig hält, um sprachliche Interaktion in ihren Bezügen zu sozialen Ordnungsstrukturen untersuchen zu können. Der Untersuchung liegt ein Gesprächskorpus von insgesamt 14 Hilfeplangesprächen zugrunde (durchschnittliche Dauer: 80 Minuten, transkribiert nach GAT-Konventionen). Die Teilnehmerzahl der auf Tonband aufgezeichneten Gespräche schwankt zwischen 3 und 8 Personen; neben den Vertretern des Jugendamtes, der Hilfeeinrichtung und den Mitgliedern der Hilfe beanspruchenden Familie sind in Hilfeplangesprächen auch andere Personen wie Praktikanten, Lehrer und Therapeuten zuge-

¹ Siehe hierzu auch die von Heinz Messmer verfasste Rezension in dieser Ausgabe von *Gesprächsforschung*.

lassen. Außer den Gesprächsdaten wurden als Datenquellen informelle Gespräche mit dem Fachpersonal der Jugendämter und Hilfe-Einrichtungen, die jeweiligen Fallakten sowie Gruppendiskussionen zwischen den Fachkräften, die anlässlich der Darstellung von Projektergebnissen geführt wurden, genutzt.

Zur Ausarbeitung ihres epistemologischen Standortes referiert Hitzler das in der Ethnomethodologie entwickelte Verständnis sozialer Wirklichkeit sowie die differenten Positionen, die sich in der Garfinkel-Nachfolge und der Etablierung der Konversationsanalyse herausgebildet haben. Sie kritisiert an der klassischen Konversationsanalyse deren Einengung auf *talk in interaction*, die mangelnde Offenheit für größere Sozialzusammenhänge und die Vernachlässigung kultureller Diversität bei der Untersuchung kommunikativer Praktiken. Auch in der Frage des Umgangs mit Wissen, das nicht dem Gesprächsdatum selbst entstammt, geht die Autorin über die *pure CA* hinaus, indem sie die Position vertritt, dass nicht alles, was in einer Interaktionssituation relevant ist, auch in erkennbarer Weise relevant gemacht werden müsse (vgl. S.19). Darüber hinaus plädiert Hitzler dafür, stets "das Kleine" wie auch "das Große" im Blick zu haben, also für analytische Beobachtungen zur Bearbeitung gesprächslokaler wie auch sozialstruktureller beziehungsweise institutioneller Aufgaben (vgl. S.261). Den Ansatzpunkt zur analytischen Rekonstruktion der Entfaltung sozialer und situationsübergreifender Kontextbedingungen auf gesprächslokaler Ebene – und damit auch zur Bestimmung spezifischer Gestaltungselemente einer bestimmten Interaktionssituation – sieht sie bei dem zwischen Beteiligten angezeigten und verhandelten *common ground* (ein Ansatzpunkt, wie er auch in verstehenstheoretisch orientierten Untersuchungen zum professionellen Handeln verfolgt wird; siehe Deppermann et al. 2010).

Gegenstand der Untersuchung ist eine Gesprächsform, die wie kaum eine andere mit vorgängigen und situationsüberdauernden Prozessen verwoben und mit gesetzgeberischen beziehungsweise sozialpädagogischen Funktionszuweisungen befrachtet ist. Diesem für die Beteiligten äußerst spannungsreichen, gesprächsanalytisch unerforschten Kommunikationsereignis nähert sich Hitzler in unterschiedlichen Perspektivierungen und in aufeinander aufbauenden analytischen Zugängen. Die je besonderen Blickweisen auf Hilfeplangespräche und einige der dabei gewonnenen Einsichten sollen hier kurz dargestellt werden, bevor ich auf Anschlussmöglichkeiten, die diese Studie für Gesprächs- und Interaktionsforscher/-innen bietet, und auf ihren Stellenwert für die linguistische und soziologische Forschung zu sprechen komme.

Der erste Befund: Uneinheitlichkeit der Gesprächsabläufe

Zunächst unternimmt die Autorin den Versuch, in "unreflektierten Vorannahmen" (S.33) das Hilfeplangespräch als Kommunikationstyp einzuordnen (Kapitel 2). In dem Bestreben, das Hilfeplangespräch als institutionelles Gruppengespräch zu charakterisieren, kann sie zwar einige gesprächsorganisatorische Besonderheiten aufspüren, kommt aber insgesamt zu dem Ergebnis, dass die Verläufe der von ihr aufgezeichneten Gespräche sehr heterogen seien und somit kein rekurrentes Ablaufmuster – wie sonst in institutionellen Kommunikationssituationen erwartbar – angebbar sei. Zwar seien Orientierungen an den Vorgaben des KJHG nachweisbar, aber wie mit diesen Vorgaben umgegangen werde, wie fokussiert und kohä-

rent die anstehenden Aufgaben bearbeitet werden, wie sich Themenprogression entwickle, wie engagiert die Beteiligten seien, in welcher Weise Berichte über das Kind oder den Jugendlichen erhoben und Zielvereinbarungen getroffen werden usw. variere in Hilfeplangesprächen hochgradig.

Ein erster empirisch-analytischer Schritt zur Klärung der Frage, wie im Hilfeplangespräch Ordnungsstrukturen hergestellt werden, besteht dann darin, an Transkriptionsausschnitten gesprächsstrukturierende Züge der Beteiligten zu untersuchen (in der Eröffnung- und Auflösung der Situation, bei der Projektion zu bearbeitender Themen und bei thematischen Übergängen). Ein zweiter Schritt besteht darin, zu untersuchen, inwiefern die Gesprächsbeteiligten an Präferenzen der Alltagskommunikation orientiert sind. Hier zeigt sich, dass Ablaufplanung in Hilfeplangesprächen nicht sehr weitgehend ist und dass thematische Übergänge zu meist unmarkiert erfolgen. Ferner zeigt sich, dass die Themenentwicklung nicht einem Beteiligten oder nur den Fachkräften vorbehalten ist, sondern auch von Klienten gesteuert werden kann. Es habe den Anschein, dass kaum strukturierend eingegriffen werde, wenn dies doch geschehe, dann werde von den professionell Beteiligten viel Aufwand betrieben, dies "in einer egalitären, nicht gesichtsbedrohenden oder allzu offensiv Autorität einnehmenden oder Hierarchie signalisierenden Form zu tun" (S.62). Zwar werde auf Formen der Alltagskommunikation zurückgegriffen, dies berechtige allerdings nicht dazu, das Hilfeplangespräch als Gesprächstyp einzuordnen, der das Gruppengespräch mittels Formen der Alltagskommunikation in den institutionellen Kontext einbettet. Dies sei, so Hitzler, insofern unzutreffend, als dass der für Alltagskommunikation typische Laissez-faire-Stil eben nicht allen Beteiligten in gleicher Weise zur Verfügung stehe.

Herstellung der Gesprächsform, Sicherstellung des Gesprächszwecks

Nach den im vorausgegangenen Kapitel angestellten Beobachtungen fragt die Autorin in Kapitel 3 danach, wie beim Fehlen eines rekurrenten Ablaufmusters das typische Hilfeplangespräch als Kommunikationsereignis mit ganz eigenen Regeln, Erwartungsstrukturen und Beteiligungsweisen hervorgebracht werden kann. Zugang auf die heterogenen Gesprächsabläufe nimmt sie dabei in Ausarbeitung einer theoretisch fundierten Sicht auf Interaktion in institutionellen Kontexten. Diese Sicht orientiert sich im Wesentlichen am Konzept der kommunikativen Gattungen (Luckmann 1986) und an dem von Levinson (1979) entwickelten Konzept *activity types*. Als das für ihre Untersuchungsinteressen ertragreichere wählt sie das Konzept des Aktivitätstyps, da es stärker auf den lokal situierten Kontext und auf die Interpretations- und Orientierungsleistungen der Beteiligten bezogen sei als das Konzept der kommunikativen Gattungen.

Dass Teilnehmer gewöhnlich darüber im Bilde sind, welche Beschränkungen und welche Beteiligungsregeln mit einem Aktivitätstyp verknüpft sind, ist dann Ausgangspunkt weiterer Analysen von Transkriptionsausschnitten. Unter Heranziehung der von Schneider (2004) entwickelten Konzepte zur Untersuchung von Intersubjektivität und Verständigungssicherung ("struktureller Konsens", "Regelschema", "Struktursicherungsoperationen") wird hier an ausgewählten Gesprächsstellen gezeigt, wie das Hilfeplangespräch als Gesprächsform mit spezifischen Erwartungsstrukturen erkennbar gemacht wird. Insbesondere bei den Professio-

nellen seien klare Vorstellungen bezüglich der im Hilfeplangespräch zu bearbeitenden Aufgaben feststellbar.

Am Beispiel des Fachberichts eines Bezugsbetreuers, einer Aktivität, bei der das Rederecht nicht streitig gemacht wird, behandelt Hitzler zunächst die störungsfreie Realisierung von Sequenzen des Hilfeplangesprächs. Anschließend beschreibt sie solche Züge, die Störungspotential eines vorgängigen Beitrags eliminieren, ohne dies sonderlich deutlich zu machen ("implizite Struktursicherungsoperationen"). Außerdem wird auf "explizite Struktursicherungsoperationen" eingegangen, sie kommen nur bei starker Gefährdung der gemeinsam zu bearbeitenden Gesprächsaufgabe zum Tragen, tauchen im Material allerdings nur selten auf.

Die Beobachtungen zur Aufrechterhaltung des "strukturellen Konsens" machen Asymmetrien zwischen den professionell Beteiligten und der Klientenpartei sichtbar: Die Züge, die funktional für die Stabilisierung des Aktivitätstyps sind und in denen entschieden wird, was zum Gespräch gehört und was nicht, sind den professionell Beteiligten vorbehalten. Diese Beteiligungsasymmetrie ist für die Autorin dann Anlass zu untersuchen, wie sich Klienten an den Erwartungsstrukturen und normativen Vorgaben des Hilfeplangesprächs orientieren und es bewerkstelligen, sich gemäß dem "Regelschema" daran zu beteiligen. Die angemessene beziehungsweise Struktur sichernde Beteiligungsweise der Klienten werde dadurch gewährleistet, dass sie auf Vorerfahrungen basierende Annahmen zurückgreifen können ("Beteiligungshypothesen") und dass an Stellen, an denen sie nicht adäquat reagieren, das Hilfeplangespräch von den Fachkräften zu einem "Lerninhalt" gemacht wird (in "Handlungsinstruktionen" und in "metadiskursiven Funktionsbestimmungen").

Alles in allem kommt die Autorin hier zu dem Schluss, dass das, was als zum Hilfeplangespräch gehörig behandelt wird, "weit weniger eindeutig von den normativen, metakommunikativen und instruktiven Vorgaben ableitbar" sei "als von Levinsons Aktivitätstypen postuliert, aber auch als von den Professionellen in ihren Gesprächen selbst vorgegeben" (S.112). Anstelle der ursprünglich anvisierten Rekonstruktion eines rekurrenten Ablaufmusters tritt in diesem Teil der Studie eine Beschreibung des Hilfeplangesprächs als Aktivitätstyp, der vorübergehende Änderungen im kommunikativen Ablauf und Änderungen der Beteiligungsidentitäten sowohl verlangt als auch gewährleistet (vgl. S.78). Trotz weitreichender Vorstrukturierungen zeichne sich das Hilfeplangespräch durch ein hohes Maß an Flexibilität aus. Diese werde allerdings dadurch verdeckt, dass sich die Professionellen bei ihren Entscheidungen über die Akzeptanz von Klienten-Beiträgen und bei ihren Verdeutlichungen dessen, worum es aktuell geht, auf sehr allgemeine Regeln beziehen und so den Eindruck erwecken, dass sie sich einem klaren Regelwerk unterwerfen.

Interaktionsaufgaben und Beziehungsmanagement in der triadischen Situation

Nach den auf die Herstellung der spezifischen Gesprächsform bezogenen Untersuchungsschritten stehen in Kapitel 4 die besonderen Rollenverflechtungen (Jugendamtsvertreter, Vertreter der betreuenden Einrichtung, Klientenpartei) und die triadische Beteiligungskonstellation in ihren Auswirkungen auf den Verlauf des Hilfeplangesprächs im Mittelpunkt. Das hier von der Autorin verwendete Be-

griffs- und Analyseinstrumentarium bezieht sich a) auf Differenzen in den Beteiligungsrollen (Hitzler lehnt sich hier an Goffmans Konzept des *participant framework* an), b) auf die Aushandlungsprozesse von Identitäten, die Beteiligte innerhalb sozialer Beziehungen inne haben können (sie übernimmt hier aus der *discursive psychology* das Konzept der Positionierung) und c) auf den Umstand, dass in Hilfeplangesprächen – wie bei anderen Klientengesprächen auch – asymmetrische Beteiligungsverhältnisse gegeben sind (für die Untersuchung von Hierarchie und Machtverhältnissen entwickelt sie das Konzept "institutionell vorgeprägte Identitäten"; vgl. S.120ff.).

Die Grundannahme der triadischen Struktur des Hilfeplangesprächs sei durchaus angreifbar, da das Eltern-Kind-Verhältnis selten als gemeinsame Perspektive und sich wechselseitig stützendes Positionierungsverhalten ausagiert werde. Das Hilfeplangespräch als Triade zu betrachten, das – im Sinne des Konzepts des Aktivitätstyps – auch als Teilnehmerkonzept leitend ist, dürfte gleichwohl einsichtig sein (S.269):

Die Möglichkeit, das Hilfeplangespräch als triadische Struktur zu begreifen, wird von den Beteiligten dort ausgebeutet, wo sie es für hilfreich halten, und dort übergangen, wo sie als hinderlich empfunden wird.

Im Vergleich mit den weiter verbreiteten dyadischen Situationen zwischen Professionellen und Klienten seien eine vorsichtiger und implizitere Informationsverarbeitung sowie das sich Positionieren der Professionellen als Experten als typische Strategien der Kommunikation im Hilfeplangespräch zu beobachten. Aus diesem Abgleich geht außerdem hervor, dass im Hilfeplangespräch Komponenten dyadischer Kommunikationsformen eingelagert sind (Berichterstattung, gemeinsame Entscheidungsfindung, Raum für Aushandlungsbedürfnisse, Respektierung des Bedürfnisses nach Gesichtswahrung etc.).

Die Besonderheiten der triadischen Kommunikation fasst die Autorin zunächst in allgemein-soziologischen Ausführungen (sie beziehen sich auf Veränderungen der Interdependenzen der Parteien einer Dyade), dann mit Blick auf das Hilfeplangespräch, für das ein Verhindern des Auslebens der sonst üblichen dyadischen Beziehungen durch die dritte Partei als Hauptmerkmal festgehalten wird. Die weiteren Untersuchungen zur Aufgabenspezifität der Interaktionstriade im Hilfeplangespräch basieren auf folgenden Überlegungen: Neben den sozialen Beteiligungsasymmetrien – die ja vor allem ihren Niederschlag darin finden, dass sich Klienten Kategorisierungen und Deutungen ihrer Identität durch die Professionellen ausgesetzt sehen – spielen im Hilfeplangespräch immer auch Wissensasymmetrien eine Rolle. Mit Wissensasymmetrien umgehen zu müssen, impliziere als interaktionsstrukturelle Aufgaben die "Verständigungssicherung" und die "Angleichung von Informationsständen". Während die zwischen den Professionellen bestehenden institutionellen Differenzen weitgehend unthematisiert blieben, stünden Informationen über die Klienten im Mittelpunkt des Hilfeplangesprächs.

In detaillierten Analysen werden typische Bearbeitungsstrategien dieser Aufgabenstellungen rekonstruiert. Als Spezifika des Umgangs mit Erfordernissen der Verständigungssicherung erweisen sich dabei Äußerungsformen mit einem "doppelten" – am Wissensbedarf von Klient wie auch am Wissensstand von Fachkollegen ausgerichteten – *recipient design* (S.135). Es komme so zu zum "Informationsaustausch über Eck", bei dem ein Beteiligter zum Adressaten gemacht werde,

um die Informationsdarstellung zu unterstützen, die am Rande beteiligte Person sich aber als Nutznießer begreifen soll (S.140).

Das triadisch strukturierte Hilfeplangespräch enthalte oftmals eine Reihe von Beiträgen, die eben nicht an der triadischen, sondern an einer dyadischen Struktur orientiert sind, nämlich an der Beziehung Professioneller-Klient. Die dazu am Datenmaterial angestellten Beobachtungen weisen u.a. darauf hin, dass die Professionellen bemüht sind, die zwischen ihnen bestehenden Unterschiede (hinsichtlich ihrer institutionellen Funktion) zu minimieren und sich so zu positionieren, dass sie von ihren Klienten als Einheit angesehen werden.

Wahrung von Einigkeit bei unterschiedlichen Sichtweisen

Das Hilfeplangespräch ist als Verständigungsprozess konzipiert, in dem alle Beteiligten an der Festlegung der Erziehungshilfe mitwirken sollen. Die jeweiligen Sichtweisen, Meinungen, Interessen usw. sollen geäußert werden können, diese müssen aber auch konsensfähig gemacht werden. Das Herbeiführen von Einigkeit wird dabei nicht nur im Verhältnis zwischen Professionellen und Klienten, sondern auch im Verhältnis zwischen den beteiligten Fachkräften zu einer interaktiven Aufgabe. Gesprächsverläufe, die trotz bestehender Meinungsverschiedenheiten unter den Professionellen scheinbar harmonisch verlaufen, sind Gegenstand des Kapitels 5 *Die Verschleierung von Uneinigkeit*, im daran anschließenden Kapitel *Stagnation und Verhärtung der Fronten* wird an einem Beispiel analysiert, wie sich die Unüberbrückbarkeit der von den Professionellen eingenommenen Positionen auf den Gesprächsverlauf auswirkt.

Wenn Meinungsverschiedenheiten zwischen den Professionellen aufkommen, entsteht insofern eine krisenhafte Situation als daraus Imagegefährdungen des Fachkollegen oder der Kollegin resultieren, sodass ein einheitliches Positionierungsverhalten gegenüber der Klientenpartei gefährdet ist. Die sich dann entwickelnden Gesprächsverläufe – harmonisiert in "implizit konvergierenden Zügen" – untersucht Hitzler auf der Grundlage des Konzepts der Präferenzorganisation (die durch unterschiedliche Sichtweisen bestimmten kommunikativen Strategien als Fachkräfte fasst sie als Umkehrung der alltäglichen Präferenzstruktur bei Dissens). Neben der Präferenz zur Vermeidung gesichtsbedrohender und unterschiedliche Standpunkte thematisierender Züge, werde die Bereitschaft zur Übernahme der Sichtweise des anderen Professionellen auch durch die "Geschichtlichkeit der Situation" (S.195) – die Tatsache, dass anderweitige Kooperationszusammenhänge zwischen den Fachkräften bestehen, die es zu beachten gilt – begünstigt. Die Fachkräfte aus dem Jugendamt und der betreuenden Einrichtung seien bemüht, gegenüber der Klientenpartei Einigkeit darzustellen und die Dyade 'Professionelle-Klient' zu festigen. Dies scheine den Fachkräften "mehr wert zu sein, als die fachliche Auseinandersetzung über die Inhalte, an denen sich die Meinungsverschiedenheit entzündet hat" (S.164).

Mit der Strategie, so zu tun, als gäbe es keinen Dissens, seien die Fachkräfte zwar erfolgreich, dies habe aber spezifische interaktive Kosten. Das Verschleiern divergierender Sichtweisen, impliziere nicht nur, dass die Meinungsverschiedenheiten für die Klienten unsichtbar blieben, sondern auch, dass erschwerte Bedingungen für die Bereinigung von Meinungsverschiedenheiten in Kraft seien. Dissens nicht ansprechen zu können führe "zu konflikthaftem und damit unkooperati-

vem Verhalten" und gehe zu Lasten einer kooperativen Ausübung von Gesprächsverantwortlichkeit (vgl. S.254f.).

Wie die Nichtbearbeitung von Spannungen zum Vorschein kommt

Zumeist werden die Meinungsverschiedenheiten zwischen den Professionellen in Zügen "impliziter Annäherung" bereinigt. Für das Aushandlungsgeschehen im Hilfeplangespräch eröffnen sich dadurch Möglichkeiten "selektiven Verstehens" und auch das Unterlassen von Reaktionen wird zu einer Handlungsalternative. Solange wie zwischen den Fachkräften bestehende Differenzen nicht explizit kenntlich gemacht und vertiefend thematisiert werden, bleiben diese Differenzen – wie auch ihre interaktionsstrukturellen Implikationen – unbearbeitet. In Kapitel 6 untersucht die Autorin, wie es sich auf den Ablauf eines Hilfeplangesprächs auswirkt, wenn Differenzen bestehen, die durch Züge impliziter Annäherung nicht überbrückt werden können.

Zur Entwicklung eines dafür geeigneten Analyserahmens orientiert sie sich am prozessualen Konfliktmodell Messmers (2003). Es bezieht sich auf kommunikative Formen, in denen Konflikte hervorgebracht und intensiviert werden (Meidungs-, Widerspruchs-, Anschuldigungs- und Drohkommunikation). An Messmers Modell bemängelt Hitzler die Reduktion des Konfliktbegriffs auf das formale Element des dreizügigen Widerspruchs" (S.205). Dies verhinere, das Augenmerk auch auf andere Formen des Anzeigens von Dissens zu richten. So seien insbesondere Formen eingeschränkter Kooperativität symptomatisch für das, was alltagssprachlich auch als "schwelender Konflikt" bezeichnet wird. Die Autorin trifft daher die Unterscheidung zwischen "Konfliktpotential" (mit dem Auftreten von Widerspruchskommunikation gegeben) und "Konflikthaftigkeit" (als indikativ hierfür gelten kooperativitätsreduzierte Reaktionsweisen). Die Interaktionsgeschichten und Beziehungsmuster, in die Hilfeplangespräche eingebunden sind, sprechen durchaus dafür, Beeinträchtigungen des *common ground* nicht allein an der expliziten Widerspruchskommunikation festzumachen.

Ausführlich analysiert wird ein Hilfeplangespräch, in dem insgesamt drei Konfliktlinien bestehen, die aber von den Beteiligten nicht als je besondere Konfliktlinien behandelt werden und daher Stagnation im Aushandlungsgeschehen im Gefolge haben. Die erste Konfliktlinie läuft zwischen dem Jugendlichen und seiner Betreuerin; ihre Manifestation im Hilfeplangespräch habe reinszenatorischen Charakter, es komme aber auch zu einer Aktualisierung der Konfliktgeschichte als Beziehungskonflikt im Hilfeplangespräch. Die zweite Konfliktlinie besteht zwischen dem Jugendlichen einerseits, der Erziehungsleiterin des Heimes und einem Mitarbeiter des Jugendamtes andererseits. Obgleich Konfliktpotential gegeben ist, agieren die Fachkräfte in einer Haltung, in der der bestehende Dissens nicht offen bearbeitet wird. Den Konflikt eskalierenden Zügen des Jugendlichen begegnen sie mit Strategien der "Begrenzung von Eskalationsdynamiken" (S.227).

Die dritte Konfliktlinie besteht zwischen zwei Professionellen, dem Leiter der Gruppe, der der Jugendliche angehört, und dem Vertreter eines der beteiligten Jugendämter. Es handelt sich um die wichtigste Konfliktlinie im Rahmen des Hilfeplangesprächs, da sie die Frage nach der Fortführung der Hilfemaßnahme betrifft. Die Fachkräfte vermeiden es aber, den Konflikt offen zu thematisieren, sodass der bestehende Dissens letztlich ungeklärt bleibt. Ausschlaggebend dafür, dass die

Fachkräfte in ihren Positionen bezüglich Fortführung oder Nicht-Fortführung der Hilfemaßnahme dennoch konvergieren, ist nicht ein diskursiver Klärungsprozess, sondern das aktuellkommunikative Verhalten des Jugendlichen – seine Verweigerungshaltung, den Fachkräften etwas "anzubieten" und Bereitschaft zur Verhaltensänderung zu signalisieren, wird von diesen als Indiz dafür, dass eine Fortsetzung der Maßnahme sinnlos ist, interpretiert, sodass sie über bestehenden Dissens hinweg sehr wohl imstande sind, eine gemeinsame Entscheidung zu treffen. Prinzipiell ordnet die Autorin Dissens zwischen Fachkräften als "eine echte Gefahr für die Integrität des Hilfeplangesprächs" ein (S.255).

Die am exemplarischen Fall angestellten Beobachtungen reflektiert die Autorin auch hinsichtlich der Funktionalität dieser kommunikativen Praxis für die Bearbeitung des erzieherischen Kernproblems. Das Einbringen und relevant Machen nicht-pädagogischer Gesichtspunkte (in dem analysierten Fall: der Bezug auf das Funktionieren einer Wohnheimgruppe, auf durch das Alter gerechtfertigte Leistungsansprüche sowie das Wirtschaftlichkeitsdenken einer Heimeinrichtung) sei ein wesentliches Moment, durch das entsprechend fokussierte Bearbeitungsaktivitäten blockiert würden.

Das Hilfeplangespräch in der Gesamtschau

Resümierend charakterisiert die Autorin das Hilfeplangespräch als eine Gesprächsform, bei der "Interaktionsrollen, institutionelle Positionierung und die Verantwortung für Gesprächsabläufe auf filigrane Weise miteinander verknüpft sind" (S.257). Als wesentliche Besonderheiten dieser Gesprächsform können angesehen werden: die relativ hohe Bereitschaft der Beteiligten zur Kooperation; die Wahrnehmung von Gesprächsverantwortlichkeit durch die Professionellen bei weitgehend reaktiver Beteiligungsweise der Klienten; das Bemühen der Professionellen, Kontrolle über das Gespräch möglichst unaufdringlich auszuüben; die Explikation der Funktionsbestimmungen des Hilfeplangesprächs und seiner eingelagerten Erwartungsstrukturen nicht nur als akute Struktursicherungsmaßnahme sondern auch als Vorbereitung und Einsozialisierung in künftige Gesprächssituationen; das Bemühen der Professionellen möglichst unaufdringlich ihre "situative Autorität" auszuagieren sowie die Unterdrückung von Dissens zwischen den beteiligten Fachkräften und die wechselseitige Anerkennung ihres "Anspruchs auf Definitionsautorität".

Die im Schlusskapitel vorgenommenen theoretischen Einordnungen der Untersuchungsergebnisse beziehen sich zum einen auf die für das Hilfeplangespräch charakteristischen Gesprächsführungspraktiken. Hitzler sieht sie als Bearbeitungsformen "interaktiver Spannungsfelder" des Hilfeplangesprächs (institutionellerseits definierte Gesprächsform vs. Gesprächsformen aus anderen Kontexten der Jugendhilfe; interprofessionelle Kommunikation vs. Professioneller-Klient-Kommunikation; S.262ff.) an. Zum anderen wird die Theoretisierung unter dem Figurationsaspekt vorgenommen. Ausgehend von dem Eintritt einer dritten Partei in eine dyadische Konstellation werden in allgemein-soziologischen Ausführungen zunächst strukturelle Veränderungen dieser Interaktionsbeziehung erörtert. Die darauf aufbauenden Betrachtungen der Teilnehmerkonstellation lassen die Interaktions- und Aushandlungsproblematiken der Gesprächsform 'Hilfeplangespräch' klar hervortreten. Es sei insofern eine besondere triadische Situation, als sie ver-

schiedene dyadische Konstellationen zum Ausgang habe (Jugendamt und Adressat der Hilfe; öffentlicher und privater Träger der Hilfe; Hilfeeinrichtung und Kind/Jugendlicher). Da jede Ausgangsdyade als ursprüngliche eingebracht werden könne (in Versuchen der Abgrenzung von anderen Teilnehmerbeziehungen), kämen im Hilfeplangespräch auch Interaktionsregeln und Kommunikationsformen der jeweiligen Dyaden zur Entfaltung. Es sind – so die Autorin – die Aktivitäten zur Grenzziehung zwischen den verschiedenen Zweierkonstellationen, die die gesetzlich projektierte Interaktionstriade zu einer dyadisch strukturierten Situation machen (S.276).

Das Schlusskapitel endet mit Überlegungen zur Relevanz der Studie für die Praxis. Die Frage, was das Hilfeplangespräch leisten kann, beantwortet die Autorin unter Hinweis auf Legitimationsfunktionen, die es im Hilfeprozess inne hat. Als "Instrument gesteigerter Professionalität" (S.287) wirke es institutionell wie auch fachlich legitimierend. In der Frage nach dem Anwendungsbezug der Untersuchungsergebnisse bezieht Hitzler folgendermaßen Position: Sie würdigt die hohe Bedeutung institutioneller Normen und Zielsetzungen für alltagspraktisches Handeln ebenso wie die Kompetenz der natürlich Handelnden, hält daher Vorschläge zur Ausbildung von Gesprächskompetenz für nicht angebracht, wohl aber Vorschläge zur Änderung von Interaktionsstrukturen. Ihr konkreter Vorschlag zu Veränderung der bestehenden Praxis zielt auf Schaffung einer Moderatorenrolle – die Fachkräfte sollten von der Gesprächsverantwortung entlastet werden, sie sollte einer Person zugewiesen werden, die mit den institutionellen Hierarchien nichts zu tun hat (aber auch hier sieht Hitzler ein Folgeproblem: Die interaktive Entlastung der Fachkräfte durch eine moderierende Person könne zu Lasten der Legitimationsfunktion des Hilfeplangesprächs gehen).

Fazit

Die Studie eröffnet facettenreiche Einblicke in ein Kommunikationsereignis, das als "Instrument" staatlich gewollter Erziehungshilfe geschaffen wurde. Sie zeichnet sich durch eine analysemethodische Vorgehensweise aus, die die kommunikative Zusammenführung von gesetzlichen Vorgaben, triadischer Interaktionsanordnung und schwierigen Erziehungsverhältnissen detailliert in den situativen Orientierungsleistungen der Beteiligten rekonstruiert sowie als Schwierigkeiten ihres lokalen Gesprächsmanagements transparent macht. Die ausgewählten Gesprächsdaten werden mit hoher analytischer Sensibilität für interaktive Problematiken und soziale Wirkzusammenhänge analysiert. Die Entwicklung analyseleitender Fragestellungen erfolgt in gründlicher Auseinandersetzung mit der Forschungsliteratur; die Datenauswertung profitiert von einem versierten "theoretischen Blick".

Das Hilfeplangespräch ist ein Kommunikationsereignis, an dem Professionelle unterschiedlicher institutioneller Zugehörigkeit sowie von Erziehungsproblemen betroffene Eltern beziehungsweise Kinder oder Jugendliche teilnehmen. Trotz gesetzlicher Vorgaben bestehen bei der Durchführung von Hilfeplangesprächen weitgehende Aushandlungsspielräume. Bei den disparaten Orientierungen und divergierenden Auffassungen, die zwischen den Beteiligten bestehen können, wäre es nicht überraschend, wenn diese Aushandlungsprozesse deutlich dazu tendieren würden, in manifeste Formen der Konfliktaustragung einzumünden. Dies ist je-

doch eher selten der Fall, folgt man der Datenbasis dieser Untersuchung. Es ist das Verdienst der Studie von Sarah Hitzler, Situationsorientierungen und Gesprächspraktiken beschrieben zu haben, die im Rahmen des Hilfeplangesprächs konfliktäre Verläufe zu vermeiden suchen. Desgleichen ist es ihr Verdienst, die interaktiven Folgekosten herausgearbeitet zu haben, die die Vorrangigkeit der Sicherung von Einigkeit vor der Thematisierung von Dissens hat. Ähnlich wie für die Jobcenter-Gespräche (vgl. Böhringer et al. 2012) ist für Hilfeplangespräche also eine Tendenz zur Vermeidung offener Konfliktaustragung festzustellen. Mit diesem relativ neuen Gesprächstyp sozialer Dienste hat das Hilfeplangespräch ferner gemeinsam, dass ein einheitliches Ablaufschema nur schwer auszumachen ist (ebd. S.241). Die gesetzgeberischen Bestrebungen, Betroffene in institutionelle Bearbeitungsprozesse ihrer schwierigen Lebenslage einzubeziehen, erzeugen offenbar eine ganz eigene kommunikative Realität. Es bleibt künftigen Beobachtungen vorbehalten, zu erfassen, ob und inwieweit sich bei diesen Gesprächsformen konventionalisierte Routinen herausbilden.

Den verschiedenen Forschungsrichtungen, die sich mit institutioneller Kommunikation befassen, bietet diese Studie insofern Neues, als sie eine Form institutioneller Kommunikation behandelt, auf die das von Drew/Heritage (1992:22ff.) genannte Kriterium eines feststehenden Ablaufmusters nicht zutrifft. Lesern, die sich in erster Linie für die Ordnungsproduktion und Verständigungssicherung im Gespräch interessieren, bietet sie zahlreiche Anknüpfungspunkte, wie das an Rücksichtnahmen auf das Face anderer orientierte Beteiligungsverhalten, das Verschleiern abweichender Sichtweisen und die gesprächsstrukturellen Folgen des Nichtzeigens von Dissens, die Vermengung von Formen der Alltagskommunikation mit Formen der institutionellen Kommunikation, die Überführung gesetzlicher Vorgaben in situiertes Handeln, die Handhabung dyadischer und triadischer Interaktionsbedingungen, die Bedeutung sozialer Einbettungsverhältnisse und asymmetrischer Beteiligungsvoraussetzungen und andere mehr.

In der Anwendung und Entwicklung von Analysekonzepten, die auf Produktionslogiken situierten Handelns, auf umgebende Kontexte und deren Aktualisierung im Handeln der Teilnehmer zielen (Aktivitätstyp; Struktursicherung; institutionell vorgeprägte Identitäten; Konfliktkommunikation) sehe ich weitere Impulse für die Gesprächs- und Interaktionsforschung. Und insofern, als in dieser Studie gesprächslokales Geschehen unter Einbeziehung gesprächsexterner Wissensstrukturen auf erhellende Weise auch in seinen sozialen Kontextbezügen transparent gemacht wird, kann sie wegweisend in der Debatte über die Zulässigkeit der Verwendung ethnografischen Wissens in der Gesprächsanalyse sein.

Andere analytische Zugänge zum Hilfeplangespräch sind denkbar, etwa in Anlehnung an das Konzept *membership categorization* oder unter stärkerer Beachtung des Freiwilligkeitsgrades der Teilnahme an diesem Kommunikationsereignis. Dies schmälert aber keineswegs den Erkenntniswert der Studie. Die darin gewählten Zugänge erfassen gesprächsstrukturelle Aufgaben und präferenzielle Bearbeitungsstrategien. In dieser Analyseperspektive werden auch die Implikationen frei gelegt, die die gewählten praktischen Lösungen für die Bearbeitung inhaltlicher Problematiken haben. Damit sind die Analyseergebnisse auch von besonderem Wert für Ansätze, denen es um die Erforschung des kommunikativen Handelns der Professionellen und ihrer Klienten geht. Inwiefern die beschriebenen Gesprächspraktiken mit Funktionsbestimmungen des Gesetzgebers in De-

ckung zu bringen sind, ist ein Fragehorizont, der in dieser Studie ebenfalls präsent gehalten wird. Somit hat sie auch jenen, die sich reflexiv und konzeptionell mit Hilfeplangesprächen befassen, Anregungen zu bieten.

Aus soziologischer Perspektive ist am gesprächsanalytischen Ansatz kritisiert worden, dass er sich nicht mit Fragestellungen verbinden lasse, die auf Prozesse funktionaler Differenzierung moderner Gesellschaften gerichtet sind (vgl. Schneider 2004:367). Mit der konzeptuellen Rahmung und der Theoretisierung ihrer Analyseergebnisse gelingt es Hitzler zu zeigen, wie die ethnomethodologisch-konversationsanalytische Rekonstruktion einer institutionellen Gesprächsform Folgen funktionaler Differenzierungsprozesse – hier am Beispiel sozialstaatlich organisierter Erziehungshilfe – in der Sphäre des situierten Handelns fassen kann. Insofern kann diese Arbeit auch als Beitrag zur Überwindung der Makro-Mikro-Dichotomie gelesen werden.

Literatur

- Böhringer, Daniela / Karl, Ute / Müller, Hermann / Schröer, Wolfgang / Wolff, Stephan (2012): Den Fall bearbeitbar halten. Gespräche in Jobcentern mit jungen Menschen. Opladen: Budrich.
- Deppermann, Arnulf / Reitemeier, Ulrich / Schmidt, Reinhold / Spranz-Fogasy, Thomas (2010): Verstehen in professionellen Handlungsfeldern. Tübingen: Narr.
- Drew, Paul / Heritage, John (1992.): Analyzing talk at work. An introduction. In: Drew, Paul / Heritage, John (eds.), Talk at work. Interaction in institutional settings. Cambridge: Cambridge University Press, 3-65.
- Goffman, Erving (1981): Forms of talk. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Levinson, Stephen (1979): Activity types and language. In: Linguistics 17, 356-399.
- Luckmann, Thomas (1986): Grundformen der gesellschaftliche Vermittlung des Wissens: Kommunikative Gattungen. Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Sonderheft 27, 191-211.
- Messmer, Heinz (2003): Der soziale Konflikt. Kommunikative Emergenz und systemische Reproduktion. Stuttgart: Lucius & Lucius.
- Schneider, Wolfgang Ludwig (2004): Grundlagen der soziologischen Theorie. Bd. 3: Sinnversehen und Intersubjektivität – Hermeneutik, funktionale Analyse, Konversationsanalyse, Systemtheorie. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.

Dr. Ulrich Reitemeier (Dipl.-Soz.)
Institut für Deutsche Sprache
Postfach 10 16 21
68016 Mannheim
reitemeier@ids-mannheim.de

Veröffentlicht am 20.2.2013

© Copyright by GESPRÄCHSFORSCHUNG. Alle Rechte vorbehalten.