

# Inhalt

---

## **1 Jobcenter-Gespräche beobachten | 7**

- 1.1 Erkenntnisinteresse und Forschungsperspektive | 10
- 1.2 Methodische Überlegungen und der Forschungsprozess | 21
- 1.3 Aufbau der Arbeit | 35

## **2 Vor dem Gespräch | 37**

- 2.1 Auf Abstand halten: Die räumliche Ordnung des Jobcenters | 38
- 2.2 Ungleichheit schaffen: die Wissensordnung des Jobcenters | 55
- 2.3 Räumliche Ordnung, Wissensordnung, Interaktionsordnung | 81

## **3 Im Gespräch | 85**

- 3.1 Interaktion mit Schriftlichkeit | 86
- 3.2 Selbst-Darstellungen von Klienten und Arbeitsvermittlern | 122
- 3.3 Kooperation und Überzeugungsarbeit | 156
- 3.4 Asymmetrische Interaktion | 179

## **4 Nach dem Gespräch | 183**

- 4.1 Beurteilen und Kontrollieren | 184
- 4.2 Willkür und Ohnmacht | 203
- 4.3 Macht und Gegenmacht | 225

## **5 Folksamkeit herstellen | 229**

- 5.1 Zusammenfassung der Ergebnisse | 229
- 5.2 Die Eigenlogik der Interaktion | 235
- 5.3 Ein unvollendetes neoliberales Projekt | 241
- 5.4 Pastoralmacht, Herrschaft und symbolische Gewalt | 250

## **Literatur | 263**

