

Zur Bestimmung des Falles und seiner Problematik im Ausgangspunkt professioneller Hilfe

Ein empirischer Einblick in die interaktive Herstellung des fallrelevanten Wissens im Prozess der Falldiagnostik

Cornelia Rüegger

Einleitung und Erkenntnisinteresse

Soziale Arbeit ist institutionell organisierte Hilfe und in die Funktionslogik der Gesellschaft eingebunden (Böhnisch & Lösch, 1998). Trotz Unterschiedlichkeiten in der theoretischen Gegenstandsbestimmung kann ein gemeinsamer Konsens darin gesehen werden, dass sich Soziale Arbeit als Hilfe zur Selbsthilfe (Oevermann, 2009) mit Problemen bzw. problematischen Formen der Lebensführung (Bommes & Scherr 2012, S. 31; Sommerfeld et al., 2016, S. 70ff.) beschäftigt und dies in der Regel in der Form konkreter Fälle.

Der ›Fall‹ stellt aber nicht eine objektiv gegebene Bezuggröße professionellen Handelns dar, sondern wird – so die Ausgangsthese des Beitrages – in der Interaktion zwischen der Klientel und den Professionellen Sozialer Arbeit hergestellt. Erst die Interaktion selbst »und ihre Deutung transformiert ein berichtetes Ereignis, die Lebenslage einer sozialen Gruppe oder die komplexe Lebensgeschichte eines Individuums in einen für die Soziale Arbeit relevanten und handhabbaren Fall« (Bommes & Scherr, 2012, S. 262).

In der Methodenliteratur Sozialer Arbeit (Hochuli Freund & Stotz, 2011; Müller, 1997) wird die entsprechende Phase als Fallverständen oder soziale Diagnostik bezeichnet. Im Unterschied zur sozialen Wahrnehmung und Interpretation im Alltag eines jeden Menschen besteht in einer professionalisierten Praxis der Anspruch, die wahrgenommenen Phänomene unter Bezug von wissenschaftlichem Wissen fachlich adäquat zu deuten. Im

Fachdiskurs besteht aber keine Einigkeit darüber, wie Professionelle und ihre Klientel zu einer Einschätzung darüber kommen sollen, was ›der Fall‹ ist (Rüegger, 2021), oder wie es Burkhard Müller (1997) formulierte: wer welche Probleme hat und was aus fachlicher Sicht zu tun sei. Die vorgeschlagenen Verfahren divergieren in der Bandbreite von dialogischer Aushandlung (Kunstreich, 2003), über rekonstruktive (Haupert, 2007) bis hin zu klassifikatorischen Verfahren (Röh, 2009).

Empirisch zeigt sich, dass im Rahmen mehr oder weniger bewusster sozialdiagnostischer Prozesse (Bastian et al., 2018; Rüegger, Becker-Lenz & Gautschi, 2019; Schallberger, 2011) auf der Basis von Dokumenten, Akten und in der Interaktion mit der Klientel Falldeutungen mit entscheidungsrelevanten Kategorien vorgenommen werden. Diese »Fallkonstitution als sozialer Konstruktionsprozess« (Bauer, 2010) bedarf Herstellungsleistungen ganz unterschiedlicher Art, wie sie für die Soziale Arbeit z.B. als »constructing clienthood« bei Hall et al. (2003), »processing of people into clients« bei Cedersund & Säljö (1994), »people processing« bei Hasenfeld (1972), »soziale Produktion von Klienten« bei Messmer & Hitzler (2007) oder »als Produktion von Fürsorglichkeit« bei Wolff (1983) untersucht und diskutiert werden. Diese und weitere Studien geben Hinweise darauf, dass die Fallkonstitution bestimmt wird durch:

- *die Sozialarbeitenden* und ihre Deutungsroutinen, Normalitätskonzeptionen, Erfahrungswissen, Intuition, alltägliche und professionelle Wissensbestände, Strategien im Umgang mit diagnostischen Instrumenten u.a.m. (Ackermann, 2021; Bastian et al., 2018; Gautschi, 2021; Holland, 2000; Hüttemann, 2008; Klomann et al., 2019; Rüegger et al., 2019; Schmidt, 2012; White, 2003),
- *die Klientel* und ihr Wissen zu Problemen ihrer Lebensführung, Erfahrungen im Umgang mit Hilfesystemen, Strategien der Problempräsentation u.a.m. (Ader, 2006; Cedersund & Säljö, 1994; Kallmeyer, 2000; Maeder & Nadai, 2004; Rüegger, 2021), wie auch durch die
- *organisationalen Rahmenbedingungen* der Fallkonstitution wie bspw. den Zielsetzungen der Organisation, organisationalen Konventionen und Routinen, Ressourcen für die Fallarbeit, Formularen, Klient/innen-Klassifizierungen u.a.m. (Bauer, 2011; Busse et al., 2016; Hansjürgens, 2018; Klatetzki, 1993; Maeder & Nadai, 2004; Magnin, 2005; Rüegger et al., 2017; Schütze, 1996; Silkenbeumer & Thieme, 2019).

Darüber wird deutlich, dass sich professionelles Handeln im Moment der Bestimmung des Falles nicht allein in der Anwendung wissenschaftlichen Wissens auf die praktische Problemstellung hin, sondern durch weitere Wissensbestände konstituiert, da Soziale Arbeit in einem Spannungsfeld von sozialstaatlichem Auftrag und gesetzlichen Rahmenbedingungen bzw. organisational vorgeprägten Hilfeleistungen, den Anliegen der Klientel und professionellem Handlungsverständnis agiert (Bommes & Scherr, 2012). Dieses Wissen bildet aber nicht einfach einen additiv zusammengesetzten Wissensbestand für die praktische Problemlösung. Vielmehr müssen die verschiedenen Wissensbestände von den Professionellen im Hinblick auf die praktische Problemlösung und die Frage der angemessenen Hilfe aufeinander bezogen und relationiert werden (Dewe, Ferchhoff & Radtke, 1992; Dewe et al., 2001) und dies im Idealfall in Kooperation mit der Klientel (Hochuli Freund & Stotz 2011; Kunstreich et al., 2004). Die Verknüpfung dieser Wissensformen ist nicht trivial. Sie stellt im professionellen Handeln eine große Herausforderung dar (Oevermann, 2009) und ist für die Soziale Arbeit empirisch wenig untersucht. Aus verschiedenen Studien ist aber bekannt, dass dabei der Nutzung von wissenschaftlichem Wissen eine untergeordnete Bedeutung zukommt (Klomann et al., 2019; McLaughlin et al., 2010; Rüegger et al., 2019; Stokes & Schmidt, 2012).

Der vorliegende Beitrag aus einer qualitativen Studie zu den Prozessen, Praktiken und Sinnstrukturen der Fallkonstitution in der Sozialen Arbeit (Rüegger, 2017; 2019; 2021) geht nun am Beispiel eines Erstgespräches im Kontext der sozialpädagogischen Familienhilfe der Frage nach, wie im Gespräch zwischen Sozialarbeitenden und ihrer Klientel das fallrelevante Wissen im Prozess der Falldiagnostik¹ »in actu« sequenziell generiert, mit den Wissensformen der Klientel verschränkt und in Bezug auf Fragen der konkreten Hilfe handlungswirksam gemacht wird.

¹ Mit Falldiagnostik ist hier in einem sehr weit gefassten Sinne die Herstellung von fallrelevantem Wissen zur Fallproblematik gemeint.

Forschungsdesign und Fallinformationen

Für die dem Beitrag zugrundliegende rekonstruktive Studie wurde Datenmaterial genutzt, dessen Erhebung im Rahmen der vom Schweizerischen Nationalfond finanzierten Studie zu »Diagnostik und Arbeitsbeziehungen« (Becker-Lenz, Gautschi & Rüegger 2015; 2017) im Feld der Kinder- und Jugendhilfe erfolgte. Als Datenbasis liegen aus sieben Fällen Tonaufzeichnungen von Gesprächen zwischen Professionellen und ihrer Klientel aus der Phase der Fallkonstitution sowie Protokolle der teilnehmenden Beobachtung vor. Ergänzt wurden diese Daten durch Dokumente, die in der jeweiligen Praxis im Rahmen der Fallkonstitution eingesetzt oder hergestellt wurden (z.B. Akten, Abklärungsbericht) und durch Daten, in denen sich ein organisationsspezifischer Blick auf den Fall manifestiert (z.B. Konzepte, Anamnesebögen) wie auch durch Interviews mit den Klient/innen und den Professionellen, um die Problemsicht und Interessen aus unterschiedlichen Perspektiven und deren Begründungen in den Blick zu nehmen. Die Datenauswertung der Gespräche erfolgte mittels der Methode der objektiven Hermeneutik (Oevermann et al., 1979).

Für den Beitrag wurde das Erstgespräch aus dem »Fall Perrez«, einer Fallkonstitution im Kontext der sozialpädagogischen Familienbegleitung (SPF) ausgesucht. Der Ausgangspunkt der untersuchten Fallkonstitution gestaltet sich über eine telefonische Kontaktaufnahme von Frau Meier (Sozialarbeiterin einer Kinder- und Jugendberatungsstelle) mit Herrn Beck, dem Sozialarbeiter der SPF. Frau Meier beauftragt Herrn Beck, für Frau Perrez und ihren 3-jährigen Sohn eine Familienbegleitung zu übernehmen. Frau Perrez wurde kurz zuvor vom Sozialamt zur Kinder- und Jugendberatungsstelle bzw. Frau Meier weitergeleitet, weil auf dem Sozialamt Probleme der Kindsmutter im Umgang mit ihrem Kind aufgefallen sind, die über den Kernbereich der Sozialhilfe hinausgehen. Frau Meier konnte nun Frau Perrez für die Idee gewinnen, SPF in Anspruch zu nehmen. Das untersuchte Erstgespräch findet in den Räumlichkeiten der SPF statt. Beteiligt sind Herr Beck, Frau Perrez, ihr Sohn sowie Frau Meier als Auftraggeberin für diese Familienbegleitung. Auf Wunsch der Mutter war keine teilnehmende Beobachtung durch die Forscherin möglich.²

² Für die objektiven Daten der Familie siehe Rüegger (2021).

Hinweise zum Transkript³:

- P1: Professioneller 1; Herr Beck (Sozialarbeiter SPF)
- P2: Professionelle 2; Frau Meier (Sozialarbeiterin)
- K1: Frau Perrez die Kindsmutter (Klientin)
- K2: Sohn von Frau Perrez

Ergebnisse zur interaktiven Herstellung des Falles und des Wissens zur Fallproblematik

Mit Blick auf den Verlauf der untersuchten (Erst-)Gespräche zwischen den Sozialarbeitenden und ihrer Klientel lassen sich verschiedene Handlungssegmente (Kallmeyer, 2000) herausarbeiten, wobei für die Herstellung des Wissens zur Fallproblematik vor allem die Gesprächseröffnung sowie die Problemschilderung und Exploration von Bedeutung sind. Nachfolgend wird kurz darauf eingegangen, welche Bedeutung der Gesprächseröffnung für die interaktive Herstellung des Falles zukommt. Der Schwerpunkt der Ergebnisdarstellung liegt dann bei der Problemschilderung und Exploration.

Zur Bedeutung der Gesprächseröffnung für die interaktive Herstellung des Falles

Der Gesprächseröffnung kommt in allen untersuchten Gesprächen zunächst die Funktion zu, das Gespräch als organisational gerahmtes professionelles Gespräch mit einem bestimmten Zweck und Ziel zu konstituieren (Candlin & Sarangi, 2011; Drew & Heritage, 1992). Darüber wird die organisationale Einbettung der Herstellung des Falles angelegt, die Beziehungsgestaltung aufgenommen, die Rolle als Klient/in und Sozialarbeiter/in eingerichtet sowie der Einstieg zur Problemexploration inhaltlich vorbereitet.

³ Sämtliche mündliche Daten wurden in der Originalsprache (Schweizerdeutsch) transkribiert und Hinweise auf Personen und ihr Umfeld pseudonymisiert. Für die Darstellung und bessere Verständlichkeit der Publikation wurden die Transkriptionen nachträglich ins Schriftdeutsche übersetzt. Bei Begriffen, für die es keine zutreffende Übersetzung gibt, wurde jeweils der Originalausdruck stehen gelassen.

Im folgenden Transkriptausschnitt 1) beginnt der Sozialarbeiter der SPF den formellen Teil des Gespräches mit:

Transkript 1)

- 01 P1: (xxx xxx)(1.5) gut(.) dann (1.5) habe ich hier alles ((Rascheln, Knistern, eine leise Stimme zu hören, K1 spricht zu K2, ca. 8 Sek)) ja °h gut (2.0) im heutigen termin (-) würde es ja(.) darum gehen um um die klärung was was könnte so zusammenarbeit sein und bevor °h ihre seite(.) wir da ja //ausbreiten[K1 oder P2: mhm]\| wird denk ich ist es immer sinnvoll dass sie zwei drei worte auch vom °h vom gegenüber w_wissen da ist jetzt eine neue person drin und wer ist das //oder[K1: mhm]\| ähh so das dünkt mich schon noch wichtig ich °h äh(.) wohne mehr oder weniger grad da über der strasse °h äh habe zwei kinder die gehen in die schule
- 02 K1: mhm
- 03 P1: ähm und schaffe seit fünfzehn jahr äh im rahmen von familienbegleitungen (Schnalzen) da in K-stadt und umgebung
- 04 K1: <>p>mhm
- 05 P1: ähm ich bin selber sozialarbeiter(.) und sozialpädagog[...]

Die Charakterisierung der sprachlichen Merkmale seines Eröffnungszuges verweist unter anderem darauf, dass mit Blick auf den Fall noch kein klarer Sachverhalt vorliegt.⁴ Es bedarf einer Klärung im Gespräch, die angekündigt wird. Die sprachlichen Merkmale geben im Weiteren Hinweise darauf, dass es mit großer Wahrscheinlichkeit im Gespräch sowohl um die Klärung der zu bearbeitenden Probleme wie auch um die Klärung der darauf bezogenen Arbeit am Fall geht, und die beiden Klärungsprozesse in der Interaktion nicht analytisch getrennt hintereinandergeschaltet, sondern miteinander verwoben werden. Der Modus der Arbeit am Fall heißt »Zusammenarbeit«, was an der Stelle mit Blick auf die Herstellung des Falles auch eine Koproduktion vermuten lässt. Zudem zeigt sich auch in seinem sprachlichen Duktus eine Bereitschaft, auf die Anliegen und Interessen der Kindsmutter einzugehen, was sich bei der Analyse der Problemschilderung und Exploration bestätigen wird. Übergreifend kommt der vier Minuten umfassenden Gesprächseröffnung eine orientierende Funktion zu in Bezug auf: (1) den Handlungszweck des Gespräches und den groben Ablauf, (2) auf sich als (Fach-)Person

4 Für die ausführliche Feinanalyse vgl. Rüegger (2021).

inklusive Kompetenzdarstellung, (3) seine Arbeitsweise und einen Teil seiner normativen Haltung, und seine (4) Vorstellungen bzgl. der Zusammenarbeit und seine Erwartungen an die Klientin bezüglich ihrer Motivation und Veränderungsbereitschaft als unabdingbare Voraussetzung für diese Zusammenarbeit. Als sprachliches Mittel bzw. Praktik der Orientierung nutzt er Veranschaulichungsverfahren (z.B. eine Fitnessstudio-Metapher⁵), die an der Erfahrungswelt der Kindsmutter anschlussfähig sind. In diesen Veranschaulichungen kommt gleichzeitig eine Normalisierung bezüglich der Anspruchnahme von Familienbegleitung zum Ausdruck.

Durch die Art und Weise der kommunikativen Ausgestaltung dieser orientierenden Elemente werden potentiell günstige Bedingungen für die nachfolgenden Prozesse der Herstellung des fallrelevanten Wissens geschaffen. So kann zum Beispiel die Kompetenzdarstellung als Vater wie auch als Fachperson bei der Klientin ein vertrauensförderndes Potential entfalten. Alle genannten kommunikativen Aufgaben werden durch den Sozialarbeiter auf eine Weise bearbeitet, dass sie für die noch potentielle Klientin möglichst wenig achtungs- bzw. gesichtsbedrohend sind und den Aufbau der Arbeitsbeziehung im weiteren Sinne bzw. die Beziehungsebene der Fallkonstitution im Gespräch im engeren Sinne möglichst wenig belasten. Und nicht zuletzt zeichnet sich ab, dass sich sein Fokus in der Herstellung des Falles auf die Verhaltensebene der Mutter richtet (siehe Fitnessstudio-Metapher), deren Veränderungsmotivation er für die Fallarbeit eine große Bedeutung zuordnet. Die Problembereiche dürften mit großer Wahrscheinlichkeit bei ihr und nicht beim Kind verortet werden, was sich dann in der Analyse der Problemschilderung und Exploration bestätigt.

5 Er nutzt das Bild vom Fitnessstudio, um seine Vorstellungen ihrer Zusammenarbeit und ihrer jeweiligen Verantwortlichkeiten im Prozess der Fallarbeit (sie trainiert/er instruiert) zu veranschaulichen wie auch die Notwendigkeit intrinsischer Motivation der Klientin zur Veränderung zu thematisieren. Die Metapher ist aber auch Trägerin inhaltlicher Bedeutungen: Fitness bedeutet so etwas wie Fähigkeit, Tauglichkeit. An dieser Stelle bildet sich in der Gesprächsanalyse zum ersten Mal die Lesart, dass es dem Sozialarbeiter nicht zentral darum geht, das Kind und sein Verhalten zu verstehen, sondern der Mutter aufzuzeigen, wie sie mit dem Kind umgehen kann (fit sein/fit werden).

Problemschilderung und Exploration im Erstgespräch des »Fall Perrez«

Im Folgenden wird nun näher darauf eingegangen, wie der Sozialarbeiter mit der Kindsmutter und der Auftraggeberin (Frau Meier) ein Wissen darüber entwickelt, was die Fallproblematik ausmacht, die eine Intervention seitens der SPF erforderlich werden lässt. Entsprechend der methodischen Prämissen der objektiven Hermeneutik, dass die Anfangssequenzen von großer Bedeutung⁶ sind (Leber & Oevermann 1994), beginnt die Ergebnisdarstellung mit einer extensiveren Auslegung des Eröffnungszugs der Problemschilderung und Exploration. Weil im Beitrag nicht die Feinanalyse der ganzen Problemschilderung und Exploration dargestellt werden kann, werden die weiteren Ergebnisse zusammengefasst und nur noch exemplarisch am Datenmaterial illustriert. Dabei wird auf die Kernprozesse in der Herstellung von Fallwissen und die entsprechenden Praktiken des Sozialarbeiters fokussiert.

Zum Eröffnungszug der Problemschilderung und Exploration

Transkript 2)

- 33 P1: hm (2.0) also () ich denke das ist es mal so ein wenig kurz und bündig zusammengefasst
- 34 K1: mhmm
- 35 P1: und jetzt () wäre so ein wenig ihr ihrs ausbreiten von ihrer seite oder eurer seite °h ähm nn nn nja was sie brauchen und

Mit dem Redebeitrag in Z33 markiert der Sozialarbeiter der SPF den Abschluss der Gesprächseröffnung und kündigt mit der Äußerung »und jetzt (...) wär so ein wenig ihr ihrs ausbreiten von ihrer seite oder eurer seite« (Z35), was als nächstes folgt. Als Teil der von ihm produzierten Grenzmarkierung verweist die Äußerung auf die Eröffnung eines neuen Handlungssegmentes im Gesprächsverlauf und stellt zugleich den Eröffnungszug der Problemschilderung und Exploration in der Form einer impliziten Aufforderung dar.

6 Es wird damit argumentiert, dass (1) in einer Anfangssequenz die »folgenreiche Strukturierungsfunktion« von einer Praxis-Eröffnung enthalten ist und (2) diese erste Sequenzen besonders extensiv ausgelegt werden sollen, um möglichst rasch zu (noch spekulativen) Strukturhypothesen zu gelangen (Leber & Oevermann, 1994, S. 389).

Mit Blick auf die Ebene der Gesprächsorganisation markiert er, dass die Gesprächsführung und -steuerung auch zu Beginn dieses zweiten Handlungssegmentes bei ihm liegt. Die Binnenkonstruktion des Turns (Z35) lässt aber erwarten, dass er das Rederecht in der Problemexploration nun zunehmend abgeben wird, was sich dann in der Analyse des weiteren Verlaufs bestätigt.

Im nachfolgenden Prozess soll es um ein »*Ausbreiten ihrer Seite(n)*« gehen, was von ihm in der Gesprächseröffnung bereits orientierend angekündigt wurde und insofern jetzt zu erwarten war. Zudem gibt die Stelle erste Hinweise darauf, dass die relative Vorrangigkeit (vgl. Deppermann 2015) für das Einführen von fallrelevantem Fallwissen im sequenziellen Verlauf der Problemschilderung nicht von ihm beansprucht wird (vgl. Labov & Fanshel 1977), was sich auch auf der Ebene der Arbeitsbeziehung potentiell günstig auswirken könnte. Mit dem »*Ausbreiten von Seiten*« nutzt er erneut eine Metapher (im Sinne von bildlichem Sprechen) als Veranschaulichungspraktik. Es handelt sich um eine Metapher, die alltagsnah, verständlich und nicht von einer Fachsprache geprägt ist. Im Alltag wird etwas ausgebreitet, um einzelne Dinge (z.B. Waren bei einem Marktstand) oder Aspekte eines Zusammenhangs (z.B. im Rahmen einer Narration) zunächst einmal in den Blick zu bekommen.⁷ Es ist somit noch nicht klar und festgelegt, was der Fall ist.⁸ Mit den »*Seiten*« ist von ihm angesprochen, dass es unterschiedliche »*Seiten*« gibt oder zumindest geben kann und beide Berücksichtigung in der Produktion des Falles erfahren können. In der Äußerung des Sozialarbeiters ist aber inhaltlich zunächst noch unklar, was ausgebreitet und in den Blick kommen soll. Gedankenexperimentell wären zum Beispiel (1) verschiedene Sichtweisen auf den Fall und seine Problematik, oder auch (2) unterschiedliche Anliegen, die im Rahmen der sozialpädagogischen Familienbegleitung bearbeitet werden sollen, möglich. Mit dem angefügten »*ähm nn nja was sie*

7 An dieser Stelle lässt sich mit dem Bild des »Ausbreitens« auch die Lesart bilden, dass die nachfolgende Problemexploration die Form einer Orientierungsdiagnostik (Heiner, 2001) aufweisen könnte, was aber im Laufe der Sequenzanalyse verworfen werden musste.

8 Das ist hier interessant, da sich auch vorstellen lässt, dass der Fall, der ja bereits in einer ersten Etappe in der Sozialhilfe konstituiert und danach aufgrund beobachteter Probleme in der Erziehung an Frau Meier weitergereicht und modifiziert wurde, in seinen Ausprägungen und Merkmalen in der SPF weitgehend übernommen werden könnte. Mit dieser Eröffnungssequenz zeichnet sich jedoch ab, dass der Blick auf den Fall und das fallrelevante Wissen nochmals geöffnet wird.

brauchen« richtet sich der sprachlich konstituierte Fokus der Fallkonstitution dann auf ein aus der Perspektive der Klientin⁹ formulierter Bedarf auf ihre Anliegen, allenfalls auch schon auf konkrete Unterstützungsleistungen der SPF die aus ihrer Perspektive einen Nutzen darstellen könnten. Darin zeigt sich, schon wie in seiner Gesprächseröffnung, diese Orientierung an den Interessen der Klientin, womit in der interaktiven Fallkonstitution zugleich auch die Ebene der Arbeitsbeziehung tangiert wird.

In der Ausgestaltung seines »recipient design« (vgl. Hitzler 2013), also des Adressatenzuschnitts der Äußerung, ist auffällig, dass er hier nicht nur von »*ihrer Seite*«, also der Seite der Klientin spricht, sondern sprachlich die Möglichkeit mehrerer Seiten produziert. Das zeigt sich ein erstes Mal bei »*ihr ihrs*« (vgl. Z35; was in einer zweiten Leseart auch als grammatisch Verbesserung zu lesen ist) und wird dann noch deutlicher bei »*ihrer Seite oder eurer Seite*«. Mit *ihrere* und *eure* sind mit dieser Ankündigung beide anwesenden Frauen adressiert. Dies ist insofern von Bedeutung, da er damit hier im Ausgangspunkt der nachfolgenden Problemschilderung und Exploration die Kindsmutter und die in ihrer Funktion als Auftraggeberin anwesende Sozialarbeiterin (Frau Meier) als Gesprächsteilnehmerinnen auf die gleiche Ebene setzt. Er eröffnet die Möglichkeit, dass sich beide Adressatinnen im Weiteren als gleichberechtigte Gesprächsteilnehmerinnen angesprochen sehen. Obwohl er antizipiert, dass es möglicherweise verschiedene »Seiten« geben könnte, weist er Frau Meier in ihrer Rolle als Expertin für Kinder- und Erziehungsfragen mit dem Eröffnungszug der Problemschilderung und Exploration gegenüber der Klientin keine höhere Position und keinen höheren epistemischen Status innerhalb der Fallkonstitution zu, was sich dann im weiteren Gesprächsverlauf weiter verdichten wird.

⁹ Es lässt sich aber nicht ausschließen, dass dieses »sie« in der zweiten Person Mehrzahl formuliert ist und somit den Bedarf der Klientin wie auch jener von Frau Meier adressiert. Die Analyse des weiteren Verlaufs wird dann aber zeigen, dass er sich insbesondere am Bedarf der Klientin orientiert und nicht von sich aus aktiv die Interessen und Anliegen von Frau Meier erkundet. Diese wird sich jedoch mit selbstgewähltem Rederecht immer wieder einbringen und richtet ihren Fokus weniger auf die Interessen der Klientin als auf jene des Kindes (Sicherung des Kindeswohls).

Zum Hervorbringen, Selektionieren, Relationieren und Etablieren von fallrelevantem Wissen

In weiteren Verlauf der Problemschilderung und Exploration lassen sich mehrere Subphasen identifizieren, in denen die »*Themen*« des Falles interaktiv hergestellt werden. Die Orientierung des Sozialarbeiters liegt vor allem bei den Anliegen und Interessen der Klientin. Zusammengefasst zeigen sich darin folgende Kernprozesse, die vom Sozialarbeiter kommunikativ bearbeitet werden:

- Aktivierung von Sachverhaltsdarstellungen der Klientin zu den Problemen ihrer Lebensführung (Hervorbringen von Wissen zum Fall)
- »Sondierung« von möglichen bearbeitbaren Problembereichen, ihrer nochmaligen Entfaltung mit anschließendem »Zuschnitt« bzw. der »Dimensionierung« des Falles im Sinne eines Aufgreifens wie auch Weglassen bestimmter Aspekte aus den Erzählungen eigenerlebter Erfahrungen der Klientin und deren
- Transformation in Kategorien der Profession und zugleich der Organisation (Relationieren unterschiedlicher Wissensformen/-bestände zum Fall) sowie
- die Überprüfung und Herstellung eines gemeinsamen Commitments bezüglich der zu bearbeitenden Fallthemen und der Ziele der Fallarbeit (Etablieren des fallrelevanten Wissens)

Diese Hervorbringung von Wissen zum Fall durch die Klientin unterstützt er, indem er

- ihr immer wieder ein extensives Rederecht einräumt und in die Rolle des Zuhörers geht,
- dabei kurze Rückmeldesignale produziert und so die Sachverhaltsdarstellungen der Klientin fortlaufend quittiert und unterstützt, z.B. indem er Aufmerksamkeit (»mhm«, »ja«) zeigt, Bestätigung signalisiert (»ja ja«), ein Verständigungsproblem markiert (»hm?«), etwas gliedert im Sinne von »bis jetzt kann ich folgen« (»okay«) oder sichernde Rückmeldung produziert im Sinne von »ist es das, was sie ausdrücken wollen?«.

Innerhalb ihrer ausgedehnten Sachverhaltsdarstellungen signalisiert er regelmäßig sein inhaltliches Verstehen. Solche Verstehensdokumentatio-

nen (vgl. Deppermann, 2010) zeigen sich, wenn er bspw. die Formulierung der Klientin im Originalton übernimmt, Turnvervollständigungen oder Schlussfolgerungen produziert.

In ihren ausgedehnten Sachverhaltsdarstellungen berichtet und erzählt die Klientin¹⁰ über ihre schwierige Wohnsituation, präsentiert aber in diesem Zusammenhang ein ganzes Problembündel rund um Gewalterfahrungen aus früheren Beziehungen, Verhaltensweisen des Kindes, Trennung vom Kindsvater, Herausforderungen des Zusammenlebens mit ihrem neuen Freund und dessen Mutter sowie zu ihrer gesundheitlichen Situation. In dem so vorbeiziehenden kommunikativen »Fluss« von Wissen, der sich in ihrer Erzählung zeigt, sondiert der Sozialarbeiter der SPF nach möglichen bearbeitbaren Problembereichen, wie an folgendem Ausschnitt im Gesprächsverlaufs illustriert wird:

Der Sozialarbeiter hört ihren Erzählungen betreffend der schwierigen Wohnsituation zu, reagiert aber bisher nicht auf ihr implizit adressiertes Anliegen, nämlich nach Hilfe bei der Wohnungssuche. Die Klientin produziert nun mit Blick auf ihre Haupterzählkette (Schütze, 1984) eine kurze Hintergrundkonstruktion in der Form einer Rückblende in die Vergangenheit. Etwas diffus führt sie ein (ab Z73), dass ihr Sohn in ihrer Vergangenheit bzw. seiner Kindheit schon genug »miterleben« musste, dass sie »viel früher hätte bremsen müssen« und sie »nicht weitermachen« möchte, weil er jetzt in seinem Alter viel mehr »mitbekäme«. Indem sie nichts über weitere beteiligte Personen, Sachverhalte oder Ereignisverkettungen ausführt, bleibt für die Zuhörenden unklar, was der Sohn miterlebt hat. Im Kontext der bisherigen Problemschilderung ist jedoch naheliegend, dass es sich um Situationen mit heftigeren Streitigkeiten und eventuell auch Tätilichkeiten handelte. Diese früheren Erfahrungen des Sohnes stellt sie dann in einen Zusammenhang mit seinen aktuellen ängstlichen Verhaltensweisen und äußert Befürchtungen hinsichtlich des zunehmenden Rückzugs des Sohnes und dass er sich nicht mehr berühren lasse. Das illustriert sie in folgendem Transkript Ausschnitt 3) an einem Beispiel:

¹⁰ Zu den Praktiken und Strategien ihrer Problemschilderung vgl. Rüegger (2021).

Transkript 3)

79 K1: also das heisst wenn ich jetzt zum beispiel
 80 K2: ((Kinderlaut unverständlich))
 81 K1: ihm etwas sage (.) du los du darfst das jetzt zum beispiel nicht
 82 P1: //mhm[((Kinderlaut))]\\
 83 K1: der macht dann so (.) macht sich klein und sagt er habe angst
 84 P1: ja
 85 K1: //das[P1: ähäh]\\ hat er noch //nie gemacht[K2: ((dreinreden; unverständlich))]\\
 86 P1: ähäh ähäh (-)
 87 K1: meine angst ist wirklich dass er nachher (-) ganz in einer ecke ist// und [K2:((Kinderlaut))]\\(.) sich nicht mehr berühren lässt und so das will ich nicht
 88 P1: ja
 89 K1: drum hab ich gesagt muss so schnell wie möglich entweder eine wohnung
 90 P1: ja (1.0)
 91 K1: etwas anderes WO ER sich zurückziehen kann
 92 P1: jä
 93 K1: oder oder auch ich//so[P1: ähäh]\\ °h ja
 94 P1: und (.) ihr sohn hat selber schon jetzt gewalt erfahre <<oder>>

Der erwähnten Hintergrundkonstruktion kommt die Funktion, ihre Begründung für die Notwendigkeit einer Wohnung nochmals zu plausibilisieren und argumentativ zu stärken, indem sie die negativen Auswirkungen der aktuellen Wohnsituation auf die kindliche Entwicklung des Sohnes zu veranschaulichen versucht. Mit dem kurzen Ausschnitt wird gleichzeitig deutlich, dass der Sozialarbeiter auf der Grundlage der Problemschilderungen der Klientin eine Hypothese bildet und zu deren Überprüfung die darauf bezogene geschlossene Frage »und ihr sohn hat selber schon jetzt gewalt erfahre« stellt (Z94). Er reagiert an dieser Stelle nicht auf das Wohnungsanliegen (Z89).¹¹ Vielmehr reagiert er in dem Fluss von Wissen zum Fall selektiv auf einen bestimmten Aspekt und fasst das von ihr zuvor nur angedeutete Ge-

¹¹ Im späteren Verlauf wird er mit der Begründung dafür nicht zuständig zu sein das Thema der Wohnungssuche aus dem Prozesse der Herstellung des fallrelevanten Wissens ausklammern.

schehen mit der Kategorie »Gewalterfahrung des Kindes«. Diese Kategorie verweist zugleich auf sein (Fach-)Wissen. Obwohl er eine geschlossene Frage formuliert, ist sie nun indirekt aufgefordert, den diffus gebliebenen Teil ihrer Erzählung weiter auszuführen. Sie reagiert in präferierter Weise, wie die folgende Sequenz (Transkript 4) zeigt:

Transkript 4)

- 95 K1: ähm er () selber nicht aber er hats einmal //mitbekommen[P1:(xxx xxx)]\\ wo //ich
- 96 P1: mitbekommen //wie sss [K1: ja () wo der vater auf]\\
- 97 K1: mich ist
- 98 P1: //okee[K1: ja]\\
- 99 K1: also nicht gerade direkt los aber ähmm zweimal () ins gesicht //geschlagen [((knatterndes Geräusch von Spielzeug))]\\ und so das hat er mitbekommen
- 100 P1: mhmm
- 101 K1: *h ähm aber er ist damals noch recht ()klein gewesen aber trotzdem ()mitbekommen //hatters[P1: ja]\\
- 102 P1: mhmm

Indem sie auf seine Frage hin mit ihrem nachfolgenden Redebeitrag (Z95-Z101) die Gewalterfahrung zwar etwas abschwächt, jedoch nicht explizit zurückweist, zeigt sich ein wie beiläufiger Verständigungsprozess darüber, dass es dieses Miterleben von Gewalt gab. Dieser Aspekt der Problemschilderung der Mutter wird (in Anwesenheit des Kindes), wie dargestellt, selektiv durch den Sozialarbeiter herausgegriffen, in die Kategorie »Gewalterleben« transformiert und im interaktiv-relationalen Prozess der Herstellung des Falles als Teil des fallrelevanten Wissens etabliert. Die ebenfalls anwesende Auftraggeberin schaltet sich hier (noch) nicht in diese Prozesse der Fallkonstitution ein. Es lässt sich an der Stelle die Hypothese bilden, dass diese Kategorie seinem Fachwissen entspringt und die möglichen Folgen der Gewalterfahrung auf das aktuelle familiäre Zusammenleben zugleich als bearbeitbarer Problembereich in seinem organisationalen Zuständigkeitsbereich liegt. Diese Hypothese hat sich in der weiteren Analyse zunehmend verdichtet und wird hier mit dem Beispiel »Grenzen setzen« nochmals illustriert:

Die Klientin erzählt an der Stelle von der Trennung von ihrem Ehemann, dem Scheidungsverfahren sowie der möglichen Ausweisung des Ehemannes aus der Schweiz als Folge einer Straftat. In diesem Zusammenhang führt sie aus, dass der gemeinsame 3-jährige Sohn immer wieder nach seinem Vater verlange, den er seit drei Monaten nicht mehr gesehen habe. Gemäß ihrer Darstellung erklärt sie dem Sohn dann jeweils, warum das nicht gehe,¹² was sie wieder an einem Beispiel (Transkript 5) illustriert:

Transkript 5)

- 165 K1: ähm dann kann ich wirklich sagen du los [hör mal] es geht nicht ich hab () wenn ich sage zum beispiel () jetzt er hat gestern gehen wollen [zum Vater] °h habe ich gesagt du los mami hat kein geld wir können nicht gehen °h vielleicht gehen wir morgen () okay (-) dann hat er s () aber wenn ich jetzt so sage dann versteht er's nicht dann beginnt er () darf ich bitte bitte und dann beginnt er zu gränne [weinen, je nach Dialekt mit einer Konnotation von Trotz] und dann (-) //ja weiss ich[P1: hm hm]\ meistens nicht was ich dann//soll[P1: mhmm]\ machen bei der situation
- 166 P1: °h dort geht's ja auch um s thema grenzen setzen
- 167 K1: ja //und dort[P1: beim kind]\ bin ich recht //das kann ich nicht[P1: sind sie nicht]\
- 168 P1: das ist //nicht[K1: nein]\ so ihre stärke
- 169 K1: nein(-) //das[P1: okay]\ ist mein einziges kind das kann ich nicht

Interaktiv wird hier von ihm die Kategorie »*Grenzen setzen*« eingeführt (Z166). Diese Deutung schließt inhaltlich zwar nicht passgenau an der Erzählung der Klientin an, wird aber von ihr oder von Frau Meier auch nicht abgewiesen und die Klientin nimmt aktiv an der interaktiven Etablierung (Z167, Z169) dieses Fallthemas teil. Dann fragt er indirekt nach, ob sie das lernen möchte und konstatiert in diesem Zusammenhang »*konsequenter sein*« (Z188) als weiteres Thema, was von ihr ebenfalls kurz mit einem »ja« (Z189) bestätigt und darüber erneut interaktiv etabliert wird. Hierbei fällt auf, dass sowohl das Setzen von »*Grenzen*« bzw. der »*Umgang*« mit Grenzverletzungen sowie die Stärkung der Eltern bei »*konsequenteren*« Verhalten im Zusammenleben mit

¹² Sie erklärt ihm aber nicht wirklich, warum sie den Kontakt meidet. Vielmehr schiebt sie gegenüber dem Kind andere Gründe vor (Z165).

den Kindern auf der Webseite dieser SPF-Organisation wortwörtlich als bedeutsame Unterstützungsangebote dieser SPF aufgeführt sind.

Wie an diesem Beispiel »Grenzen setzen« deutlich wurde, wird das hervorgebrachten Wissen der Klientin und ihre Eigentheorien im interaktiven Geschehen durch den Sozialarbeiter selektiv aufgegriffen, mittels Fachwissen dimensioniert und reformuliert, so dass diese Herstellungsleistung den Fall zugleich in die organisationale Zuständigkeit und vorhandene Formen der Fallbearbeitung passen lassen (Becker-Lenz, Gautschi & Rüegger, 2015).¹³

Durch diese Praktik der Selektion und das damit verbundene implizite Weglassen oder auch explizite Ausklammern anderer Aspekte, wird das von der Klientin hervorgebrachte lebensweltliche Wissen sozusagen zugeschnitten, dimensioniert und mittels seinem theoretischem Beschreibungs- und Erklärungswissen in Kategorien der Profession und Organisation übersetzt und reformuliert. In kooperativ verlaufenden Verständigungsprozessen zwischen dem Sozialarbeiter und der Klientin wird es wie dargestellt als ein gemeinsam ausgewiesenes relevantes Fallwissen etabliert, selbst dort, wo seine Deutungen inhaltlich nicht wirklich an ihren Erzählungen anschließen (siehe Beispiel »Grenzen setzen«). Nicht selten verläuft diese interaktive Etablierung des fallrelevanten Wissens wie beiläufig. Inhaltlich fällt auf, dass er entgegen ihrer Problempäsentation, in der sie oft die Verhaltensweisen des Kindes problematisiert, nicht das Verhalten des Sohnes zum Problem macht. Vielmehr liegt seine Perspektive bei der Herstellung des Falles beim Verhalten der Mutter im Umgang mit ihrem Sohn. Sein Fokus der Problemeinschätzung liegt im ganzen Gespräch auf der aktuellen Situation. Objektive Daten, bspw. Verwandtschaftsbeziehungen, werden von ihm nicht detailliert-systematisch erhoben und biographische Verläufe als Teil des Wissens zum Fall werden in diesem Gespräch nicht exploriert, obwohl sie mit Hintergrundkonstruktionen in ihren Erzählungen immer wieder Ansatzpunkte dazu sichtbar macht. Innerhalb des Erstgespräches zeigt sich nur eine Stelle, an der der Sozialarbeiter von sich aus eine zusätzliche Fallthematik und entsprechende Veränderungsmöglichkeiten einbringt. Diese Thematik (Ermöglichung der Aufrechterhaltung der Beziehung vom Kind zum Vater) wird von der Klientin nicht aufgegriffen. Er insistiert nicht darauf und das Thema wird in der Prozessierung des Falles auf ihr Wirken hin

¹³ Das zeigt sich dann am Material auch nochmals beim von ihm konstatierten Thema »Bindung«.

ausgeklammert. Während sich sein Vorgehen vor allem an den Interessen und Anliegen der Kindsmutter orientiert, versucht die institutionelle Auftraggeberin (Frau Meier) an verschiedenen Stellen den Fokus auf das Kind und das Kindeswohl lenken. Sie kann sich aber im Prozess nicht durchsetzen. Das Kind und seine Anliegen (z.B. seinen Vater sehen zu können), werden nicht aktiv einbezogen. Für das Kind stellt sich die Problemschilderung und Exploration als ein »Reden-über« als ein »Reden-mit« dem Kind dar. Das Ende der Problemexploration markiert der Sozialarbeiter durch eine Zusammenfassung der identifizierten und zu bearbeitenden Fallthemen. Obwohl sich im Handlungssegment bei beiden Sozialarbeitenden implizit wie explizit mehrere diagnostische Hypothesen zeigen, ist ein vertieftes Erklären und ein Fallverständen der identifizierten Problembereiche bzw. »Themen« nicht das Ziel dieses Erstgespräches. Gleichwohl sind herausgearbeiteten Problembereiche dann handlungswirksam in Bezug auf die nachfolgenden Interventionen der SPF (Rüegger, 2021).

Zusammenfassung und Diskussion

Ausgangspunkt des Beitrages war die These, dass der Fall in der Sozialen Arbeit im Ausgangspunkt der Hilfe nicht objektiv gegeben vorliegt, sondern in der Interaktion zwischen der Klientel und den Sozialarbeitenden hergestellt wird. Am Beispiel des Falles »Perrez« wurde beleuchtet, wie der Sozialarbeiter im Erstgespräch ein Wissen darüber entwickelt, was die Fallproblematik ausmacht, die Interventionen seitens der SPF erforderlich werden lassen. Wie deutlich wurde, lässt sich die Herstellung des untersuchten Falles und des fallrelevanten Wissens charakterisieren als ein »Ausbreiten von Seiten« und »Sondieren von Themen« mit einer starken Orientierung des Sozialarbeiters an den Anliegen der Kindsmutter gegenüber den Anliegen der Auftraggeberin, deren Fokus stärker beim Kindeswohl liegt. Damit wird ein grundsätzliches Dilemma in der Herstellung des Falles und der Frage angemessener Hilfe sichtbar: Wessen Interessen bzw. wessen Wohl steht im Zentrum (bspw. Interessen Eltern vs. Kindeswohl)?

Im Weiteren zeigte sich, dass auf der Basis der Problemschilderungen der Klientin durch eine selektive Thematisierung und De-Thematisierung einzelner Aspekte durch den Sozialarbeiter der Fall als Fall für die SPF in bestimmter Weise hergestellt wird. Dabei wurden implizit wie explizit auch

konkrete Anliegen der Klientin ausgeklammert und nicht einer Hilfe zugeführt. Mit Blick auf den eingangs erwähnten Diagnostikfachdiskurs zeigen sich im Vorgehen des Sozialarbeiters Momente der Aushandlung, die sich mit Momenten einer Expertendiagnostik abwechseln (Rüegger, 2021). Die Falldeutungen selber werden wieder einer Verständigung und Aushandlung zugeführt. Bezuglich der diskutierten Verschränkung von Wissensformen erinnert sein Vorgehen an die Arbeiten von Dewe (2012) und dessen Vorstellung der Relationierung von unterschiedlichen Wissensbeständen, die von den Professionellen im Hinblick auf die Frage der praktischen Problemlösung aufeinander bezogen werden. Hierbei verweist das Fallbeispiel auf die Dominanz von organisationalem Wissen, wobei sich in Bezug auf die Frage nach der Verschränkung der verschiedenen Wissensformen auf der Mikroebene der Interaktion zwei Prozesse identifizieren lassen:

- Im Kernprozess des Selektionierens von Fallwissen aus den Problemschilderungen der Klientin wird mittels organisationsspezifischer Fallschablonen vorselektiert, welche Aspekte aus dem Wissen der Klientin von dem Sozialarbeiter überhaupt einer Relationierung von Wissen zugeführt werden (Vorselektion von Fallwissen in organisationsspezifischen Fallschablonen).
- Im Anschluss daran zeigt sich im Kernprozesses des Verschränkens und Relationierens des Wissens der Klientin mit den Wissensformen des Sozialarbeiters ein subsumptionslogisches Vorgehen. In der Falldeutung wird eine organisationsbezogene Problemwahrnehmung auf der Basis einer oberflächlichen Deutung (siehe Beispiel »Grenzen setzen«) sichtbar, worüber ein Passungsverhältnis von der Fallproblematik und den Hilfsangeboten der Organisation erzeugt wird.

Im Fallbeispiel zeigt sich also, wie durch den organisationalen Kontext vorstrukturiert wird, was von dem Sozialarbeitender aus dem lebensweltlichen Wissen der Klientin überhaupt einer Relationierung zugeführt und somit zum Gegenstand der Hilfe gemacht wird. Ein reflexiver Umgang mit diesen Kernprozessen und Praktiken in der interaktiven Herstellung von Fallwissen, eine entsprechende Sensibilisierung der entsprechenden Herausforderungen professionellen Handelns und darüber eine bewusstere Gestaltung von organisational gerahmten diagnostischen Prozessen in der Sozialen Arbeit ist für eine professionalisierte Praxis unabdingbar. Die Herstellung des Fal-

les und seiner Problematik, die sich in Fallakten und Dokumenten (z.B. zu Händen von Behörden) als fallrelevantes Wissen materialisiert, kann sich in der weiteren Prozessierung des Falles relativ stabil halten (Rüegger, 2021). Dies ist insbesondere von Bedeutung, da die Bestimmung des Falles nicht nur bei der Entscheidung über die Aufnahme/Abweisung von Klienten/Klientinnen von Bedeutung ist, sondern die weitere Fallbearbeitung (als Hilfe wie auch Kontrolle) auch inhaltlich steuert und allenfalls auch irreversible Verläufe produziert und Klienten/Klientinnen in mehr oder weniger langen Karrieren festhält und eventuell gar Verlaufskurven des Erleidens mitproduziert (Bommes & Scherr, 2012; Schütze, 1996).

Literatur

- Ackermann, T. (2021). Risikoeinschätzungsinstrumente und professionelles Handeln im Kinderschutz. *sozial extra*, 45, 42-48.
- Ader, S. (2006). *Was leitet den Blick? Wahrnehmung, Deutung und Intervention in der Jugendhilfe*. Weinheim: Juventa.
- Bastian, P., Schrödter, M., Becker-Lenz, R., Gautschi, J., Grosse, M., Hunold, M., & Rüegger, Cornelia (2018). Bauchgefühle in der Sozialen Arbeit. In Kommission Sozialpädagogik (Hg.), *Wa(h)re Gefühle? Sozialpädagogische Emotionsarbeit im wohlfahrtsstaatlichen Kontext* (S. 128-140). Basel: Beltz Juventa.
- Bauer, P. (2010). Organisatorische Bedingungen der Fallkonstitution in der Sozialen Arbeit. Ein Literaturbericht. *Zeitschrift für Pädagogik*, 56(2), 249-266.
- Bauer, P. (2011). Die Bedeutung der Organisation im Prozess der Fallkonstitution. *Kontext*, 42(1), 29-44.
- Becker-Lenz, R., Gautschi, J., & Rüegger, C. (2015). Nicht-standardisiertes Wissen und nicht-methodisiertes Können in der sozialen Diagnostik. Einblick in eine empirische Analyse im Feld der Kinder- und Jugendhilfe. *neue praxis. Zeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Sozialpolitik*, 45(3), 270-279.
- Becker-Lenz, R., Gautschi, J., & Rüegger, C. (2017). Die Bedeutung von nicht-standardisiertem Wissen in der Diagnostik Sozialer Arbeit – Eine Fallanalyse zu »Erfahrungswissen« und »Spüren« in einem Fall aus dem

- Kinderschutz. In H. Messmer (Hg.), *Fallwissen. Wissensgebrauch in Praxiskontexten der Sozialen Arbeit* (S. 115-154). Opladen: Budrich.
- Böhnisch, L., & Lösch, H. (1998). Das Handlungsverständnis des Sozialarbeiters und seine institutionelle Determination. In W. Thole, M. Galuske, & H. Gängler (Hg.), *KlassikerInnen der Sozialen Arbeit* (S. 367-382). Neuwied, Kriftel, Berlin: Luchterhand.
- Bommes, M., & Scherr, A. (2012). *Soziologie der Sozialen Arbeit. Eine Einführung in Formen und Funktionen organisierter Hilfe*. Weinheim: Beltz Juventa.
- Busse, S., Ehlert, G., Becker-Lenz, R., & Müller-Hermann, S. (Hg.). (2016). *Professionalität und Organisation*. Wiesbaden: Springer VS.
- Candlin, C., & Sarangi, S. (2011). Professional and organizational practice: a discourse/communication perspective. In C. Candlin & S. Sarangi (Hg.), *Handbook of Communication in Organisations and Professions* (S. 3-58). Amsterdam: Mouton de Gruyter.
- Cedersund, E., & Säljö, R. (1994). Running a bit low on money. Reconstructing financial problems in the social welfare interview. In W. M. Sprondel (Hg.), *Die Objektivität der Ordnungen und ihre kommunikative Konstruktion* (S. 226-260). Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Deppermann, A. (2010). *Verstehen in professionellen Handlungsfeldern*. Tübingen: Narr.
- Deppermann, A. (2015). Wissen im Gespräch: Voraussetzung und Produkt, Gegenstand und Ressource In *LiSt – Interaction and Linguistic Structures*, 57. Verfügbar unter: www.inlist.uni-bayreuth.de/issues/57/inlist57.pdf. [11.05.2021]
- Dewe, B., Ferchhoff, W., & Radtke, F.-O. (1992). *Erziehen als Profession. Zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern*. Opladen: Leske und Budrich.
- Dewe, B., Ferchhoff, W., Scherr, A., & Stüwe, G. (2001). *Professionelles soziales Handeln. Soziale Arbeit im Spannungsfeld zwischen Theorie und Praxis*. Weinheim: Juventa.
- Drew, P., & Heritage, J. (1992). *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gautschi, J. (2021). *Urteile und Entscheidungen unter Unsicherheit in Kindeswohlabklärungen: Einflussfaktoren auf Fallbeurteilungen in einer multifaktoriellen, experimentellen Vignettenstudie*. Dissertation. Freiburg i.Br.: Pädagogische Hochschule Freiburg. Noch unveröffentlichte Dissertation.

- Hall, C., Juhila, K., Parton, N., & Pöso, T. (2003). *Constructing Clienthood in Social work and Human Services. Interaction, Identities and Practices*. London: Jessica Kingsley.
- Hansjürgens, R. (2018). *In Kontakt kommen. Analyse der Entstehung einer Arbeitsbeziehung in Suchtberatungsstellen*. Baden Baden: Tectum.
- Hasenfeld, Y. (1972). People processing organizations: an exchange approach. *American Sociological Review*, 37, 256-263.
- Haupert, B. (2007). Rekonstruktion und Intervention. Die Rekonstruktionsmethode als Grundlage der Professionalisierung Sozialer Arbeit. In I. Miethe, W. Fischer, C. Giebelser, M. Goblirsch, & G. Riemann (Hg.), *Rekonstruktion und Intervention. Interdisziplinäre Beiträge zur rekonstruktiven Sozialarbeitsforschung* (S. 61-79). Opladen: Budrich.
- Heiner, M. (2001). Diagnostik: psychosoziale. In H.-O. Otto & H. Thiersch (Hg.) *Handbuch Sozialarbeit/Sozialpädagogik* (S. 253-265). Neuwied: Luchterhand.
- Hitzler, S. (2013). Recipient design in institutioneller Mehrparteieninteraktion. *Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion*, 14, 110-132.
- Hochuli Freund, U., & Stotz, W. (2011). *Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit. Ein methodenintegratives Lehrbuch*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Holland, S. (2000). The assessment relationship: Interactions between social workers and parents in child protection assessments. *British Journal of Social Work*, 30(2), 149-163.
- Hüttemann, M. (2008). Was ist der Fall? Eine rekonstruktive Untersuchung diagnostisch relevanter Deutungsmuster von Fachkräften Sozialer Arbeit. *Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit*, 3(5), 32-56.
- Kallmeyer, W. (2000). Beraten und betreuen: zur gesprächsanalytischen Untersuchung von helfenden Interaktionen. *Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung*, 1(2).227-252.
- Klatetzki, T. (1993). *Wissen, was man tut. Professionalität als organisationskulturelles System. Eine ethnographische Interpretation*. Bielefeld: Böllert KT-Verlag.
- Klomann, V., Schermaier-Stöckl, B., Breuer-Nyhsen, J., & Grün, A. (2019). *Professionelle Einschätzungsprozesse im Kinderschutz*. Forschungsbericht Katholische Hochschule NRW, Abteilung Aachen.
- Kunstreich, T. (2003). Neo-Diagnostik – Modernisierung klinischer Professionalität? Ein Exposé für ein Methodenheft der Widersprüche. *Wider-*

- sprüche. Zeitschrift für sozialistische Politik im Bildungs-, Gesundheits-, und Sozialbereich, 23(88), 7-10.
- Kunstreich, T., Langhanky, M., Lindenberg, M., & May, M. (2004). Dialog statt Diagnose. In M. Heiner, Maja (Hg.), *Diagnostik und Diagnosen in der Sozialen Arbeit – ein Handbuch* (S. 26-39). Berlin: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge.
- Labov, W., & Fanshel, D. (1977). *Therapeutic discourse. Psychotherapy as conversation*. New York Academic Press.
- Leber, M., & Oevermann, U. (1994). Möglichkeiten der Therapieverlaufs-Analyse in der objektiven Hermeneutik. Eine exemplarisch Analyse der ersten Minuten einer Fokaltherapie. In D. Garz & K. Kraimer (Hg.), *Die Welt als Text. Zum Projekt einer hermeneutisch-rekonstruktiven Sozialwissenschaft* (S. 383-438). Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Maeder, C., & Nadai, E. (2004). *Organisierte Armut. Sozialhilfe aus wissenschaftssoziologischer Sicht*. Konstanz: UVK-Verlagsgesellschaft.
- Magnin, C. (2005). *Beratung und Kontrolle. Widersprüche in der staatlichen Bearbeitung von Arbeitslosigkeit*. Zürich.
- McLaughlin, A. M., Rothery, M., Babins-Wagner, R., & Schleifer, B. (2010). Decision-Making and Evidence in Direct Practice. *Clinical Social Work Journal*, 38(2), 155-163.
- Messmer, H., & Hitzler, S. (2007). Die soziale Produktion von Klienten. Hilfeplangespräche in der Kinder- und Jugendhilfen. In W. Ludwig-Mayrhofer, O. Behrend & A. Sondermann (Hg.), *Fallverständigen und Deutungsmacht. Akteure in der Sozialverwaltung und ihre Klienten* (S. 41-74). Wiesbaden: Verlag Barbara Budrich.
- Müller, B. (1997). Bedeutung und Möglichkeit der Fallarbeit im sozialpädagogischen Studium. In G. Jakob & H.-J. von Wensierski (Hg.), *Rekonstruktive Sozialpädagogik. Konzepte und Methoden sozialpädagogischen Verstehens in Forschung und Praxis* (S. 209-222). Weinheim: Juventa.
- Oevermann, U. (2009). Die Problematik der Strukturlogik des Arbeitsbündnisses und der Dynamik von Übertragung und Gegenübertragung in einer professionalisierten Praxis von Sozialarbeit. In R. Becker-Lenz, S. Busse, G. Ehlert, & S. Müller (Hg.), *Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven* (S. 113-142). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Oevermann, U., Allert, T., Konau, E. & Krambeck, J. (1979). Die Methodologie einer ›objektiven Hermeneutik‹ und ihre allgemeine forschungslogische

- Bedeutung für die Sozialwissenschaften. In: H.-G. Soeffner (Hg.) *Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften* (S. 352-434). Stuttgart: Metzler.
- Röh, D. (2009). Klassifikation in der Sozialen Arbeit: Fluch oder Segen für die Professionalisierung. In P. Pantucek & D. Röh (Hg.), Perspektiven sozialer Diagnostik. Über den Stand der Entwicklung von Verfahren und Standards (S. 79-96). Wien: LIT.
- Rüegger, C. (2019). Die interaktive Produktion des »Falles« in der Sozialen Arbeit. Ein Blick auf kommunikative Prozesse und Praktiken im Ausgangspunkt (nicht)erwünschter Veränderungsprozesse. In E.-M. Graf, C. Scarvaglieri & T. Spranz-Focasy (Hg.), *Pragmatik der Veränderung. Problem- und lösungsorientierte Kommunikation in helfenden Berufen* (S. 239-263). Tübingen: Narr Franke Attempo.
- Rüegger, C. (2021). *Fallkonstitution in Gesprächen Sozialer Arbeit. Prozesse und Praktiken der organisationalen und interaktiven Produktion des Falles*. Wiesbaden: Springer.
- Rüegger, C., Becker-Lenz, R. & Gautschi, J. (2019). Zur Nutzung verschiedener Wissensformen in der Praxis Sozialer Arbeit. Erkenntnisse aus einer empirischen Analyse. In L. Hollenstein & R. Kunz, (Hg.), *Kasuistik in der Sozialen Arbeit* (S. 53-71). Opladen: Barbara Budrich.
- Rüegger, C., Ormanns, Y., Becker-Lenz, R., Gautschi, J., & Rack, O. (2017). Gefährdungsmeldungen bezüglich älterer Menschen im Erwachsenenschutz: wer meldet was und warum (nicht)? *Zeitschrift für Kindes- und Erwachsenenschutz*, 6, 475-493.
- Rüegger, C. (2017). Die interaktive Herstellung des Falles und seiner Problematik in Gesprächen der Sozialen Arbeit. Erste Ergebnisse einer empirischen Studie zu Prozessen der Fallkonstitution im Feld der Kinder- und Jugendhilfe. In H. Messmer (Hg.). *Fallwissen. Wissensgebrauch in Praxiskontexten der Sozialen Arbeit* (S. 155-200). Opladen: Barbara Budrich.
- Schallberger, P. (2011). Organisationale Selbstverständnisse und Diagnosepraxis in der Heimerziehung. Eine empirische Bestandsaufnahme. *sozialer sinn*, 12(2), 247-278.
- Schmidt, F. (2012). *Implizite Logiken des pädagogischen Blickes. Eine rekonstruktive Studie über Wahrnehmung im Kontext der Wohnungslosenhilfe*. VS Verlag für Sozialwissenschaften. Wiesbaden.
- Schütze, F. (1984). Kognitive Figuren des autobiographischen Stegreiferzählens. In M. Kohli, Martin & G. Robert (Hg.), *Biographie und soziale Wirk-*

- lichkeit: neue Beiträge und Forschungsperspektiven (S. 78-117). Stuttgart: Metzler.
- Schütze, F. (1996). Organisationszwänge und hoheitsstaatliche Rahmenbedingungen im Sozialwesen: Ihre Auswirkung auf die Paradoxien des professionellen Handelns. In A. Combe & W. Helsper (Hg.), *Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns* (S. 183-275). Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Silkenbeumer, M. & Thieme, N. (2019). Wer macht wen und was wie zum Fall? Rekonstruktionen zur Fallkonstitution und Kooperation sonder- und sozialpädagogischer Professioneller in inklusiven Schulen (FallKo). *Soziale Passagen*, 11(1), 205-208.
- Sommerfeld, P., Dällenbach, R., Rüegger, C. & Hollenstein, L. (2016). *Klinische Soziale Arbeit und Psychiatrie. Entwicklungslinien einer handlungstheoretischen Wissensbasis*. Wiesbaden: Springer.
- Stokes, J. & Schmidt, G. (2012). Child Protection Decision Making: A Factorial Analysis Using Case Vignettes. *Social Work*, 57(1), 83-90.
- White, Sue (2003). The social worker as a moral judge: blame, responsibility and case formulation. In: Hall, Christopher/Juhila, Kirsi/Parton, Nigel/Pöso, Tarja (Hg.). *Constructing Clienthood in Social work and Human Services. Interaction, Identities and Practices*. London: Jessica Kingsley. S. 177-192.
- Wolff, S. (1983). *Die Produktion von Fürsorglichkeit*. Bielefeld: AJZ-Druck und Verlag.