

| | | |
|------|---|----|
| | Vorbemerkung | |
| | EINLEITUNG | |
| 1. | ZUR INSTITUTION SOZIALAMT | 1 |
| 1.1. | Institution Sozialamt und sprachliches Handeln | 1 |
| 1.2. | Grundgedanken und Funktion der Sozialhilfe | 3 |
| 2. | ZIELE DER ANALYSE. BEMERKUNGEN ZUM WISSENSCHAFTSTHEORETISCHEN STANDORT UND ZUM METHODISCHEN VORGEHEN | 8 |
| 2.1. | Ziele der Analyse | 8 |
| 2.2. | Zum wissenschaftstheoretischen Standort | 9 |
| 2.3. | Methodisches Vorgehen | 10 |
| 3. | KORPUSBESCHREIBUNG | 12 |
| 3.1. | Korpus und Korpuserstellung | 12 |
| 3.2. | Repräsentativität | 14 |
| 3.3. | Personen | 14 |
| 3.4. | Natürlichkeit der Aufnamesituation | 16 |
| 3.5. | Problematik der teilnehmenden Beobachtung am Sozialamt | 16 |
| 4. | BESCHREIBUNGSKATEGORIEN | 18 |
| 4.1. | Dialogphasen und kommunikative Ziele | 18 |
| 4.2. | Dialogsteuerungsebene | 21 |
| 4.3. | Dialoghandlungsebene | 23 |
| 5. | VERSTEHEN UND VERSTÄNDIGUNG | 29 |
| 5.1. | Verstehen als Fremdverstehen | 29 |
| 5.2. | Verstehen und Verständigung | 31 |
| 5.3. | Methodische Bemerkungen zur Analyse von Verstehens- und Verständigungsprozessen | 33 |
| 5.4. | Sprecher- und Höreraktivitäten im Verständigungsprozeß | 34 |
| 5.5. | Verständigungshandeln am Sozialamt: Gesetzlich verankerte Ansprüche an den Verständigungsprozeß in den Sozialamtsgesprächen | 36 |
| 6. | BESCHREIBENDE ANALYSE DER HANDLUNGSABLÄUFE IN DEN SOZIALAMTSGESPRÄCHEN | 41 |
| 6.1. | Gesprächseröffnung | 41 |

| | | |
|----------|---|-----|
| 6.2. | Beschreibung der Handlungsabläufe in Phase I: Problemsichtungsphase | 43 |
| 6.2.1. | Exemplarische Analyse einer Problemsichtungsphase | 44 |
| 6.2.1.1. | Analyse der Problemsichtungsaktivitäten: Feststellen, inwieweit Hilfsbedürftigkeit im sozialhilferechtlichen Sinne vorliegt | 45 |
| 6.3. | Beschreibung der Handlungsabläufe in Phase II: Problemlösungsphase | 56 |
| 6.3.1. | Exemplarische Analyse einer Problemlösungsphase | 57 |
| 6.3.1.1. | Analyse der Problemlösungsaktivitäten: Problemlösungsangebot und Erläuterung der Voraussetzungen, unter denen eine Lösung möglich ist | 59 |
| 6.3.1.2. | Analyse der Problemlösungsaktivitäten: Formulierung eines Antrages | 69 |
| 6.3.1.3. | Analyse der Problemlösungsaktivitäten: Absicherung des hergestellten Konsens | 74 |
| 7. | ASPEKTE VERSTÄNDIGUNGSFÖRDERNDEN UND KOOPERATIVEN SPRACHHANDELNS AM SOZIALAMT | 82 |
| 7.1. | Den Bürger verstehen | 86 |
| 7.1.1. | Aufforderungen zur Bestätigung | 86 |
| 7.1.1.1. | Einverständnisabsicherung | 87 |
| 7.1.1.2. | Verstehensabsicherung | 88 |
| 7.1.1.3. | Verständnisabsicherung | 91 |
| 7.1.2. | Paraphrasen | 94 |
| 7.1.2.1. | Definition der Paraphrase | 95 |
| 7.1.2.2. | Indikatoren für Paraphrasenrelationen in impliziten und expliziten Paraphrasen | 95 |
| 7.1.2.3. | Die Begriffe rhetorische und rekonstruierende Paraphrase | 97 |
| 7.1.2.4. | Typen rekonstruierender Paraphrasen | 98 |
| 7.2. | Den Bürger zur institutionenrelevanten Kommunikation veranlassen | 111 |
| 7.2.1. | Aufforderungen mit der Erwartung einer Information | 111 |
| 7.2.1.1. | Aufforderung zur Explizierung | 112 |
| 7.2.1.2. | Aufforderung zur Konkretisierung | 114 |
| 7.2.1.3. | Aufforderung zur Spezifizierung/Differenzierung | 118 |
| 7.2.2. | Folgerungsrelationen | 121 |
| 7.3. | Direkte Formen der Verhinderung und Ausklammerung von institutionell relevanten Informationen | 129 |
| 7.4. | Dem Bürger den Verwaltungsprozeß durchschaubar machen | 138 |

| | | |
|----------|--|-----|
| 7.4.1. | Begründungs- und Argumentationsformen | 138 |
| 7.4.1.1. | Begründungen von Handlungsanweisungen durch institutionelle Daten | 141 |
| 7.4.1.2. | Begründungen von Handlungsanweisungen durch persönliche Daten | 146 |
| 7.4.1.3. | Begründungen von Antragsablehnungen durch institutionelle Daten | 153 |
| 8. | ASPEKTE VERSTÄNDNISFEINDLICHEN SPRACHHANDELNS: SPRACHLICHE UND NICHT-SPRACHLICHE MITTEL EINER DIREKTIVEN GESPRÄCHSFÜHRUNG | 162 |
| 8.1. | Nonverbale Verhaltensweisen und Hörersignale als Mittel einer direktiven Gesprächsführung | 163 |
| 8.1.1. | Nonverbale Verhaltensweisen | 163 |
| 8.1.2. | Simultansprechen, Unterbrechungen, Hörersignale | 166 |
| 8.2. | Paraphrasen und Schlußfolgerungen als Mittel einer direktiven Gesprächsführung | 167 |
| 8.3. | Abwimmelungs- und Immunisierungsstrategien: Argumentieren mit Denk- und Sprachschemata | 189 |
| 8.3.1. | Sprach- und Denkschemata - Versuch einer Systematisierung verschiedener Begriffe | 191 |
| 8.3.2. | Zur Funktion von Denk- und Sprachschemata in Argumentationen | 200 |
| 8.3.2.1. | Abwehren und Immunisieren durch Sprichwörter und Gemeinplätze | 204 |
| 8.3.2.2. | Abschwächen von Vorwürfen und Aufforderungen durch metaphorische Wendungen | 207 |
| 8.4. | Abwimmeln durch Persönlichkeitsurteile | 209 |
| 8.4.1. | Implizite Persönlichkeitstheorien | 209 |
| 8.4.2. | Ansätze zu einer impliziten Persönlichkeitstheorie in der Interaktion am Sozialamt | 212 |
| 8.5. | "Der Wahrheit auf den Grund gehen": Unterbrechungen, Aufforderungsbatterien und Unterstellungen als Mittel einer direktiven Gesprächsführung | 216 |
| 8.5.1. | Gesprächssteuerung durch Unterbrechungen und Aufforderungsbatterien | 217 |
| 8.5.2. | Unterstellungen | 224 |
| 8.5.2.1. | Gesprächssteuerung durch Unterstellungen | 226 |
| 9. | ZUSAMMENFASSENDE INTERPRETATION | 235 |
| 9.1. | Verbale und nonverbale Ausdrucksformen von Verstehens- und Verständigungsprozessen | 235 |

| | | |
|---|---|-----|
| 9.2. | Über den Zusammenhang von Sprache und Institution am Sozialamt | 236 |
| 9.3. | Anwendungsbezogenheit der linguistischen Analyse | 239 |
| NACHWORT - LINGUISTISCHE UNTERSUCHUNG DES GESPRÄCHSALLTAGS AM SOZIALAMT - EINE ZUSAMMEN- FASSUNG FÜR NICHT-LINGUISTEN | | 241 |
| Übersicht über die Transkriptionszeichen | | 250 |
| Literaturverzeichnis | | 251 |