

GESPRÄCHE IM AMT – EINE BLACK BOX 9

A. METHODISCHES VORGEHEN UND BESCHREIBUNG DER DATEN 19

1. ETHNOMETHODOLOGISCHE KONVERSATIONSANALYSE ALS FORSCHUNGSHALTUNG 21
2. KONVERSATIONSANALYSE INSTITUTIONELLER KOMMUNIKATION 23
3. MEMBERSHIP CATEGORIZATION ANALYSIS (MCA) 28
4. ANALYSESchritte 30
5. BESCHREIBUNG DES DATENMATERIALS 31

B. GESPRÄCHSSTRUKTURELLE PROBLEME UND INSTITUTIONELLE HERAUSFORDERUNGEN 35

1. WER SPRICHT MIT WEM? EINSTIEGE IN DIE INSTITUTIONELLE KOMMUNIKATION 37
 - 1.1 *Der Einstieg als strategischer Ort* 37
 - 1.2 *Kategorisierbarkeit von Kunden, Anliegen und ihren Bearbeitern* 40
 - 1.3 *Amtlichkeit und personale Beziehung* 53
 - 1.4 *Gespräche auf Einladung* 64
 - 1.5 *Jobcentergespräche als ‚schwache Situationen‘* 69
2. ZWISCHEN VERSTÄNDIGUNG UND ANORDNUNG: DIE FEINSTEUERUNG DES GESPRÄCHSCHARAKTERS 71
 - 2.1 *Der Vorschlag/das Angebot als interaktives Format* 72
 - 2.2 *Entscheiden und Befolgen* 77
 - 2.3 *Aufrechterhalten einer hilfreichen Fiktion* 81
3. ABSCHLÜSSE MIT/OHNE PERSPEKTIVE: GESPRÄCHSBEENDIGUNGEN 84
 - 3.1 *Regelmäßigkeit als organisatorische Leitlinie* 84
 - 3.2 *Die interaktive Organisation von Gesprächsbeendigungen* 85
 - 3.3 *Fortsetzung folgt: Gesprächsbeendigung als Verabredung* 87
 - 3.4 *Gesprächsbeendigung ohne Verabredung* 92
 - 3.5 *Zusammenfassung* 95

4.	VERGESCHLECHTLICHTE KATEGORISIERUNGEN UND IHRE PRAKTISCHEN ZWECKE	97
4.1	<i>Ein doppelter Blick</i>	97
4.2	<i>Thematischer Bereich 1: Heterosexuelle Norm und Paarbeziehung</i>	102
4.3	<i>Thematischer Bereich 2: Elternschaft und Gender</i>	109
4.4	<i>Thematischer Bereich 3: Berufliche Entscheidungsfindung</i>	123
4.5	<i>Vergeschlechtlichte Kategorisierungen für alle praktischen Zwecke</i>	134
C.	DER UMGANG MIT RECHTLICHEN VORGABEN	139
1.	DIE EINGLIEDERUNGSVEREINBARUNG	141
1.1	<i>Vereinbarung oder Zumutung?</i>	141
1.2	<i>Die Eingliederungsvereinbarung im Gesprächsverlauf</i>	143
1.3	<i>Einfach eine Aufgabe?</i>	152
2.	PRAKTIKEN DER (NICHT-)SANKTIONIERUNG	154
2.1	<i>Sanktion und Norm</i>	154
2.2	<i>Sanktionen in der Arbeitsverwaltung</i>	156
2.3	<i>Praktiken der (Nicht-)Sanktionierung</i>	159
2.4	<i>Sanktionierung für alle praktischen Zwecke</i>	178
2.5	<i>(Nicht-)Sanktionierung und ihre Rationalität</i>	182
D.	ELEMENTE DER GESPRÄCHSSITUATION: GERÄUSCHE UND GERÄTE	185
1.	ES KLINGELT	187
1.1	<i>Ungehörte und unerhörte Geräusche</i>	187
1.2	<i>Klingeln als Aufforderung</i>	189
1.3	<i>Klingeln als störende Unterbrechung</i>	192
1.4	<i>Klingeln als zu neutralisierende Unterbrechung</i>	194
1.5	<i>Erwartetes Klingeln</i>	196
1.6	<i>Klingeln als Hintergrundmusik</i>	198
1.7	<i>Klingeln als Aufforderung eines Kunden/einer Kundin</i>	200
1.8	<i>Klingeln als kommunikative Ressource</i>	204
1.9	<i>Potenzieller Eindringling und nutzbare Ressource – über die (Be-)Deutungen des Klingelns in der Beratungspraxis</i>	210

2.	MIT DEM PC IM GESPRÄCH.....	212
2.1	<i>Der PC als fremder Partner.....</i>	212
2.2	<i>Spielarten des ‚mit‘.....</i>	217
2.3	<i>Die zeitweise Verabschiedung des PC.....</i>	232
2.4	<i>Interaktion ‚mit‘ dem Computer? – Das ist wirklich ein Kunststück!</i>	235
E.	ZUSAMMENFASSUNG	239
1.	DEN FALL BEARBEITBAR HALTEN – GESPRÄCHE IM JOBCENTER.....	241
2.	GEORDNETHEITEN UND REGELMÄßIGKEITEN IM JOBCENTERGESPRÄCH....	242
3.	SICHERUNG DER BEARBEITBARKEIT VON FÄLLEN	246
	LITERATURVERZEICHNIS	251
	VERZEICHNIS DER AUTORINNEN UND AUTOREN.....	265