
Inhaltsverzeichnis

Teil I Ausgangspunkte, Stand der Forschung und Forschungsdesign

1 Einleitung	3
1.1 Ausgangslage und Erkenntnisinteresse	3
1.2 Zur Relevanz der Studie	6
1.3 Zum Aufbau der Arbeit	9
2 Der Fall als Fokus professionellen Handelns in der Interaktion	13
2.1 Der Fall – eine professionstheoretische Annäherung an den Fall als epistemisches Objekt von Professionen	14
2.1.1 Der Fall – eine erste Annäherung	14
2.1.2 Der Fall als epistemisches Objekt von Professionen	16
2.1.3 Ein erstes Resümee und theoretische Überlegungen zum fallkonstituierenden Blick der Sozialen Arbeit	26
2.1.4 Zum Wissen von Professionen	29
2.1.4.1 Annäherung an das Wissen von Professionsangehörigen	30
2.1.4.2 Systematisierungsvorschläge des professionellen Wissens	31
2.1.4.3 Transfer, Transformation, Relationierung? Zur Verschränkung der verschiedenen Wissensformen im professionellen Handeln	37
2.1.5 Professionelles Fallverstehen – Diagnostik in der Sozialen Arbeit als fallkonstituierendes Element	40
2.1.5.1 Rückblick auf den Diagnostik-Fachdiskurs in der Sozialen Arbeit	41

IX

2.1.5.2	Bestimmung des Falles in der Sozialen Arbeit – Positionen im Fachdiskurs	43
2.1.5.3	Zum aktuellen Diagnostik-Fachdiskurs	48
2.1.5.4	Verschränkung von Diagnostik und Arbeitsbeziehung	49
2.2	Fallkonstitution als interaktives Geschehen – eine interaktionstheoretische Annäherung an Gespräche als Ort der Herstellung von Fällen	50
2.2.1	Prozesse und Bedingungen der Fallkonstitution im Gespräch – eine erste Annäherung	50
2.2.2	Soziale Arbeit als Interaktion – Kommunikation unter den Voraussetzungen und Bedingungen von Organisationen	53
2.2.3	Interaktion als Kommunikation in Face-to-face-Beziehungen – Merkmale und Bedingungen aus der interaktionssoziologischen Perspektive von Erving Goffman	55
2.2.4	Kommunikatives Handeln in Gesprächen Sozialer Arbeit	58
2.2.4.1	Allgemeine Merkmale von Gesprächen und Ebenen der Interaktionskonstitution	59
2.2.4.2	Gesprächsphasen und Handlungsaufgaben	61
2.2.4.3	Gesprächseröffnungen in organisational gerahmten professionellen Gesprächen	62
2.2.5	Herstellung von Wissen im Gespräch	64
2.2.5.1	Einleitende Überlegungen zu alltagsweltlichen Formen der Kommunikation von Wissen	64
2.2.5.2	Sprachliche und interaktive Praktiken der Anzeige und Aushandlung von Wissen im Gespräch	66
2.3	Forschungsstand zu Prozessen der Fallkonstitution	71
2.3.1	Falldiagnostik in der Sozialen Arbeit – ein empirischer Blick	72
2.3.2	Professionelles Handeln in Organisationen Sozialer Arbeit – empirische Hinweise zur Fallkonstitution	76
2.3.3	Gespräche als Forschungsgegenstand Sozialer Arbeit – Die soziale Produktion von Fällen im Kontext institutioneller Kommunikation	78

2.3.4	Epistemische Praxis professionellen Handelns – ausgewählte Studien zu Prozeduren und Praktiken der Fallkonstitution in anderen Professionen	80
2.4	Zusammenfassung, Fragestellung und Ziele der Studie	82
2.5	Forschungsdesign	85
2.5.1	Untersuchungsfeld und Datenerhebung	85
2.5.2	Überlegungen zur Transkription	86
2.5.3	Fallauswahl	86
2.5.4	Methoden der Datenauswertung	87
Teil II	Empirische Ergebnisse zu den untersuchten interaktiven Fallkonstitutionen	
3	Fall 1: Der „Fall Gehrig-Gonzales“ – Eine Fallkonstitution im Kontext der Schulsozialarbeit	93
3.1	Einleitung	93
3.1.1	Objektive Daten zur Familie	93
3.1.2	Charakteristik der interaktiven Fallkonstitution – ein orientierender Überblick zu den Ergebnissen	94
3.2	Beschreibung des Gesprächskontextes	96
3.2.1	Zur organisationalen Ebene als konstitutiver Faktor der Fallherstellung: Funktion und Zuständigkeit der Schulsozialarbeit in M-Dorf	96
3.2.2	Zur diagnostischen Arbeitsweise des Sozialarbeiters als konstitutiver Faktor der Fallherstellung	100
3.2.3	Zum weiteren Fallverlauf	104
3.2.4	Interaktionseinbettung und Besonderheiten des untersuchten Gespräches	106
3.3	Interaktionsanalyse: Prozesse und kommunikative Praktiken der interaktiven Fallkonstitution	107
3.3.1	Gesprächseröffnung	108
3.3.1.1	Abstract Gesprächseröffnung	108
3.3.1.2	Zum Eröffnungszug der Gesprächseröffnung	109
3.3.1.3	Selektive Darstellung der familiären Vorgeschichte	114

3.3.1.4	Etablierung einer Hilfsbedürftigkeit und Bilanzierung der Fallgeschichte als „Geschichte der erfolgreichen Unterstützung“	120
3.3.2	Problemschilderung, Exploration und Verständigungssicherung	133
3.3.2.1	Abstract zur Problemschilderung und Exploration	133
3.3.2.2	Zum Eröffnungszug der Problemschilderung und Exploration	133
3.4	Zusammenfassung der Fallkonstitution	140
3.4.1	Prozesse und kommunikative Praktiken der interaktiven Fallkonstitution bzw. Modifikation	141
3.4.1.1	Gesprächseröffnung	141
3.4.1.2	Problemschilderung und Exploration	147
3.4.1.3	Ausblick	149
4	Fall 2: Der „Fall Perrez“ – Eine Fallkonstitution im Kontext der sozialpädagogischen Familienbegleitung	151
4.1	Einleitung	151
4.1.1	Objektive Daten zur Familie	152
4.1.2	Charakteristik der interaktiven Fallkonstitution – ein orientierender Überblick zu den Ergebnissen	152
4.2	Beschreibung des Gesprächskontextes	154
4.2.1	Zur organisationalen Ebene als konstitutiver Faktor der Fallherstellung: Funktion und Zuständigkeit der untersuchten sozialpädagogischen Familienbegleitung	154
4.2.1.1	Funktion der sozialpädagogischen Familienbegleitung – konzeptionelle Rahmung des Falls	154
4.2.1.2	Zum organisationalen Blick auf den Fall	155
4.2.2	Zur diagnostischen Arbeitsweise des Sozialarbeiters als konstitutiver Faktor der Fallherstellung	156
4.2.3	Spuren von Fallwissen in einem ersten Akteneintrag	158
4.2.4	Besonderheiten des untersuchten Gespräches	162
4.3	Interaktionsanalyse: Prozesse und kommunikative Praktiken der interaktiven Fallkonstitution im Erstgespräch	164
4.3.1	Zur Gesprächseröffnung	165

4.3.1.1	Abstract Gesprächseröffnung	165
4.3.1.2	Zum Eröffnungszug der Gesprächseröffnung – Orientierung zum Handlungszweck des „heutigen Termins“	166
4.3.1.3	Orientierung zu sich als (Fach)Person und zur Arbeitsweise	171
4.3.2	Problemschilderung, Problemexploration und Verständigungssicherung – Ein „Ausbreiten von Seiten“ und „Sondieren von Themen“ mit einer Transformation des Fallwissens in Kategorien der Profession und Organisation	177
4.3.2.1	Abstract zur Problemschilderung und Exploration	178
4.3.2.2	Zum Eröffnungszug der Problemschilderung und Exploration – Auftakt zum „Ausbreiten von Seiten“	178
4.3.2.3	Rollenklärung der Auftraggeberin und erste Informationen zum Fall	182
4.3.2.4	Zu den Prozessen der Hervorbringung, Dimensionierung und Kategorisierung von „Fallthemen“	185
4.3.2.4.1	Erste Problemschilderung und -präsentation der Klientin zu den Problemen des familiären Zusammenlebens – charakteristische Merkmale und Praktiken	185
4.3.2.5	Zum weiteren Gesprächsverlauf der Problemschilderung und Exploration und der interaktiven Herstellung von „Themenfeldern“	201
4.4	Zusammenfassung der Fallkonstitution	210
4.4.1	Prozesse und kommunikative Praktiken der interaktiven Fallkonstitution bzw. Modifikation	211
4.4.1.1	Gesprächseröffnung	211
4.4.1.2	Problemschilderung und Exploration	213

4.4.1.3	Ausblick und eine empirisch fundierte Randnotiz zur Bedeutung von „Freiwilligkeit“ in dieser Fallkonstitution	217
5	Fall 3: Der „Fall Suma“- Eine Fallkonstitution im Kontext eines Abklärungsdienstes im Kindesschutzbereich	221
5.1	Einleitung	221
5.1.1	Objektive Daten zur Familie	222
5.1.2	Charakteristik der interaktiven Fallkonstitution – ein orientierender Überblick zu den Ergebnissen	222
5.2	Beschreibung des Gesprächskontextes	224
5.2.1	Zur organisationalen Ebene als konstitutiver Faktor der Fallherstellung: Aufgaben des Abklärungsdienstes im Kindesschutzbereich	224
5.2.2	Zur diagnostischen Arbeitsweise des Sozialarbeiters als konstitutiver Faktor der Fallherstellung	231
5.2.3	Zum Ausgangspunkt der Fallkonstitution	236
5.2.4	Besonderheiten des untersuchten Gespräches	242
5.3	Interaktionsanalyse: Prozesse und kommunikative Praktiken der interaktiven Fallkonstitution	243
5.3.1	Gespracheroffnung	244
5.3.1.1	Abstract Gespracheroffnung	244
5.3.1.2	Zum Eröffnungszug der Gespracheroffnung – Vorstellung des Sozialarbeiters	245
5.3.1.3	Handlungskonstitution – Zweck und Ziel des Gespräches mit einer Engführung des KESB-Auftrages	247
5.3.1.4	Angebot einer Geheimhaltungsabmachung	251
5.3.2	Problemschilderung, Exploration und Verständigungssicherung	253
5.3.2.1	Abstract zur Problemschilderung und Exploration	253
5.3.2.2	Zum Eröffnungszug der „Problemschilderung und Exploration“ – Aufforderung zur Problemschilderung „Gründe zur Aufhebung Beistandschaft“	253

5.3.2.3	Zu den weiteren Prozessen der Hervorbringung, der Selektion und Etablierung von fallrelevantem Wissen	256
5.3.2.3.1	Problemschilderung der Kindsmutter zur Tätigkeit des Beistandes – charakteristische Merkmale und Praktiken	256
5.3.2.3.2	Zur weiteren Problemexploration	262
5.3.2.3.3	Zum weiteren Verlauf in der Problemschilderung und Exploration	271
5.4	Zusammenfassung der Fallkonstitution	280
5.4.1	Prozesse und kommunikative Praktiken der interaktiven Fallkonstitution bzw. Modifikation	282
5.4.1.1	Gesprächseröffnung	282
5.4.1.2	Problemschilderung und Exploration	286
5.4.1.3	Ausblick	292
6	Fallübergreifende Ergebnisse zu den Prozessen und Praktiken der Fallkonstitution	297
6.1	Zur Prozessierung des Falles innerhalb der Fallkonstitution – ein empiriebasiertes Phasenmodell	298
6.2	Zur Produktion des Falles in der Interaktion	301
6.2.1	Interessen der Klientel im Ausgangspunkt der interaktiven Fallkonstitution	301
6.2.2	Ablaufstruktur der Produktion des Falles in der Interaktion	301
6.2.2.1	Zur Gesprächseröffnung und ihrer Bedeutung für die interaktive Fallkonstitution	302
6.2.2.2	Zur Problemschilderung und Exploration – Kernprozesse in der Herstellung des fallrelevanten Wissens	305
 Teil III Fazit, Diskussion und Ausblick		
7	Wie wird der Fall zum Fall? Ein Fazit	311

8 Diskussion	319
8.1 Verortung der Ergebnisse im Diagnostik-Fachdiskurs	319
8.2 Zur Bedeutung der Organisation für die Prozesse der interaktiven Fallkonstitution	321
8.3 Die Arbeitsbeziehung als Ort des Vollzugs der interaktiven Fallkonstitution – Verschränkung von Diagnostik und Arbeitsbeziehung	322
8.4 Begrenzungen und Ausblick	325
Transkriptionsnotation	329
Literatur	333