

VERSTÄNDIGUNGSORIENTIERTE INTERAKTIONSANALYSE

*Theoretische Grundlagen und exemplarische Anwendung
eines praktischen Verfahrens zur Reflexion und Analyse
des professionellen Handelns Sozialer Arbeit*

VERSTÄNDIGUNGSORIENTIERTE
INTERAKTIONSANALYSE

*Theoretische Grundlagen und exemplarische Anwendung
eines praktischen Verfahrens zur Reflexion und Analyse des
professionellen Handelns Sozialer Arbeit*

Master-Thesis

verfasst von Pascal Jäggi & Seraina Wyssling

Studienbeginn: Herbstsemester 2016

Master in Sozialer Arbeit, Bern | Luzern | St. Gallen

Fachbegleitung: Prof. Dr. Gregor Husi

Eingereicht am 12. Januar 2021

Abstract

«*Verständigungsorientierte Interaktionsanalyse*» ist ein praktisches Verfahren zur Reflexion und Analyse des professionellen Handelns Sozialer Arbeit. Auf der Grundlage der Theorie des kommunikativen Handelns von Jürgen Habermas und Professionalisierungstheorien Sozialer Arbeit, vertritt verständigungsorientierte Interaktionsanalyse eine klare Vorstellung des professionellen Handelns Sozialer Arbeit, welche zur kritischen Reflexion anregt und die Einordnung des Erfolgs der täglichen Arbeit in unterschiedlichen Praxisfeldern Sozialer Arbeit ermöglicht. Das Verfahren wurde von der Autorin und dem Autor im Rahmen einer Projektarbeit im Herbst 2019 in einer ersten theoretischen Form entwickelt und kommt im Rahmen der vorliegenden Master-Thesis in einem spezifischen Praxiskontext Sozialer Arbeit exemplarisch zur Anwendung.

Die Arbeit beschäftigt sich mit der Frage der Anwendbarkeit und Eignung verständigungsorientierter Interaktionsanalyse im Praxisfeld Sozialer Arbeit und zeigt Möglichkeiten auf, wie Professionalisierungsprozesse im Praxisfeld Sozialer Arbeit, ausgehend von der Analyse und Reflexion des professionellen Handelns, angegangen werden können. Die exemplarische Anwendung des Verfahrens erfolgte in drei Sequenzen mit dem vierköpfigen Gesamtteam der Praxisorganisation und wurde mit einem problemzentrierten Gruppeninterview abgeschlossen. Datenerhebung und Datenauswertung folgten der Methodologie der Grounded Theory. Erkenntnisse aus der theoretischen Auseinandersetzung und der praktischen Anwendung wurden so fortlaufend zur Weiterentwicklung und Konkretisierung des Verfahrens eingesetzt.

Der Forschungsprozess zeigte, dass sich verständigungsorientierte Interaktionsanalyse aufgrund des hohen analytischen Potentials, der klaren Vorstellung des professionellen Handelns, sowie durch die Adaptierbarkeit des Verfahrens und der verwendeten theoretischen Konzepte, grundsätzlich für das Praxisfeld Sozialer Arbeit eignet. Das Verfahren steigert die analytischen Möglichkeiten von Sozialarbeitenden ihre Praxisfelder und die Herausforderungen ihrer täglichen Arbeit besser zu verstehen, regt zur Reflexion des professionellen Handelns an und eröffnet Anknüpfungspunkte an die Professionalisierung Sozialer Arbeit.

Vorwort

Im Verlauf unserer Ausbildungs- und Arbeitsjahre beschäftigten wir uns beide immer wieder mit der Frage was genau professionelle Soziale Arbeit ausmacht. Dabei merkten wir, dass sich unsere Vorstellungen von guter Sozialer Arbeit teilweise voneinander unterscheiden und dass es gar nicht so einfach ist, den Erfolg unserer Arbeit in der Praxis einzuordnen. Für uns war aber klar, dass für unser Verständnis des professionellen Handelns Sozialer Arbeit die kritische Reflexion eine entscheidende Rolle spielt.

Durch das kritische Hinterfragen unseres Handelns können wir die täglichen Herausforderungen unserer Arbeit und unsere Praxisfelder besser verstehen, uns fachlich weiterentwickeln, und unsere berufliche Identität schärfen. Dadurch tragen wir zur Professionalisierung Sozialer Arbeit in unseren jeweiligen Praxisfeldern bei. In der Hektik des Tagesgeschäfts, gerät die kritische Reflexion aber immer wieder in den Hintergrund. Oft fehlen Raum und Zeit, um sich vertieft mit der eigenen Arbeit auseinanderzusetzen. Zudem werden Professionalisierungsprozesse in den Praxisfeldern Sozialer Arbeit oft nicht unter dem Gesichtspunkt der Reflexivität und ausgehend vom professionellen Handeln angegangen, sondern beispielsweise durch administrativ geplante Evaluationen, Controlling sowie Qualitäts- und Prozessmanagement.

Aus den Beobachtungen unserer eigenen beruflichen Praxis entstand erstmals die Idee, ein Analyseverfahren für das Praxisfeld Sozialer Arbeit zu entwickeln, welches die kritische Reflexion anregt und Sozialarbeitenden ermöglicht, den Erfolg ihrer Arbeit auf der Basis einer klaren Vorstellung des professionellen Handelns Sozialer Arbeit einzuordnen. Die vorliegende Master-These ist das Ergebnis dieser Idee. Wir hoffen, dass unsere Arbeit Berufskolleginnen und Berufskollegen dazu anregt, ihre Vorstellungen des professionellen Handelns zu hinterfragen und zu diskutieren und wir dadurch die kritische Reflexion und deren Relevanz für das professionelle Handeln Sozialer Arbeit wieder stärker in den Professionalisierungsdiskurs einbringen können.

Bern, Januar 2021

Pascal Jäggi & Seraina Wyssling

Inhaltsverzeichnis

1	<i>Einleitung</i>	6
1.1	<i>Ausgangslage</i>	6
1.2	<i>Zielsetzung</i>	7
1.3	<i>Fragestellung</i>	7
1.4	<i>Aufbau der schriftlichen Arbeit</i>	8
	<i>Theorie - Grundlagen und Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse</i>	10
2	<i>Der Professionalisierungsdiskurs Sozialer Arbeit</i>	11
2.1	<i>Profession</i>	11
2.2	<i>Professionalisierung</i>	12
2.3	<i>Professionalität</i>	15
3	<i>Das Professionelle Handeln Sozialer Arbeit</i>	17
3.1	<i>Reflexivität</i>	17
3.2	<i>Transferkompetenz</i>	18
3.3	<i>Verständigungsorientierung</i>	21
3.4	<i>Der professionelle Habitus Sozialer Arbeit</i>	23
4	<i>Das professionelle Handeln Sozialer Arbeit aus der Perspektive der Theorie des kommunikativen Handelns</i>	27
4.1	<i>Das Beratungsangebot Soreda aus der Perspektive der Theorie des kommunikativen Handelns</i>	33
5	<i>Verständigungsorientierte Interaktionsanalyse</i>	37
5.1	<i>Ausgangspunkt Verständigungsorientierung</i>	38
5.2	<i>Der Analytische Prozess</i>	40
5.2.1	<i>Interaktionseinschätzung / Material</i>	42
5.2.2	<i>Interaktionsanalyse</i>	42
5.2.3	<i>Handlungsplanung</i>	49
5.2.4	<i>Interaktion</i>	50
6	<i>Zusammenfassung und kritische Reflexion des theoretischen Teils</i>	51

<i>Empirie - Exemplarische Anwendung verständigungsorientierter Interaktionsanalyse</i>	53
7 <i>Forschungsdesign</i>	54
7.1 <i>Gütekriterien</i>	54
7.2 <i>Feldzugang und Sampling</i>	56
7.3 <i>Datenerhebung und Datenaufbereitung</i>	56
7.3.1 <i>Die drei Anwendungssequenzen</i>	56
7.3.2 <i>Das problemzentrierte Gruppeninterview</i>	57
7.3.3 <i>Transkription</i>	58
7.4 <i>Datenauswertung</i>	58
8 <i>Ergebnisse</i>	62
8.1 <i>Ergebnisse Anwendungssequenzen</i>	62
8.1.1 <i>Erste Anwendungssequenz</i>	62
8.1.2 <i>Zweite Anwendungssequenz</i>	64
8.1.3 <i>Dritte Anwendungssequenz</i>	67
8.2 <i>Ergebnisse Gruppeninterview</i>	70
8.2.1 <i>Erleben der Anwendungssequenzen</i>	70
8.2.2 <i>Herausforderungen der Anwendungssequenzen</i>	73
8.2.3 <i>Effekte der Anwendungssequenzen</i>	76
8.3 <i>Schlüsselkategorie Reflexivität, Transferkompetenz, Verständigungsorientierung</i>	79
8.3.1 <i>Erleben der Anwendung des Verfahrens</i>	79
8.3.2 <i>Herausforderungen der Anwendung des Verfahrens</i>	81
8.3.3 <i>Effekte der Anwendung des Verfahrens</i>	83
9 <i>Beantwortung der Fragestellung zur exemplarischen Anwendung</i>	85
10 <i>Kritische Reflexion des Forschungsprozesses</i>	90
10.1 <i>Feldzugang und Sampling</i>	90
10.2 <i>Datenerhebung</i>	90
10.3 <i>Datenauswertung</i>	91
<i>Synthese</i>	92
11 <i>Beantwortung der Forschungsfrage</i>	93
12 <i>Zielerreichung</i>	98
13 <i>Schlusswort</i>	99
<i>Dank</i>	100
<i>Literaturverzeichnis</i>	101
<i>Abbildungsverzeichnis</i>	103

1 Einleitung

«*Verständigungsorientierte Interaktionsanalyse*» ist ein praktisches Verfahren zur Reflexion und Analyse des professionellen Handelns Sozialer Arbeit. Im Rahmen der vorliegenden Master-Thesis, wird das Verfahren theoretisch beschrieben und exemplarisch in einem spezifischen Praxisfeld Sozialer Arbeit angewendet und erprobt. Die Arbeit beschäftigt sich mit der grundlegenden Problematik des Theorie-Praxis-Transfers und erforscht die Anwendbarkeit und Eignung des Verfahrens für das Praxisfeld Sozialer Arbeit. Die Praxisorganisation, mit welcher für die exemplarische Anwendung des Verfahrens zusammengearbeitet wurde, wird aus Gründen des Datenschutzes anonymisiert und mit dem Fantasie-Namen «*Beratungsangebot Soreda*» bezeichnet.

1.1 Ausgangslage

Bereits im Herbstsemester 2019 setzten sich die Autorin und der Autor im Rahmen des Moduls «*Projektatelier*», gemeinsam mit der Beratungsarbeit des Beratungsangebots Soreda auseinander. Soreda verfügt über einen kantonalen Leistungsauftrag und richtet sich an Personen, die sich in Ausschaffungshaft oder im Strafvollzug befinden und die Schweiz verlassen müssen. Die Ratsuchenden befinden sich in Haft, weil ihnen aufgrund einer Straftat ihr Aufenthaltstitel entzogen wurde oder weil sie nach dem Erhalt eines negativen Asylentscheides nicht ausgereist sind. Im Rahmen der Beratungsgespräche in den Hafteinrichtungen beschäftigt sich das vierköpfige Team des Beratungsangebots Soreda mit der Klärung der Situation der Ratsuchenden in der Schweiz, unterstützt bei den Rückkehrvorbereitungen ins Herkunftsland und setzt sich für die Wahrung der Menschenwürde und Menschenrechte der Ratsuchenden ein. Das Beratungsangebot ist freiwillig, ergebnisoffen und orientiert sich an den Bedürfnissen der Ratsuchenden.

Als Ziel des Projektes mit Soreda, wurde die Entwicklung eines geeigneten Analyseverfahrens zur systematischen Reflexion und Analyse der Beratungsarbeit definiert. Das entwickelte Verfahren sollte zur kritischen Reflexion anregen, neue Perspektiven eröffnen und zur fachlichen Weiterentwicklung des Angebots beitragen. Im Rahmen des Moduls «*Projektatelier*» wurde mit dem Team von Soreda ein problemzentriertes Gruppeninterview durchgeführt. Das erhobene Datenmaterial bildete den Ausgangspunkt für die Entwicklung des Analyseverfahrens, indem die zentralen Herausforderungen der täglichen Beratungsarbeit von Soreda, die Rahmenbedingungen bezüglich der zur Verfügung stehenden Ressourcen und individuelle Anforderungen der Teammitglieder an das Verfahren geklärt werden konnten. Die Auswertung des Gruppeninterviews zeigte, dass für die Reflexion und Analyse der

Beratungsarbeit ein einheitliches Verständnis bezüglich des Praxiskontextes sowie ein geeigneter Massstab zur Einordnung des Erfolgs der Beratungsarbeit notwendig sein würde. Der eigentlichen Entwicklung des Analyseverfahrens ging daher eine theoretische Auseinandersetzung auf der Grundlage der Theorie des kommunikativen Handelns von Jürgen Habermas (1981) voraus. Das daraus entstandene theoretische Vorverständnis bildete die Grundlage für die Entwicklung des Verfahrens. Als Produkt der Projektarbeit, konnte ein erster theoretischer Entwurf des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse entwickelt und dem Team von Soreda präsentiert werden. Die Projektarbeit weckte das Interesse der Autorin und des Autors, das entwickelte Verfahren in der Praxis anzuwenden und zu erproben. Das Team von Soreda teilte dieses Interesse. Die Zusammenarbeit wird daher im Rahmen der vorliegenden Master-These weitergeführt, indem das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse exemplarisch im spezifischen Praxiskontext des Beratungsangebots Soreda zur Anwendung kommt.

1.2 Zielsetzung

Das Hauptziel der exemplarischen Anwendung des Verfahrens im spezifischen Praxisfeld Sozialer Arbeit liegt in der Konkretisierung des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse zur praktischen Anwendbarkeit. Das Erkenntnisinteresse liegt erstens im Erforschen des analytischen Potentials verständigungsorientierter Interaktionsanalyse, zweitens im Erforschen der Praxistauglichkeit des Verfahrens, drittens in der Frage nach den Effekten der Anwendung des Verfahrens und viertens in der potentiellen Adaptierbarkeit des Verfahrens auf andere Praxisfelder Sozialer Arbeit.

Die vorliegende Master-These verfolgt übergeordnet ein weiteres Ziel. Die schriftliche Arbeit soll aufbauend auf den Erkenntnissen der theoretischen Auseinandersetzung und den Erfahrungen der exemplarischen Anwendung Möglichkeiten aufzeigen, wie Professionalisierungsprozesse im Praxisfeld Sozialer Arbeit, ausgehend von der Analyse und Reflexion der Beratungsarbeit und einer klaren Vorstellung des professionellen Handelns Sozialer Arbeit, in der Praxis angegangen werden können.

1.3 Fragestellung

Im Rahmen der vorliegenden Master-These wird übergeordnet folgende Forschungsfrage geklärt:

Eignet sich verständigungsorientierte Interaktionsanalyse als Grundlage zur Reflexion und Analyse des professionellen Handelns Sozialer Arbeit?

Diese übergeordnete Forschungsfrage wird einerseits aus theoretischer Perspektive geklärt und andererseits durch die Erfahrungen der exemplarischen Anwendung des Verfahrens in der Praxis.

Für den empirischen Forschungsprozess wurden folgende Forschungsfragen formuliert:

- *Lässt sich das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse im untersuchten Praxisfeld Sozialer Arbeit wirkungsvoll anwenden?*
- *Welche Herausforderungen stellen sich bei der Anwendung verständigungsorientierter Interaktionsanalyse im untersuchten Praxisfeld?*
- *Wie beeinflusst die konkrete Anwendung verständigungsorientierter Interaktionsanalyse das Denken und Handeln der Sozialarbeitenden im untersuchten Praxisfeld?*
- *Unter welchen Voraussetzungen wäre verständigungsorientierte Interaktionsanalyse auch in anderen Praxisfeldern Sozialer Arbeit geeignet und anwendbar?*

1.4 Aufbau der schriftlichen Arbeit

Die vorliegende Master-Thesis gliedert sich in einen theoretischen und einen empirischen Teil und wird mit einer zusammenfassenden Synthese abgeschlossen.

Im Teil *«Theorie – Grundlagen und Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse»* werden einleitend die Begriffe der Profession, der Professionalisierung und der Professionalität geklärt und mit dem Professionalisierungsdiskurs Sozialer Arbeit konfrontiert. Dies ermöglicht den Zugang zu einer konkreten Vorstellung des professionellen Handelns Sozialer Arbeit, basierend auf Reflexivität, Transferkompetenz und Verständigungsorientierung, welche eingeführt und mit der Idee eines professionellen Habitus Sozialer Arbeit verknüpft wird. Der zentrale theoretische Bezugspunkt des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse, bildet die Theorie des kommunikativen Handelns. Einführend wird daher das professionelle Handeln Sozialer Arbeit in die Terminologie von Habermas Gesellschaftstheorie übersetzt, um daran anschliessend den Praxiskontext und das professionelle Handeln des Beratungsangebots Soreda aus der Perspektive der Theorie des kommunikativen Handelns zu analysieren und zu beschreiben.

Aufbauend auf den Erkenntnissen der theoretischen Auseinandersetzung und auf den Erfahrungen der exemplarischen Anwendung, welche im empirischen Teil dieser Arbeit detailliert ausgeführt wird, wird schliesslich das konkrete Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse eingeführt. Die Beschreibung des Verfahrens bildet ein erstes Ergebnis der vorliegenden Arbeit. Der theoretische Teil wird mit einer kritischen Reflexion der verwendeten theoretischen Konzepte abgeschlossen.

Im Teil «*Empirie – Exemplarische Anwendung verständigungsorientierter Interaktionsanalyse*» wird einleitend das Forschungsdesign der exemplarischen Anwendung des Verfahrens beschrieben. Daran anschliessend werden die Ergebnisse des Forschungsprozesses dargestellt. Die Ergebnisdarstellung gliedert sich in drei Teile. Der erste Teil bildet die Erkenntnisse der praktischen Anwendung aus der Perspektive der Autorin und des Autors ab, welche die Anwendungssequenzen durchgeführt und moderiert haben. Der zweite Teil bildet die subjektiven Wahrnehmungen des Teams Soreda bezüglich der Anwendungssequenzen ab. Der dritte Teil fasst die Ergebnisse aus der exemplarischen Anwendung entsprechend der Methodologie der Grounded Theory selektiv zusammen und verdichtet die im Rahmen der Auswertung gebildeten Konzepte und Kategorien. Der Teil «*Empirie*» wird mit der Beantwortung der dafür formulierten Forschungsfragen und einer kritischen Reflexion des empirischen Forschungsprozesses abgeschlossen.

Die abschliessende «*Synthese*» fasst die Erkenntnisse aus der theoretischen Auseinandersetzung und die Ergebnisse aus der empirischen Forschung zusammen, beantwortet die übergeordnete Forschungsfrage und reflektiert die Zielerreichung der vorliegenden Master-Thesis. Schlusspunkt der dieser Arbeit bildet ein persönliches Schlusswort der Autorin und des Autors.

Theorie - Grundlagen und Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse

Der theoretische Teil der vorliegenden Arbeit führt die für das Verfahren relevanten theoretischen Grundlagen ein und beschreibt das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse detailliert. Der Teil «**Theorie**» gliedert sich in fünf Kapitel, welche zur Schaffung eines ersten Überblicks hier kurz skizziert und anschliessend ausgeführt werden.

Das Kapitel «**Der Professionalisierungsdiskurs Sozialer Arbeit**» klärt die zentralen Begriffe der Profession, der Professionalisierung und der Professionalität und konfrontiert diese mit dem Professionalisierungsdiskurs Sozialer Arbeit. Die Differenzierung in Mikro-, Meso- und Makroprofessionalisierung gibt der theoretischen Fundierung des Verfahrens eine erste Orientierung, indem die Ebene der Mikroprofessionalisierung in den Fokus gerückt wird.

Das Kapitel «**Das Professionelle Handeln Sozialer Arbeit**» klärt diese Mikroebene, indem eine konkrete Vorstellung des professionellen Handelns Sozialer Arbeit basierend auf Reflexivität, Transferkompetenz und Verständigungsorientierung eingeführt und mit der Idee eines professionellen Habitus Sozialer Arbeit verknüpft wird.

Das Kapitel «**Das professionelle Handeln Sozialer Arbeit aus der Perspektive der Theorie des kommunikativen Handelns**» führt einerseits die für das Analyseverfahren zentralen theoretischen Konzepte der Geltungsansprüche und Verständigung ein und klärt andererseits die Frage, wie sich das professionelle Handeln Sozialer Arbeit aus der Perspektive der Theorie des kommunikativen Handelns legitimieren lässt. Auf dieser theoretischen Grundlage wird anschliessend der Praxiskontext und die Beratungsarbeit des Beratungsangebots Soreda analysiert. Das daraus resultierende Verständnis des Praxiskontexts und des konkreten Massstabs zur Einordnung des Erfolgs des professionellen Handelns, bildet das theoretische Fundament des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse.

Das Kapitel «**Verständigungsorientierte Interaktionsanalyse**» führt das entwickelte Verfahren aufbauend auf den Erkenntnissen der theoretischen Auseinandersetzung und auf den Erfahrungen der exemplarischen Anwendung Schritt für Schritt ein und markiert ein erstes Ergebnis der vorliegenden Arbeit.

Der Teil «**Theorie**» wird mit einer **kritischen Reflexion** der verwendeten theoretischen Konzepte abgeschlossen.

2 Der Professionalisierungsdiskurs Sozialer Arbeit

Der Diskurs um die Professionalisierung Sozialer Arbeit ist seit den 1970er Jahren zum Dauerthema geworden. Insbesondere die Frage, ob Soziale Arbeit eine Profession sei, wird nach wie vor kontrovers diskutiert. Die Kontroverse dieses Diskurses ist gemäss Husi (2017) mitunter darauf zurückzuführen, dass genaue und theoretisch gehaltvolle Begriffs- und Gegenstandsauffassungen noch immer eher eine Seltenheit sind. (Husi, 2017, S. 88)

Dewe und Otto (2011) bezeichnen Profession sowie die verwandten Begriffe der Professionalität und Professionalisierung als Schlüsselbegriffe des modernen sozialwissenschaftlichen Diskurses und weisen darauf hin, dass sich im Verlauf der Professionalisierung Sozialer Arbeit eine eigenständige Professionsforschung etablieren konnte, welche diese zentralen Begriffe folgendermassen differenziert:

- **Profession** bezeichnet «eine besondere Berufsform der Gesellschaft, welche die soziale Makroebene betrifft» (Dewe & Otto, 2011a, S. 1131).
- **Professionalisierung** bezeichnet den «berufsgruppenspezifischen sozialen Handlungsprozess der den ambivalenten Verlauf der Etablierung von Professionen thematisiert» (ebd., S. 1131).
- **Professionalität** bezeichnet «die Spezifik eines nicht-technologisierbaren Aggregatzustandes beruflichen Handelns im Sinne eines habitualisierten, szenisch-situativ zum Ausdruck kommenden Agierens unter typischerweise sowohl hochkomplexen wie auch paradoxen Handlungsanforderungen» (ebd., S. 1131).

Nachfolgend werden die Begriffe der Profession der Professionalisierung und der Professionalität weiter ausgeführt. Dazu dient ein Einblick in den Professionalisierungsdiskurs Sozialer Arbeit in der Schweiz sowie das Herbeiziehen theoretischer Konzepte, welche diese zentralen Begriffe weiter klären sollen.

2.1 Profession

Der Terminus «Profession Soziale Arbeit» ist im deutschsprachigen Raum umstritten. Pfadenhauer und Sander (2010) verweisen darauf, dass Soziale Arbeit zuweilen als «Semi-Profession», als «would-be-profession» oder gar als «bescheidene Profession» bezeichnet werde. Sie führen dies auf den Sonderstatus jener Berufe zurück, welche heute typischerweise als Professionen bezeichnet werden. Allen voran der Arztberuf, juristische Berufe, oder Berufe des Geistlichen. (Pfadenhauer & Sander, 2010, S. 361)

Etymologisch ist der Begriff «*Profession*» auf das lateinische Verb «*profiteri*» zurückzuführen, was gemäss Pfadenhauer und Sander «*das subjektive Moment des Bekenntnisses im Sinne eines (Ordens-) Gelübdes*» meint, welches bezeichnend ist für den Sonderstatus der genannten Berufe. Inwiefern Berufe aus Bildung, Architektur, Ingenieurwesen, Kunst oder eben Sozialer Arbeit analytisch den Status einer Profession beanspruchen können, wird unter Professionsforschenden anhaltend und kontrovers debattiert. Den am wenigsten umstrittenen gemeinsamen Nenner in dieser Debatte, bezeichnen Pfadenhauer und Sander in der Auffassung, dass es sich bei Professionen um Berufe handle, die sich durch bestimmte Merkmale von allen anderen Berufen unterscheiden. (Pfadenhauer & Sander, 2010, S. 361)

Im schweizerischen Diskurs erregten Epple und Kersten (2016) Aufsehen, indem sie die heutige Soziale Arbeit in der Schweiz «*in einer Sackgasse zwischen Professionalität und Professionalismus*» verorten. Professionen bezeichnen gemäss Epple und Kersten «*besondere Berufe, die ein bestimmtes Tätigkeitsfeld exklusiv bearbeiten, die Berufsverbände gründen, die Ausbildungen und Zugang zum Berufsfeld kontrollieren, die ihre Berufskennnisse wissenschaftlich untermauern und die sich einen Ethikcode geben*». (Epple & Kersten, 2016, S. 109)

Entsprechend diesem Verständnis, thematisieren Epple und Kersten den Begriff der Professionalisierung als Verlauf der Etablierung einer Profession. Sie verweisen damit auf verschiedene Aspekte der Entwicklung eines Berufes. Im Fall der Sozialen Arbeit, einer Berufsgruppe bestehend aus Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Soziokultureller Animation, auf dem Weg zum Status einer Profession. Dazu gehören ein durch die Berufsgruppe exklusiv bearbeitetes Tätigkeitsfeld, Institutionen wie Berufsverbände und Ausbildungsstätten, welche den Zugang zum Tätigkeitsfeld kontrollieren und den entsprechenden Fachdiskurs prägen sowie ein berufsspezifischer Ethikcode, welcher die normative Grundlage des professionellen Handelns der Berufsgruppe definiert.

2.2 Professionalisierung

Der Begriff der Professionalisierung thematisiert, wie bereits eingeführt, den Verlauf der Etablierung von Professionen. Wenn man den Verlauf der Professionalisierung Sozialer Arbeit in der Schweiz betrachtet, ist vieles erkennbar, was Soziale Arbeit, entsprechend dem Verständnis von Epple und Kersten, als Profession qualifizieren würde. Folgende Darstellung (*Abbildung 1*) fasst die Eckdaten der Professionalisierung Sozialer Arbeit in der Schweiz zusammen.

Tabelle 1 Eckdaten der Professionalisierung Sozialer Arbeit in der Schweiz							
Soziale Arbeit		Bildung	Wissenschaft	Politik, Recht und Verwaltung			
1969	Schweizerischer Berufsverband Soziale Arbeit SBS/ASPAS	ab 1918	Ausbildung in Fürsorge	2006	Schweizerische Gesellschaft für Soziale Arbeit SGSA	1990er Jahre	New Public Management NPM Wirkungsorientierte Verwaltungsführung WOV
1969 (-1997)	Zeitschrift «Sozialarbeit»	ab 1959	Ausbildung in Heimerziehung	2006	Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit	1995	Fachhochschulgesetz FHSG
1977	Fédération Suisse des travailleurs et travailleuses de l'éducation sociale FERTES	ab 1962	Ausbildung in Soziokultureller Animation	2006	Erste Forschungsbrochüre der Hochschulen für Soziale Arbeit	1999	Bologna-Deklaration
1994	Schweizerischer Berufsverband der Sozialpädagoginnen SBVS	1965	Schweizerische Arbeitsgemeinschaft der Schulen für Soziale Arbeit/ Fachkonferenz der Fachbereiche Soziale Arbeit der Fachhochschulen Schweiz SASSA	2008	Erster internationaler SGSA-Kongress	2002	Berufsbildungsgesetz BBG
1999	Zeitschrift «SozialAktuell», «Actualité Sociale»	1971	Lehrstuhl für Sozialarbeit an der Universität Freiburg	2013	Aufnahme der SGSA in Schweizerische Akademie der Geistes- und Sozialwissenschaften SAGW	2005	Revidiertes Fachhochschulgesetz (vierfacher Leistungsauftrag)
2005	AvenirSocial	1976	Lehrstuhl für (Sozial-) Pädagogik an der Universität Zürich			2011	Hochschulförderungs- und -koordinationsgesetz HFKG
		1997	Fachhochschulen				
		2005	Bachelorstudiengänge				
		2007	SASSA Rahmenkonzept Master in Sozialer Arbeit				
		2008	Konsekutive Masterstudiengänge				

Abbildung 1: Eckdaten der Professionalisierung Sozialer Arbeit in der Schweiz (Husi, 2017, S. 82)

So gesehen, verfügt Soziale Arbeit über ein bestimmtes Tätigkeitsfeld, welches von der Sozialarbeit, der Sozialpädagogik und der Soziokulturellen Animation bearbeitet wird. Dieses Tätigkeitsfeld ist jedoch in einem hohen Mass interdisziplinär und wird daher von Fachpersonen anderer Berufsgruppen, aus den Bezugswissenschaften Sozialer Arbeit, beispielsweise aus der Psychologie, dem Recht oder der Pädagogik mitbearbeitet. Soziale Arbeit verfügt über einen Berufsverband und Ausbildungsstätten. Diese sind im Vergleich zu den klassischen Professionen aber noch jung. Die Bachelorstudiengänge Sozialer Arbeit werden in der Schweiz seit 2005 angeboten, konsekutive Masterstudiengänge seit 2008. AvenirSocial, der Berufsverband Sozialer Arbeit in der Schweiz, welcher die Interessen der Fachpersonen aus Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Soziokultureller Animation vertritt, wurde 2005 gegründet. Der Ethikcode, welcher im Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz (AvenirSocial, 2010) formuliert ist und dabei den internationalen ethischen Prinzipien für die Soziale Arbeit des IFSW/IASSW (International Federation of Social Workers) aus dem Jahr 2004 folgt, existiert in seiner Erst-Form ab 2010 und wird aktuell an die neue Definition der Sozialen Arbeit des IFSW angepasst. Im Zuge dieser Anpassung, sollen auf der Grundlage einer grossangelegten Schweizweiten Umfrage bei Fachpersonen der Sozialen Arbeit, Entwicklungspotentiale definiert werden und entsprechende weitere Änderungen am Berufskodex vorgenommen werden.

Epple und Kersten (2016) weisen darauf hin, dass die Professionalisierung der Sozialen Arbeit in der Schweiz während der letzten 100 Jahre auch dem Ziel der Verbesserung des sozialen Ansehens und der angemessenen Entlohnung verpflichtet war und sich so die Professionalisierung mit einem Professionalismus verbunden habe. Dieser Professionalismus betone das soziale Ansehen und den

Status der Sozialen Arbeit. Der Begriff der Professionalisierung umfasst gemäss Epple und Kersten zwei Anliegen: Einerseits das Streben nach Professionalität und andererseits das Streben nach Status. Epple und Kersten kritisieren, dass sich die Soziale Arbeit, durch eine einseitige Professionalisierungsstrategie im ausgehenden 20. Jahrhundert, welche das Streben nach Status betonte, teilweise selber in eine «Sackgasse» manövriert habe, welche den Zugang zu einer kritischen und solidarischen Ausrichtung von Professionalität verunmögliche. (Epple & Kersten, 2016, S. 110)

Auch Wehner (2010) deutet den Begriff der Professionalisierung doppelt, indem sie Professionalisierung einmal als historischen Prozess der Entstehung und Anerkennung eines Berufes als Profession bezeichnet und zum anderen damit auch den Vorgang der individuellen Ausbildung und Sozialisierung für den Beruf meint. Wehner verortet Professionalisierung auf der Makroebene als Steigerungsprozess einer Berufsgruppe hin zum Status einer Profession und auf der Mikroebene als Ausdruck der individuellen Handlungskompetenz. (Wehner, 2010, S. 31)

Dewe und Otto (2001a) gehen in diesem Zusammenhang von einem neuen Professionalisierungsdiskurs aus, welcher nicht mehr die sozialen Schwierigkeiten der Verberuflichung und damit die Debatte, ob nun Soziale Arbeit eine Profession sei, sondern die Strukturprobleme des Handelns ins Zentrum der Aufmerksamkeit rückt. Als zentrales Thema dieser Diskursverlagerung bezeichnen Dewe und Otto die Qualität der Zuständigkeit und nicht mehr deren Exklusivität. (Dewe & Otto, 2011a, S. 1135)

Bezugnehmend auf Wehner (2010), meint die Qualität der Zuständigkeit die Mikroebene und somit die Erhöhung individueller Handlungskompetenz und die Makroebene die Exklusivität der Zuständigkeit, also den erwähnten Steigerungsprozess einer Berufsgruppe. Die diskursive Aufmerksamkeit rund um den Begriff der Professionalisierung, hat sich dementsprechend von Makroerscheinungen zu Mikroerscheinungen verschoben.

Husi (2017) weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass diese Erscheinungen auch früher in einem Zusammenhang standen und verweist auf den Mikro-Meso-Makro-Link, welcher in der Soziologie für die theoretische Problematik, wie soziale Phänomene unterschiedlicher Aggregationsebenen miteinander verknüpft sind, steht. Aus dieser Perspektive ist es gemäss Husi sinnvoll, zwischen Makro-Professionalisierung, Meso-Professionalisierung und Mikro-Professionalisierung zu differenzieren. Makro-Professionalisierung bezeichnet gemäss Husi teilsystemische Professionalisierung und meint die Exklusivität des Berufes, also den historischen Prozess der Ausdifferenzierung des Berufes hin zur Profession. Meso-Professionalisierung bezeichnet organisationale Professionalisierung und somit die Qualität professioneller Organisation. Mikro-Professionalisierung bezeichnet die Qualität des professionellen Handelns. (Husi, 2017, S. 90)

Professionalisierung in den Berufsfeldern Sozialer Arbeit, also in Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Soziokultureller Animation, bezeichnet dementsprechend ein komplexes Zusammenspiel auf drei Professionalisierungs-Ebenen, welche nicht nur die Lebensbereiche Sozialer Arbeit betreffen, sondern auch jene der Bildung und der Wissenschaft. Husi skizziert dieses Zusammenspiel mit einer tabellarischen Darstellung (*Abbildung 2*). (Husi, 2017, S. 94)

Tabelle 2 Professionalisierungen auf drei Ebenen und in drei Lebensbereichen			
<i>Lebensbereiche Professionalisierungsebenen</i>	<i>Soziale Arbeit</i>	<i>Bildung</i>	<i>Wissenschaft</i>
<i>Makro- Professionalisierung</i>	Profession	Vermittlung von Profession und Disziplin	Disziplin
<i>Meso- Professionalisierung</i>	Sozialarbeiterische, sozialpädagogische, soziokulturelle Einrichtungen Berufsverbände	Universitäten Fachhochschulen Höhere Fachschulen	Universitäten Fachhochschulen
<i>Mikro- Professionalisierung</i>	Sozialarbeiterische, sozialpädagogische, soziokulturell-animatori- sche Kompetenzen	Aus- und Weiterbildungs- kompetenzen	Forschungs- kompetenzen

Abbildung 2: Professionalisierung auf drei Ebenen und in drei Lebensbereichen (Husi, 2017, S. 94)

2.3 Professionalität

Für Dewe und Otto (2011b) steht der Begriff der Professionalität in einem engen Zusammenhang mit den beschriebenen Veränderungen im theoretischen Diskurs der Professionsforschung. Die Begriffe der Profession und Professionalität stehen dabei für unterschiedliche Phasen der Institutionalisierung und Akademisierung der Sozialen Arbeit. Demnach liegt das theoretische Interesse heute auf der struktur- und handlungstheoretischen Betrachtung des professionellen Handelns Sozialer Arbeit. Diese fokussiert auf Aspekte der Handlungslogik einer professionalisierten Berufspraxis, Wissen und Können der Akteurinnen und Akteure in den Handlungsfeldern Sozialer Arbeit und die Bedeutung von Reflexivität für die Bewältigung professioneller Aufgaben. (Dewe & Otto, 2011b, S. 1143)

Anders als die Profession, lebt die Professionalität im methodischen Handeln. Das Professionelle an diesem Handeln zeigt sich gemäss Husi darin, dass die seitens der Profession als sinnvoll erachteten Kompetenzen von den Professionellen der Sozialer Arbeit situativ angemessen zum Einsatz kommen (Husi, 2017, S. 97).

Diesen situativ angemessenen Einsatz der Kompetenzen beschreiben Dewe und Otto (2001b) mit dem Begriff der reflexiven Professionalität, der sich auf die Relationierung von wissenschaftlichem und praktischem Wissen bezieht. Sie verweisen dabei auf den generellen Handlungsbezug, der als professionelle Rationalität das wissenschaftliche Wissen, das berufspraktische Können und die alltagspraktischen Erfahrungen systematisch in Relation zueinander setzt. In der methodischen Anwendung dieser fallspezifischen Relationierungsleistung, spielt die Reflexivität eine entscheidende Rolle. Die kontinuierliche kritische Auseinandersetzung mit dem Handlungsvollzug, erfordert hohe fachliche, methodische und soziale Kompetenzen. (Dewe & Otto, 2011b, S. 1151)

Die vorliegende Master-Thesis orientiert sich im weiteren Verlauf an der von Husi (2017) beschriebenen Differenzierung in Mikro-, Meso- und Makroprofessionalisierung. Diese ermöglicht es Professionalisierungsprozesse im Praxisfeld Sozialer Arbeit ausgehend vom professionellen Handeln zu analysieren. Die diskursive Verschiebung von der Makro-Ebene hin zur Mikro-Ebene, wird dementsprechend auch in dieser Arbeit abgebildet, indem die Mikroprofessionalisierung Sozialer Arbeit und damit die Frage, was das Handeln Sozialer Arbeit professionell macht, vorerst im Fokus liegt. Die Meso-Ebene soll dabei aber nicht ausser Acht gelassen werden. Professionelle der Sozialen Arbeit sind in der Regel in Organisationen tätig. Aufbauend auf einem klaren Verständnis des professionellen Handelns Sozialer Arbeit, kann die Frage nach den strukturellen Rahmenbedingungen und Ressourcen, welche für professionelles Handeln in den spezifischen Praxisfeldern notwendig sind, gestellt werden. Die Makroebene, also die Frage ob nun Soziale Arbeit als Profession bezeichnet werden kann, erfolgt am Ende dieser Kette. Im Rahmen der vorliegenden Arbeit wird daher nicht von einer generellen Verschiebung von der Makroebene zur Mikroebene ausgegangen, sondern von einer Umkehr der Diskursrichtung, ausgehend von der Mikroprofessionalisierung, über die Mesoprofessionalisierung, hin zur Makroprofessionalisierung.

3 Das Professionelle Handeln Sozialer Arbeit

Im Fokus liegt vorerst die Ebene der Mikroprofessionalisierung. Diese wird im folgenden Kapitel geklärt, indem eine konkrete Vorstellung des professionellen Handelns Sozialer Arbeit eingeführt wird. Diese Vorstellung kristallisierte sich im Verlauf des Forschungsprozesses heraus und basiert auf den drei Eckpfeilern Reflexivität, Transferkompetenz und Verständigungsorientierung, welche nun detailliert beschrieben und mit der Idee eines professionellen Habitus Sozialer Arbeit verknüpft werden.

3.1 Reflexivität

Gemäss Husi (2012) oszilliert professionelles Handeln Sozialer Arbeit zwischen habitualisiertem und reflektiertem Handeln oder zwischen praktischem und diskursivem Bewusstsein. Husi verweist damit einerseits auf Pierre Bourdieu und den Begriff des Habitus und andererseits auf Anthony Giddens und dessen Handlungsverständnis. (Husi & Villiger, 2012, S. 23)

Bourdieu (1987) bezeichnet Habitus als Produkt der Geschichte. Der Habitus produziert individuelle und kollektive Praktiken nach historisch erzeugten Schemata. Frühere Erfahrungen fügen sich im Habitus in einem System von Disposition, in der Form von Wahrnehmungs- Denk- und Handlungsschemata, zusammen. Der Habitus gewährleistet die aktive Präsenz dieser früheren Erfahrungen in der Gegenwart und diese überdauernd auch in der Zukunft. Der Habitus erzeugt Wahrnehmungen, Gedanken, Äusserungen und Handlungen, die stets in den historischen und sozialen Grenzen seiner eigenen Erzeugung liegen. Der Habitus prägt damit die Praktiken eines Menschen eher unbewusst. (Bourdieu, 1987, S. 101–103)

Giddens (1997) begreift Handeln nicht als klar abgegrenzte Abfolge von Handlungen. Er sieht Handeln vielmehr als Fluss des Alltagslebens. Erst wenn sich das Bewusstsein reflexiv dem Handeln zuwendet, werden im Alltagsfluss des Handelns einzelne Handlungen deutlich. So ist es das *«diskursive Bewusstsein»*, das Worte findet um das Handeln sprachlich darzulegen. Giddens bezeichnet diskursives Bewusstsein als das, *«was Akteure über soziale Zusammenhänge einschliesslich ihres eigenen Handelns sagen oder verbal ausdrücken können»*. Weitaus häufiger handeln Menschen im Modus des *«praktischen Bewusstseins»* womit Giddens all das, *«was Akteure über soziale Zusammenhänge wissen (glauben), einschliesslich der Bedingungen ihres eigenen Handelns, was sie aber nicht in diskursiver Weise ausdrücken können»* bezeichnet. (Giddens, 1997, S. 429–431)

Husi (2010) führt in diesem Zusammenhang aus, dass Menschen anstehende Situationen bewältigen ohne sich ständig mit dem tieferen Sinn der Situationen ihres Handelns auseinanderzusetzen. Sie verfolgen so das Geschehen um sich herum und in sich selber nur mit einer gewissen Aufmerksamkeit. Husi verweist in diesem Zusammenhang auf Giddens' Begriff der «Routinen» und fügt an, dass der grösste Teil des menschlichen Tuns und Lassens routinemässig abläuft. (Husi, 2010, S. 109)

Giddens' Begriff der doppelten Hermeneutik ist gemäss Husi bezeichnend für die Situation in der Praxis Sozialer Arbeit. Einfache Hermeneutik lässt verstehen, dass Adressatinnen und Adressaten Sozialer Arbeit ihren Alltag selber auslegen. Sie beschreiben, bewerten und erklären und ihren Alltag selber und handeln entsprechend. Sie tun dies aufgrund ihres praktischen oder diskursiven Bewusstseins eher unbewusst oder bewusst. Doppelt wird die Hermeneutik, weil Sozialarbeitende die Interpretationen ihrer Adressatinnen und Adressaten wiederum selber interpretieren. In diesen Interpretationsinterpretationen der Sozialarbeitenden, wird meist implizites Wissen praktisch wirksam. Wenn Sozialarbeitende sich dessen bewusst sind, können sie ihre Interpretationen einem diskursiven Bewusstsein zugänglich machen und an bestehendem explizitem Wissen relativieren. (Husi, 2010, S. 137)

Wenn Husi (2012) davon spricht, dass professionelles Handeln Sozialer Arbeit zwischen habitualisiertem und reflektiertem Handeln oszilliert, beschreibt er damit die Grundvoraussetzung für einen professionellen Habitus Sozialer Arbeit. Dieser liegt in der Reflexivität des professionellen Handelns. Das Alltagswissen, also gewissermassen das praktische Bewusstsein der Sozialarbeitenden, welches geprägt ist von Routinen, Gewohnheiten und implizitem Wissen, wird über die Reflexion einem diskursiven Bewusstsein zugeführt. Diese diskursive Bewusstmachung ermöglicht es, Alltagswissen an explizitem Wissen zu relativieren und professionelles Handeln diesem Wissen entsprechend anzupassen.

3.2 Transferkompetenz

Mit dem Begriff der Transferkompetenz beschreibt Husi (2017) die Fähigkeit, Wissen gezielt im Handlungsablauf einzusetzen und verortet darin den Kern des methodischen Handelns Sozialer Arbeit (Husi, 2017, S. 97).

In diesem Zusammenhang führt Husi das Wissen-Praxis-Transfermodell (*Abbildung 3*) ein, welches beschreibt, wie Wissen in das professionelle Handeln Sozialer Arbeit einfließt. Das Modell illustriert einen möglichen Ablauf methodischen Handelns Sozialer Arbeit, indem eine Abfolge von konkreten Akten beschrieben wird, welche reflektiertes und Adressatinnen- und Adressaten-bezogenes berufliches Handeln ermöglichen sollen. (Husi, 2010, S. 133)

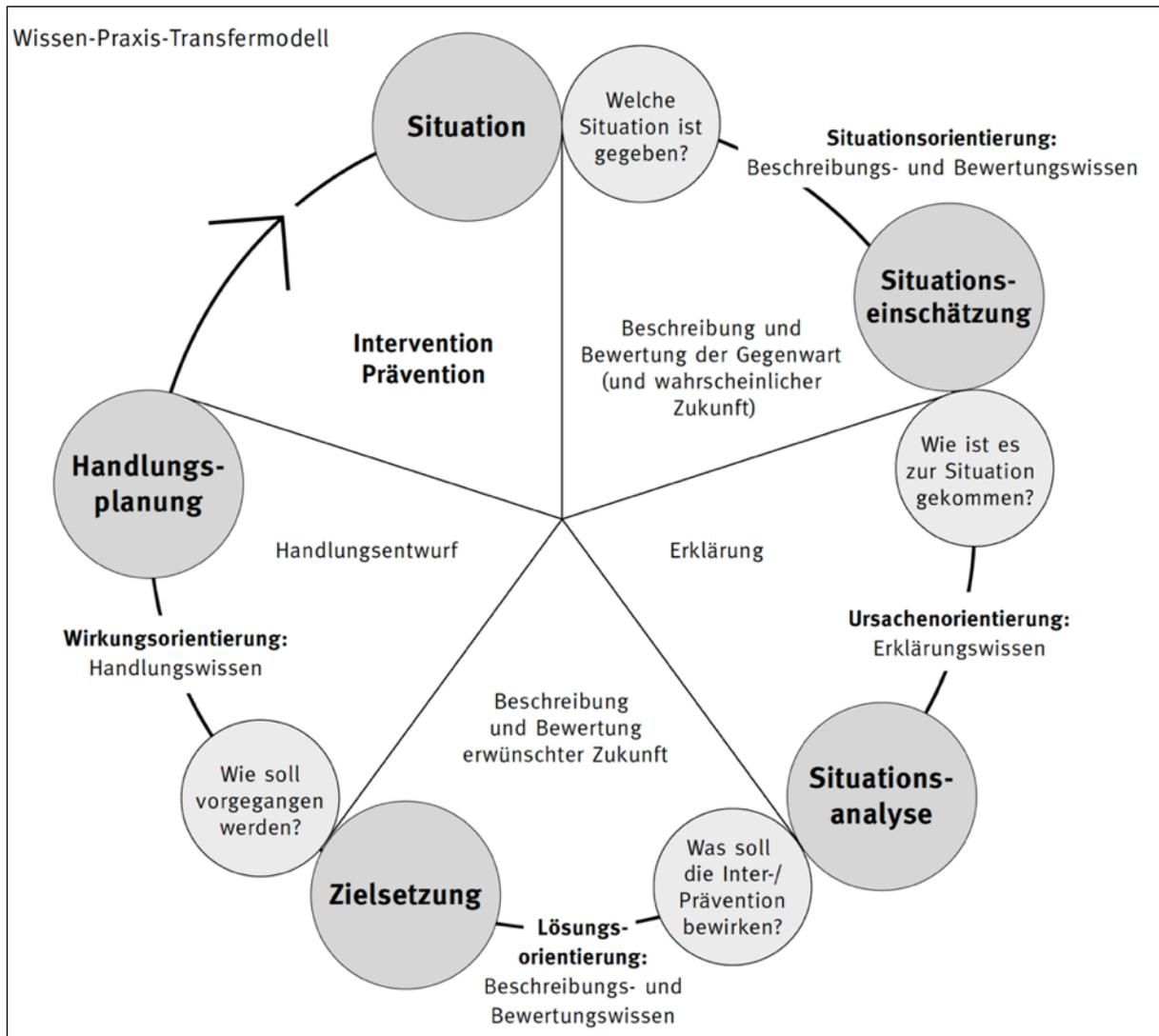


Abbildung 3: Wissen-Praxis-Transfermodell (Husi, 2010, S. 134)

In der Fachliteratur für die Soziale Arbeit gibt es weitere Modelle, welche einen Orientierungsrahmen für das professionelle Handeln Sozialer Arbeit bieten. Ein Beispiel dafür ist das Prozessmodell «Kooperative Prozessgestaltung» von Hochuli Freund und Stotz (2017), welches als ein generalistisches, methodenintegratives Konzept zur Gestaltung des professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit beschrieben wird. Ähnlich wie beim Wissen-Praxis-Transfermodell, werden in diesem Modell die Handlungsschritte des professionellen Handelns Sozialer Arbeit in eine sinnvolle Reihenfolge gebracht und mit konkreten methodischen Vorschlägen ergänzt. Ein zweites Beispiel bietet das Modell «Zirkulärer Problemlösungsprozess» von Stimmer (2006). Es beschreibt den Prozess des Problemlösens für die Praxis Sozialer Arbeit und differenziert unterschiedliche Wissensarten, welche zur Beurteilung von methodischem Handeln und handlungsleitenden Konzepten eingesetzt werden können. Das Wissens-Praxis-Transfermodell leistet beides. Es ist nicht nur ein Handlungsmodell, welches die Abfolge des professionellen Handelns Sozialer Arbeit sinnvoll beschreibt. Es differenziert auch verschiedene Wissensarten und verknüpft diese mit den einzelnen Handlungsschritten des Modells.

Husi (2010) formuliert bei jedem Handlungsschritt eine zentrale Frage, welche nach Antworten verlangt. Diese Antworten sollen intersubjektiv gültig sein. Husi weist darauf hin, dass nur eine gut begründete Antwort zu nächsten Frage übergehen lässt. Intersubjektivität beruht gemäss Husi auf bestehendem Wissen unterschiedlicher Herkunft und unterschiedlicher Art. Mit den Antworten auf die formulierten Fragen liegen Situationseinschätzung, Situationsanalyse, Zielsetzung und Handlungsplan vor. Ein erster Zyklus des Wissen-Praxis-Transfermodells, wird mit der eigentlichen Intervention oder Prävention abgeschlossen. Ein zweiter Zyklus beginnt mit der dadurch veränderten Situation. Die Schritte der Situationseinschätzung und der Situationsanalyse erscheinen im zweiten Zyklus also als Evaluation des eigenen Vorgehens. Die vollzogene Intervention oder Prävention kann nun als eine Ursache in die Situationsanalyse miteinbezogen werden. Beim Schritt der Situationsanalyse verortet Husi eine Exit-Option. Diese ist dann gegeben, wenn kein Handlungsbedarf deutlich wird. Husi verortet entlang der Arbeitsschritte des Wissen-Praxis-Transfermodells verschiedene Wissensarten, welche für den jeweiligen Schritt hilfreich sind. Dies sorgt dafür, dass generalisiertes Wissen in fallbezogenes, handlungsnahes Wissen übersetzt werden kann. Husi differenziert in Beschreibungs- und Bewertungswissen (*Situationsbeschreibung, Situationseinschätzung, Zielsetzung*), in Erklärungswissen (*Situationsanalyse*) und in Handlungswissen (*Handlungsplanung*). Die Wissenslandkarte (*Abbildung 4*) illustriert die Verknüpfung der unterschiedlichen Wissensarten, Wissensquellen und ihre jeweiligen Reflexionsgrade und bietet zusätzlich Orientierung. (Husi, 2010, S. 133–135)

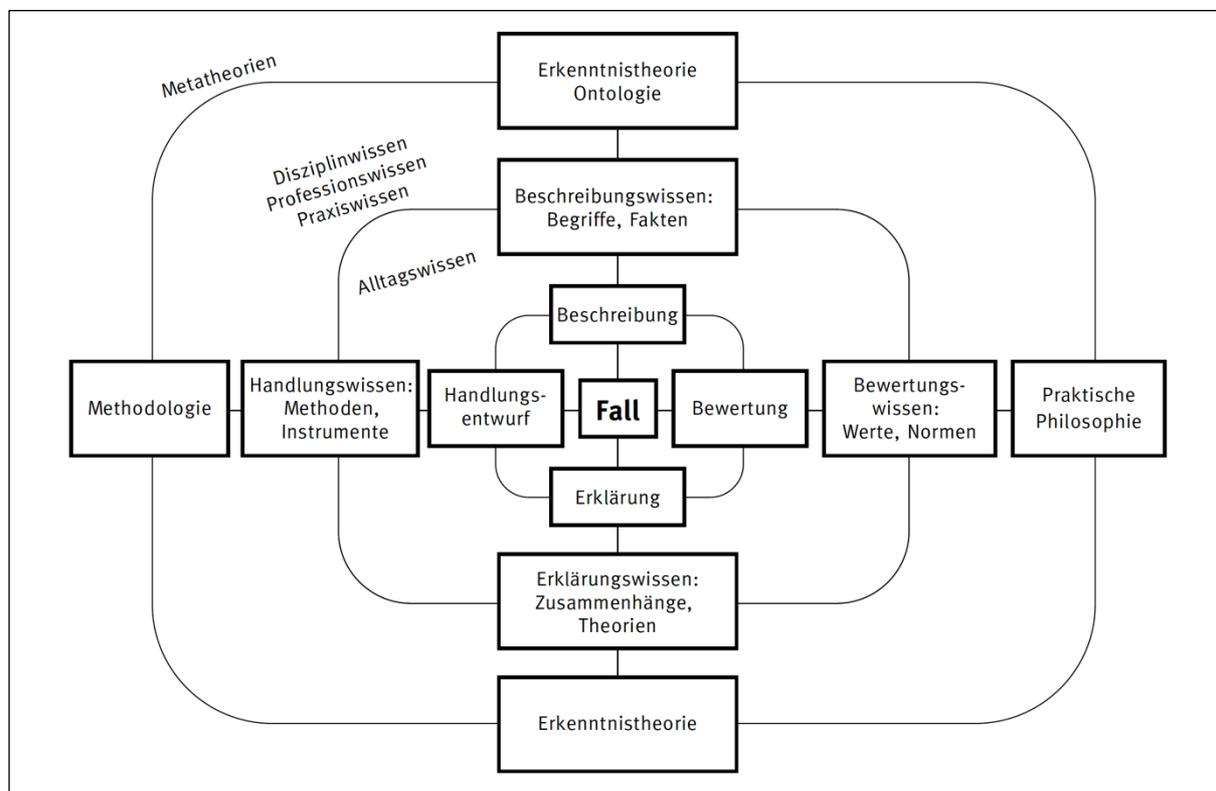


Abbildung 4: Wissenslandkarte (Husi, 2010, S. 136)

In der ersten Ellipse um den Fall verortet Husi Kenntnisse über die Beteiligten im vorliegenden Fall. Das heisst direkt auf den Fall bezogene Beschreibungen, Erklärungen, Bewertungen sowie Handlungsentwürfe. Dieses Wissen verortet Husi im Alltagswissen. Die zweite Ellipse beinhaltet Reflexionswissen. Es liefert Vergleichsmöglichkeiten und Verallgemeinerungen, um das Verständnis des vorliegenden Falles zu vertiefen. In der dritten Ellipse verortet Husi Metawissen, welches für die Bedingungen steht, welche erfüllt sein müssen, damit Wissen aus der ersten und zweiten Ellipse überhaupt Geltung erlangt. Das Alltagswissen, welches einem praktischen Bewusstsein und implizitem Wissen entspricht, wird dementsprechend über die Reflexion und einem diskursiven Bewusstsein zugeführt und am bestehenden expliziten Wissen, aus Reflexions- und Metawissen, relativiert. Transferkompetenz bezeichnet die Fähigkeit, dieses relativierte Wissen gezielt in den Handlungsablauf einzusetzen. (Husi, 2010, S. 136)

3.3 Verständigungsorientierung

Im Anschluss an die theoretischen Konzepte von Bourdieu und Giddens lässt sich feststellen, dass sowohl Sozialarbeitende, wie auch ihre Adressatinnen und Adressaten über einen spezifischen Habitus in der Form von individuellen Wahrnehmungs- Denk- und Handlungsschemata verfügen. Dies ist gerade in der Interaktion, beispielsweise in der Beratung zwischen ratsuchender und beratender Person, wie sie in der Praxis Sozialer Arbeit oft vorkommt, von grosser Bedeutung. Es geht dementsprechend nicht mehr nur um das Verstehen des Handelns der Sozialarbeitenden einerseits und ihrer Adressatinnen und Adressaten andererseits, sondern um deren Verständigung an sich. Die Interaktion zwischen Sozialarbeitenden und ihren Adressatinnen und Adressaten rückt damit in den Fokus. Zur Analyse dieser Interaktion werden die theoretischen Konzepte von Bourdieu und Giddens mit der Theorie des kommunikativen Handelns von Jürgen Habermas erweitert.

Gemäss Habermas (1981) können Situationen generell durch zwei verschiedene Handlungstypen bewältigt werden. Durch instrumentelles Handeln wird eine Situation unter erfolgsorientierten Gesichtspunkten angegangen, durch kommunikatives Handeln unter dem Gesichtspunkt der Verständigung. Angewendet auf das soziale Handeln unterscheidet Habermas zwischen strategischem und kommunikativem Handeln. Strategisches Handeln meint soziale Handlungen, welche sich am voraus festgelegten Erfolg orientieren und aufgrund ihrer Wirkung, also der Einflussnahme der Handlung auf die Entscheidung eines Gegenübers, bewertet werden. Kommunikatives Handeln hingegen meint verständigungsorientiertes soziales Handeln, hier stehen nicht die Erfolgskalküle der Handelnden im Fokus, sondern die Verständigung. (Habermas, 1981a, S. 384 f.)

Kommunikatives Handeln bezeichnet die Interaktion von mindestens zwei sprach- und handlungsfähigen Subjekten, die eine interpersonale Beziehung eingehen. In der jeweiligen Handlungssituation suchen die miteinander Kommunizierenden Verständigung, um ihre Handlungspläne einvernehmlich zu koordinieren. (Habermas, 1981a, S. 128)

Wenn Akteurinnen und Akteure sich verständigen, werden mit jeder Äusserung implizit vier Geltungsansprüche erhoben. **Der theoretische Geltungsanspruch** bezeichnet den Anspruch, dass die gemachte Äusserung wahr ist. **Der praktische Geltungsanspruch** bezeichnet den Anspruch, dass die gemachte Äusserung mit Bezug auf die geltende normative Ausrichtung richtig ist. **Der expressive Geltungsanspruch** bezeichnet den Anspruch, dass die Äusserung wahrhaftig so gemeint ist, wie sie geäußert wurde. **Der grammatikalische Geltungsanspruch** bezeichnet den Anspruch der sprachlichen Verständlichkeit des Geäußerten. Die Akteure bemessen das Geäußerte also an Wahrheit, Richtigkeit, Wahrhaftigkeit und Verständlichkeit in Beziehung zu ihrer jeweiligen Lebenswelt. Dies beinhaltet Bezüge zur objektiven Welt, welche die Gesamtheit der Entitäten umfasst, über die wahre Äusserungen möglich sind, Bezüge zur sozialen Welt, welche die Gesamtheit der legitim geregelten Beziehungen umfasst und Bezüge zur subjektiven Welt, welche die Gesamtheit der privilegiert zugänglichen Ereignisse umfasst. Verständigung findet dementsprechend immer vor dem Hintergrund eines kulturell eingespielten Vorverständnisses statt. Folgende Darstellung (Abbildung 5) illustriert diese Weltbezüge kommunikativer Akte und die entsprechenden Geltungsansprüche. (Habermas, 1981a, S. 149)

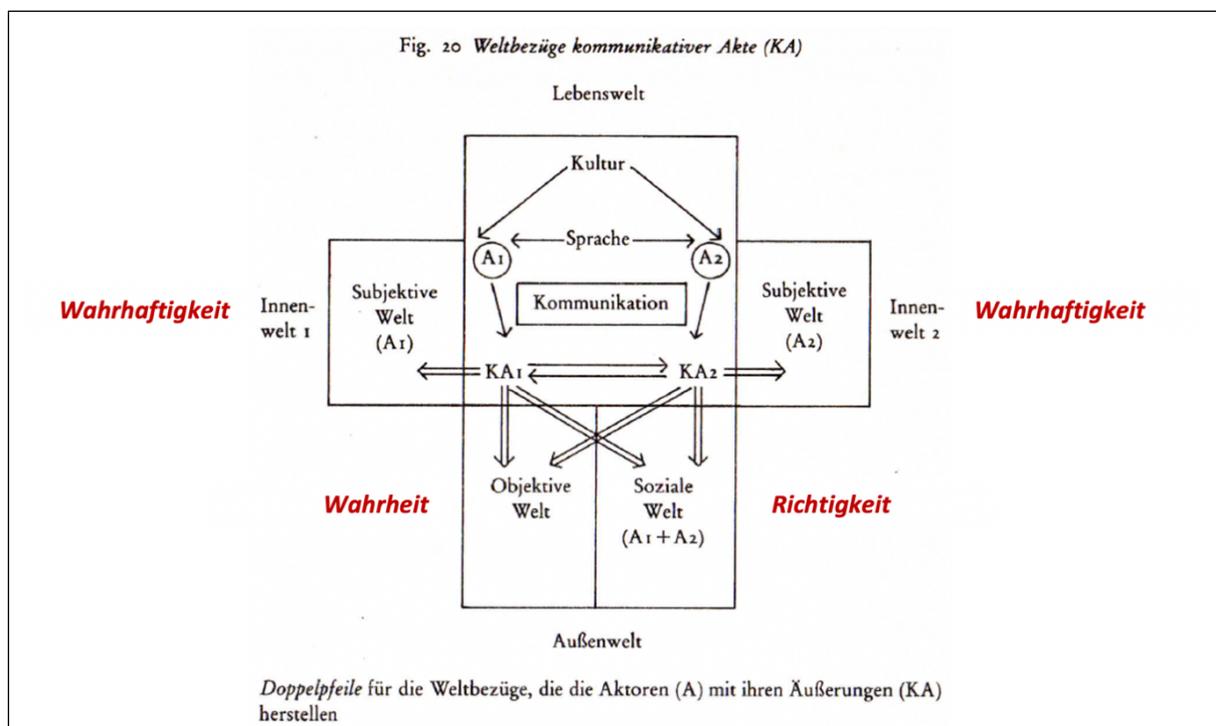


Abbildung 5: Weltbezüge und Geltungsansprüche (Habermas, 1981b, S. 193)

Habermas definiert Verständigung als «*die Einigung der Kommunikationsteilnehmer über die Gültigkeit einer Äusserung*» (Habermas, 1981a, S. 184). Gemäss Graf (1988) besteht Kommunikation aus «*Definition und Umdefinition kommunikativer Situationen bis zur konsensuellen Verständigung oder deren Abbruch, wobei im Verlaufe des Prozesses die Teilnehmer die Abgrenzung zwischen sich als Interpretieren, der Aussenwelt und der jeweiligen Innenwelt erneuern*» (Graf, 1988, S. 11).

Es gibt keinen aussergesellschaftlichen Standpunkt, von welchem die Welt betrachtet werden könnte. Die miteinander Kommunizierenden bewegen sich immer innerhalb ihrer individuellen lebensweltlichen Horizonte, bestehend aus Selbstverständlichkeiten, unerschütterten Überzeugungen, aus Erfahrungen und einem kulturell überlieferten und sprachlich organisierten Vorrat an Deutungsmustern, welche ihnen zur Interpretation der Welt zur Verfügung stehen. (Vogel, 2017, S. 32)

Dieses individuelle Vorverständnis wird von den miteinander kommunizierenden Personen dazu eingesetzt, die Äusserungen des Gegenübers zu interpretieren. Im Rahmen eines Beratungsgesprächs beispielsweise, lässt sich dies gut beobachten, indem eine mehr oder weniger selbstverständliche Kommunikation stattfindet und gegebenenfalls, bei unzulänglicher Verständigung, nachgefragt oder anders ausgedrückt die Geltungsansprüche von Wahrheit (*theoretischer Geltungsanspruch*), Richtigkeit (*praktischer Geltungsanspruch*), Wahrhaftigkeit (*expressiver Geltungsanspruch*) und Verständlichkeit (*grammatikalischer Geltungsanspruch*) problematisiert werden können.

Kommunikation ist gerade im Feld der Sozialen Arbeit störungsanfällig. Die Brüchigkeit und Verletzlichkeit von Verständigung zwischen ratsuchender und beratender Person als Beispiel, ist vielfach auf eine geringe lebensweltliche Überlappung zurückzuführen. Eine auf Verständigung ausgerichtete Praxis Sozialer Arbeit muss in diesem Fall Beeinträchtigungen in der Kommunikation feststellen und Zugang zu Handlungsoptionen ermöglichen, welche es Sozialarbeitenden ermöglichen die Kommunikation in geeigneter Form wiederherzustellen. (Vogel, 2017, S. 49)

3.4 Der professionelle Habitus Sozialer Arbeit

Die theoretischen Konzepte von Bourdieu, Giddens und Habermas, lassen an einen professionellen Habitus Sozialer Arbeit denken und fragen, inwiefern sich methodisches Handeln Sozialer Arbeit als routiniertes oder als reflektiertes Handeln vollzieht und inwiefern dabei von einer habitualisierten Form des Handelns ausgegangen werden kann. Ein professioneller Habitus Sozialer Arbeit wäre entsprechend der hier eingeführten Vorstellung des professionellen Handelns Sozialer Arbeit geprägt von Reflexivität,

Transferkompetenz und Verständigungsorientierung und steht damit in einem engen Zusammenhang wie Wissen in der Praxis Sozialer Arbeit in das methodische Handeln einfließt. Mit Habermas' Diskurstheorie lässt sich beschreiben, wie unterschiedliche Wissensarten im Diskurs rationalisiert werden können und wie dabei eine höherstufige Intersubjektivität entsteht.

Habermas unterscheidet grundlegend zwischen einem theoretischen und einem praktischen Diskurs. Der theoretische Diskurs bezeichnet gemäss Habermas «*die Form der Argumentation, in der kontroverse Wahrheitsansprüche zum Thema gemacht werden*», der praktische Diskurs bezeichnet «*die Form der Argumentation, in der Ansprüche auf normative Richtigkeit zum Thema gemacht werden*» (Habermas, 1981a, S. 39).

Den theoretischen Diskurs differenziert Habermas weiter in den «*empirischen Diskurs*» und den diesem verwandten «*pragmatischen Diskurs*. Wobei der empirische Diskurs dazu dient, «*empirisches Wissen auf hypothetische Zwecksetzungen und Präferenzen zu beziehen und die Konsequenzen von Entscheidungen nach zugrunde gelegten Maximen zu bewerten*» und der pragmatische Diskurs die «*technischen und strategischen Empfehlungen begründet*». (Habermas, 1991, S. 111)

Bezogen auf die Praxis Sozialer Arbeit unterscheidet Husi (2010) vier zentrale Diskurse. Der **empirisch-deskriptive Diskurs** liefert Beschreibungswissen. Er generiert empirisches Faktenwissen über Sozialarbeitende, ihre Adressatinnen und Adressaten sowie ihre Handlungsumgebungen und schafft somit verallgemeinertes Beschreibungswissen, welches über den einzelnen Fall hinausgeht. Der **empirisch-explanative Diskurs** liefert Erklärungswissen. Theorien bilden das Fundament des Erklärungswissens. Theorien definieren Fakten und ihre Zusammenhänge, welche für ein bestimmtes Thema relevant sind. Für die Soziale Arbeit liefern Theorien dementsprechend ein Menschenbild, ein Gesellschaftsbild sowie ein Berufsbild. **Der praktische Diskurs** liefert Bewertungswissen. Er thematisiert Werte und Normen. Verallgemeinertes Bewertungswissen besteht dementsprechend aus Interpretationen von Werten bestimmter Mitglieder der Gesellschaft und Kenntnissen bezüglich der Geltung professioneller und gesellschaftlicher Normen. **Der pragmatische Diskurs** liefert Handlungswissen. Er vereint bewährte Methoden, Verfahren Techniken, Instrumente, Strategien, und Arbeitsweisen zur Intervention und Prävention in der Praxis Sozialer Arbeit. (Husi, 2010, S. 139)

Folgende Darstellung (*Abbildung 6*) illustriert die Praxis Sozialer Arbeit unter Berücksichtigung des Aspekts der doppelten Hermeneutik. Die Vorstellung des professionellen Handelns basierend auf Reflexivität, Transferkompetenz und Verständigungsorientierung kommt zum Ausdruck, wenn analysiert wird, wie Wissen in der Praxis rationalisiert wird und wieder in das professionelle Handeln zurückfließt.

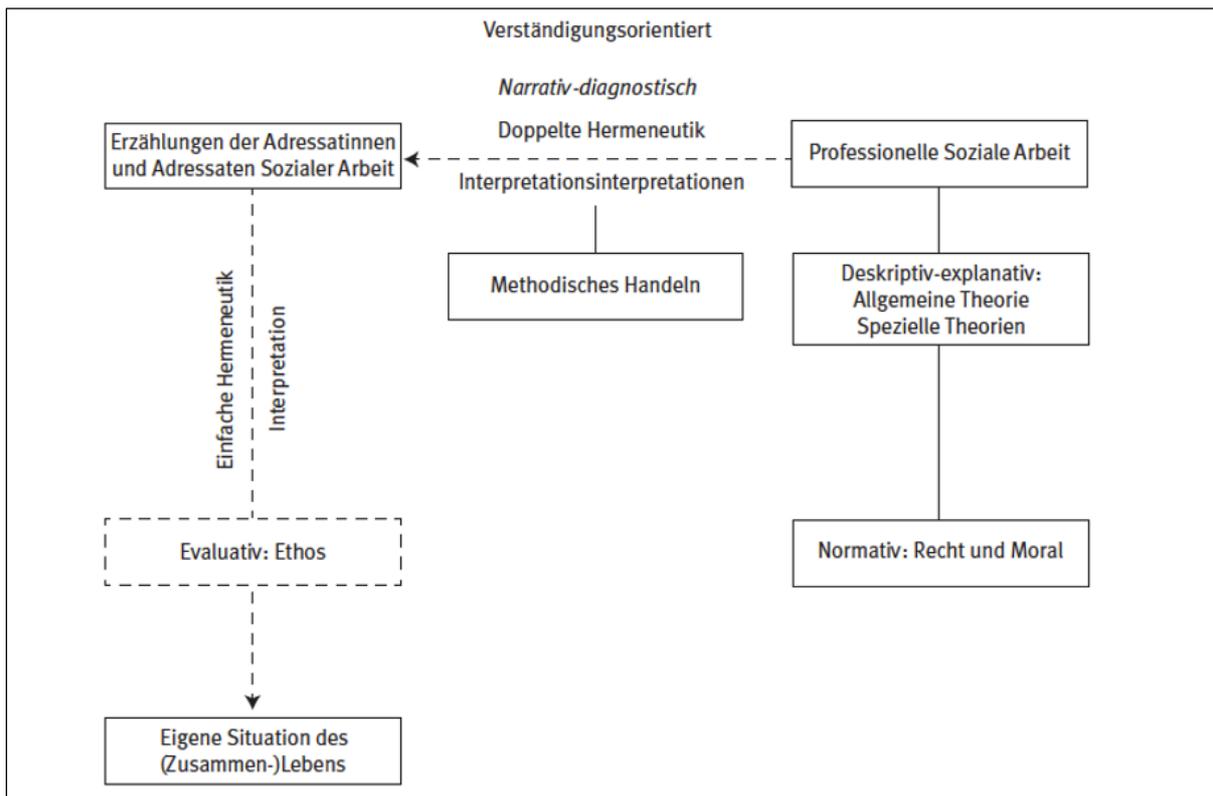


Abbildung 6: Doppelte Hermeneutik in der Sozialen Arbeit (Husi, 2017, S. 100)

Beschreibungswissen und Erklärungswissen beinhalten Vorstellungen zu relevanten Sachverhalten eines Falles Sozialer Arbeit, welche vorerst implizit im Alltagswissen verortet sind. Durch die Reflexion wird dieses Alltagswissen einem empirisch-deskriptiven und einem empirisch-explanativen Diskurs zugeführt, welche beide dem Geltungsanspruch der Wahrheit unterliegen. Implizites Alltagswissen wird so an den vorhandenen Wissensbeständen relativiert und kann entsprechend als explizites Wissen in geeigneter Form wieder zurück in das professionelle Handeln Sozialer Arbeit fließen. Bewertungswissen beinhaltet Vorstellungen zu Werten und der Geltung von professionellen und gesellschaftlichen Normen. Dazu gehören das Recht, die Moral sowie auch die normative Grundlage des professionellen Handelns Sozialer Arbeit wie beispielsweise der Berufskodex oder auch organisationsspezifische normative Grundlagen. Die im Alltagswissen verorteten Vorstellungen bezüglich der zu vertretenen Werte und der geltenden Normen können einem praktischen Diskurs zugeführt werden und anhand des Geltungsanspruch der Richtigkeit überprüft werden. Handlungswissen beinhaltet konkrete Handlungsoptionen zur Intervention und Prävention in der Praxis Sozialer Arbeit. Die im Alltagswissen verortete Anwendung dieser Praktiken kann einem pragmatischen Diskurs, welcher den Geltungsansprüchen der Wirksamkeit und Wahrhaftigkeit unterliegt, zugeführt werden. Dabei werden die Interventionen in der Praxis auf ihre Wirksamkeit einerseits und auf ihre Wahrhaftigkeit andererseits, beispielsweise in Bezug auf die Tragfähigkeit der Beratungsbeziehung, kritisch hinterfragt und können, wenn nötig, angepasst werden.

Der Kern des professionellen Handelns liegt bei allen Wissensarten in der Reflexivität und in der Fähigkeit entsprechende Erkenntnisse wieder in geeigneter Form in die Praxis zurückfließen zu lassen. Ob dies gelingt, hängt massgebend von der Verständigung zwischen den Sozialarbeitenden und ihren Adressatinnen und Adressaten ab.

Zusammenfassend zeichnet sich professionelles Handeln Sozialer Arbeit durch Reflexivität, Transferkompetenz und Verständigungsorientierung aus. Reflexivität stellt sicher, dass in der Praxis zur Anwendung kommendes Alltagswissen durch Reflexion und Austausch an zu Verfügung stehendem explizitem Wissen relativiert wird. Transferkompetenz bezeichnet die Fähigkeit dieses Wissen gezielt und in geeigneter Form wieder in das methodische Handeln einfließen zu lassen. Verständigungsorientierung zielt darauf Beeinträchtigungen in der Kommunikation festzustellen und Handlungsoptionen zu entwickeln, welche es erlauben Kommunikation in geeigneter Form wiederherzustellen.

Die Vorstellung eines professionellen Habitus entspricht gewissermassen einem Idealtypus von professionellem Handeln Sozialer Arbeit. Die Realisierung einer Habitualisierung dieser Vorstellung des professionellen Handelns erfordert ein komplexes Zusammenspiel auf allen Ebenen der Professionalisierung. Angewendet auf das gesamte Berufsfeld Sozialer Arbeit, bestehend aus Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Soziokultureller Animation, erscheint diese Vorstellung eines professionellen Habitus höchst ambitioniert. Aufgrund der Vielfalt des Berufsfeld und der teils auch unterschiedlichen Vorstellungen auf den Ebenen der Bildung und Wissenschaft zum Gegenstand Sozialer Arbeit (vgl. *Abbildung 2: Professionalisierung auf drei Ebenen und in drei Lebensbereichen, S. 15*), sowie dem kontrovers geführten Professionalisierungsdiskurs Sozialer Arbeit, ist dieser professionelle Habitus momentan kaum vorstellbar. Im kleineren Rahmen jedoch erscheint die Idee eines professionellen Habitus durchaus plausibel. Die Realisation dieser Vorstellung eines professionellen Habitus könnte von der Ebene der Mikroprofessionalisierung ausgehen, indem Sozialarbeitende ihr Verständnis von professionellem Handeln im gemeinsamen Austausch klären und synchronisieren und sie sich auf dieser Grundlage in ihren Organisationen diskursiv für die Anpassung struktureller Rahmenbedingung und die Ausrichtung des professionellen Handelns auf Reflexivität, Transferkompetenz und Verständigungsorientierung einsetzen. Inwiefern sich das professionelle Handeln innerhalb dieser Organisation effektiv habitualisiert, ist dabei abhängig von entsprechenden Anpassungen, den gemachten Erfahrungen in der Praxis und letztlich von der Wirksamkeit des professionellen Handelns.

4 Das professionelle Handeln Sozialer Arbeit aus der Perspektive der Theorie des kommunikativen Handelns

Im vorangehenden Kapitel wurde die im Rahmen dieser Arbeit zur Anwendung kommende Vorstellung des professionellen Handelns Sozialer Arbeit basierend auf Reflexivität, Transferkompetenz und Verständigungsorientierung eingeführt. Diese Vorstellung soll nun theoretisch weiter fundiert werden. Das professionelle Handeln Sozialer Arbeit wird zu diesem Zweck in die Terminologie der Theorie des kommunikativen Handelns übersetzt. Dies schafft die Grundlage um das Praxisfeld und das professionelle Handeln Sozialer Arbeit gesellschaftstheoretisch zu verorten und zu analysieren. Zudem eröffnet Habermas Gesellschaftstheorie den Zugang zu einem konkreten Massstab mit welchem sich der Erfolg des professionellen Handelns einordnen lässt und damit klärt wie sich das professionelle Handeln Sozialer Arbeit aus der Perspektive der Theorie des kommunikativen Handelns legitimieren lässt.

Graf (2017) versteht Soziale Arbeit als Ausdruck gesamtgesellschaftlicher Verhältnisse und Prozesse. Die Legitimationsproblematik des professionellen Handelns Sozialer Arbeit steht dabei im Zentrum der Betrachtung. Die Frage, mit welchem Recht und mit welchen Mitteln in das Leben anderer Menschen eingegriffen werden darf, ist gemäss Graf bezeichnend für die Praxis Sozialer Arbeit und vor allem für deren Legitimationsproblem. Die Fragen der Begründungsnotwendigkeit, der Begründungsmöglichkeit und der Interventionsnotwendigkeit, müssen gemäss Graf vor der konkreten Interventionslogik gelöst werden. Dabei stellt sich konkret die Frage des Massstabes und somit der Legitimation des professionellen Handelns Sozialer Arbeit. (Graf, 2017, S. 13)

Die Frage der Legitimation kann gemäss Graf nicht unabhängig von der Theorie des kommunikativen Handelns beantwortet werden. Dies hängt damit zusammen, dass Legitimation eng mit gesellschaftlichen Normen und der Art und Weise wie diese ihre Geltung beanspruchen, verknüpft ist. Graf definiert Normen als *«im Falle ihrer Überprüfbarkeit geronnene verallgemeinerungsfähige Interessen, die auf dem jeweiligen Stand der gesellschaftlichen Entwicklung, respektive des entsprechenden praktischen Diskurses, ihre Geltung entfalten können»* (Graf, 1988, S. 6). Die Anerkennung einer Norm hängt dementsprechend davon ab, inwiefern ihr eine diskursive Verständigung und Einigung zugänglich ist. Normen entfalten ihre Geltung über den praktischen Diskurs, welcher, wie bereits eingeführt, dem Geltungsanspruch der Richtigkeit unterliegt. Es geht also darum zu klären, was im Sinne der Allgemeinheit als richtig gilt. Wenn eine strittige Norm in einer Problemsituation überprüft wird, stellt sich die Verallgemeinerbarkeit der ihr zugrundeliegenden Interessen heraus. Normen, welche durch Macht erzwungen worden sind, halten einer solchen

Überprüfung nicht stand. Mit dem Begriff der Legitimation bezeichnet Graf «*die prinzipielle allgemeine Möglichkeit zur Zustimmung*». (Graf, 1988, S. 6)

Bevor die Frage nach der Legitimation beantwortet werden kann, stellt sich die Frage der gesellschaftlichen Aufgabe des professionellen Handelns Sozialer Arbeit und somit die Differenzierung der gesellschaftlichen Aufgaben der Berufsfelder Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Soziokulturelle Animation. Das professionelle Handeln Sozialer Arbeit befindet sich in einem gesellschaftlich sensiblen Bereich. Gesellschaftliche Integration steht gewissermassen im Spannungsfeld der individuellen Anpassung an die Gesellschaft und der Ausbildung persönlicher Autonomie (Graf, 1993, S. 85).

Gemäss Husi (2012) sind die Angebote Sozialer Arbeit dort bedeutsam, wo es den ersten gesellschaftlichen Instanzen nicht hinreichend gelungen ist, Menschen zu bilden, zu erziehen und sie in Gruppen und Organisationen zentraler Lebensbereiche, wie beispielsweise der Gemeinschaft, Bildung und Wirtschaft einzubeziehen. Die Einschätzung «*als nicht hinreichend*» deutet gemäss Husi darauf hin, dass äussere Lebenssituationen, innere Lebenssituationen oder Zusammenlebenssituationen aufgrund drängender Probleme oder Problempotentialen veränderungswert erscheinen. Wie folgende Darstellung (Abbildung 7) zeigt, versteht Husi Sozialarbeit als nachrangige Inklusionshilfe, welche veränderungswert erscheinende individuelle äussere Lebensgrundlagen bearbeitet, Sozialpädagogik als nachrangige Sozialisationshilfe, welche veränderungswert erscheinende Subjektivität bearbeitet und Soziokulturelle Animation als nachrangige Kohäsionshilfe, welche veränderungswert erscheinendes Zusammenleben bearbeitet. (Husi & Villiger, 2012, S. 55)

Berufsfeld/-profil	Gesellschaftliche Aufgabe	Gegenstände (Soziale Arbeit an)	Tätigkeiten (Soziale Arbeit als)	Zielgruppen (Soziale Arbeit für)
Sozialarbeit	Inklusion	veränderungswerte individuelle äussere Lebensgrundlagen	nachrangige Inklusionshilfe	z.B. Arme
Sozialpädagogik	Sozialisation	veränderungswerte Subjektivität	nachrangige Sozialisationshilfe	z.B. Behinderte
Soziokulturelle Animation	Kohäsion	veränderungswertes Zusammenleben	nachrangige Kohäsionshilfe	z.B. Quartierbevölkerungen

Abbildung 7: Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Soziokulturelle Animation (Husi & Villiger, 2012, S. 56)

Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Soziokulturelle Animation bearbeiten mit ihren Angeboten nachrangig unterschiedliche Herausforderungen gesellschaftlicher Integration und sollen insgesamt gelingendes individuelles Leben und Zusammenleben dadurch wahrscheinlicher machen. Ihre Interventionen setzen sich erhöhten Legitimationszwängen aus. Das Motiv des professionellen Handelns Sozialer Arbeit liegt einerseits in der Verbesserung der Situation der Adressatinnen und Adressaten, andererseits aber auch in der Verbesserung der Situation für die Umgebung derselben. Hier zeigt sich, dass sich professionelles Handeln Sozialer Arbeit zweifach rechtfertigen muss. Es muss einerseits auf den elementaren und zentralen Normen der Gesellschaft gründen und seine Legitimation auf einer normativen, moralischen Ebene beziehen. Professionelles Handeln Sozialer Arbeit muss aber auch eine Verbesserung der Situation in der gewünschten Richtung bewirken und somit Legitimation auf einer zweckrationalen, erfolgsorientierten Ebene beziehen. (Graf, 1988, S. 4)

Aus der Perspektive der Theorie des kommunikativen Handelns, ist das professionelle Handeln Sozialer Arbeit ein spezieller Fall von sozialem Handeln und kann in die beiden Handlungstypen des kommunikativen und des strategischen Handelns unterteilt werden. Die Eigenheit des professionellen Handelns liegt gemäss Graf bei den möglichen Adressatinnen und Adressaten Sozialer Arbeit. Es handelt sich dabei um Menschen, deren gesellschaftliche Integration durch die ersten gesellschaftlichen Instanzen nicht hinreichend gelungen ist. Ihre individuellen Lebenssituationen, beziehungsweise ihre Zusammenlebenssituationen, werden von den Intervenierenden als veränderungswert oder gar veränderungsnötig eingeordnet. (Graf, 1988, S. 15)

Die Theorie des kommunikativen Handelns unterscheidet mit der Systemintegration und der Sozialintegration zwei logische Typen gesellschaftlicher Integration. Diese leitet Habermas von den beiden Handlungstypen des strategischen Handelns und des kommunikativen Handelns ab. Systemintegration ist demnach von erfolgsorientiertem Wirtschafts- und Verwaltungshandeln geprägt, welches über die Medien, Macht und Geld erfolgt. Sozialintegration ist von verständigungsorientiertem Handeln geprägt, welches sich an lebensweltlichen Kontexten orientiert und die Basis für Interpretation und Reflexion bildet. Für eine intakte gesellschaftliche Integration, müssen systemische Mechanismen grundsätzlich immer in der Lebenswelt der Gesellschaftsmitglieder verankert werden. Aufgrund der zunehmenden Komplexität der Gesellschaft und dem steigenden Bedarf an Handlungskoordination, wird dies zunehmend schwierig. Die Mechanismen von Systemintegration und Sozialintegration trennen sich voneinander. Habermas spricht in diesem Zusammenhang von einer zunehmenden Entkopplung von System und Lebenswelt. Dabei werden die Beziehungen zwischen den Bereichen des Systems und der Lebenswelt nicht aufgelöst aber transformiert. Eine unzureichende Verankerung systemischer Mechanismen in der Lebenswelt von Gesellschaftsmitgliedern äussert sich in Störungen der Reproduktion der Lebenswelt. Habermas unterscheidet drei zentrale Reproduktionsprozesse der Lebenswelt. (Graf, 1993, S. 90–91)

Die **kulturelle Reproduktion der Lebenswelt** sichert die Kontinuität der Überlieferung und die Kohärenz des Wissens. Ausdruck davon sind konsensfähige Deutungsschemata. Eine Störung der kulturellen Reproduktion äussert sich in einer Verknappung der Ressource «Sinn». Gültig anerkannte Deutungsschemata versagen zunehmend. Auswirkungen davon sind Orientierungs- oder Legitimationskrisen. (Habermas, 1981b, S. 213–215)

Die **soziale Integration der Lebenswelt** stellt sicher, dass neue soziale Situationen an die bestehenden Weltzustände angeschlossen werden können. Ausdruck davon sind legitim geordnete interpersonelle Beziehungen. Eine Störung der sozialen Integration führt zu Anomie und einer Verknappung der Ressource «gesellschaftliche Solidarität». (Habermas, 1981b, S. 213)

Die **Sozialisation der Angehörigen der Lebenswelt** stellt sicher, dass die nächste Generation ihre individuellen Lebensgeschichten mit den kollektiven Lebensformen abstimmen kann. Störungen des Sozialisationsprozesses führen zu Psychopathologien oder Entfremdungserscheinungen. Die Ressource «Ich-Stärke» wird knapp. (Habermas, 1981b, S. 213)

Wenn nun die als veränderungswert oder veränderungsnötig eingeordneten individuellen Lebenssituationen beziehungsweise Zusammenlebenssituationen der Adressatinnen und Adressaten Sozialer Arbeit als Ausdruck mangelnder lebensweltlicher Überlappung oder als Ausdruck eines unzureichenden lebensweltlichen Horizontes verstanden werden, heisst das, dass sich die Aufgaben der Sozialarbeitenden an den lebensweltlichen Horizonten ihrer Adressatinnen und Adressaten orientieren müssen. Gemäss Graf müssen Institutionen Sozialer Arbeit in einem hohen Mass kommunikativ sein. Bei geringer lebensweltlicher Überlappung kann versucht werden, systemische Mechanismen wieder lebensweltlich zu verankern. Sinn, Solidarität und Ich-Stärke sind dabei die Dimensionen möglicher Verbesserungen bei Adressatinnen und Adressaten Sozialer Arbeit. Sinn steht dabei für den Geltungsanspruch der Wahrheit und somit für die Klärung relevanter Sachverhalte im theoretischen Diskurs. Solidarität steht für den Geltungsanspruch der Richtigkeit und die Klärung der Geltung von Normen, Rollen und Institutionen im praktischen Diskurs. Ich-Stärke steht für den Geltungsanspruch der Wahrhaftigkeit und somit für die subjektive Innenwelt und die Relevanz der Herstellung einer tragfähigen Beziehung. Institutionen Sozialer Arbeit befinden sich oft in einer vermittelnden Position zwischen der Aufgabe der sozialen Integration und dem gesellschaftlichen Versuch der Systemintegration. Sie liegen dementsprechend auf einem Kontinuum zwischen Freiwilligkeit und Zwang. Folgende Darstellung (*Abbildung 8*) illustriert dieses Kontinuum zwischen Freiwilligkeit und Zwang, welches von der lebensweltlichen Eingewöhnung in die Kultur der Gesellschaft bis zum zwangsverordneten Eingesperrt sein reicht. (Graf, 1993, S. 94–96)

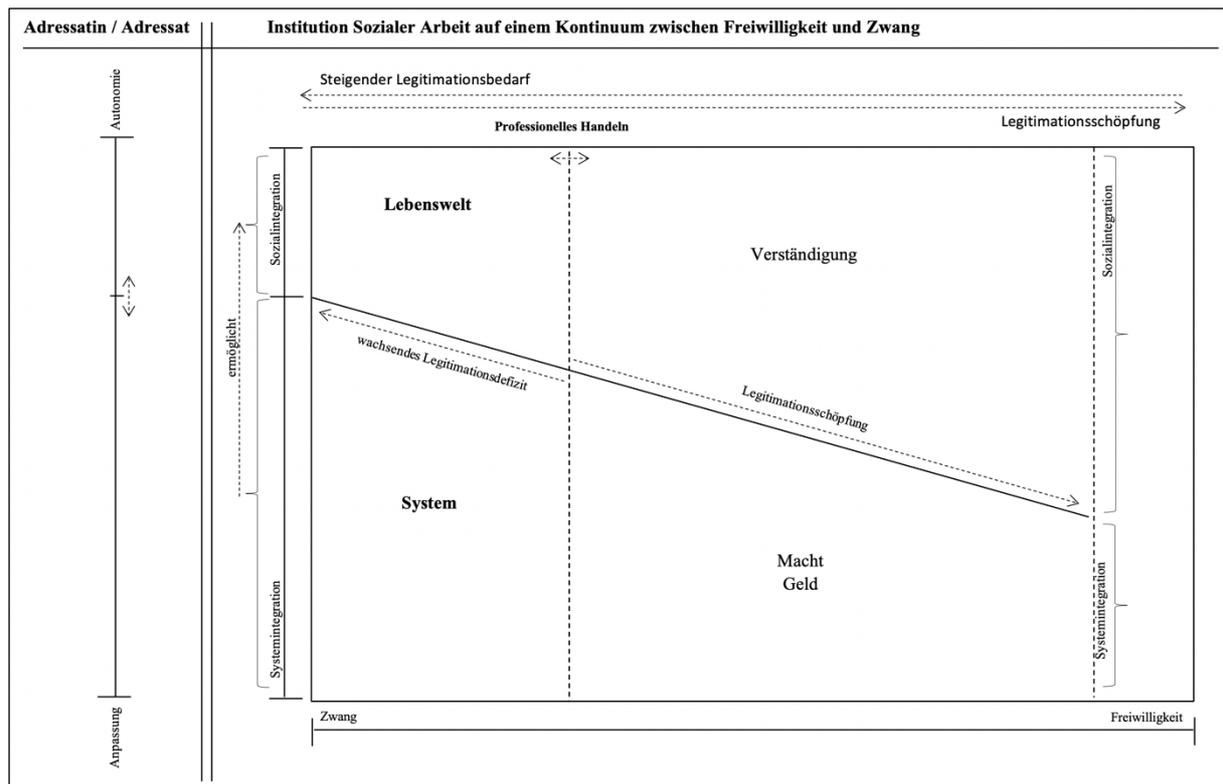


Abbildung 8: Kontinuum zwischen Freiwilligkeit und Zwang (eigene Darstellung)

Institutionen Sozialer Arbeit aus den Berufsfeldern Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Soziokultureller Animation lassen sich auf diesem Kontinuum zwischen Freiwilligkeit und Zwang verorten und analysieren. Graf erweitert die Vorstellung eines Kontinuums mit der durch Habermas entwickelten Spaltung der Gesellschaft in System und Lebenswelt und der davon abgeleiteten Unterscheidung von systemischer und sozialer Integration. Die beiden Pole des Kontinuums bezeichnet Graf als lebensweltlich orientiert oder als systemisch strukturiert. (Graf, 1993, S. 94–96)

Eher lebensweltlich orientierte Institutionen sind in einem hohen Mass kommunikativ und befinden sich auf dem Kontinuum zwischen Freiwilligkeit und Zwang auf der Seite der Freiwilligkeit. Der Legitimationsbedarf des professionellen Handelns in diesen Institutionen ist entsprechend gering. Gelingt es durch rein kommunikative Handlungen die individuellen Lebenssituationen beziehungsweise Zusammenlebenssituationen der Adressatinnen und Adressaten zu verbessern, sind alle Bedingungen für die Legitimation dieser Handlung erfüllt. (Graf, 1988, S. 20)

Eher systemisch strukturierte Institutionen sind mit einem erheblich höheren Legitimationsbedarf konfrontiert als eher lebensweltlich orientierte Institutionen. Dies wird klar, wenn man bedenkt, dass gesellschaftliche Eingriffe in Lebenssituationen beziehungsweise in Zusammenlebenssituationen oft nicht mit der Freiwilligkeit der Betroffenen einhergehen. Sie erscheinen aber bezüglich der Erhaltung der bestehenden gesellschaftlichen Ordnung als notwendig. Mit zunehmendem Zwang gewinnen die

Medien Macht und Geld an Wichtigkeit und verdrängen die Verständnisorientierung des kommunikativen Handelns. Überwiegend systemisch strukturierte Einrichtungen verlieren damit zunehmend ihre Legitimationsmöglichkeit, da sie durch ihre Struktur keine Möglichkeit haben, das Ziel der sozialen Integration zu erfüllen. Gemäss Graf müsste strategisches Handeln dazu eingesetzt werden, um Situationen zu definieren, in welchen kommunikatives Handeln möglich wird. Systemintegration sollte also Sozialintegration ermöglichen. Aus der Sicht der Theorie des kommunikativen Handelns ist die Sozialintegration daher das einzige wirklich legitimationsfähige Ziel in Institutionen Sozialer Arbeit. (Graf, 1993, S. 104–108)

Graf verortet den Sinn von Interventionen Sozialer Arbeit im Wiederherstellen von mehr oder weniger selbstverständlichen kommunikativen Situationen, oder in der Entlastung einer an sich kommunikativen Situation von störenden Elementen (Graf, 2017, S. 59). Wie bereits angesprochen, können strategische Handlungen dazu eingesetzt werden, um das Scheitern kommunikativer Bemühungen zu verhindern, indem Situationen definiert werden, in welchen das kommunikative Handeln möglich wird. Damit eine gemeinsame Situationsdefinition herbeigeführt werden kann, muss strategisches Handeln offen vorliegen. Das Zustandekommen einer gemeinsamen Situationsdefinition bleibt also letztlich abhängig vom freiwilligen Eingehen der miteinander Kommunizierenden. Strategisches Handeln muss sich einerseits durch seine Zielsetzung und andererseits durch seinen Erfolg legitimieren und bedarf daher einer Legitimation in doppeltem Sinn. (Graf, 1988, S. 20–21)

Graf verortet diesen doppelten Legitimierungsbedarf einerseits indem das Handeln Sozialer Arbeit der Überprüfung der normativen Richtigkeit seiner Zielsetzung standhalten muss. Das heisst, dass die Motive des professionellen Handelns Sozialer Arbeit aus verallgemeinerungsfähigen Interessen genährt werden und die Ziele des Handelns mit diesen Interessen in Einklang gebracht werden müssen. Methoden und Schritte werden dementsprechend in einem praktischen Diskurs rationalisiert. Professionelles Handeln Sozialer Arbeit muss andererseits auch auf einer zweckrationalen, erfolgsorientierten Ebene legitimiert werden, indem es Effekte in die Richtung der angegebenen Ziele haben muss. Die Folgen des professionellen Handelns müssen daher empirisch feststellbar sein und einem theoretischen Diskurs zugeführt werden können. (Graf, 2017, S. 63)

4.1 Das Beratungsangebot Soreda aus der Perspektive der Theorie des kommunikativen Handelns

Aufbauend auf der beschriebenen Analyse des professionellen Handelns Sozialer Arbeit aus der Perspektive der Theorie des kommunikativen Handelns, lässt sich nun die Beratungsarbeit und der Praxiskontext des Beratungsangebots Soreda analysieren. Im Zentrum dieser Analyse liegt die Frage nach dem Massstab zur Einordnung guter beziehungsweise erfolgreicher Beratungsarbeit im spezifischen Praxiskontext und somit der Legitimation des professionellen Handelns. Die Analyse der Beratungsarbeit und des Praxiskontexts auf der Grundlage der Theorie des kommunikativen Handelns leitet die konsequente Ausrichtung des professionellen Handelns Sozialer Arbeit auf Verständigung und Soziale Integration her und bildet dadurch die Basis für die Anwendung des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse.

Die von Habermas (1981) beschriebenen Handlungstypen des strategischen und des kommunikativen Handelns, lassen sich auf die Beratungsarbeit des Beratungsangebotes Soreda adaptieren. Bei einem Beratungsgespräch handelt es sich demnach um eine soziale Handlungssituation, in welcher die ratsuchende und die beratende Person, welche miteinander interagieren, strategisch beziehungsweise kommunikativ handeln können. Soziale Handlungen lassen sich danach unterscheiden, ob die Beteiligten eine erfolgs- oder eine verständigungsorientierte Einstellung einnehmen. Bei der beratenden Person äussert sich diese Einstellung bei der Zielsetzung der Beratungsarbeit. Bei den Ratsuchenden äussert sich deren Einstellung in der freiwilligen Inanspruchnahme des Beratungsangebotes und in möglichen Erwartungen an dieses.

Wenn sich die ratsuchende und die beratende Person verständigen, werden mit jeder Äusserung implizit die bereits beschriebenen vier Geltungsansprüche erhoben. Der theoretische Geltungsanspruch bezeichnet den Anspruch, dass die gemachte Äusserung wahr ist. Der praktische Geltungsanspruch bezeichnet den Anspruch, dass die gemachte Äusserung mit Bezug auf die geltende normative Ausrichtung richtig ist. Der expressive Geltungsanspruch bezeichnet den Anspruch, dass die Äusserung wahrhaftig so gemeint ist wie sie geäussert wurde. Der grammatikalische Geltungsanspruch bezeichnet den Anspruch der sprachlichen Verständlichkeit einer Äusserung. Ratsuchende und beratenden Person bemessen das Geäusserte also an Wahrheit, Richtigkeit, Wahrhaftigkeit und Verständlichkeit in Beziehung zu ihrer jeweiligen Lebenswelt. Verständigung findet dementsprechend immer vor dem Hintergrund des jeweiligen lebensweltlichen Horizonts statt.

Die von Habermas beschriebene zunehmende Entkopplung von System und Lebenswelt zeigt sich im Praxiskontext des Beratungsangebots Soreda deutlich am Erleben der Ratsuchenden in den teilweise

aussichtslosen Situationen des Strafvollzugs und der Ausschaffungshaft. Die Ratsuchenden können aufgrund ihres lebensweltlichen Horizonts und den ihnen zur Verfügung stehenden Informationen, oft nicht verstehen, weshalb sie die Schweiz verlassen müssen oder weshalb sie in Hafteinrichtungen festgehalten werden. Die unzureichende Verankerung der systemischen Mechanismen des Strafvollzugs und der Ausschaffungshaft in der Lebenswelt der Ratsuchenden äussert sich in Krisenerscheinungen, welche wie bereits beschrieben, mit den drei zentralen Reproduktionsprozessen der Lebenswelt zu tun haben.

Kulturelle Reproduktion der Lebenswelt: Wenn der kulturelle Wissensvorrat der Ratsuchenden im Strafvollzug oder in der Ausschaffungshaft nicht mehr ausreicht, um ihre Situation und ihre Handlungsmöglichkeiten zu beurteilen und auf den dadurch auftretenden Verständigungsbedarf nicht reagiert werden kann, führt dies zu Orientierungslosigkeit und Sinnverlust bei den Ratsuchenden.

Soziale Integration der Lebenswelt: Wenn Ratsuchende im Strafvollzug oder in Ausschaffungshaft in ihren oft ausweglosen Situationen alleine gelassen werden und nicht auf die Solidarität einer Gruppe zurückgreifen können, welche Stabilität und Identität stiften könnte, führt dies zu Anomie, also zu einem Zustand der Entfremdung, welcher geprägt ist durch unzureichende soziale Integration, Macht- und Hilflosigkeit.

Sozialisation der Angehörigen der Lebenswelt: Die Sozialisation der Ratsuchenden und damit ihr lebensweltlicher Horizont, ist vielfach massgeblich von ihren Herkunftsländern und den gemachten Erlebnissen und Erfahrungen, beispielsweise durch Krieg, Flucht oder andere traumatische Erlebnisse geprägt. Ratsuchende sind in der Situation des Strafvollzugs oder der Ausschaffungshaft psychisch oft stark belastet. Diese äussert sich beispielsweise in Angstzuständen und erheblichem Misstrauen gegenüber Behörden.

Das System Strafvollzug/Ausschaffungshaft ist hochgradig systemisch strukturiert und ist von erfolgsorientiertem Wirtschafts- und Verwaltungshandeln geprägt. Die Ratsuchenden werden über die Medien Macht und Geld ins System Strafvollzug/Ausschaffungshaft integriert. Sie sind einem hohen Anpassungsdruck ausgesetzt und verfügen über ein geringes Mass an Autonomie. Die Handlungen des Systems beziehungsweise der darin tätigen beruflichen Akteurinnen und Akteure orientieren sich in erster Linie am möglichst effizienten und gesetzeskonformen Vollzug der Strafe beziehungsweise der Ausschaffung.

Das Beratungsangebot Soreda ist anders strukturiert. Es handelt sich um ein freiwilliges und unabhängiges Beratungsangebot. Ziel ist nicht der möglichst effiziente Vollzug der Ausschaffung oder der Strafe, sondern die Ratsuchenden bestmöglich über ihre Situation und ihre Handlungsmöglichkeiten

zu informieren und diese beim Aufbau einer Perspektive zu unterstützen. Das Beratungsangebot ist daher klar lebensweltlich orientiert und in einem hohen Mass kommunikativ. Sinn, Solidarität und Ich-Stärke sind dabei die Dimensionen möglicher Verbesserungen bei den Ratsuchenden. Ratsuchende gewinnen durch das bessere Verständnis ihrer Situation und ihrer Handlungsmöglichkeiten ein gewisses Mass an Autonomie. Die dadurch zunehmende soziale Integration, kann den beschriebenen Störungen entgegenwirken. Die folgende vereinfachte Darstellung (*Abbildung 9*) zeigt, dass der Kontext des Strafvollzugs und der Ausschaffungshaft, in welchem sich die Ratsuchenden befinden, mehrheitlich systemisch strukturiert ist und sich nur begrenzt an der Lebenswelt der Ratsuchenden orientiert. Die Darstellung illustriert, dass Zwang und der Anpassungsdruck der Ratsuchenden mit stärker werdender systemischer Strukturierung über die Medien Macht und Geld zunimmt.

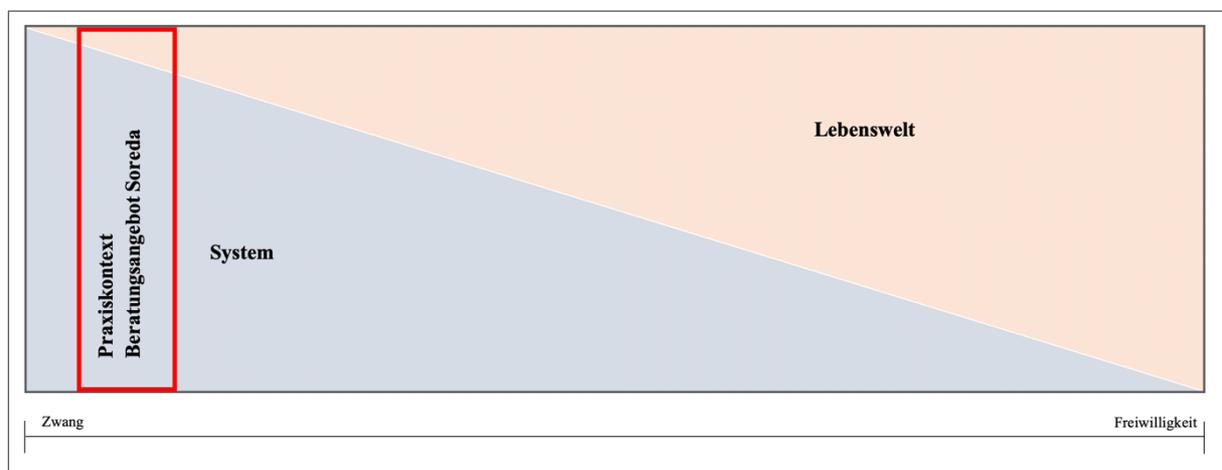


Abbildung 9: Verortung Praxiskontext Beratungsangebot Soreda (eigene Darstellung)

Das freiwillige und lebensweltlich orientierte Beratungsangebot Soreda, kann durch Verständigung einen Beitrag zur Erhaltung der Lebenswelt der Ratsuchenden leisten, indem relevante Sachverhalte im theoretischen Diskurs geklärt werden können (*kulturelle Reproduktion, Sinn*), indem Vorstellungen bezüglich der geltenden Normen, Rollen und Institutionen im praktischen Diskurs geklärt werden können (*soziale Integration, gesellschaftliche Solidarität*) und indem sich die Ratsuchenden, durch die Herstellung einer tragfähigen Beratungsbeziehung als Menschen mit einer Lebensgeschichte verstanden fühlen und dadurch Identität gewinnen (*Sozialisation, Ich-Stärke*).

Der Zugang zu den Ratsuchenden und die Beratungsarbeit wird im Fall des Beratungsangebots Soreda durch einen kantonalen Leistungsauftrag ermöglicht. So gesehen agieren die Mitarbeitenden von Soreda im hochgradig systemisch strukturierten Gesamtkontext der Ratsuchenden in einem kleinen lebensweltlichen orientierten Rest dieses Kontextes. Die Ratsuchenden befinden sich alle entweder in Ausschaffungshaft oder im Strafvollzug. Der Vollzug der Ausschaffung ist in den allermeisten Fällen beschlossen und gilt als unveränderbar. Dies hat einen erheblichen Einfluss auf den Handlungsspielraum

der Mitarbeitenden von Soreda. In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage des Massstabes. Wie kann gute beziehungsweise erfolgreiche Beratungsarbeit im Zusammenhang mit diesem sehr engen Handlungsspielraum der Beratenden eingeordnet werden?

Die lebensweltlich orientierte Beratungsarbeit von Soreda fokussiert darauf, die Ratsuchenden bestmöglich über ihre Situation und ihre Handlungsmöglichkeiten zu informieren. Durch eine gelingende Beratung, verstehen Ratsuchende ihre individuellen Situationen und ihre Handlungsmöglichkeiten besser. Die Beratenden unterstützen Ratsuchende, sofern sie dies wünschen, beim Aufbau einer Perspektive um die bevorstehende Rückkehr erträglicher zu machen und die Ankunft im Herkunfts- oder einem Drittland bestmöglich vorzubereiten. Die Handlungsmöglichkeiten der Beratenden sind jedoch begrenzt. Die Schaffung einer Perspektive im Rahmen der Beratungsgespräche mit den Ratsuchenden ist nicht in jedem Fall möglich und wird von Soreda auch nicht als primäres Ziel der Beratungsarbeit formuliert. Das Beratungsangebot ist ergebnisoffen und orientiert sich an den Bedürfnissen der Ratsuchenden.

Das problemzentrierte Interview, welches im Rahmen des Moduls *«Projektatelier»* mit dem Team des Beratungsangebots Soreda durchgeführt wurde, hat gezeigt, dass kein einheitlicher Massstab besteht, mit welchem der Erfolg der Beratungsarbeit eingeordnet werden könnte. Vom Team wurden unterschiedliche Aspekte erfolgreicher Beratungsarbeit hervorgehoben. Dazu gehörten die Schaffung einer realistischen Perspektive, oder das Bewirken einer positiven Veränderung, positive Rückmeldungen der Ratsuchenden oder auch schon nur der Eindruck, dass sich die ratsuchende Person im Rahmen der Beratung als Mensch verstanden gefühlt hat.

In der theoretischen Auseinandersetzung zeigte sich, dass das Bewirken einer positiven Veränderung oder die Schaffung einer realistischen Perspektiven als Massstab zur Einordnung des Erfolgs der Beratungsarbeit von Soreda ungeeignet ist, da dies in vielen Beratungen gar nicht möglich ist. Die Beratungsarbeit kann durchaus auch gut und erfolgreich sein, wenn keine konkrete Perspektive für die Rückkehr oder eine positive Veränderung der Situation erreicht werden konnte. Verständigung ist von den Begrenzungen des Handlungsspielraums unabhängig und lässt sich in sämtlichen durchgeführten Beratungen analysieren. Der Erfolg einer Beratung kann also eingeordnet werden, indem analysiert wird ob die Verständigung mit der ratsuchenden Person im Rahmen der Beratungsgespräche verbessert werden konnte, indem eine mehr oder weniger selbstverständlich stattfindende kommunikative Situation erreicht werden konnte. Das Team von Soreda brachte zum Ausdruck, dass Verständigung das zentrale Element darstellt, wenn es um die Schaffung von Perspektiven geht. Verständigung als Massstab für die Einordnung des Erfolgs der Beratungsarbeit erschien daher naheliegend und wurde vom Team des Beratungsangebots Soreda gut aufgenommen.

5 Verständigungsorientierte Interaktionsanalyse

Anschliessend an die Herleitung der theoretischen Grundlagen, wird nun das praktische Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse beschrieben. Die Verfahrensschritte sowie die Zirkularität des Verfahrens, lehnen sich an das Wissen-Praxis-Transfermodell gemäss Husi an (vgl. *Abbildung 3: Wissen-Praxis-Transfermodell, S. 19*). Die Verknüpfung der Verfahrensschritte mit verschiedenen Wissensarten und der Relativierung von Alltagswissen mit Reflexionswissen geht auf die beschriebene Wissenslandkarte zurück (vgl. *Abbildung 4: Wissenslandkarte, S. 20*). Der analytische Prozess des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse lehnt sich an das von Vogel (2017) entwickelte Verfahren offensiver Sozialarbeit an. Dabei wurden in erster Linie die theoretischen Konzepte der Theorie der Geltungsansprüche und der Verständigung, sowie das Konzept der zirkulären Bewegung zwischen Engagement und Distanzierung des Analyseprozesses aus Vogels Verfahren übernommen und auf den spezifischen Praxiskontext des Beratungsangebots Soreda adaptiert.

Das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse beinhaltet keine konkreten Vorschläge für Gesprächsführungstechniken zur Umsetzung der durch die Anwendung des Verfahrens entwickelten Handlungsstrategien. Das Verfahren verfügt mit der Verständigungsorientierung über eine methodische Grundausrichtung, indem die Verfahrensschritte auf Verständigung und die Herstellung einer möglichst selbstverständlichen kommunikativen Situation zwischen ratsuchender und beratender Person zielen. Konkrete Empfehlungen für Techniken der Gesprächsführung, mit welchen die entwickelten Handlungsstrategien von Sozialarbeitenden in der Praxis umgesetzt werden können, werden im Rahmen der Beschreibung der Verfahrensschritte nicht formuliert. Dies da davon ausgegangen wird, dass Sozialarbeitende durch ihre Ausbildungen und ihre individuellen Erfahrungen in der Praxis, über ausreichende Kompetenzen in Bezug auf die Gesprächsführung und der damit im Zusammenhang stehenden Techniken verfügen.

Erkenntnisse aus den Anwendungssequenzen und der Datenauswertung, welche im Teil *«Empirie»* ausführlich beschrieben werden, wurden bereits in die theoretische Beschreibung des Verfahrens eingearbeitet. Dies, da der im Modul *«Projektatelier»* entwickelte theoretische Entwurf des Verfahrens, welcher den Ausgangspunkt für die vorliegende Master-These bildete, im Verlauf des Forschungsprozesses durch die theoretische Auseinandersetzung und die praktische Anwendung fortlaufend weiterentwickelt und konkretisiert wurde. Die folgende Beschreibung des Verfahrens entspricht daher dem Stand nach dem abgeschlossenen Forschungsprozess und der exemplarischen Anwendung im Praxisfeld des Beratungsangebots Soreda und markiert ein erstes Ergebnis dieser Arbeit.

5.1 Ausgangspunkt Verständigungsorientierung

Ausgangspunkt für die Analyse der Interaktion zwischen einer ratsuchenden und einer beratenden Person in der Praxis Sozialer Arbeit, bildet die Theorie des kommunikativen Handelns und genauer gesagt der zentrale Begriff der Verständigung. Wie bereits eingeführt, verfügen sowohl die ratsuchende wie auch die beratende Person über einen individuellen lebensweltlichen Horizont, welcher ihnen zur Interpretation der Welt zur Verfügung steht. Wenn sich die ratsuchende und die beratende Person im Rahmen eines Gespräches äussern, stellen sie mit ihren Äusserungen Bezüge zur Welt her. Habermas unterscheidet hier, wie bereits beschrieben, zwischen einer Innenwelt und einer Aussenwelt.

Die Aussenwelt besteht gemäss Habermas aus der objektiven Welt, welche aus der Gesamtheit der Entitäten besteht, über die wahre Äusserungen möglich sind, und der sozialen Welt, welche für die Gesamtheit der legitim geregelten Beziehungen steht. Es erscheint klar, dass die Gesamtheit der objektiven und sozialen Welt einem Individuum nicht zugänglich sein kann. Hierzu reicht ein einzelner lebensweltlicher Horizont nicht aus. Mit dem Begriff der Innenwelt beschreibt Habermas daher die Gesamtheit der privilegiert zugänglichen Ereignisse. (Habermas, 1981a, S. 149) Folgende Darstellung (Abbildung 10) illustriert diesen lebensweltlichen Horizont.

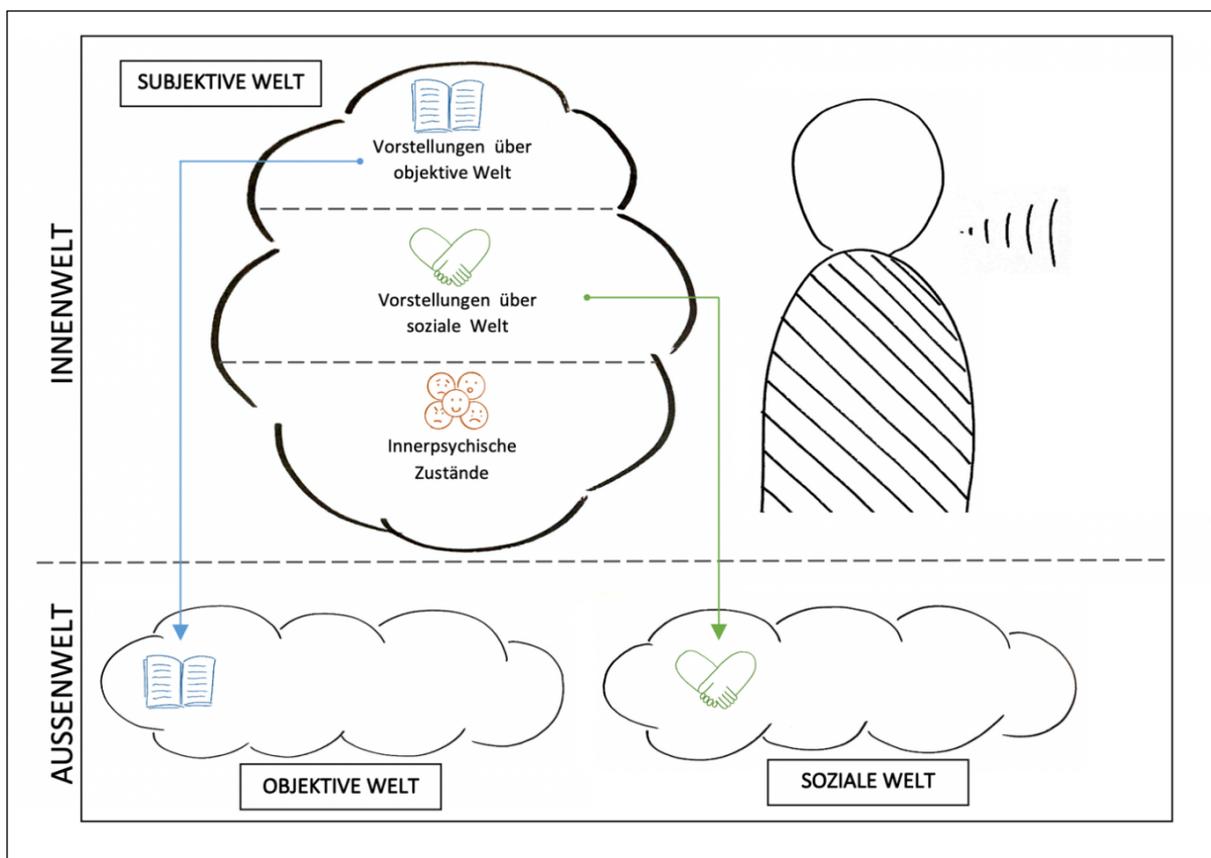


Abbildung 10: Lebensweltlicher Horizont (eigene Darstellung)

Die jeweilige subjektive Innenwelt oder eben der jeweilige lebensweltliche Horizont, welcher der ratsuchenden und der beratenden Person zur Interpretation der Welt zu Verfügung steht, beinhaltet individuelle Vorstellungen zur objektiven Welt, also Vorstellungen zu den für das Beratungsgespräch relevanten Sachverhalten, Vorstellungen zur sozialen Welt, also Vorstellungen zu der Geltung relevanter Normen, Rollen und Institutionen sowie einer psychischen Innenwelt, welche geprägt ist von den momentanen innerpsychischen Zuständen der miteinander Kommunizierenden.

Die individuellen lebensweltlichen Horizonte der Interaktionsteilnehmenden lassen sich analysieren. Anhand der Interaktion zwischen ratsuchender und beratender Person kann beobachtet werden, wie Äusserungen des Gegenübers interpretiert werden, ob eine mehr oder weniger selbstverständliche Kommunikation stattfindet oder ob gegebenenfalls bei unzulänglicher Verständigung nachgefragt werden muss. Folgende Darstellung (*Abbildung 11*) illustriert dieses Verständigungsmodell.

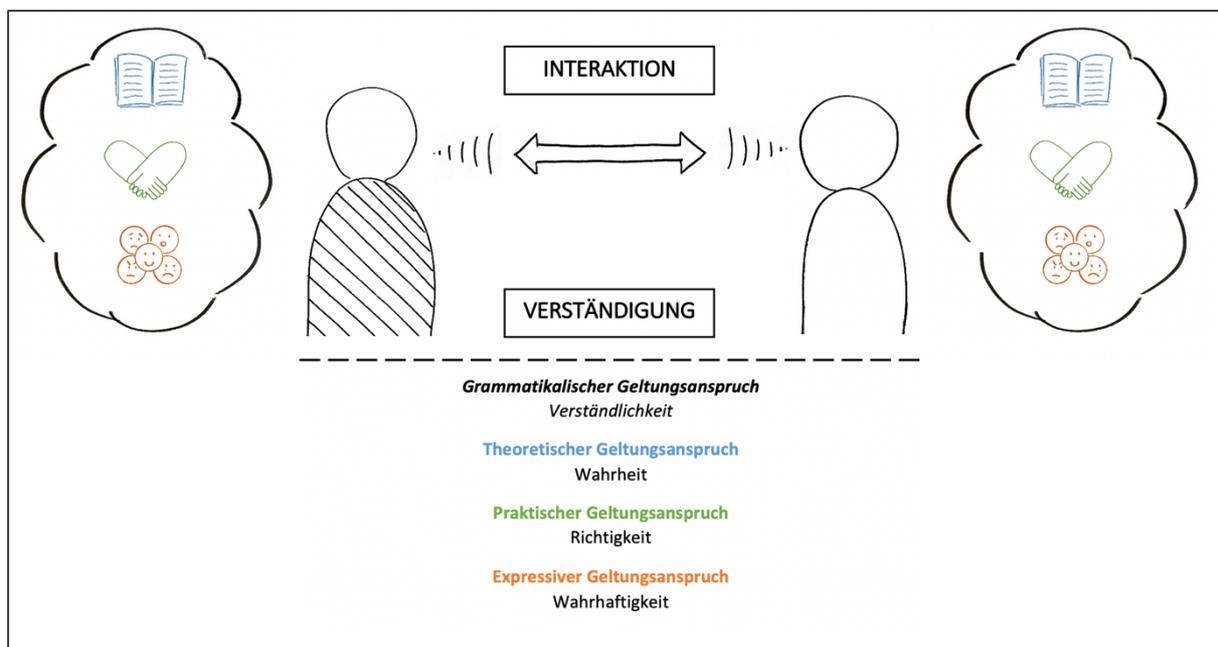


Abbildung 11: Verständigungsmodell, Geltungsansprüche (eigene Darstellung)

Gerade im Feld der Sozialen Arbeit ist die Kommunikation störungsanfällig. Diese Brüchigkeit oder Verletzlichkeit der Kommunikation ist vielfach auf die geringe lebensweltliche Überlappung zwischen ratsuchender und beratender Person zurückzuführen. Verständigungsorientierte Interaktionsanalyse versucht solche Beeinträchtigungen in der Kommunikation festzustellen und Zugang zu Handlungsoptionen zu ermöglichen, welche es erlauben, die Kommunikation in geeigneter Form wiederherzustellen. Das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse zielt dementsprechend auf eine möglichst weitgehende Klärung der Geltungsansprüche und der Verständigung zwischen ratsuchender und beratender Person.

5.2 Der Analytische Prozess

Im Rahmen eines Beratungsgesprächs liegt kommunikatives Handeln dann vor, wenn die beschriebenen Geltungsansprüche jederzeit problematisiert und diskursiv geklärt werden können. Durch die im Praxisfeld Sozialer Arbeit oft vorkommende geringe lebensweltliche Überlappung zwischen ratsuchender und beratender Person wird diese selbstverständliche Kommunikation aber oft eingeschränkt oder durch offenes oder verdecktes strategisches Handeln oder Manipulation verzerrt. Solche Einschränkungen und Verzerrungen sollen durch kommunikatives Handeln, welches so selber ein strategisches Moment erhält, rückgängig gemacht werden. (Vogel, 2017, S. 52)

Gemäss Vogel wird der analytische Prozess einer Fallanalyse von einer Bewegung zwischen Engagement und Distanzierung begleitet. Vogel bezieht sich dabei auf Norbert Elias. Elias beschreibt diese Bewegung zwischen Engagement und Distanzierung als einen Prozess der inneren Einstellung, der sich durch eine räumliche und vor allem soziale Distanznahme aus der primären Situation vollzieht. Bezogen auf eine Beratungssituation erfolgt dieser Prozess, indem eine Auffälligkeit oder eine Irritation festgestellt, das Handeln oder Agieren zwischenzeitlich unterbrochen und in einen analytischen Prozess umgeleitet wird. (Vogel, 2017, S. 271)

In der Phase des Engagements, also beispielsweise in einem Beratungsgespräch, ist sowohl die ratsuchende wie auch beratende Person involviert. In der gemeinsamen Situation des Beratungsgesprächs, nehmen die Beteiligten eine Beziehung zum Gegenüber auf. Gerade für die Soziale Arbeit gehört dieses in Beziehung treten zu den Adressatinnen und Adressaten seit Anbeginn zum beruflichen Selbstverständnis. Die Probleme der Adressatinnen und Adressaten, mit denen sich Sozialarbeitende beschäftigen, bleiben nicht ausserhalb der gemeinsamen Gesprächssituation. Sozialarbeitende haben durch ihr involviert sein Teil daran. Gefühlen wie beispielsweise Ärger, Wut, Ablehnung, Ohnmacht, Mitleid oder auch Sympathie und der damit in Verbindung stehende Versuch sich nachträglich abzugrenzen und sich zu distanzieren, gehören zum beruflichen Alltag von Sozialarbeitenden. Der für Sozialarbeitende typische Wunsch, etwas Sinnvolles zu tun, Menschen zu helfen und zu unterstützen, ist immer verbunden mit bestimmten Affekt- und Gefühlslagen. Ohne eine solche Verbundenheit wäre die Motivation und die Ausübung dieses Berufes undenkbar. (Vogel, 2017, S. 65)

Die direkte Interaktion mit den Ratsuchenden (*Engagement*) lässt keinen Raum für Reflexion und Analyse. Das Handeln steht im Vordergrund. Das bewusste Einsetzen von Reflexion und Analyse (*Distanzierung*) soll den Beratenden ermöglichen besser zu verstehen, womit sie es in der Beratung zu tun haben und die Grundlage für das weitere Handeln und Intervenieren bilden. Dies dient auch der Reduktion individueller Belastung, verhindert aber, dass die individuelle Abgrenzung der Beratenden

von ihrer Beratungsarbeit einen rein psychohygienischen Charakter behält. (Vogel, 2017, S. 66)
 Folgende Darstellung (Abbildung 12) illustriert diesen analytischen Prozess zwischen Engagement und Distanzierung und verbindet diesen mit den Schritten des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse.

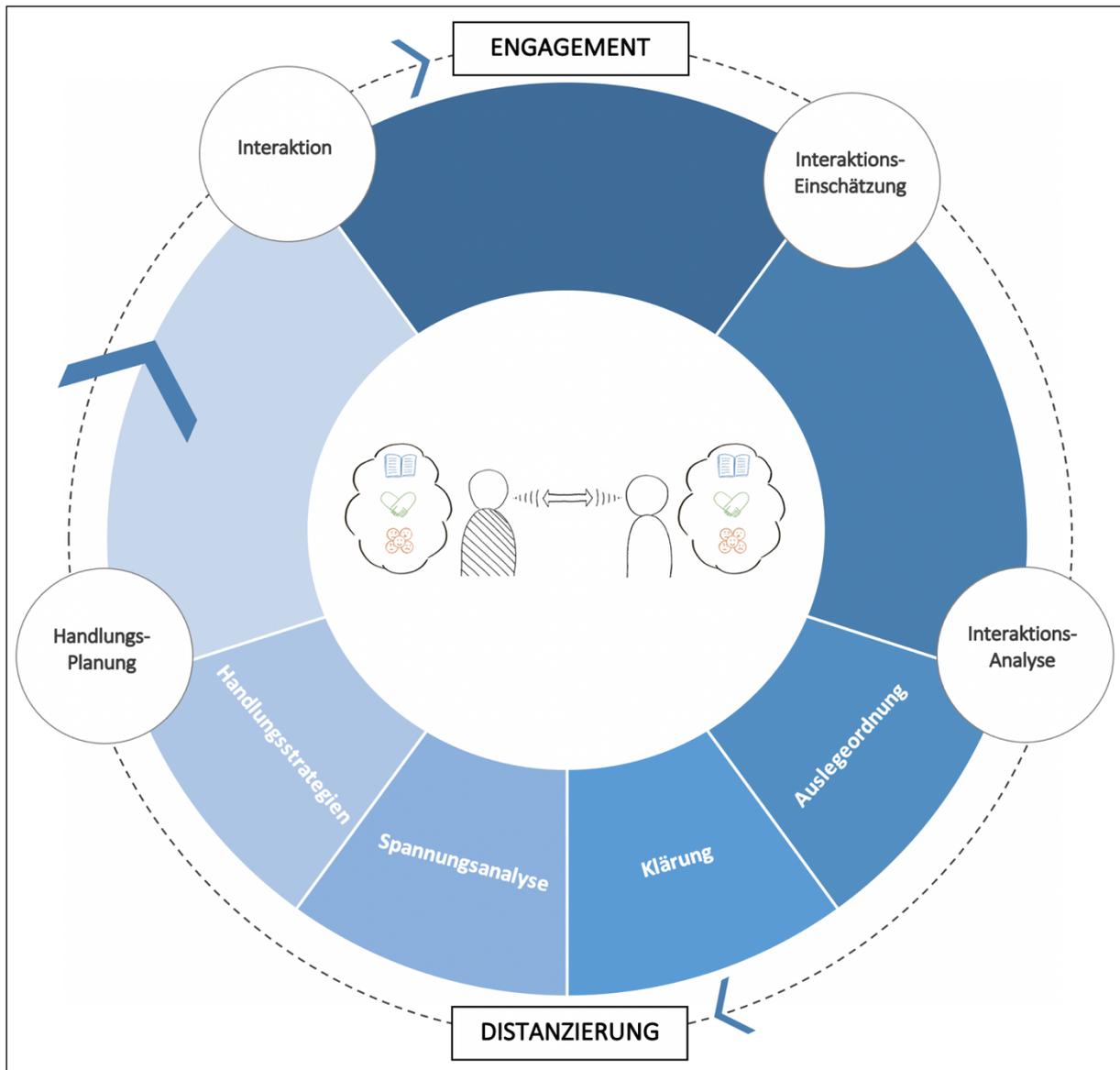


Abbildung 12: Verständigungsorientierte Interaktionsanalyse (eigene Darstellung)

Verständigungsorientierte Interaktionsanalyse verläuft entlang folgender Schritte: Die Interaktionseinschätzung erfolgt unmittelbar nach einem als herausfordernd empfunden Beratungsgespräch und bildet den Ausgangspunkt des Verfahrens. Der Schritt der Interaktionsanalyse markiert das eigentliche Analysegefäß, welches mit dem Schritt der Handlungsplanung abgeschlossen wird. Die im Verlauf des Verfahrens entwickelten Handlungsstrategien werden im Schritt der Interaktion in der Praxis erprobt. Die Verfahrensschritte werden nachfolgend detailliert beschrieben.

5.2.1 Interaktionseinschätzung / Material

Damit Beeinträchtigungen in der Kommunikation festgestellt und analysiert werden können, müssen Wahrnehmungen, Gedanken, Handlungen, Interaktion und Gefühle, welche innerhalb eines Beratungsgesprächs auftreten, in geeigneter Form und möglichst unmittelbar nach dem Gespräch festgehalten werden. In der Praxis Sozialer Arbeit kommt es oft vor, dass Gespräche unmittelbar aufeinander folgen und zwischen Gesprächen oft nur wenig Zeit zur Verfügung steht, um ein Beratungsgespräch zu reflektieren und allenfalls auch entsprechendes Material für eine spätere Analyse aufzubereiten. Ein kurzes Festhalten dessen, was in einem Beratungsgespräch aufgefallen ist, was irritiert hat oder was beschäftigt, erscheint für das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse aber unumgänglich.

Für das Verfahren wurden dazu folgende vier Fragen formuliert:

- *Wie ist es mir im Beratungsgespräch ergangen?*
- *Inwiefern ist die Verständigung mit der ratsuchenden Person gelungen?*
- *Welche Schwierigkeiten haben sich mir im Beratungsgespräch gestellt?*
- *Gibt es besondere Bemerkungen, Auffälligkeiten?*

Die Fragen werden von der beratenden Person unmittelbar nach einem herausfordernden Beratungsgespräch stichwortartig beantwortet. Dieses stichwortartige Festhalten dessen, was im Gespräch aufgefallen ist oder was irritiert hat, entspricht einer ersten Interaktionseinschätzung und dient auch einer ersten Distanzierung von unmittelbarem Handlungsdruck. Die Fragen sollen zur Reflexion anregen und ermöglichen es, wichtige Aspekte für die Analyse festzuhalten, welche zu einem späteren Zeitpunkt schwierig zu rekonstruieren wären. Falls ein Gespräch im Rahmen der Anwendung verständigungsorientierter Interaktionsanalyse bearbeitet werden soll, können diese Notizen durch eine kurze schriftliche Fallbeschreibung ergänzt werden. Diese Fallbeschreibung sowie eine kurze mündliche Präsentation des Falls durch die falleinbringende Person, dienen dem Fallverstehen für die Analyse. Die unmittelbar nach dem Gespräch festgehaltenen Notizen bilden aber das Hauptmaterial für das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse.

5.2.2 Interaktionsanalyse

Das eigentliche Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse beginnt mit der Vorstellung der festgehaltenen Interaktionseinschätzung. Die falleinbringende Person stellt den Fall im Rahmen einer kurzen mündlichen Präsentation den Analyseteilnehmenden vor. Die unmittelbar nach dem

Beratungsgespräch festgehaltenen Notizen sowie eine ergänzende schriftliche Falldarstellung stehen in ausgedruckter Form zur Verfügung. Nach der Vorstellung der zu analysierenden Interaktion hält sich die falleinbringende Person zurück. Als Medium für das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse dient ein Plakat. Dieses Plakat (Abbildung 13) illustriert die bereits beschriebene kommunikative Situation zwischen ratsuchender und beratender Person und ihre individuellen lebensweltlichen Horizonte, bestehend aus ihren individuellen Vorstellungen über die objektive Welt (*theoretisch*), die soziale Welt (*praktisch*) und ihren jeweiligen innerpsychischen Zuständen (*expressiv*).

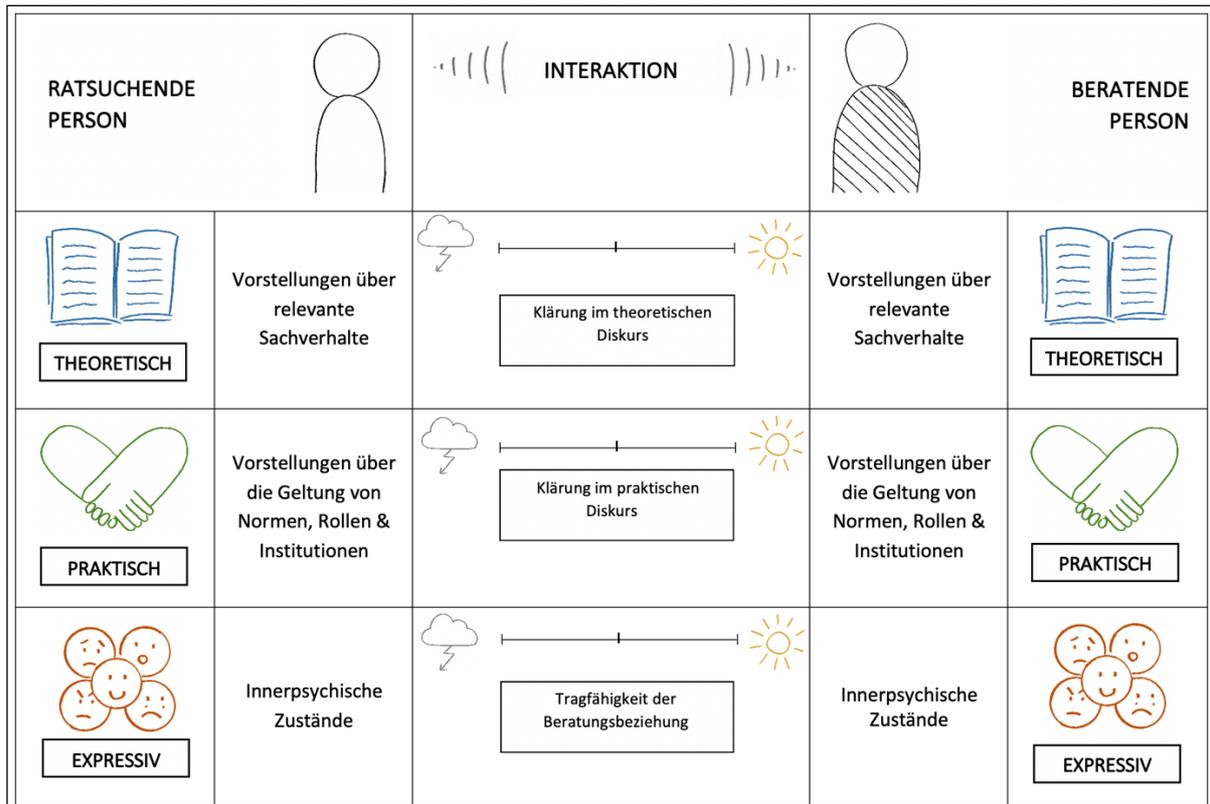


Abbildung 13: Modell Plakat (eigene Darstellung)

Schritt 1: Auslegeordnung

Die Analyse wird gestartet indem von den Teilnehmenden individuell das festgehalten wird, was ihnen an der Interaktionsbeschreibung der falleinbringenden Person aufgefallen ist, was sie irritiert oder beschäftigt hat. Die festgehaltenen Aspekte werden einer nach dem anderen im Plenum vorgestellt. Bei jedem vorgestellten Aspekt stellen sich die Teilnehmenden folgende Fragen:

- Was erfahre ich über die beratende Person?
- Was erfahre ich über die ratsuchende Person?

Die Teilnehmenden notieren ihre Feststellungen auf farblich abgestimmten Post-its. Blau steht für Aspekte der objektiven Welt (*Vorstellungen bezüglich relevanter Sachverhalte*), grün steht für Aspekte der sozialen Welt (*Vorstellung bezüglich geltender Normen, Rollen und Institutionen*) und orange steht für Aspekte der subjektiven Welt (*innerpsychische Zustände*). Die auf den Post-its festgehaltenen Aspekte bezüglich der beratenden und der ratsuchenden Person, werden daran anschliessend auf dem Plakat verortet und aufgeklebt. Dieses Vorgehen wird fortgeführt, bis sich die Vorstellung neuer Aspekte aus dem vorhandenen Material erschöpft. In diesem ersten Schritt der Auslegeordnung entsteht ein erstes Bild der Interaktion zwischen ratsuchender und beratender Person.

Das auf dem Plakat entstandene Bild wird nun von den Teilnehmenden in seiner Gesamtheit diskutiert. Es ist möglich, dass gewisse Ebenen des lebensweltlichen Horizontes der beratenden oder der ratsuchenden Person noch leer geblieben sind oder nur wenige Aspekte an entsprechender Stelle auf dem Plakat kleben. Hier kann ergänzt werden, indem geklärt wird, ob die bereits auf dem Plakat festgehaltenen Aspekte, die noch unklar erscheinenden Ebenen beeinflussen könnten. Allfällige Lücken des Gesamtbildes können so durch ergänzende Aspekte gefüllt werden, welche die Teilnehmenden wiederum auf Post-its in entsprechender Farbe notieren und auf dem Plakat anbringen.

Schritt 2: Klärung

Im Arbeitsschritt der Auslegeordnung wurden Aspekte, welche den Teilnehmenden aufgefallen sind, auf Post-its festgehalten, entlang der Geltungsansprüche differenziert, geordnet und auf dem Plakat zu einem Gesamtbild zusammengeführt. Die von den Teilnehmenden festgehaltenen Aspekte sollen im zweiten Analyseschritt hinterfragt und geklärt werden.

Die von den Teilnehmenden getroffenen Annahmen bezüglich der vorgestellten Aspekte, liegen in der Regel unreflektiert im Alltagswissen verankert vor. Sie sollen daher an den verfügbaren Wissensbeständen relativiert werden. Reflexionswissen liefert Vergleichsmöglichkeiten und Verallgemeinerungen, um das Verständnis des vorliegenden Falles zu vertiefen. Die bereits eingeführte Wissenslandkarte gemäss Husi (*vgl. Abbildung 4: Wissenslandkarte, S. 20*) bietet hierzu Orientierung. Die durch die Teilnehmenden getroffenen Annahmen wären demnach in der ersten Ellipse um den Fall, im Alltagswissen zu verorten. Das heisst direkt auf den Fall bezogene Beschreibungen, Erklärungen, Bewertungen. Das nun zur Relativierung der getroffenen Annahmen zum Einsatz kommende Reflexionswissen, liegt in der zweiten Ellipse um den Fall. Das Alltagswissen wird dementsprechend über die Reflexion und den Austausch im Rahmen des zweiten Analyseschrittes an zur Verfügung stehendem expliziten Wissen aus dem Reflexions- und Metawissen relativiert. Beschreibungswissen und Erklärungswissen beinhalten Vorstellungen zu relevanten Sachverhalten des konkreten Falles.

Durch Reflexion und Austausch werden die getroffenen Annahmen einem empirisch-deskriptiven und einem empirisch-explanativen Diskurs zugeführt und dadurch bezüglich ihrer Wahrheit überprüft. Bewertungswissen beinhaltet Vorstellungen zu Werten und der Geltung von professionellen und gesellschaftlichen Normen, Rollen und Institutionen. Die diesbezüglich durch die Teilnehmenden vorgenommenen Bewertungen werden durch Reflexion und Austausch einem praktischen Diskurs zugeführt und dadurch bezüglich ihrer Richtigkeit im gemeinsamen Austausch überprüft.

Durch die Klärung an den vorhandenen Wissensbeständen wird auch dem Aspekt der doppelten Hermeneutik Rechnung getragen, indem sich die Teilnehmenden darüber im Klaren sind, dass es bei ihren Feststellungen um Interpretationsinterpretationen zu Aspekten der ratsuchenden Person einerseits und zu Aspekten der beratenden Person andererseits handelt. Durch eine veränderte oder geschärfte theoretische Sichtweise, können unklare Sachverhalte des konkreten Falles geklärt werden (*theoretische Klärung*). Dadurch kann sich die eigene emotionale Haltung (*expressive Klärung*) und/oder die eigene normative Orientierung (*praktische Klärung*) verändern.

Allfällige Veränderungen bezüglich der getroffenen Annahmen werden auf dem Plakat festgehalten, indem neugewonnene Aspekte ebenfalls auf dem Plakat angebracht werden und bestehende Aspekte der Klärung entsprechend angepasst werden. Ziel dieses Schrittes ist es, dass sich die Analyseteilnehmenden über die festgehaltenen Aspekte bezüglich der ratsuchenden und der beratenden Person auf den drei Ebenen theoretisch, praktisch und expressiv einig sind und ein möglichst wahrheitsgetreues Bild der von der falleinbringenden Person beschriebenen Interaktionssituation entsteht. Die sich auf dem Plakat gegenüberstehenden Aspekte bezüglich der ratsuchenden und der beratenden Person auf den Ebenen theoretisch, praktisch und expressiv, bilden die Voraussetzungen für die Interaktion der beiden Akteure mit ihren jeweiligen lebensweltlichen Horizonten ab. In Bezug auf die Bewegung von Engagement und Distanzierung, welche den Analyseprozess begleitet, bezeichnet der Abschluss des zweiten Analyseschrittes den Punkt der maximalen Distanzierung von unmittelbarem Handlungsdruck der direkten Interaktion. Nach diesem zweiten Schritt dreht sich die Perspektive wieder in Richtung des Engagements.

Schritt 3: Spannungsanalyse

Der Fokus der Analyse geht nun weg von den beiden Seiten des Plakates hin zur Mitte und damit zum Feld der Interaktion. Die drei Ebenen theoretisch, praktisch und expressiv können nun zur Analyse der Interaktion zwischen ratsuchender und beratender Person genutzt werden. Spannungen können dabei bei der ratsuchenden Person, bei der beratenden Person oder auch zwischen den beiden auftauchen und die Kommunikation erschweren.

Auf der **theoretischen Ebene** kann analysiert werden, ob im konkreten Fall die relevanten Sachverhalte geklärt werden konnten oder ob Unklarheiten oder divergierende Vorstellungen von relevanten Sachverhalten bestehen, welche die angestrebte selbstverständliche Kommunikation erschweren.

Auf der **praktischen Ebene** kann analysiert werden, ob die für den konkreten Fall relevante Geltung von Normen, Rollen und Institutionen unproblematisch ist oder ob unklare oder divergierende Vorstellungen der Geltung von Normen, Rollen und Institutionen die Kommunikation im konkreten Fall erschweren.

Auf der **expressiven Ebene** kann die Tragfähigkeit der Beratungsbeziehung analysiert werden und damit auch, ob die beobachteten innerpsychischen Zustände der ratsuchenden beziehungsweise der beratenden Person eine selbstverständliche Kommunikation eher erschweren oder begünstigen.

Elemente, welche eine selbstverständliche Kommunikation begünstigen, wären im Optimalfall der Konsens über die fallrelevanten Sachverhalte, die unproblematische Geltung der fallrelevanten Normen, Rollen und Institutionen sowie eine tragfähige Beratungsbeziehung. Solche Übereinstimmungen bezeichnet Vogel als spannungsfreie Zonen und Ressourcen für eine selbstverständliche kommunikative Situation zwischen ratsuchender und beratender Person. In der Praxis Sozialer Arbeit kann von einer spannungsfreien kommunikativen Situation in den wenigsten Fällen ausgegangen werden. (Vogel, 2017, S. 257)

Vogel beschreibt Spannungen als Diskrepanzen zwischen theoretischen, praktischen oder expressiven Implikationen. Spannungen können auch als spezifischer Ausschluss von Erfahrungen aus dem Diskurs verstanden werden. Adaptiert auf die Situation eines Beratungsgesprächs bedeutet dieses Ausschliessen von Erfahrungen, dass relevante Sachverhalte, die Geltung von Normen, Rollen und Institutionen oder innerpsychische Zustände ungeklärt bleiben, weil sie im Rahmen des Beratungsgesprächs nicht oder nur unzureichend zur Sprache kommen. (Vogel, 2017, S. 74)

In diesem Zusammenhang kann auf die von Habermas beschriebenen Krisenerscheinungen verwiesen werden, welche auftreten, wenn systemische Mechanismen unzureichend in der Lebenswelt verankert werden. Der beschriebene Sinnverlust und die damit in Zusammenhang stehende Orientierungslosigkeit (*theoretisch*), die zunehmend entstehende Anomie bei fehlender gesellschaftlicher Solidarität (*praktisch*), sowie zunehmende Psychopathologien und Entfremdungserscheinungen (*expressiv*), können als Ausdruck unbearbeitet gebliebener Spannungen verstanden werden.

Der Prozess, in dem solche ausgeschlossenen Erfahrungen in den Diskurs eingeführt werden können, ist die Verständigung. Spannungen sollen dementsprechend durch kommunikatives Handeln bearbeitet werden. Wenn das professionelle Handeln Sozialer Arbeit bewusst auf die Verbesserung der

Verständigung ausgerichtet wird, erhält das kommunikative Handeln ein strategisches Moment. In diesem Zusammenhang kann auf den beschriebenen Legitimationstypus verwiesen werden. Die Koppelung von strategischem und kommunikativem Handeln, im Sinne der konsequenten Ausrichtung strategischen Handelns auf die Verbesserung der Verständigung, bezeichnet die Grundstruktur des beschriebenen Legitimationstypus Sozialer Arbeit. (Vogel, 2017, S. 74)

Im Schritt der Spannungsanalyse sollen Spannungspotentiale, welche eine selbstverständliche Kommunikation erschweren, identifiziert werden. Dies machen die Teilnehmenden wiederum mit Post-its. Spannungspotentiale werden dazu stichwortartig auf gelben Post-its festgehalten und auf der entsprechenden Ebene in der Spalte der Interaktion auf dem Plakat angebracht. Grundlage für die Identifizierung solcher Spannungspotentiale bilden die in den ersten beiden Analyseschritten von den Teilnehmenden festgehaltenen und geklärten Aspekte bezüglich der ratsuchenden und beratenden Person auf den Seiten des Plakates. Die identifizierten Spannungspotentiale werden wiederum im Plenum diskutiert und geklärt.

Schritt 4: Handlungsstrategien

Die identifizierten Spannungspotentiale auf der theoretischen, praktischen und expressiven Ebene sollen nun bearbeitet werden. Analog zu der Dreiteilung in die theoretische, die praktische und die expressive Analyseebene, werden nun drei Handlungsstrategien unterschieden. Diese werden durch ihre strategische Ausrichtung charakterisiert, welche alle auf eine Verbesserung der Verständigung und eine selbstverständlich stattfindende Kommunikation zielen.

Die theoretische Klärung orientiert sich am theoretischen Geltungsanspruch. Sie zielt auf die Klärung der relevanten Sachverhalte. Dies geschieht über den theoretischen Diskurs, welcher sich an der Wahrheit orientiert. Es geht darum, die Situation, in welcher sich die ratsuchende Person befindet, möglichst weitgehend zu klären, indem relevante Sachverhalte zu Sprache gebracht werden, welche unklar erscheinen. Alle verfügbaren Informationen sollen eingebracht werden, damit ein möglichst lückenloses Bild entstehen kann. Die Klärung der vorliegenden Sachverhalte soll Spannungen im theoretischen Bereich verringern. (Vogel, 2017, S. 75)

Die praktische Klärung: orientiert sich am praktischen Geltungsanspruch. Sie zielt auf die Klärung der Geltung der relevanten Normen, Rollen und Institutionen über den praktischen Diskurs. Dadurch sollen im Beratungsgespräch die Voraussetzungen geschaffen werden, sodass die ratsuchende und die beratende Person ihre Handlungsorientierungen aufeinander abstimmen können. Es geht um die Fragen,

wer im bestimmten Fall was tun soll, muss oder darf. Die Klärung von normativen Fragen im praktischen Diskurs soll Spannungen im praktischen Bereich verringern. (Vogel, 2017, S. 75)

Die expressive Klärung: orientiert sich am expressiven Geltungsanspruch. Sie besteht darin, Platz zu schaffen für jene Erfahrungen, die sonst nicht eingebracht würden. Expressive Klärung bedeutet gewissermaßen auch ein Abschweifen vom eigentlichen Thema. Ziel ist es, dass ein Vertrauensverhältnis aufgebaut und eine Atmosphäre der Offenheit geschaffen werden kann. Durch die Herstellung einer tragfähigen Beratungsbeziehung sollen Spannungen im expressiven Bereich verringert werden. (Vogel, 2017, S. 74)

Folgende Darstellung (Abbildung 14) illustriert die beschriebenen Handlungsstrategien. In der praktischen Anwendung ist es möglich, dass sich Spannungspotentiale auf mehreren Ebenen zeigen. Hier gilt es im gemeinsamen Austausch zu klären, mit welcher Strategie der gelingende Einstieg in ein weiteres Beratungsgespräch mit der ratsuchenden Person am wahrscheinlichsten ist.

Handlungsstrategien	Ergebnisse der Analyse		
	theoretisch 	praktisch 	expressiv 
Theoretische Klärung	<i>Klärung von relevanten Sachverhalten im theoretischen Diskurs</i>	<i>Praktische Ressourcen: Unproblematische Geltung der relevanten Normen, Rollen und Institutionen</i>	<i>Expressive Ressourcen: Die Beziehung ist ausreichend tragfähig um sich über Sachverhalte zu verständigen</i>
Praktische Klärung	<i>Theoretische Ressourcen: Hinreichender Konsens über relevante Sachverhalte</i>	<i>Klärung der Geltung von Normen Rollen und Institutionen im praktischen Diskurs</i>	<i>Expressive Ressourcen: Die Beziehung ist ausreichend tragfähig um Normen bzw. deren Legitimität zu klären</i>
Expressive Klärung	<i>Theoretische Ressourcen: Hinreichender Konsens über relevante Sachverhalte</i>	<i>Praktische Ressourcen: Unproblematische Geltung der relevanten Normen, Rollen und Institutionen</i>	<i>Verringerung von Spannungen, Herstellung einer tragfähigen Beratungsbeziehung</i>

Abbildung 14: Handlungsstrategien (eigene Darstellung in Anlehnung an (Vogel, 2017, S. 81)

Eine ausreichend tragfähige Beziehung bildet die zentrale Ressource für die Strategien der theoretischen Klärung beziehungsweise der praktischen Klärung. Eine unzureichend tragfähige Beratungsbeziehung erschwert die Verständigung über relevante Sachverhalte und die Klärung der Geltung der relevanten Normen, Rollen und Institutionen, weil ungeklärte Spannungen im expressiven Bereich, in der Form von innerpsychischen Zuständen wie beispielsweise, Misstrauen, Angst, Wut usw. den theoretischen und den praktischen Diskurs erheblich erschweren. Eine ausreichend tragfähige Beratungsbeziehung bildet daher das Fundament von verständigungsorientiertem Handeln. Bei der Strategie der expressiven Klärung bilden ein hinreichender Konsens über die relevanten Sachverhalte sowie die unproblematische Geltung der relevanten Normen, Rollen und Institutionen wichtige Ressourcen, um Spannungen auf der expressiven Ebene zu bearbeiten. Zusätzliche Spannungen auf der theoretischen und praktischen Ebene erschweren die Herstellung einer tragfähigen Beratungsbeziehung.

Bei der Entwicklung geeigneter Handlungsstrategien geht es darum abzuschätzen, wie der Zugang zur ratsuchenden Person am wahrscheinlichsten geschaffen werden kann. Ziel bleibt immer die Herstellung einer möglichst selbstverständlichen kommunikativen Situation und die Verbesserung der Verständigung. So ist es denkbar, dass durch die Klärung eines relevanten Sachverhaltes oder die Klärung der Geltung relevanter Normen der Zugang zu einer tragfähigen Beratungsbeziehung gelegt werden kann. Es wäre aber auch denkbar, dass die Beratung vorerst vom eigentlichen Thema abweichen muss, ein Vertrauensverhältnis aufgebaut und eine Atmosphäre der Offenheit geschaffen werden muss, damit eine theoretische und oder praktische Klärung möglich wird.

Die Analyseteilnehmenden tauschen sich dementsprechend darüber aus, in welchen Varianten die identifizierten Spannungen in einem nächsten Gespräch bearbeitet werden könnten und einigen sich nach Möglichkeit auf eine Handlungsstrategie, mit welcher Spannungen auf einer spezifischen oder auch auf mehreren Ebenen bearbeitet werden sollen und welche für die Verbesserung der Verständigung und die Herstellung einer möglichst selbstverständlichen kommunikativen Situation am erfolgversprechendsten erscheint.

5.2.3 Handlungsplanung

Mit dem Schritt der Handlungsplanung nimmt die falleinbringende Person, welche sich seit ihrer einleitenden Interaktionseinschätzung zurückgehalten hat, wieder aktiv am Verfahren teil. Die falleinbringende Person fasst kurz die für sie wichtigsten Aspekte der Analyse zusammen und beschreibt, wie sie die identifizierten Spannungen im nächsten Gespräch mit der ratsuchenden Person bearbeiten möchte. Sie nimmt damit Stellung zu der entwickelten Handlungsstrategie.

Zur Erprobung der entwickelten Handlungsstrategie eignet sich ein kurzes Rollenspiel. Die beratende Person nimmt dazu die Rolle der ratsuchenden Person ein. Ein Teammitglied probiert die entwickelte Handlungsstrategie aus. Die restlichen Teammitglieder sind in der Rolle des Publikums und können nach Abschluss einer Kurzsequenz Rückmeldungen geben. Die im Rollenspiel erprobten Handlungsoptionen einer Strategie können so direkt auf ihre mögliche Wirksamkeit einerseits und auf ihre Wahrhaftigkeit kritisch hinterfragt werden. Konkrete Handlungsoptionen der Handlungsstrategie können so verfeinert und bezüglich der Wahrscheinlichkeit ihrer Wirksamkeit verbessert werden.

Das Verfahren wird mit einer abschliessenden Runde im Plenum abgeschlossen, indem auch die Analyseteilnehmenden mitteilen, was sie aus der Interaktionsanalyse für sich und ihre Arbeit mitnehmen.

5.2.4 Interaktion

Ein erster Zyklus des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse wird mit der Wiederaufnahme der Interaktion im Rahmen eines nächsten Gespräches mit der ratsuchenden Person abgeschlossen. Im Rahmen dieser Interaktion kann die zuvor erprobte und verfeinerte Handlungsstrategie angewendet werden. Die sich dadurch gegebenenfalls in die gewünschte Richtung verändernde kommunikative Situation, kann in einem zweiten Zyklus des Verfahrens wiederum analysiert werden. Die Schritte der Situationseinschätzung und der Situationsanalyse erscheinen im zweiten Zyklus also auch als Evaluation des eigenen Vorgehens.

6 Zusammenfassung und kritische Reflexion des theoretischen Teils

Die zentralen theoretischen Überlegungen und der Zusammenhang zwischen dem Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse und der Professionalisierung Sozialer Arbeit werden zum Abschluss des theoretischen Teils und überleitend zum empirischen Teil der vorliegenden Arbeit zusammengefasst und kritisch reflektiert.

Das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse orientiert sich in einem ersten Schritt an der Differenzierung in Mikro-, Meso- und Makroprofessionalisierung, wobei die Ebene der Mikroprofessionalisierung vorerst im Fokus liegt. Die beschriebene Vorstellung des professionellen Handelns Sozialer Arbeit ist für das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse prägend, indem die Anwendung des Verfahrens Reflexivität, Transferkompetenz und Verständigungsorientierung gezielt fördert. Das Verfahren ist so konzipiert, dass in der Praxis zur Anwendung kommendes Alltagswissen im Verlauf der Verfahrensschritte reflektiert und im gemeinsamen Austausch an zur Verfügung stehendem explizitem Wissen relativiert wird. Dieses Wissen kann so gezielt in geeigneter und daher einer möglichst verständlichen Form in die Praxis zurückfließen.

Durch die gesteigerten analytischen Möglichkeiten sollen sich die Handlungsmöglichkeiten der Sozialarbeitenden verbessern. Zur Einordnung des Erfolgs des professionellen Handelns dient die Theorie des kommunikativen Handelns und der beschriebene Massstab der Verständigung. Ziel des Verfahrens ist, eine möglichst weitgehende Klärung der Geltungsansprüche und der Verständigung zwischen beratender und ratsuchender Person. Der beschriebene doppelte Legitimationsbedarf des professionellen Handelns Sozialer Arbeit wird durch das Verfahren folgendermassen berücksichtigt: Mit der konsequenten Ausrichtung der Beratungsarbeit auf die Verständigung zwischen ratsuchender und beratender Person wird ein Motiv definiert, welches einer normativen Überprüfung standhalten kann. Anhand des Massstabs der Verständigung und durch die Zirkularität des Verfahrens lässt sich überprüfen, ob das professionelle Handeln Effekte in die Richtung der angegebenen Ziele hat. Entsprechend werden die Methoden und Schritte des professionellen Handelns im praktischen Diskurs rationalisiert und die Folgen des professionellen Handelns können empirisch festgestellt und einem theoretischen Diskurs zugeführt werden.

Die Vorstellung eines professionellen Habitus und damit der Habitualisierung des professionellen Handelns, basierend auf Reflexivität, Transferkompetenz und Verständigungsorientierung, erfordert ein komplexes Zusammenspiel auf allen Professionalisierungsebenen. Die Realisation dieser Vorstellung

hängt davon ab, inwiefern dieses Verständnis von Sozialarbeitenden, aufgrund ihrer Erfahrungen in der Praxis und der Überprüfung des Erfolgs ihres Handelns, verinnerlicht werden kann. Wenn sie davon überzeugt sind, dass sich durch die Anwendung des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse oder generell durch Reflexion und Analyse die Qualität ihrer Arbeit verbessert, können sie auf der Grundlage dieses gemeinsamen Professionsverständnisses in ihren Organisationen einen entsprechenden Diskurs etablieren und sich für die Anpassung der Rahmenbedingungen und beispielsweise für die Schaffung eines regelmäßigen Gefässes zur Reflexion und Analyse ihrer täglichen Arbeit einsetzen. Dieser Diskurs spielt sich auf der Ebene der Mesoprofessionalisierung ab. Inwiefern sich das professionelle Handeln innerhalb einer Organisation effektiv habitualisiert, ist abhängig von den gemachten Erfahrungen und letztlich von der Wirksamkeit des professionellen Handelns. Eine Entwicklung bis hin zur Makroebene wäre denkbar, indem das von verständigungsorientierter Interaktionsanalyse vertretene Verständnis des professionellen Handelns auch Einzug in den Professionalisierungsdiskurs erhält und dadurch über einzelne Sozialarbeitende und ihre Organisationen hinaus diskutiert würde.

Zum Abschluss dieses theoretischen Teils wird die Wahl der Theorie des kommunikativen Handelns als zentraler theoretischer Bezugspunkt verständigungsorientierter Interaktionsanalyse kurz kritisch reflektiert. Das wichtigste Argument für diese Wahl liegt darin, dass die Theorie des kommunikativen Handelns sowohl gesellschaftstheoretisch wie auch auf der Handlungsebene für die Soziale Arbeit über ein hohes analytisches Potential verfügt. Gesellschaftstheoretisch lässt sich Soziale Arbeit als Ausdruck gesamtgesellschaftlicher Verhältnisse und Prozesse bestimmen und ermöglicht in Bezug auf die Legitimationsproblematik Sozialer Arbeit den Zugang zu einem konkreten Massstab, mit welchem sich der Erfolg des professionellen Handelns Sozialer Arbeit einordnen lässt. Auf der Handlungsebene eröffnet die Theorie des kommunikativen Handelns durch die theoretischen Konzepte der Geltungsansprüche und der Verständigung eine Möglichkeit, das professionelle Handeln Sozialer Arbeit gezielt auf Verständigung hin zu analysieren und entsprechend auszurichten. Zudem erwies sich die Theorie des kommunikativen Handelns im Rahmen des Moduls *«Projektatelier»* als hilfreich, den Praxiskontext und die Beratungsarbeit von Soreda zu analysieren. Es wäre durchaus möglich gewesen, den Praxiskontext und die Beratungsarbeit des Beratungsangebots Soreda theoretisch anderweitig zu verorten. Strukturtheorien, Systemtheorien oder auch ökonomische Theorie wären hierzu alternative Theoriebezüge. Im Rahmen der theoretischen Auseinandersetzung wäre es möglich gewesen, die verwendeten Konzepte, allen voran die Theorie des kommunikativen Handelns, mit anderen theoretischen Bezügen zu vergleichen und die Entscheidung für die Theorie des kommunikativen Handelns als Grundlage für das Verfahren eingehend zu begründen. Darauf wurde verzichtet. Denn im Fokus des Interesses stand die Erprobung der ausgewählten theoretischen Konzepte in der Praxis. Dabei wird nicht der Anspruch erhoben, dass dies die einzige oder die geeignetste Möglichkeit darstellt, Theorie für die Praxis Sozialer Arbeit nutzbar zu machen und zur Anwendung zu bringen.

Empirie - Exemplarische Anwendung verständigungsorientierter Interaktionsanalyse

Im theoretischen Teil wurden die für das Verfahren relevanten theoretischen Grundlagen eingeführt und das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse detailliert beschrieben. Der empirische Teil der vorliegenden Arbeit widmet sich der exemplarischen Anwendung verständigungsorientierter Interaktionsanalyse im spezifischen Praxisfeld des Beratungsangebots Soreda.

Der Teil «**Empirie**» gliedert sich in vier Kapitel:

Im Kapitel **Forschungsdesign** wird das methodische Vorgehen der exemplarischen Anwendung des Verfahrens im Praxisfeld des Beratungsangebotes Soreda beschrieben. Dabei werden die für den Forschungsprozess definierten Gütekriterien, der Feldzugang und das Sampling sowie die Datenerhebung und Datenauswertung thematisiert.

Im daran anschließenden Kapitel werden die **Ergebnisse** des empirischen Forschungsprozesses dargestellt. Die Ergebnisdarstellung umfasst drei Teile. Der erste Teil stellt die Erkenntnisse der praktischen Anwendung aus der Perspektive der Autorin und des Autors, welche die Anwendungssequenzen durchgeführt und moderiert haben, dar. Der zweite Teil stellt die subjektiven Wahrnehmungen des Teams Soreda bezüglich der Anwendungssequenzen dar. Der dritte Teil fasst die Ergebnisse aus der exemplarischen Anwendung selektiv zusammen und verdichtet die im empirischen Forschungsprozess gebildeten Konzepte und Kategorien entsprechend der Methodologie der Grounded Theory.

Der empirische Teil wird mit der **Beantwortung der Forschungsfragen zur exemplarischen Anwendung** und mit einer **kritischen Reflexion des Forschungsprozesses** abgeschlossen.

7 Forschungsdesign

Das Forschungsinteresse der exemplarischen Anwendung des Verfahrens in einem spezifischen Praxisfeld Sozialer Arbeit, erfordert ein rekonstruktiv-interpretatives Vorgehen. Die Erfahrungen aus der exemplarischen Anwendung und die Erkenntnisse aus der theoretischen Auseinandersetzung sollen fortlaufend zur Weiterentwicklung und Konkretisierung des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse eingesetzt werden. Die Arbeit positioniert sich damit methodologisch im qualitativen Paradigma. Für die Beantwortung der für die exemplarische Anwendung formulierten Forschungsfragen, wurde folgendermassen vorgegangen.

Der im Modul «Projektatelier» entwickelte theoretische Entwurf des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse wurde mit dem vierköpfigen Team des Beratungsangebots Soreda in drei Anwendungssequenzen exemplarisch angewendet und erprobt. Die Anwendungssequenzen wurden durch die Autorin und den Autor durchgeführt und moderiert. Gemachte Erfahrungen und Beobachtungen wurden nach den Anwendungssequenzen und ohne Miteinbezug des Teams von Soreda im Rahmen von Reflexionsgesprächen diskutiert. Entsprechende Erkenntnisse wurden in theoretischen Memos festgehalten. Die Erfahrungen aus der praktischen Anwendung und die Erkenntnisse aus der theoretischen Auseinandersetzung bildeten so die Basis für die unmittelbare Weiterentwicklung und die weitere Anwendung und Erprobung des Verfahrens. Der Forschungsprozess der exemplarischen Anwendung wurde mit einem problemzentrierten Gruppeninterview mit dem Team von Soreda abgeschlossen. Das erhobene Datenmaterial wurde entsprechend der Methodologie der Grounded Theory gemäss Strauss & Corbin (1996) ausgewertet. Zur Beantwortung der übergeordneten Forschungsfrage werden die Erkenntnisse aus der theoretischen Auseinandersetzung und die Erfahrungen aus dem empirischen Forschungsprozess zusammengeführt.

7.1 Gütekriterien

Steinke (2007) gibt bezüglich der Formulierung von Gütekriterien für die qualitative Sozialforschung zu bedenken, dass die klassischen Gütekriterien von Validität, Reliabilität und Objektivität in qualitativen Forschungsdesigns nicht anwendbar sind. Sie begründet dies durch die Feststellung, dass diese Kriterien vor dem Hintergrund anderer Methodologie, Wissenschafts- und Erkenntnistheorien entwickelt wurden. Da die Ablehnung von Gütekriterien die Gefahr einer Beliebigkeit und Willkür birgt, bleibt gemäss Steinke die Ausarbeitung eigener Gütekriterien, welche die konkrete Fragestellung und

Methodik eines Forschungsdesigns sowie das spezifische Forschungsfeld berücksichtigen. (Steinke, 2017, S. 332)

Unter Berücksichtigung von Steinke's Forderung, eigene Gütekriterien für qualitative Forschungsdesigns auszuarbeiten sowie den Empfehlungen der Grounded Theory, wurden folgende Gütekriterien für das beschriebene Forschungsdesign definiert.

Intersubjektive Nachvollziehbarkeit:

Um dem Kriterium gerecht zu werden, wurde der Forschungsprozess der exemplarischen Anwendung des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse nicht nur detailliert beschrieben, sondern auch kritisch reflektiert. Der transparente Umgang mit Herausforderungen und die Darlegung getroffener Entscheidungen, tragen zu der intersubjektiven Nachvollziehbarkeit bei. Zudem wurde Wert darauf gelegt alle Informationsquellen präzise anzugeben.

Indikation der Forschungsmethoden:

Die Wahl des methodischen Vorgehens richtet sich nach der Zielsetzung und der Fragestellung des Forschungsgegenstandes und wird diesem gerecht.

Qualität der generierten theoretischen Konzepte:

Die im Verlauf des empirischen Forschungsprozesses generierten theoretischen Konzepte gründen einerseits auf die vertiefte theoretische Auseinandersetzung mit den theoretischen Grundlagen des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse und andererseits auf den Erfahrungen der praktischen Anwendung des Verfahrens. Durch diese Verbindung der theoretischen Auseinandersetzung und der praktischen Anwendung im Verlauf des empirischen Forschungsprozesses entsteht eine hohe konzeptuelle Dichte.

Passung der generierten theoretischen Konzepte für das Praxisfeld Sozialer Arbeit:

Das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse wurde für das Praxisfeld Sozialer Arbeit entwickelt. Während des Forschungsprozesses wurde daher besonderen Wert daraufgelegt, dass die theoretischen Konzepte in einer für die Praxis Sozialer Arbeit geeigneten Form zur Anwendung kommen und die Rahmenbedingungen im untersuchten Praxisfeld durch das Verfahren berücksichtigt werden. Die Verständlichkeit und die praktische Anwendbarkeit der theoretischen Konzepte wurde immer wieder reflektiert und es wurde versucht, die theoretischen Konzepte in einer möglichst passenden und doch theoretisch gehaltvollen Form in die Praxis zu transferieren. Verständigungsorientierung bot dazu eine konstante Möglichkeit der Überprüfung, ob die im Rahmen des Verfahrens zur Anwendung kommenden theoretischen Konzepte für die Analyseteilnehmenden verständlich sind.

7.2 Feldzugang und Sampling

Der Feldzugang wurde durch die bereits etablierte Zusammenarbeit mit dem Team des Beratungsangebot Soreda aus Modul «Projektatelier» ermöglicht. Seraina Wyssling, Mitautorin der vorliegenden Arbeit, war zu dieser Zeit selber für das Beratungsangebot Soreda tätig, was den Feldzugang zusätzlich erleichterte. Basis für die Weiterführung der Zusammenarbeit mit Soreda im Rahmen dieser Master-Thesis war das geteilte Interesse der Autorin und des Autors sowie dem Team von Soreda an einer exemplarischen Anwendung des im Modul «Projektatelier» entwickelten theoretischen Entwurfs des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse. Der empirische Forschungsprozess umfasste drei Termine für die Anwendungssequenzen und einem weiteren Termin für das abschliessende Gruppeninterview. Die Termine fanden im Zeitraum zwischen April 2020 und August 2020 statt.

Das «Sample» für das beschriebene Forschungsdesign besteht aus dem gesamten Team des Beratungsangebots Soreda, bestehend aus einer Leitungsperson sowie drei Sozialarbeitenden, welche alle an den drei Anwendungssequenzen sowie am abschliessenden Gruppeninterview teilnehmen konnten. Seraina Wyssling war zum Zeitpunkt der exemplarischen Anwendung des Verfahrens nicht mehr Teil des Teams des Beratungsangebots Soreda und ist auch nicht Teil des Samples. Auf die Rollenklärung von Seraina Wyssling wurde besonderen Wert gelegt, indem klar definiert wurde, dass sie im Verlauf des Forschungsprozesses keine aktive Rolle als Mitarbeitende des Beratungsangebots Soreda einnehmen wird und sich auf die Rolle der Forschenden konzentriert.

7.3 Datenerhebung und Datenaufbereitung

Die praktische Durchführung der Datenerhebung erfolgte verteilt über den gesamten Forschungsprozess der exemplarischen Anwendung des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse.

7.3.1 Die drei Anwendungssequenzen

Die drei Anwendungssequenzen wurden digital aufgezeichnet. Das Audio-Material der Anwendungssequenzen wurde nicht transkribiert. Es diente der nachträglichen Reflexion der durchgeführten Anwendungssequenzen. Durch die digitale Aufzeichnung der Sequenzen konnte die Sequenz im Nachhinein am entsprechenden Material reflektiert werden. Beobachtungen und Erkenntnisse wurden in theoretischen Memos festgehalten und konnten so im Rahmen der nächsten

Anwendung direkt in die Praxis zurückfliessen und erprobt werden. Dies generierte wiederum neues Material für die Reflexion und Analyse. Der Prozess des Schreibens theoretischer Memos erfolgte so verteilt über den gesamten Zeitraum des empirischen Forschungsprozesses.

7.3.2 Das problemzentrierte Gruppeninterview

Die Datenerhebung wurde mit der Durchführung eines problemzentrierten Gruppeninterviews abgeschlossen. Das Gruppeninterview erfolgte leitfadengestützt und problemzentriert und wurde ebenfalls digital aufgezeichnet und zusätzlich transkribiert.

Gemäss Witzel (2000) handelt es sich beim problemzentrierten Interview um eine theoriegenerierende, halbstrukturierte Befragung, bei welcher die Befragten möglichst frei zu Wort kommen, sich dabei aber auf eine bestimmte Problemstellung fokussieren. Das problemzentrierte Interview eignet sich gut, um subjektive Wahrnehmungen und individuelle Handlungen der Befragten möglichst unvoreingenommen zu erfassen. Das problemzentrierte Interview ermöglicht zudem den Einbezug von bestehendem Wissen. In diesem Fall bezüglich des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse, der Rahmenbedingungen im untersuchten Praxisfeld, der Form der Zusammenarbeit und der, während des Prozesses der exemplarischen Anwendung und Weiterentwicklung des Verfahrens, gemachten Beobachtungen und Erkenntnisse. (Witzel, 2000, S. 1)

Im Vergleich zu anderen leitfadengestützten Datenerhebungsmethoden, ist der Leitfaden des problemzentrierten Interviews offengehalten. Witzel beschreibt den Leitfaden als Hintergrundfolie, welche zur Kontrolle dient und sicherstellen soll, dass die für das Forschungsinteresse relevanten Themenbereiche im Laufe des Gesprächs behandelt werden. Die Befragung geht dabei immer von einer offenen Frage zu einem für das Problem relevanten Themenbereiche aus (*induktiv*), auf welche die Befragten möglichst frei antworten. Durch leitfadengestütztes Nachfragen (*deduktiv*), können die definierten relevanten Themenbereiche weiter konkretisiert werden. Dieses Nachfragen bezeichnet gemäss Witzel den Grad der gewünschten Detaillierung eines Themenbereichs und verhindert zudem, dass für das Forschungsinteresse relevante Themenbereiche komplett ausgeklammert werden. (Witzel, 2000, S. 3–4)

Die für das abschliessende Gruppeninterview im Leitfaden definierten Themenbereiche orientieren sich an den formulierten Forschungsfragen und beinhalten das individuelle Erleben der Anwendungssequenzen, konkrete Herausforderungen bei der Anwendung des Verfahrens sowie mögliche Effekte der Anwendung des Verfahrens.

7.3.3 Transkription

Das problemzentrierte Gruppeninterview wurde mit Hilfe des freizugänglichen online Tools «oTranscribe» transkribiert. Dazu wurden untenstehende Transkriptionsregeln formuliert. Die selbstdefinierten Transkriptionsregeln unterscheiden sich von den Regeln einer Feintranskription beispielsweise nach Schütze (1983, S. 283-293). Sie ermöglichen aber einen schnellen Zugang zu den Gesprächsinhalten und sind für das Erfassen der subjektiven Sichtweisen der Befragten, welche im Fokus des problemzentrierten Interviews steht, ausreichend.

- Das in Schweizer Dialekt Gesprochene wurde beim Transkribieren ins Hochdeutsche übersetzt. Dabei wurde darauf geachtet, möglichst nahe am Gesprochenen zu bleiben. Satzumstellungen wurden nur vorgenommen, wenn sie für das Textverständnis notwendig waren.
- Ausdrücke, welche sich nicht ins Hochdeutsche übersetzen lassen, wurden in Mundart belassen und in Anführungszeichen gesetzt.
- Sprechpausen, Verzögerungslaute und Aspekte der Sprechweise wie der Tonfall, wurden beim Transkribieren weggelassen. Auffällige nonverbale Vorgänge wurden in Klammern angegeben.
- Verhaspelungen oder Wiederholungen des Gesprochenen wurden beim Transkribieren geglättet, wenn dies für das Textverständnis notwendig war.

7.4 Datenauswertung

Das erhobene Datenmaterial wurde nach der Methodologie der Grounded Theory ausgewertet. Die Methodologie der Grounded Theory wurde 1967 von Barney Glaser und Anselm Strauss bei einer gemeinsamen Untersuchung als Auswertungsverfahren für die qualitative Sozialforschung entwickelt. Die Methodologie verfolgt das Ziel, Theorien aus den ausgewerteten Daten zu generieren (*induktiv*). Die Grounded Theory stellt eine Verknüpfung zwischen dem Generieren von Theorie und entsprechender empirischer Forschung her. Charakterisierend für die Grounded Theory ist der ständige Wechselprozess von Datenerhebung und Auswertung. Im Zentrum steht dabei die Haltung des permanenten Vergleichens. (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014, S. 199–201)

Der in der Grounded Theory beschriebene Wechselprozess zwischen Datenerhebung und Auswertung ist für das Vorhaben der exemplarischen Anwendung des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse stimmig. Durch den ständigen Vergleich der theoretisch beschriebenen Konzepte und Verfahrensschritte mit den in der praktischen Anwendung gemachten Erfahrungen, sollte das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse theoretisch weiterentwickelt und konkretisiert

werden. Das Schreiben von theoretischen Memos gehört dabei zu den wesentlichen Prinzipien der Grounded Theory und begleitet den gesamten Forschungsprozess, welcher in folgender Darstellung schematisch dargestellt wird.

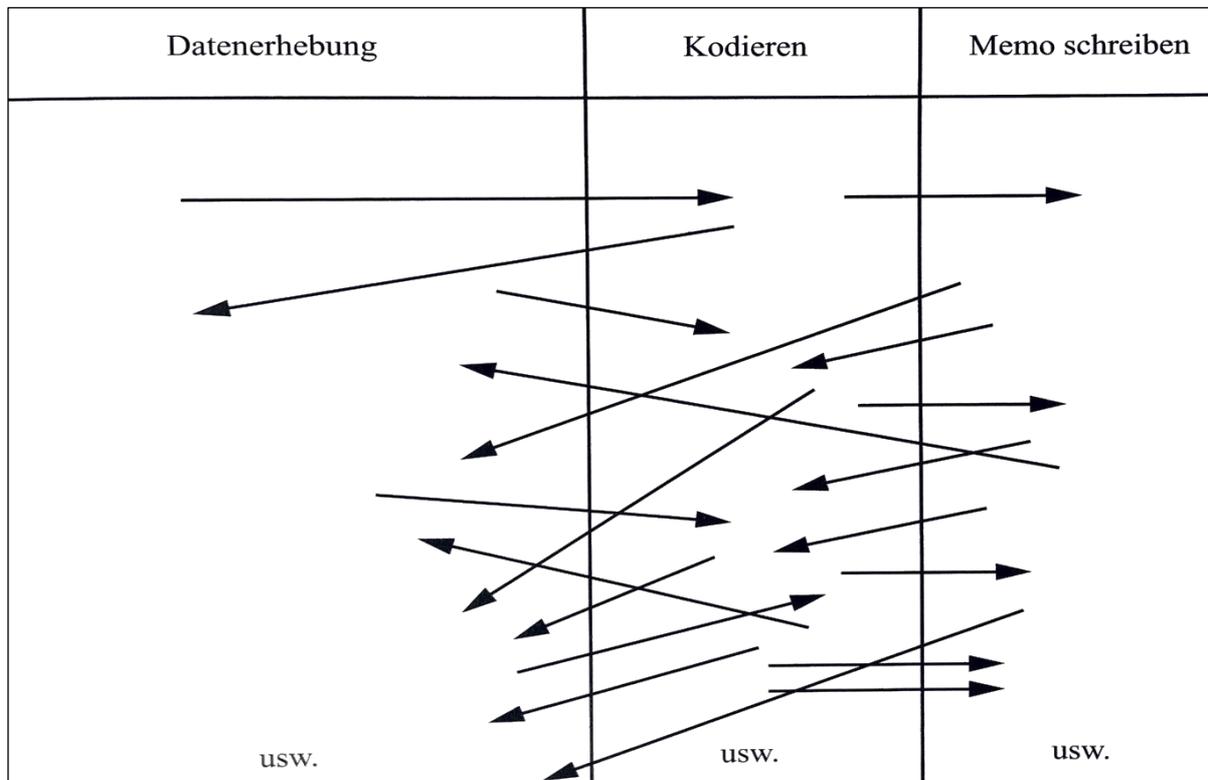


Abbildung 15: Forschungsprozess Grounded Theory (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014, S. 209)

Der zentrale Arbeitsschritt des Forschungsprozesses der Grounded Theory liegt im Kodieren, welcher das Überführen empirischer Daten in Konzepte und Kategorien meint. Der Arbeitsschritt des Kodierens setzt die erhobenen Daten mit den theoretischen Konzepten und Kategorien in Relation. Die Grounded Theory unterscheidet drei Formen des Kodierens. Das offene, das axiale und das selektive Kodieren. (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014, S. 209)

Das **offene Kodieren** bezeichnet ein erstes theoretisches noch nicht eingeschränktes Kodieren des empirischen Materials und dient der Generierung von Konzepten und Kategorien. Das empirische Material wird auf Ähnlichkeiten und Unterschiede untersucht. So werden ähnliche Phänomene mit den gleichen Konzepten benannt und zu Kategorien und dazugehörigen Subkategorien zusammengetragen. So werden die eigenen und eventuell auch fremden Vorannahmen über Phänomene in Frage gestellt oder erforscht, was zu neuen Entdeckungen und Erkenntnissen führt. (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014, S. 210)

Das **axiale Kodieren** dient der genaueren Ausarbeitung von Kategorien. Die im offenen Kodieren generierten Kategorien werden auf eine neue Art und Weise miteinander verbunden. Das Kodieren dreht sich «um die Achse» des Kodierparadigmas bestehend aus Bedingungen, Kontext, Handlungs- und interaktionalen Strategien und Konsequenzen. (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014, S. 210–211)

Das **selektive Kodieren** dient dem Herausarbeiten einer Schlüsselkategorie. Das Vorgehen unterscheidet sich nicht grundlegend von jenem des axialen Kodierens. Es werden jedoch nur noch die für die Schlüsselkategorie relevanten Konzepte erfasst. Der Abschliessende Schritt des selektiven Kodierens dient der Integration der Theorie.(Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014, S. 210–211)

Die beschriebene Methodologie der Grounded Theory wurde während des Forschungsprozesses folgendermassen umgesetzt. Die Forschungsfragen waren während der Auswertung der durchgeführten Anwendungssequenzen in der Form von generierenden Fragen präsent. Die in der Anwendungssequenz gemachten Beobachtungen und Erkenntnisse konnten so durch offenes Kodieren zu ersten Konzepten und Kategorien zusammengeführt werden. In der darauffolgenden Anwendungssequenz konnten diese vorläufigen Zusammenhänge direkt in der Praxis überprüft werden. Dies führte zu neuen Daten, welche wiederum ausgewertet werden konnten. Dieses Vorgehen wurde bis zur Auswertung des abschliessenden Gruppeninterviews weitergeführt. Das Transkript des Gruppeninterviews wurde ebenfalls offen kodiert. Das von der Grounded Theory beschriebene «*Theoretical Sampling*», also die Verknüpfung von Kodierung und Datenerhebung, konnte durch dieses Vorgehen im Forschungsprozess angewendet werden. Als Medium für die erarbeiteten Konzepte und Kategorien dienten grafische Darstellungen in der Software «*Xmind*». Folgende Darstellung (*Abbildung 16*) illustriert wie die erarbeiteten Konzepte und Kategorien in der Software dargestellt werden:

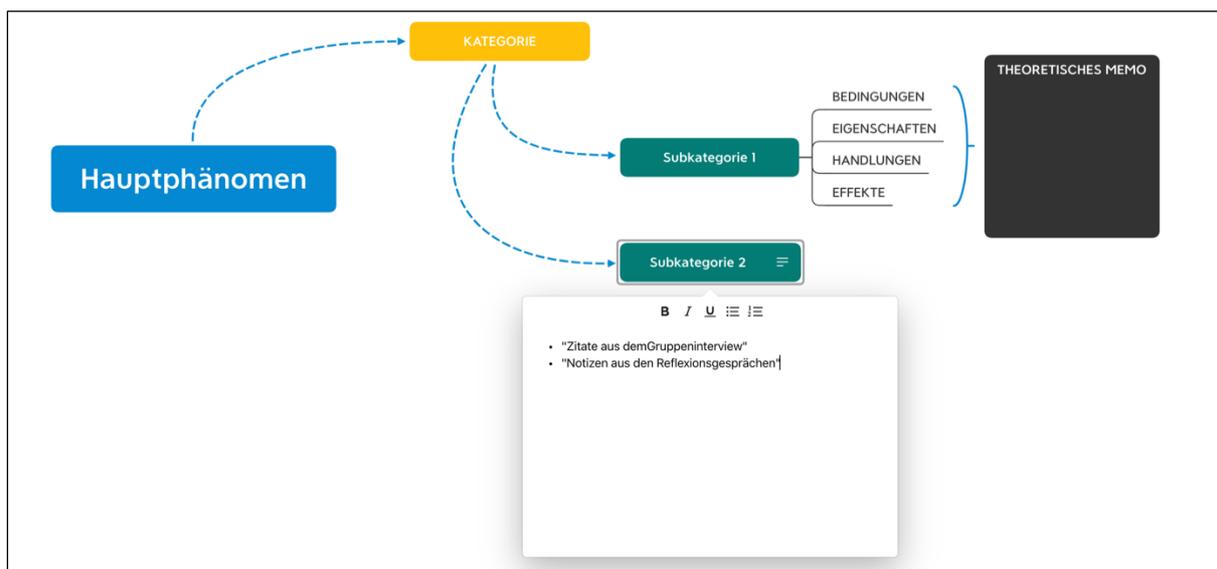


Abbildung 16: Modell-Darstellung Xmind (eigene Darstellung)

Ausgehend vom Hauptphänomen der Anwendung des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse, wurden die entwickelten Konzepte und Kategorien im Schritt des axialen Kodierens grafisch neu angeordnet und genauer ausgearbeitet. Die verwendete Software ermöglichte es dabei, Kategorien immer wieder neu anzuordnen, zu erweitern und zu konkretisieren. In Kommentarfeldern der einzelnen Kategorien und Subkategorien konnten zudem Notizen, wie beispielsweise Zitate aus dem Gruppeninterview oder Notizen aus den Reflexionsgesprächen, festgehalten werden. Im abschliessenden Schritt des selektiven Kodierens, wurden die zum Hauptphänomen des Forschungsprozesses gebildeten und ausgearbeiteten Konzepte und Kategorien zu einer Schlüsselkategorie verdichtet. Zusammenfassende theoretische Erkenntnisse wurden im Verlauf des gesamten Forschungsprozesses in theoretischen Memos, direkt in den grafischen Darstellungen festgehalten. Insgesamt wurden drei grafische Darstellungen in der Software *Xmind* erstellt. Eine erste Darstellung fasst die gebildeten Konzepte und Kategorien der drei Anwendungssequenzen und Reflexionsgespräche zusammen. Eine zweite Darstellung bildet die im Rahmen des Gruppeninterviews erhobene Perspektive des Teams Soreda bezüglich der entwickelten Konzepte und Kategorien ab. Die dritte Darstellung fasst die ersten beiden selektiv zusammen und verdichtet die zentralen Konzepte und Kategorien auf eine Schlüsselkategorie.

8 Ergebnisse

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse des empirischen Forschungsprozesses dargestellt. Dabei wird chronologisch vorgegangen. In einem ersten Schritt werden die zentralen Erkenntnisse aus den drei Anwendungssequenzen auf der Grundlage der durchgeführten Reflexionsgespräche und der entsprechenden theoretischen Memos beschrieben. In einem zweiten Schritt werden die Ergebnisse aus dem Gruppeninterview beschrieben, welche die subjektiven Wahrnehmungen des Teams von Soreda bezüglich der Anwendungssequenzen abbilden. Im abschliessenden dritten Schritt werden die im Verlauf herausgearbeiteten Konzepte und Kategorien, entsprechend der Methodologie der Grounded Theory, zu einer Schlüsselkategorie verdichtet. Ausschnitte aus den fortlaufend erstellten grafischen Darstellungen, dienen der Ergebnisdarstellung als Orientierungshilfe und sollen dazu beitragen, den Verlauf des Forschungsprozesses und die Weiterentwicklung des Verfahrens sichtbar zu machen.

8.1 Ergebnisse Anwendungssequenzen

Wie bereits beschrieben wurden die drei Anwendungssequenzen von der Autorin und dem Autor durchgeführt, moderiert und im Rahmen von Reflexionsgesprächen unmittelbar nach der Durchführung ausgewertet. Die gemachten Beobachtungen und Erkenntnisse konnten so zu ersten Konzepten und Kategorien zusammengeführt werden. Bei der Auswertung der Anwendungssequenzen standen die subjektiven Wahrnehmungen der Moderierenden, also der Autorin und dem Autor, im Vordergrund. Die Eindrücke der Teammitglieder des Beratungsangebots Soreda wurden im Rahmen des abschliessenden Gruppeninterviews erhoben. In den Reflexionsgesprächen wurde thematisiert, wie eine entsprechende Anwendungssequenz aus der Perspektive der Moderation erlebt wurde und welche Herausforderungen sich im Hinblick auf die nächste Anwendungssequenz stellen. Die Erkenntnisse aus den Reflexionsgesprächen wurden jeweils in einem theoretischen Memo festgehalten.

8.1.1 Erste Anwendungssequenz

Erleben Erste Anwendungssequenz:

Die erste Anwendungssequenz zeigte auf, dass der im Modul «Projektatelier» erstellte theoretische Entwurf des Verfahrens in der Ausgangsform nur unzureichend anwendbar ist und in vielerlei Hinsicht angepasst und weiterentwickelt werden muss. Folgende Darstellung (*Abbildung 17*) fasst die Beobachtungen aus dem ersten Reflexionsgespräch zusammen:

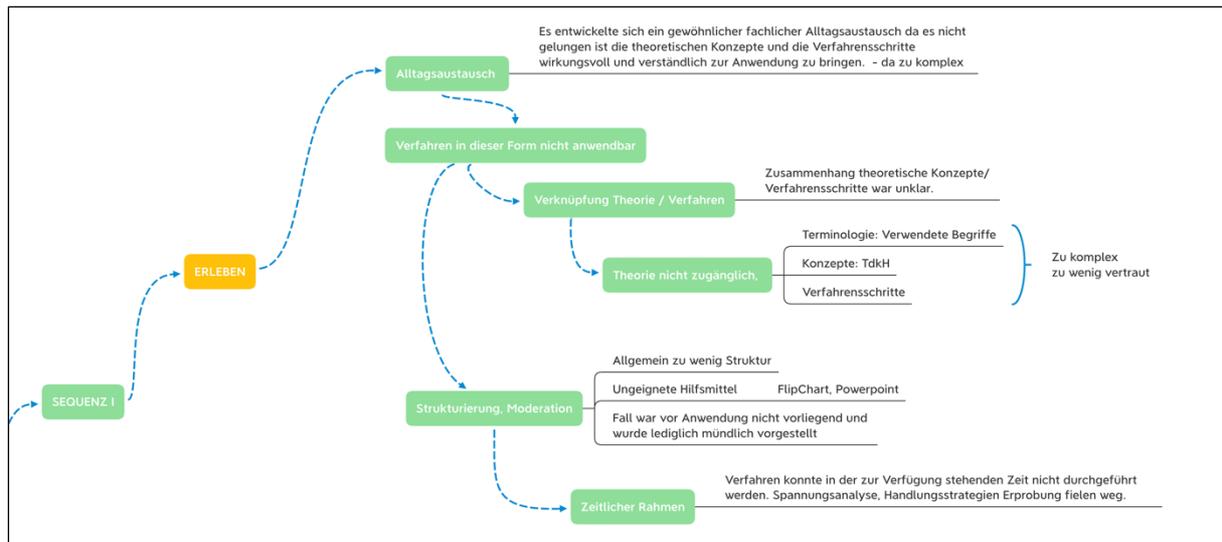


Abbildung 17: Erleben erste Anwendungssequenz (eigene Darstellung, erstellt in Xmind)

Die Reflexion zeigte auf, dass sich im Rahmen der ersten Anwendungssequenz ein mehr oder weniger gewöhnlicher fachlicher Alltagsaustausch entwickelt hat. Es ist dabei nicht gelungen, die theoretischen Konzepte und die Verfahrensschritte wirkungsvoll und verständlich zur Anwendung zu bringen und vollständig durchzuführen. Die Verfahrensschritte der Spannungsanalyse, Handlungsstrategien und Handlungsplanung konnten in der zur Verfügung stehenden Zeit von zwei Stunden nicht angewendet werden. Im Zusammenhang mit der Anwendbarkeit des Verfahrens, wurden im Rahmen des ersten Reflexionsgesprächs die Kategorien der Zugänglichkeit der theoretischen Konzepte, sowie die Kategorie Strukturierung und Moderation gebildet und thematisiert.

Zugänglichkeit der theoretischen Konzepte: Der Zusammenhang zwischen dem vorgestellten Fall und den theoretischen Konzepten, namentlich der Theorie des kommunikativen Handelns und die auf Verständigung ausgerichtete Analyse der jeweiligen lebensweltlichen Horizonte der ratsuchenden und der beratenden Person, entlang der Schritte des Analyseverfahrens, waren im Rahmen der ersten Anwendungssequenz unklar. Dies hatte einerseits damit zu tun, dass die theoretischen Konzepte komplex sind und dem Team des Beratungsangebotes Soreda zum Zeitpunkt der ersten Anwendungssequenz wenig vertraut waren, andererseits ist es nicht gelungen die theoretischen Konzepte in einer verständlichen Art und Weise zu vermitteln. In diesem Zusammenhang wurden die verwendeten Begriffe kritisch hinterfragt. Begriffe wie theoretisch, praktisch, expressiv, welche die Ebenen des lebensweltlichen Horizonts bezeichnen und die Basis für eine auf Verständigung ausgerichtete Analyse der Interaktion zwischen ratsuchender und beratender Person bilden, führten im Verlauf der Anwendung immer wieder zu Verwirrung und erforderten Klärung, was viel Zeit in Anspruch nahm.

Strukturierung & Moderation: Der zu analysierende Fall lag nicht schriftlich vor und wurde direkt im Rahmen der ersten Anwendungssequenz mündlich präsentiert. Dies stellte eine grosse Herausforderung

für die Moderation dar. Die gewählten Hilfsmittel bestanden aus einer Power-Point Präsentation mit vereinfachten bildlichen Darstellungen der einzelnen Verfahrensschritte, sowie einem Flip-Chart, wo die entsprechenden Aspekte zu ratsuchender und beratender Person festgehalten werden sollten. Diese Hilfsmittel erwiesen sich in der praktischen Anwendung als ungeeignet, da sie die Funktion der Orientierungshilfe durch die Verfahrensschritte nicht zufriedenstellend erfüllten.

Theoretisches Memo erste Anwendungssequenz:

Die Erkenntnisse aus dem ersten Reflexionsgespräch wurden im Rahmen eines theoretischen Memos folgendermassen festgehalten:

«Die Anwendung des Verfahrens soll sich vom Alltagsaustausch abheben. Dazu ist eine klare und verständliche Verknüpfung zwischen den theoretischen Konzepten und dem Analyseverfahren notwendig. Die Komplexität der theoretischen Konzepte und der verwendeten Begriffe soll reduziert werden, um eine bessere Zugänglichkeit zu schaffen. Die Anwendungssequenz soll besser strukturiert werden, damit das Verfahren in der zur Verfügung stehenden Zeit angewendet werden kann und die Verfahrensschritte besser nachvollziehbar sind. Zur Strukturierung sollen geeignete Hilfsmittel entwickelt werden. Diese sollen einerseits helfen die Analyseschritte zu strukturieren und für Orientierung sorgen und andererseits die Zugänglichkeit der theoretischen Konzepte verbessern.»

8.1.2 Zweite Anwendungssequenz

Herausforderungen Zweite Anwendungssequenz:

Folgende Darstellung (Abbildung 18) fasst die Herausforderungen welche sich im Hinblick auf die zweite Anwendungssequenz stellten zusammen. Entsprechend wurden für die zweite Anwendungssequenz neue Hilfsmittel entwickelt, welche einerseits die Zugänglichkeit der theoretischen Konzepte und die Nachvollziehbarkeit der Verfahrensschritte und andererseits die Strukturierung und Moderation verbessern sollten. Die Zweite Anwendungssequenz soll sich zudem klar von fachlichen Alltagsaustausch abheben. Als wichtigste Modifikation erschien dabei die Gestaltung des Plakates (vgl. Abbildung 13. Modell Plakat, S. 43), welches fortan als Medium für die einzelnen Verfahrensschritte verwendet wurde. Weiter wurde ein Ablaufplan mit zeitlichen und inhaltlichen Vorgaben zu den einzelnen Verfahrensschritten erstellt.

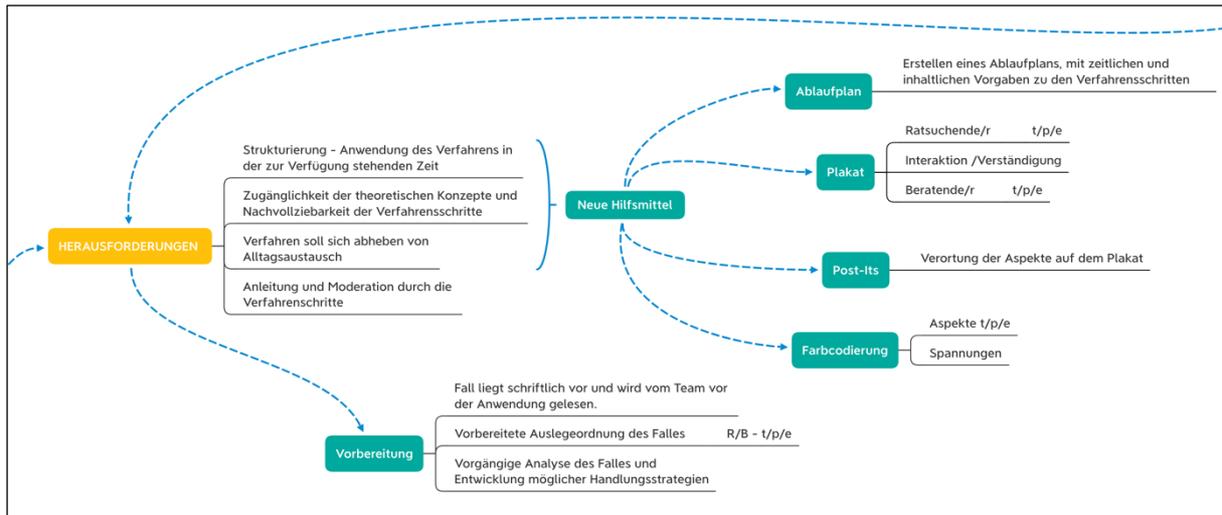


Abbildung 18: Herausforderungen zweite Anwendungssequenz (eigene Darstellung erstellt in Xmind)

Anders als bei der ersten Anwendungssequenz wurde mehr Zeit für die Vorbereitung investiert und definiert, dass der Fall vor der Anwendungssequenz schriftlich vorliegen muss. Die Vorbereitung bestand darin, das gesamte Verfahren vor der Anwendung vorbereitend und ohne Team des Beratungsangebotes Soreda durchzuspielen. Die intensive Vorbereitung soll ermöglichen, den Fokus während der Anwendung mehr auf die Strukturierung und Moderation zu lenken, anstatt zu fest mit der Analyse des Falles beschäftigt zu sein.

Erleben zweite Anwendungssequenz:

Die neu entwickelten Hilfsmittel sowie die intensivere Vorbereitung auf die zweite Anwendungssequenz veränderten das Erleben der Anwendungssequenz deutlich. Folgende Darstellung (Abbildung 19) fasst diese Eindrücke zusammen:

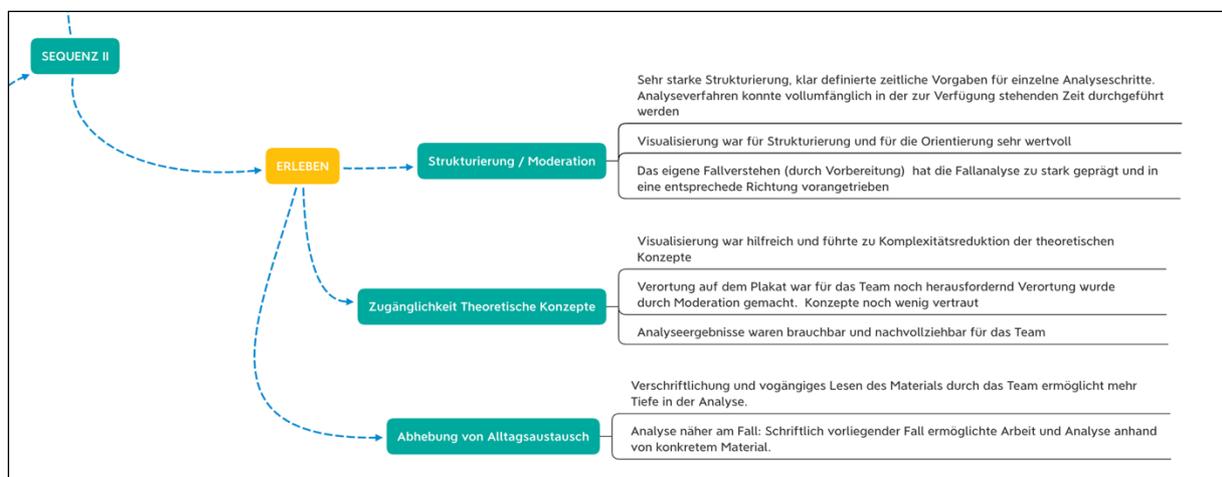


Abbildung 19: Erleben zweite Anwendungssequenz (eigene Darstellung erstellt in Xmind)

Strukturierung & Moderation: Durch die neuen Hilfsmittel und die intensiviertere Vorbereitung, konnte das Verfahren in der zweiten Anwendungssequenz vollumfänglich in der zur Verfügung stehenden Zeit durchgeführt werden. Die Visualisierung des Analyseverfahrens durch das Plakat war bezüglich der Strukturierung des Verfahrens hilfreich und war vor allem zur Orientierung sehr wertvoll. Was in der Reflexion auffiel war, dass das eigene, durch die Vorbereitung bereits vertiefte Fallverstehen, die Fallanalyse zu stark prägte und in eine, der Vorbereitung entsprechenden Richtung, vorantrieb. Die sehr starke Strukturierung der Verfahrensschritte hat diesen Effekt zusätzlich verstärkt.

Zugänglichkeit der theoretischen Konzepte: Die Visualisierung der Verfahrensschritte hat zur Komplexitätsreduktion der verwendeten Begriffe und der theoretischen Konzepte beigetragen. Das Verorten der vom Team eingebrachten Aspekte auf dem neu entwickelten Plakat, wurde vom Team Soreda weiterhin als herausfordernd erlebt. Dies deutet darauf hin, dass die theoretischen Konzepte noch nicht ausreichend vertraut sind. Die Verfahrensschritte waren für das Team besser nachvollziehbar und die entwickelten Handlungsstrategien wurden als hilfreich und brauchbar empfunden.

Abhebung vom Alltagsaustausch: Das vorgängige Verschriftlichen des zu analysierenden Falles, sowie das vorgängige Lesen des Falles durch das Team, ermöglichte mehr Tiefe in der Analyse. Zudem lag der Fall nun schriftlich vor, was es ermöglichte die Fallanalyse anhand von konkretem Material durchzuführen. Der Austausch der Teilnehmenden unterschied sich in der zweiten Anwendungssequenz deutlich von der ersten. Wo der Austausch in der ersten Anwendung noch sehr von Alltagswissen geprägt war, konnte in der zweiten Sequenz nun vermehrt konkretes Material anhand der theoretischen Konzepte analysiert werden.

Theoretisches Memo zweite Anwendungssequenz:

Erkenntnisse aus dem Reflexionsgespräch wurden erneut in einem theoretischen Memo festgehalten:

«Die zweite Anwendungssequenz war zu stark strukturiert. Zudem erschien das eigene, durch die Vorbereitung bereits vertiefte, Fallverstehen für die Anwendungssequenz stark prägend und lenkte die Analyse in eine entsprechende Richtung. Die Fallanalyse soll inhaltlich durch das Team geprägt werden, nicht durch die Moderation. Fokus der Moderation soll auf die Strukturierung der Analyseschritte gelegt werden, und die Analyse nicht inhaltlich prägen und in eine bestimmte Richtung vorantreiben. Die Visualisierung hat sich bewährt und hat zu Komplexitätsreduktion der theoretischen Konzepte und zur besseren Orientierung durch die Verfahrensschritte beigetragen. Das vorgängige Verschriftlichen des zu analysierenden Falles, ist für die Analyse unumgänglich. Die für die Analyse relevanten Aspekte kommen in schriftlicher Form besser zur Geltung. Das Verschriftlichen des Falles wurde von der falleinbringenden Person als sehr wertvoll beschrieben. Verständigungsorientierung und die Theorie des kommunikativen Handelns gingen durch die starke Vereinfachung der

Verfahrensschritte etwas verloren. Terminologie und Anwendung der theoretischen Konzepte soll wieder stärker in das Verfahren eingebunden werden (Rückbindung Verfahren an theoretische Konzepte»).

8.1.3 Dritte Anwendungssequenz

Herausforderungen dritte Anwendungssequenz

Entsprechend dem theoretischen Memo aus der zweiten Anwendungssequenz stellten sich für die dritte Sequenz folgende Herausforderungen (Abbildung 20):

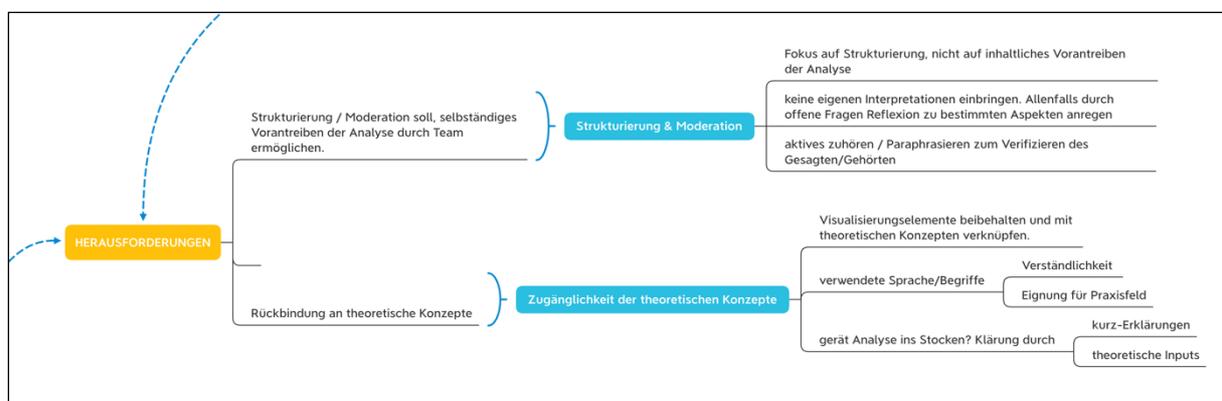


Abbildung 20: Herausforderungen dritte Anwendungssequenz (eigene Darstellung erstellt in Xmind)

Die Fallanalyse sollte im Rahmen der dritten Anwendung inhaltlich durch das Team geprägt und vorangetrieben werden, nicht durch die Moderation. Die Moderation soll sich diesbezüglich zurückhalten und ihren Fokus auf die Strukturierung und Moderation durch die Verfahrensschritte richten. Bereits in der Vorbereitung gemachte Beobachtungen und Interpretationen des zu analysierenden Falls, können von der Moderation allenfalls durch offenes Fragen zu entsprechenden Aspekten in die Analyse eingebracht werden. Ansonsten beteiligt sich die Moderation inhaltlich nur durch aktives Zuhören und allenfalls durch Paraphrasieren, um sicherzustellen, dass Aspekte welche vom Team zur Sprache gebracht werden, auch richtig verstanden wurden.

Zudem sollen die theoretischen Begriffe und Konzepte wieder vermehrt in die Verfahrensschritte eingebunden werden. Dies soll erreicht werden, indem die Visualisierungselemente beibehalten werden aber mit den theoretischen Konzepten besser verknüpft werden. Ein Beispiel dafür sind Kurzerklärungen zu den Ebenen theoretisch, praktisch, expressiv, welche zusätzlich direkt auf dem Plakat angebracht werden. Zudem sollen die verwendeten Begriffe weiterhin auf ihre Verständlichkeit und Eignung für den Praxiskontext hinterfragt werden. Sollte die Analyse aufgrund unzureichender Zugänglichkeit der

verwendeten Begriffe oder der zur Anwendung kommenden theoretischen Konzepte ins Stocken geraten, können Kurzerklärungen oder theoretische Inputs zur Klärung eingesetzt werden.

Erleben dritte Anwendungssequenz

Folgende Beobachtungen wurden im dritten Reflexionsgespräch (*Abbildung 21*) festgehalten:

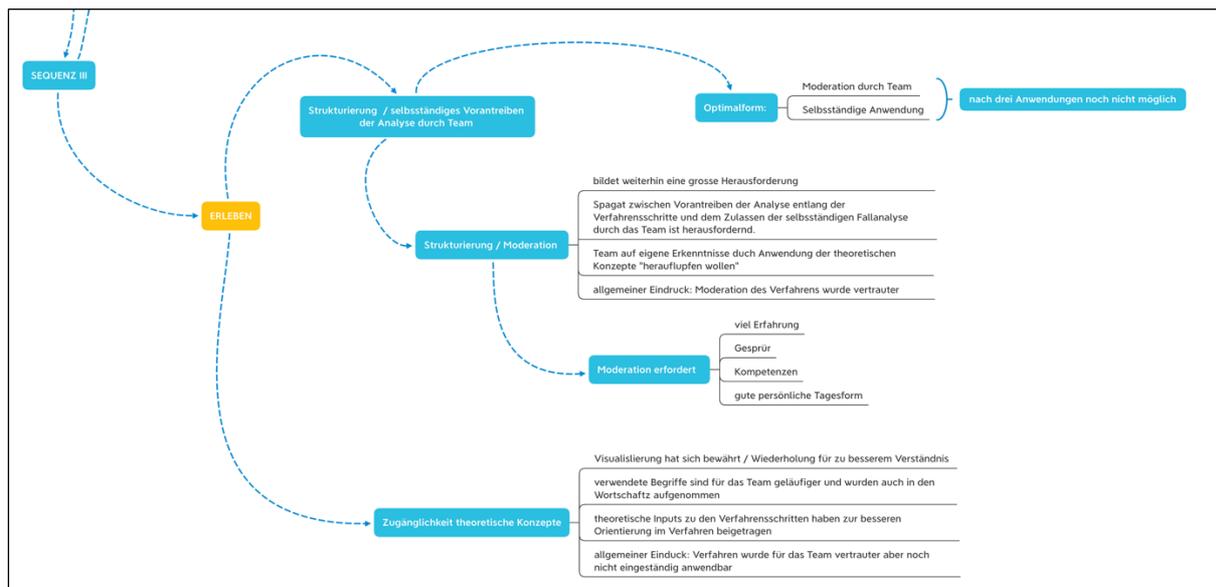


Abbildung 21: Erleben dritte Anwendungssequenz (eigene Darstellung erstellt in Xmind)

Strukturierung & Moderation: Die Strukturierung und Moderation der Anwendungssequenzen stellen nach wie vor eine grosse Herausforderung dar. Es erwies sich als schwierig, die bereits in der Vorbereitung gemachten Beobachtungen und Interpretationen zurückzuhalten. Es gab immer wieder Situationen, in welchen versucht wurde, das Team auf gewisse Aspekte aufmerksam zu machen. In der Reflexion der dritten Anwendungssequenz entstand aber auch der Eindruck, dass das Moderieren und Strukturieren des Verfahrens vertrauter wurde. Dennoch wurde die Strukturierung und Moderation des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse auch in der dritten Anwendung als herausfordernd empfunden. Die Moderation des Verfahrens erfordert Erfahrung, viel Gespür, spezifische Kompetenzen sowie eine gute persönliche Tagesform.

Zugänglichkeit der theoretischen Konzepte: Die am Verfahren vorgenommenen Modifikationen in der Form von Visualisierungen, dem Hinterfragen und Anpassen der verwendeten Terminologie sowie durch theoretische Inputs zu den Verfahrensschritten beziehungsweise der zur Anwendung kommenden theoretischen Konzepte, haben sich bewährt. Diese Modifikationen führten einerseits zu einer Komplexitätsreduktion der theoretischen Konzepte und verbesserten dadurch deren Zugänglichkeit, andererseits trugen die Modifikationen zu einer verbesserten Orientierung durch die Verfahrensschritte

bei, was einen positiven Einfluss auf die Anwendbarkeit des Verfahrens hatte. Die theoretischen Begriffe und Konzepte wurden für das Team des Beratungsangebots Soreda vertrauter. Dies zeigte sich deutlich, indem die von der Moderation verwendeten theoretischen Begriffe immer mehr auch von Team verwendet wurden.

Theoretisches Memo dritte Anwendungssequenz:

Die Erkenntnisse aus den drei Anwendungssequenzen wurden nach der dritten Anwendungssequenz im Rahmen eines zusammenfassenden theoretischen Memos festgehalten:

Erklärung, theoretische Inputs und Strukturierung durch die Schritte des Verfahrens, waren für die Anwendung notwendig. Das analytische Potential des Verfahrens kam in allen Anwendungssequenzen zum Ausdruck. Handlungsstrategien sowie Erkenntnisse aus der Analyse waren nützlich und wurden vom Team geschätzt. Die zentralen Herausforderungen der Anwendung des Verfahrens konnten in den drei Anwendungssequenzen insofern gemeistert werden, dass eine Anwendung des Verfahrens im Rahmen der zur Verfügung stehenden Zeit von zwei Stunden möglich wurde. Damit das Verfahren vom Team eigenständig angewendet werden kann, sind weitere Anwendungssequenzen nötig. In diesem Zusammenhang formulierte das Team nach der letzten Anwendungssequenz die Idee eines Leitfadens, welcher theoretisches Hintergrundwissen mit den Verfahrensschritten verbindet, Begriffe klärt und mit offenen Fragen durch die Verfahrensschritte leitet. Ein solcher Leitfaden könnte eine eigenständige Anwendung ohne externe Moderation ermöglichen. Die Moderation könnte allenfalls im Sinne einer Übergangslösung leitfadengestützte Anwendungssequenzen beobachten und anschliessend Rückmeldungen an das Team geben. Das Team bekundet ein klares Interesse zur Weiterarbeit mit dem Verfahren. Eine eigenständige Anwendung wird dabei als Vorteil empfunden, weil das Team so nicht angewiesen ist auf Planung mit der Moderation, was der Dynamik des Arbeitsalltages entgegenkommt.

8.2 Ergebnisse Gruppeninterview

Der erste Teil der Ergebnisdarstellung fokussierte auf die Erkenntnisse aus den drei Anwendungssequenzen aus der Perspektive der Moderation. Der folgende zweite Teil fasst die subjektiven Wahrnehmungen des Teams Soreda bezüglich der Anwendung des Verfahrens zusammen.

Die für das Gruppeninterview definierten Themenbereiche orientieren sich massgebend an den Forschungsfragen und sollen das individuelle Erleben der Teammitglieder von Soreda bezüglich der Anwendungssequenzen abbilden, konkrete Herausforderungen bei der Anwendung des Verfahrens aufzeigen sowie mögliche Effekte der Anwendung des Verfahrens sichtbar machen. Die Erkenntnisse aus den Reflexionsgesprächen nach den Anwendungssequenzen hatten einen erheblichen Einfluss auf die Gestaltung des Leitfadens und das Gruppeninterview. Nach den eröffnenden offenen Fragen zu den definierten Themenbereichen, konnte jeweils durch spontane Nachfragen Bezug genommen werden auf die zentralen Erkenntnisse und Aspekte der ausgewerteten Anwendungssequenzen. So konnten auch bereits gebildete Kategorien der Zugänglichkeit der theoretischen Konzepte sowie der Strukturierung und Moderation im Gruppeninterview thematisiert und Erkenntnisse aus den Reflexionsgesprächen an subjektiven Wahrnehmungen des Teams relativiert werden.

Die Ergebnisdarstellung des Gruppeninterviews erfolgt entlang der durch die Forschungsfragen vorgegebenen Kategorien bezüglich der Anwendung des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse, bestehend aus dem Erleben der Anwendung, der Herausforderungen bei der Anwendung sowie möglicher Effekte durch die Anwendung des Verfahrens. Zur Orientierung werden wiederum Ausschnitte aus den erstellten grafischen Darstellungen verwendet. Die gebildeten Kategorien und Subkategorien werden zudem mit entsprechenden Aussagen des Teams von Soreda aus dem Gruppeninterview (*kursiv hervorgehoben*) verdichtet und belegt.

8.2.1 Erleben der Anwendungssequenzen

In Bezug auf die eröffnende Frage des Gruppeninterviews zum individuellen Erleben der drei Anwendungssequenzen verständigungsorientierter Interaktionsanalyse, wurden vom Team die Aspekte der Mehrdimensionalität des Verfahrens, der Verständigungsorientierung und des bereichernden Gruppensettings hervorgehoben. Zudem wurde durch gezielte Nachfragen nach dem Analyseprozess das theoretische Konzept der Zirkularität von Engagement und Distanzierung deutlich. Die folgende Darstellung (*Abbildung 22*) illustriert die gebildeten Subkategorien der Hauptkategorie des Erlebens:

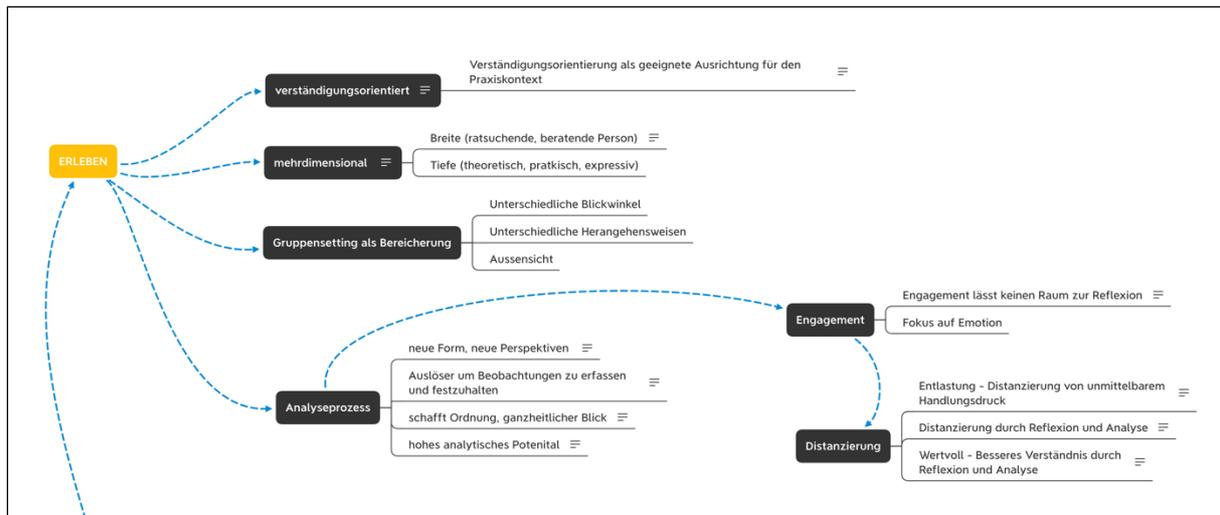


Abbildung 22: Erleben der Anwendungssequenzen (eigene Darstellung erstellt in Xmind)

Verständigungsorientierung: Die Ausrichtung des Verfahrens auf Verständigung zwischen ratsuchender und beratender Person kam deutlich zum Ausdruck und wurde vom Team des Beratungsangebotes Soreda als passend und geeignet wahrgenommen.

«Eben dieses Klären auf den verschiedenen Ebenen und dieses Forschen, dieses Forscherische, und zu schauen wo könnte die Verständigung nicht geklappt haben und wie könnte man da einen Zugang finden. Das ist ein Dauerthema von uns - wie finden wir Zugang zu unseren Klienten - Wie können wir ein Gespräch gelingen lassen. Und dort habe ich das Gefühl es sind sehr wertvolle Überlegungen, welche ich mir herausnehmen kann. Wo ich auch das Gefühl habe, das können wir wieder hervorheben. Ja und Erkenntnisgewinn haben durch das».

Mehrdimensionalität: Vom Team wurde hervorgehoben, dass durch den Schritt der Auslegeordnung eine gewisse Breite der Analyse entstand, welche Distanz zu unmittelbarem Handlungsdruck schaffte. Diese Distanz erlaubte es dem Team eine Gesprächssituation aus der Ferne zu betrachten und dabei auch die eigene Rolle als Beratende in diese Betrachtung miteinzubeziehen.

«Dieses in die Breite ziehen fand ich sehr wertvoll. Diese Auslegeordnung zu haben. Man hat den Fokus auf der Emotion, auf dem was jetzt gerade "guslet" und dann einmal aus der Ferne, aus der Vogelschau, das auseinanderzunehmen und anzuschauen. Wie geht es mir, wie ist das Gespräch, wie ist das eigentlich abgelaufen».

Zudem wurde die Analyse der jeweiligen lebensweltlichen Horizonte der ratsuchenden und der beratenden Person auf den Ebenen theoretisch, praktisch, expressiv mit dem Begriff der Tiefe beschrieben. Das Team hebt hervor, dass verständigungsorientierte Interaktionsanalyse eine neue Art darstellt, auf die tägliche Arbeit zu schauen und Überlegungen beinhaltet, welche in dieser Form neu für das Team waren.

«Für mich war es auch eine Tiefe. Durch das mit diesen Ebenen. Wo es wirklich für mich Überlegungen gab, welche ich mir vorher auf diese Art noch nie gestellt habe».

«Ich fand es ein spannendes Instrument - so ganz neu - und auf eine neue Art auf unsere Arbeit schauen zu können, das fand ich sehr bereichernd».

Gruppensetting als Bereicherung: Die Analyse in der Gruppe wurde ebenfalls als bereichernd beschrieben. Die verschiedenen Herangehensweisen und Blickwinkel der Teammitglieder sowie die Aussensperspektive der Moderation ermöglichen eine vielschichtige und spannende Fallanalyse.

«Und nachher beim zusammen schauen - einfach wie es spannend ist die verschiedenen Blickwinkel von den Leuten, und das bereichernde von unserem Team und diesen unterschiedlichen Herangehensweisen, plus dann noch die ganze Aussensicht von euch».

Analyseprozess – Engagement und Distanzierung: In Bezug auf den Analyseprozess des Verfahrens, wurden vom Team verschiedene Aspekte hervorgehoben, welche schliesslich, dazu geführt haben, die zirkuläre Bewegung von Engagement und Distanzierung in das Verfahren zu integrieren. Die Äusserungen des Teams zeigten die Wichtigkeit dieser Bewegung deutlich auf. Übergeordnet wurde hervorgehoben, dass grundsätzlich das Beschreiben und Reflektieren von konkreten Gesprächssituationen und deren Analyse extrem hilfreich ist.

«Für mich war sehr eindrücklich, wie einfach extrem hilfreich es ist, einmal einen Fall zu beschreiben. Ja, das ist eine banale Erkenntnis, aber einfach immer wieder sehr gut, wenn man es Mal macht, und beeindruckend was es einfach nur schon mal bringt alles zu ordnen und auf den Tisch zu bringen und zu überlegen... ah ja genau wie ist dieser Aspekt - und so diesen ganzheitlichen Blick zu haben».

Das Verschriftlichen des Falles für die spätere Analyse hatte einen ordnenden Effekt und ermöglichte ein erstes Loslassen vom unmittelbaren Handlungsdruck.

«Schon die Vorbereitung zur Fallwerkstatt hat so viel ausgelöst. Also bei dir extrem, oder? Du hast gesagt als du angefangen hast zu schreiben, sind da Sachen gekommen und es hat schon bei dir geordnet. Alles. Was es ja vielleicht nicht hätte oder später hätte, wenn du das jetzt nicht aufgeschrieben hättest. Auch bei dir, dass du wie aus der Beratung raus bist und gewusst hast – zack, den muss ich jetzt gerade aufschreiben. Und dass es wie auch für dich gebracht hat, so wie irgendwie es hinzuschreiben und wie ein wenig loszulassen».

Weiter wurde bereits in der ersten Anwendungssequenz das analytische Potential des Verfahrens angesprochen, indem hervorgehoben wurde, dass viel Klarheit in kurzer Zeit erlangt wurde, obwohl die eigene Vorbereitung auf die Fallanalyse als unzureichend beschrieben wurde und der Fall vor der Anwendungssequenz nicht verschriftlicht wurde.

«Ich bin sehr schlecht vorbereitet gewesen. Bei mir lief das ad hock. Ich bin eigentlich erstaunt gewesen, trotz schlechter Vorbereitung, wie viel Klarheit ich eigentlich in meinem Fall erlangt habe in dieser kurzen Zeit».

Die direkte Interaktion mit Ratsuchenden (*Engagement*), lässt keinen Raum für Reflexion und Analyse. In der direkten Interaktion mit Ratsuchenden steht das Handeln im Vordergrund. Dies kam auch in den Antworten des Teams zum Ausdruck.

«Gerade merkst du, dass du einen Fokus auf etwas hast. Man hat das Gefühl, da ist das Problem. Wenn man wie drin ist, sieht man vielleicht einfach - da das ist jetzt das Ding und da muss man rein und merkt gar nicht, dass es wahrscheinlich einfacher ginge».

Das bewusste Einsetzen von Reflexion und Analyse (*Distanzierung*), ermöglichte es den Beratenden, sich von unmittelbarem Handlungsdruck und der Emotion eines herausfordernden Gesprächs zu distanzieren und die Gesprächssituation besser zu verstehen, was die Grundlage für das weitere Handeln und Intervenieren bildete.

«Das habe ich auch spannend gefunden, aus diesem schwierigen Gespräch rauszukommen und nachher ist mir per Zufall dieses Blatt in die Hand gekommen mit den ersten vier Fragen. Da habe ich gedacht - ah ja super - Und es ist wirklich schon wie so eine Erleichterung gewesen. Oder es war wie - dass das Gespräch im Nachhinein schon ein wenig weniger schwierig war. Weil man es wie ein wenig ablegen konnte».

«Und mir ist einfach bewusst geworden wie die Reflexion wertvoll ist. Also, wenn jetzt du gesagt hast, dass man es jetzt mal in die Breite legt. Nicht immer nur mit den Emotionen zurück kommt und dann ist schon wieder das Nächste. Sondern, dass man es mal «ausbeinelt». - Dass man es besser hat einschätzen können. Das habe ich sehr wertvoll gefunden».

8.2.2 Herausforderungen der Anwendungssequenzen

Folgende Darstellung (*Abbildung 23*) zeigt die Subkategorien der Hauptkategorie Herausforderungen:

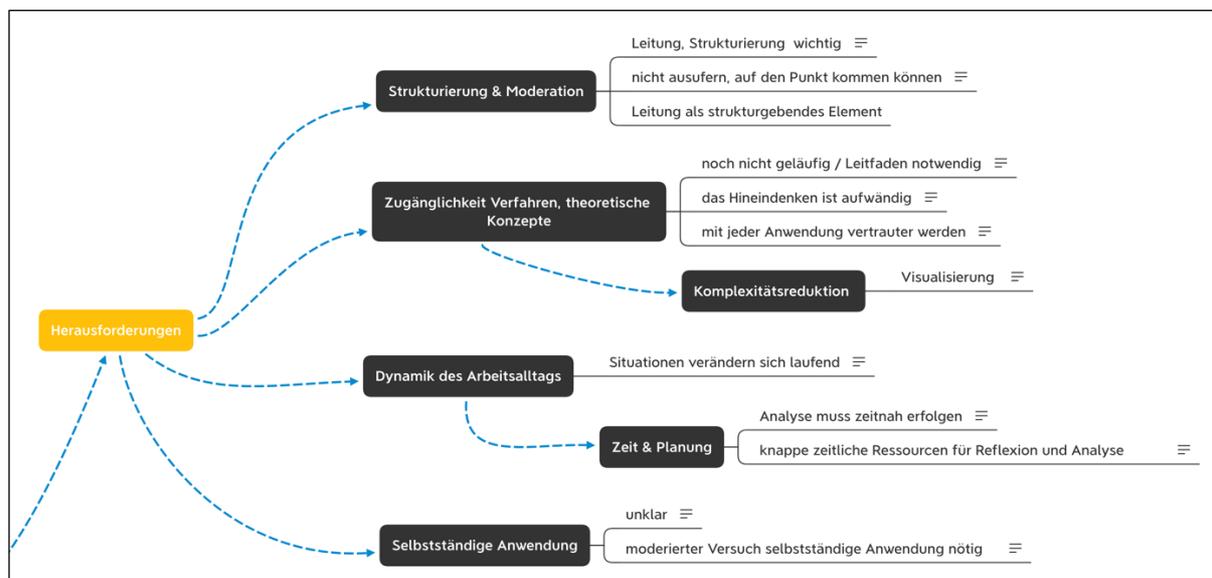


Abbildung 23: Herausforderungen der Anwendungssequenzen (eigene Darstellung erstellt in Xmind)

Die beschriebenen Subkategorien der Zugänglichkeit der theoretischen Konzepte sowie der Strukturierung und Moderation, konnten aus der Perspektive des Teams weiter geklärt werden. Zudem kamen Herausforderungen bezüglich der Dynamik des Arbeitsalltags und der zur Verfügung stehenden Ressourcen zum Ausdruck.

Strukturierung & Moderation: Die starke Strukturierung der Anwendungssequenzen wurde von den Teammitgliedern als gut empfunden.

«Wir wurden gut geführt und dann hat sich das ergeben - durch das ist es nicht ausgeüfert und man ist auch auf den Punkt gekommen. Das Durchleiten habe ich gut gefunden».

«Weil es jetzt sehr geleitet war, weiss ich nicht wie es nicht geleitet ginge. Ich fand es gut, war es gleitet und konnten wir alle teilnehmen».

Zugänglichkeit der theoretischen Konzepte: Das Hineindenken in die theoretischen Konzepte des Verfahrens wurde als aufwändig beschrieben. Jedoch wurde der Zugang bei jeder Anwendung einfacher. In diesem Zusammenhang wurde auch von einer Entwicklung gesprochen und hervorgehoben, dass man über die drei Anwendungssequenzen mit dem Verfahren vertrauter wurde.

«Für mich war es jedes Mal wieder ein wenig ein Aufwand, um mich hineinzudenken. Und dann hatte ich wie das Gefühl, ja jetzt funktioniert es wieder. Ich konnte es wieder wie so einschalten».

«Es war eh so eine Entwicklung über diese Dreimal, wo ich gemerkt habe, ich werde vertrauter mit dieser Art von Herangehensweise».

Die beschriebenen Modifikationen am Verfahren mit dem Einführen des Plakates, der Verortung der in der Analyse aufgetauchten Aspekte auch farblich abgestimmten Post-its sowie die dadurch entstandene Visualisierung des Analyseprozesses, wurde positiv hervorgehoben.

«Ich habe das sehr cool gefunden, mit dem Plakat. So visualisieren zu können und die verschiedenfarbigen Post-its hinzukleben. Ich habe das Gefühl, das hat einen grossen Mehrwert gebracht im Vergleich zur ersten Anwendung».

Dynamik des Arbeitsalltags: Bei allen drei Anwendungssequenzen hat sich die Situation der Ratsuchenden zwischen der Aufbereitung des Materials und der Anwendungssequenz grundlegend verändert. Eine direkte Anwendung der im Rahmen der Anwendungssequenzen erarbeiteten Handlungsstrategien konnte aus diesem Grund nicht umgesetzt werden.

«Was jetzt sehr spannend wäre, wäre es im Alltag ausprobieren zu können. Das war bei diesen Fällen so jetzt gar nicht möglich. Weil einer entlassen worden ist, - bei ihm hat sich sowieso die Situation irgendwie gerade geändert. Also die Spannung, welche man beschrieben hat, ist dann einfach von selber weggeblieben. Man konnte es gar nicht testen wie es ist, wenn ich diese Spannung anschau und dann mir vornehme ich gehe so ins Gespräch. Und was hat das für eine Auswirkung. Und das hat man leider gar nicht gesehen».

Unter anderem aus diesem Grund müsste eine Analyse im Praxisfeld des Beratungsangebots Soreda möglichst zeitnah erfolgen. Dies ist bei einem durch Aussenstehende moderierten Gefäss herausfordernd, da dieses im Voraus geplant werden muss. Grundsätzlich gilt je zeitnaher eine Analyse einer als herausfordernd empfunden Gesprächssituation erfolgen kann, desto wahrscheinlicher ist es, dass die erarbeiteten Handlungsstrategien, bei mehr oder weniger unveränderter Situation, wieder in die Praxis zurückfliessen können.

«Die Herausforderung sehe ich darin, dass wir es uns einplanen - und dann doch - Es muss einfach recht zeitnah sein. Weil es manchmal so eine unglaubliche Dynamik hat. Dass es wirklich möglichst viel dann gibt, was man gerade so wieder mitnehmen kann und nicht alles wieder so anders ist».

Selbständige Anwendung: Eine selbstständige Anwendung des Verfahrens käme der Dynamik des Praxiskontextes des Beratungsangebotes Soreda entgegen. Nach drei Anwendungssequenzen fühlte sich das Team aber noch nicht in der Lage, das Verfahren eigenständig und ohne zusätzliche Hilfsmittel anzuwenden. Für das Team war nicht klar, ob bei einer eigenständigen Anwendung der Analyseprozess ohne Leitung durchgeführt werden kann oder ob jemand aus dem Team jeweils die Leitung und Moderation übernehmen würde. Zudem sind die theoretischen Konzepte für eine selbstständige Anwendung noch zu wenig vertraut. In diesem Zusammenhang wurde erneut das Bedürfnis nach einem Leitfadens geäussert. Die Idee des Leitfadens kam bereits nach der letzten Anwendungssequenz zur Sprache.

«Ich weiss nicht wie man das im Team ohne so eine Leitung machen könnte - oder ob jemand vom Team in diese Leitungsfunktion müsste. Da habe ich noch als Fragezeichen».

«Ich merke auch, mir ist es noch nicht wie geläufig. Ich kann jetzt nicht sagen - ah ja klar! Jetzt würde man sich hinsetzen und das so machen - Also wenn man sagt, jemand von uns leitet es jetzt. Ich glaube dann bräuchte ich einen Leitfaden, um es zu leiten».

Ein zweiter Vorschlag zielt auf weitere Anwendungssequenzen, welche vom Team selbstständig durchgeführt werden und von aussen nur noch Anhaltspunkte zu den Verfahrensschritten eingebracht werden.

«Es bräuchte wie noch einmal, wo es nicht so fest geleitet wäre, sondern mehr so ein wenig begrenzt. Jetzt hatte ich das Gefühl, dass es sehr geführt gewesen war, das war auch gut und das hat es wirklich auch gebraucht die drei Mal. Und jetzt wäre es cool einmal wo es wie ein wenig offener wäre und wir versuchen es einmal selber und ihr gebt noch Punkte rein, so Anhaltspunkte oder so».

Die Einschätzungen des Teams bezüglich der selbstständigen Anwendung bestärken die bereits im Rahmen des abschliessenden theoretischen Memos festgehaltenen und vom Team eingebrachten Idee einer selbstständigen Anwendung anhand eines Leitfadens, welcher theoretisches Hintergrundwissen mit den Verfahrensschritten verbindet, Begriffe klärt und mit offenen Fragen durch die Verfahrensschritte leitet.

8.2.3 Effekte der Anwendungssequenzen

Im Rahmen des abschliessenden Gruppeninterviews, äusserte sich das Team zu Effekten beziehungsweise zu dem, was sie aus den Anwendungssequenzen mitgenommen haben. Folgende Darstellung (Abbildung 24) illustriert die gebildeten Subkategorien der Hauptkategorie Effekte:

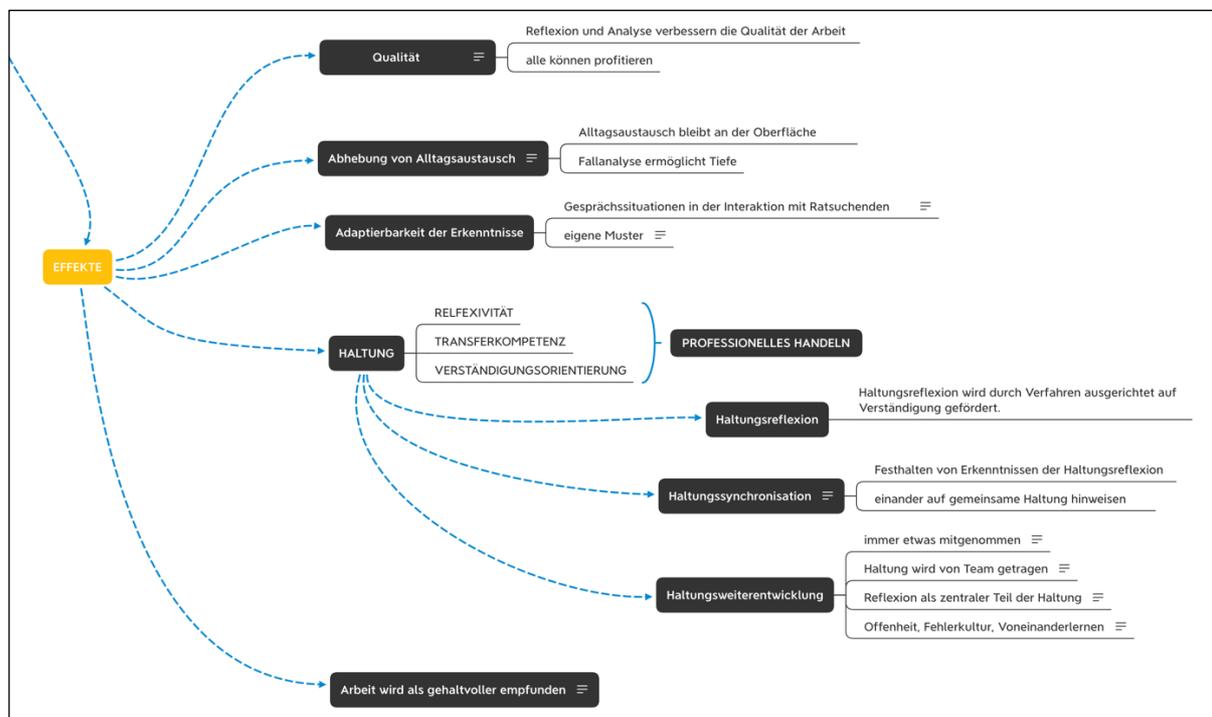


Abbildung 24: Effekte der Anwendungssequenzen (eigene Darstellung erstellt in Xmind)

Qualität: Das Team des Beratungsangebots Soreda brachte zum Ausdruck, dass ein Gefäss, in welchem konkrete Fälle gemeinsam im Team reflektiert und analysiert werden können, einen positiven Einfluss auf die Qualität des professionellen Handelns hat und das man sich dafür unbedingt Zeit nehmen muss.

«Man muss sich unbedingt Zeit nehmen für Intervision. Es bringt es, zusammen einen Fall detailliert anzuschauen. Da können alle davon profitieren und es ist ein Gewinn für das, was du vorher gesagt hast - die Qualität - es ist wichtig für die Qualität von unserer Arbeit».

Abhebung vom Alltagsaustausch: Die Art und Weise des Austausches im Rahmen der Anwendungssequenzen hebt sich ab vom alltäglichen fachlichen Austausch, indem einerseits im Rahmen des zweistündigen Gefässes eine gewisse Tiefe erreicht wird, welche im Alltag nicht möglich ist und andererseits durch das Gruppensetting eine andere Ebene des Zusammenarbeitens entstanden ist. Das Team hat sich durch die Reflexion der eigenen Rolle als Beratende in den Herausforderungen der alltäglichen Arbeit vom Team getragen gefühlt. Dies wurde als sehr wertvoll beschrieben.

«Oder wirklich, dass dieser Austausch so wichtig ist untereinander. Wenn wir uns im Team im Büro besprechen, nimmt man sich ja nicht so lang für einen Fall. Durch das kommt man nicht so auf die tiefere Ebene».

«Ich habe immer gespürt. Ich habe mich geteilt gespürt positiv. Also - ah du hast das Problem auch. Also dir geht es ja nicht anders als mir. Das gibt dann so eine andere Ebene was sehr wertvoll ist».

Adaptierbarkeit der Erkenntnisse: Angesprochen auf die Adaptierbarkeit der Erkenntnisse wurde bestätigt, dass die Erkenntnisse aus den Anwendungssequenzen auch für andere Gesprächssituationen adaptierbar sind. Der Grund dafür wird in den oft ähnlichen Gesprächssituationen verortet. Hier wird dann auch die Absicht geäußert, Erkenntnisse besser festzuhalten, damit diese, beispielsweise in der Form von «Glaubenssätzen», vorbereitend für Gespräche eingesetzt werden können.

«Also in meinem Fall absolut, weil diese Ohnmachtssituation, die kommt eigentlich regelmässig auf hier bei uns denke ich. Was mir jetzt gefehlt hat. Was ich nächstes Mal anders machen würde ist, dass diese paar Erkenntnispunkte, welche ich im Verlauf des Nachmittages habe - müsste ich wie richtig - in so wie Glaubenssätze zusammenbasteln und eine Art... Es gehört irgendwo in die Mappe, dass ich mich wieder erinnern mag oder wenn ich es weiss, dass ich schnell draufschauen kann. (...) Wenn ich die schnell anschau, dann bin ich schon auf meine groben «Tölgä», wo ich eh immer reintappe, schon ein wenig vorbereitet und das könnte dann eigentlich helfen. Ich hatte da die Erkenntnisse im Moment gehabt, aber ich habe diese nicht festgehalten».

Haltung: Das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse vertritt die beschriebene Vorstellung des professionellen Handelns Sozialer Arbeit, basierend auf Reflexivität, Transferkompetenz und Verständigungsorientierung. Im Rahmen der Anwendungssequenzen wurde insbesondere die kritische Reflexion der eigenen Haltung und die Rolle als Beratende in den Fokus gerückt, dies zeigte sich auch in den Äusserungen des Teams. So zeichnete sich beispielsweise die Absicht des Teams ab, gemeinsame Haltungssätze zu formulieren und einander gegenseitig auf gewisse Aspekte der gemeinsam definierten Haltung, beispielsweise vor einem Gespräch, hinzuweisen oder wichtige Aspekte dieser gemeinsamen Haltung an einer Wand festzuhalten, damit diese präsent bleiben.

«Dass wir so im Austausch wie wir ihn sonst haben, uns vielleicht mehr darauf achten, nicht nur - wie ist es dir ergangen im Gespräch - sondern vielleicht auch - wie gehe ich ins nächste Gespräch hinein, mit welcher Haltung oder eben welche Punkte nehme ich mit. Dass wir uns gegenseitig ein wenig darauf hinweisen - hey wie gehst du jetzt ins nächste Gespräch. Vielleicht müssen wir uns da ein paar Punkte irgendwo hin... irgendwo, wo es Platz hat an unserer Wand hintun. Welche uns helfen das mitzunehmen. So die drei wichtigsten Punkte, die einen wie ein wenig leiten - oder Fragen».

Allgemein wurden vom Team diverse mit der Haltung in Zusammenhang stehende Aspekte hervorgehoben, welche durch die drei Anwendungssequenzen beeinflusst wurden. Es gab in jeder Anwendung Aspekte, welche die Teammitglieder für sich mitnehmen konnten. Zudem konnten eigene Muster erkannt und reflektiert werden.

«Ich habe aus allen Fallwerkstätten für mich selber etwas herausnehmen können. Man stolpert ja auch über eigene Muster und merkt irgendwie - es geht nicht nur mir so oder das mache ich auch, da muss ich auch immer aufpassen».

Bezüglich dieser eigenen Muster wurden die Inputs aus den Anwendungssequenzen und das Gruppensetting hervorgehoben und als spannend bezeichnet. Es wurde darauf hingewiesen, dass es wichtig sei, diese Inputs für sich festzuhalten, da diese sehr schnell wieder aus dem Blick verschwinden und man sich wieder in den eigenen Mustern, dem eigenen Beratungsmodus wiederfindet. Zudem wurde hervorgehoben, dass Offenheit, eine gemeinsame Fehlerkultur und die Bereitschaft aus Fehlern und voneinander zu lernen, für die Arbeit im Praxisfeld des Beratungsangebots Soreda eminent wichtig sind.

«Ich möchte mir aber unbedingt für dann nochmal vor dem Gespräch die Notizen durchschauen. Das muss man sich halt immer wieder sagen und herausnehmen, dass man es dann auch macht. Weil es sonst so schnell wieder wie weg ist - oder merkt, dass man wieder in seinem Modus ist wie ich jetzt berate - und das Spannende dran ist, dass man ja eben Inputs erhält was man sonst anders machen könnte».

«Es ist unbedingt zentral, dass wir die Offenheit, welche wir miteinander pflegen, vom Fehlermachen-Können, vom Lernen aus Fehlern - gegenseitig beibehalten. Das ist eminent wichtig für unsere Arbeit und es funktioniert nur dann».

Arbeit wird als gehaltvoller empfunden: Das Team beschreibt, dass die tägliche Arbeit durch regelmässige Fallanalysen gehaltvoller werden könnte, indem entwickelte Handlungsstrategien in den Gesprächen erprobt werden könnten und diese dadurch als spannender wahrgenommen würden.

«Ich könnte mir vorstellen, dass es auch unsere Arbeit etwas gehaltvoller machen würde. Wenn wir untereinander so eine Fallwerkstatt machen würden und uns dann vornehmen - in das nächste Gespräch gehe ich jetzt so rein. Und wie durch das auch die Gespräche spannender werden».

8.3 Schlüsselkategorie Reflexivität, Transferkompetenz, Verständigungsorientierung

Die Kategorien und Konzepte, welche während des Forschungsprozesses durch die Auswertung der Anwendungssequenzen und des Gruppeninterviews gebildet wurden, wurden in einem abschliessenden Auswertungsschritt zusammengeführt und verdichtet. Dies diente der Integration der Erkenntnisse aus der theoretischen Auseinandersetzung und den Erfahrungen der exemplarischen Anwendung in die Theorie und damit der Konkretisierung des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse. Dieser letzte Auswertungsschritt führte zur Schlüsselkategorie, bestehend aus Reflexivität, Transferkompetenz und Verständigungsorientierung (*Abbildung 25*), welche sowohl für das Verfahren an sich wie auch für die Anwendbarkeit und Eignung des Verfahrens im spezifischen Praxisfeld des Beratungsangebots Soreda eine zentrale Rolle einnimmt.

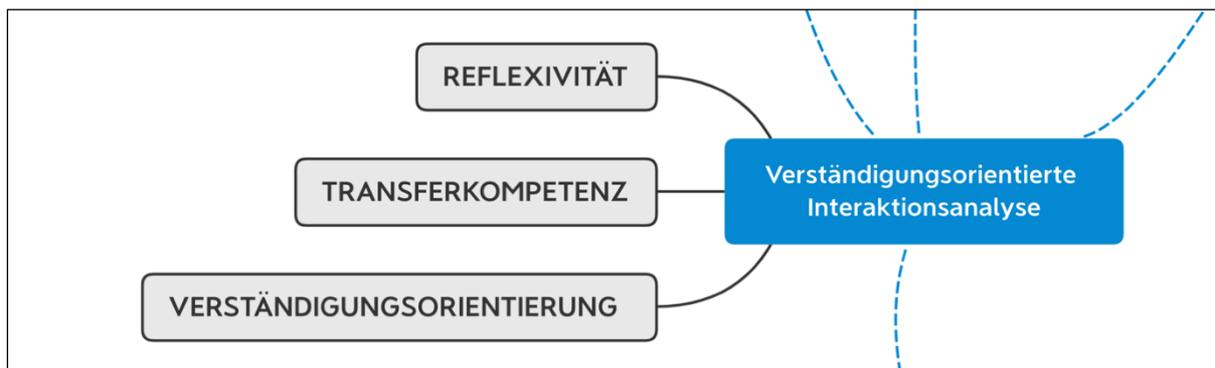


Abbildung 25: Schlüsselkategorie (eigene Darstellung erstellt in Xmind)

Ausgehend von den Forschungsfragen werden die Ergebnisse wiederum anhand der Hauptkategorien des Erlebens der Anwendung, der Herausforderungen der Anwendung sowie der Effekte der Anwendung dargestellt und dabei mit der gebildeten Schlüsselkategorie verknüpft: Zur Orientierung dienen wiederum Ausschnitte aus der erstellten grafischen Darstellung zur Schlüsselkategorie.

8.3.1 Erleben der Anwendung des Verfahrens

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass es sich bei der verständigungsorientierten Interaktionsanalyse um ein praktisches Verfahren handelt, welches massgebend auf Reflexivität, Transferkompetenz und Verständigungsorientierung basiert. Der durch das Verfahren initiierte Analyseprozess, bildete eine neue Form, sich mit der Beratungsarbeit im untersuchten Praxiskontext auseinanderzusetzen.

Folgende Darstellung (*Abbildung 26*) zeigt die selektiv zusammengetragenen Kategorien bezüglich der Eignung des Verfahrens für das untersuchte Praxisfeld:

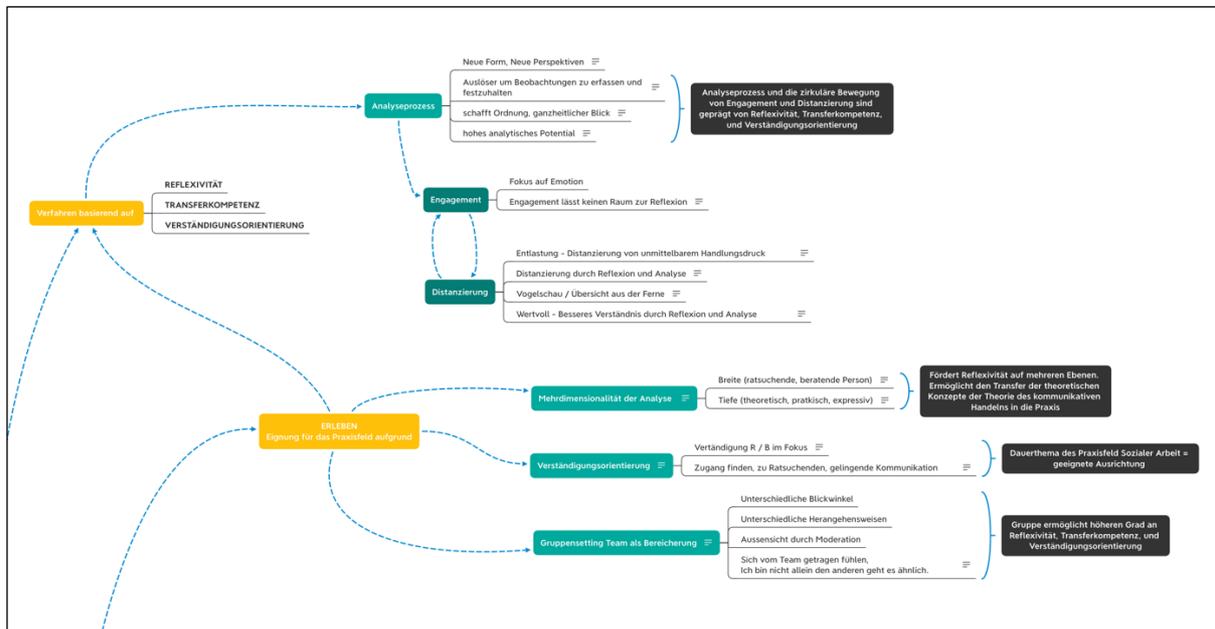


Abbildung 26: Schlüsselkategorie Erleben (eigene Darstellung erstellt in Xmind)

Die Verfahrensschritte eröffneten neue Perspektiven, schafften Ordnung und ermöglichten Zugang zu einem ganzheitlichen Blick auf das professionelle Handeln des Beratungsangebots Soreda. Die Erkenntnisse aus den Anwendungssequenzen und dem abschliessenden Gruppeninterview deuten dabei auf das hohe analytische Potential des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse hin.

Der Analyseprozess war geprägt von einer zirkulären Bewegung von Engagement und Distanzierung. Demnach wurde beschrieben, dass in der Phase des Engagements, also während Beratungsgesprächen und auch unmittelbar danach, der Fokus der Beratenden auf der unmittelbaren Emotion liegt, welche oft keinen Raum zur Reflexion bietet. Das Verschriftlichen dieser Emotionen und Wahrnehmungen unmittelbar nach einem Gespräch, im ersten Schritt des Verfahrens, wurde vom Team Soreda als erleichternd wahrgenommen und führte zu Entlastung von unmittelbarem Handlungsdruck eines als schwierig oder herausfordernd empfundenen Beratungsgesprächs. Dieser erste Reflexionsschritt wirkte zudem bereits ordnend. Die darauffolgende Fallanalyse wurde als wertvoll beschrieben, indem sie zusätzlich zum besseren Verständnis der Situation auch zu einem besseren Verständnis der eigenen Rolle als Beratende führte.

Als wichtige Eigenschaft des Verfahrens wurde die **Mehrdimensionalität der Analyse** hervorgehoben, welche sich einerseits durch ihre Breite, wobei die Gegenüberstellung von ratsuchender und beratender Person gemeint ist, und andererseits durch ihre Tiefe, mit welcher die Analyse der Verständigung und Interaktion auf der Grundlage der jeweiligen lebensweltlichen Horizonte von ratsuchender und beratender Person gemeint ist, auszeichnet. Diese Mehrdimensionalität fördert die Reflexion auf

mehreren Ebenen und ermöglicht so den Transfer der theoretischen Konzepte der Theorie des kommunikativen Handelns in die Praxis.

Die **Verständigungsorientierung** des Verfahrens wurde vom Team Soreda für den spezifischen Praxiskontext als geeignet bezeichnet. Denn Verständigung, Zugang zu Ratsuchenden finden und gelingende Kommunikation sind Dauerthemen der täglichen Arbeit des Beratungsangebotes Soreda.

Das **Gruppensetting** wurde als Bereicherung hervorgehoben. Dies, da durch die unterschiedlichen Blickwinkel, Herangehensweisen der Teammitglieder und die Aussensicht der Moderation, ein höherer Grad an Reflexivität, Transferkompetenz und Verständigungsorientierung entstanden ist, indem konstant verschiedene Perspektiven in die Analyse miteinbezogen werden konnten. Zudem entstand durch diese Art der Analyse auch eine tiefere Ebene der Zusammenarbeit unter den Teammitgliedern, da sie sich vom Team getragen fühlten, indem durch die Schilderungen der Anderen auch eigene Muster und Herausforderungen der täglichen Beratungsarbeit erkannt werden konnten.

8.3.2 Herausforderungen der Anwendung des Verfahrens

Folgende Darstellung (*Abbildung 27*) zeigt die selektiv zusammengetragenen Kategorien bezüglich der Herausforderungen der Anwendung des Verfahrens im untersuchten Praxisfeld:

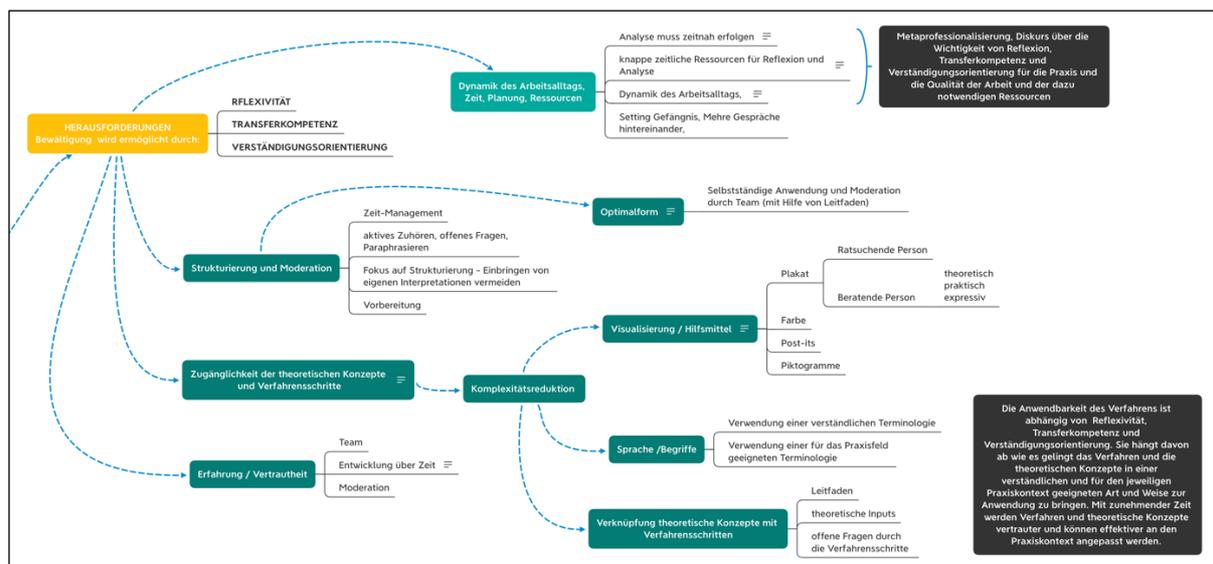


Abbildung 27: Schlüsselkategorie Herausforderungen (eigene Darstellung erstellt in Xmind)

Die zentralen Herausforderungen der exemplarischen Anwendung des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse können in vier Subkategorien unterteilt werden. Die

Dynamik des Arbeitsalltags, die Strukturierung und Moderation, die Zugänglichkeit der theoretischen Konzepte und der Anspruch auf zeitliche und persönliche Ressourcen, um mit dem Verfahren und den theoretischen Konzepten vertraut zu werden.

Die *Dynamik des Arbeitsalltags* zeigte sich im Praxiskontext des Beratungsangebots Soreda als Herausforderung für die Anwendung des Verfahrens. So wurde vom Team hervorgehoben, dass eine Fallanalyse unbedingt zeitnah erfolgen muss, da sich die Situationen der Ratsuchenden kontinuierlich verändern. Bei einem Gefäss, welches durch externe Personen moderiert wird und vorgängig geplant werden muss, ist es schwierig, dieser Dynamik gerecht zu werden. Weiter wurde beschrieben, dass im Arbeitsalltag oft nur wenig Zeit für Reflexion bleibt. Oft sind die Beratenden in der Situation, dass beispielsweise an einem Morgen in den Hafteinrichtungen gleich mehrere Beratungen unmittelbar aufeinander folgen. Dies erschwert das für die Analyse nötige unmittelbare Festhalten relevanter Aspekte bezüglich der Interaktion.

Die Herausforderung der *Strukturierung und Moderation* kam im Rahmen der Reflexionsgespräche der einzelnen Anwendungssequenzen deutlich zum Ausdruck. Der Spagat zwischen dem Vorantreiben der Analyse entlang der Verfahrensschritte im Rahmen der zur Verfügung stehenden Zeit und dabei gleichzeitig die Analyse nicht inhaltlich zu prägen und in eine entsprechende Richtung zu lenken, wurde als besonders herausfordernd hervorgehoben. Aus der Perspektive des Teams war die Moderation und die starke Strukturierung notwendig, um mit dem Verfahren und den Konzepten vertraut zu werden. Damit das Verfahren vom Team eigenständig durchgeführt werden kann, waren deshalb die drei Anwendungssequenzen nicht ausreichend.

Dies hängt auch mit der *Zugänglichkeit der theoretischen Konzepte* zusammen. Für das Team war es aufwändig, sich in die theoretischen Konzepte und Verfahrensschritte hineinzudenken. Die Zugänglichkeit der theoretischen Konzepte und der Verfahrensschritte, konnte durch die vorgenommenen Modifikationen verbessert werden. Die Einführung des Plakates, das kritische Hinterfragen der verwendeten Begriffe, theoretische Inputs und Kurzerklärungen haben dazu beigetragen, die Komplexität der theoretischen Konzepte und Verfahrensschritte zu reduzieren.

Bei der Reflexion der Anwendungssequenzen wurde klar, dass die Fortschritte, welche in der Anwendung des Verfahrens während den drei Anwendungssequenzen gemacht werden konnten, über Reflexivität, Transferkompetenz und Verständigungsorientierung ermöglicht wurden. Reflexivität erschien dabei als Grundlage, um Herausforderungen zu erkennen. Transferkompetenz war nötig, um die komplexen theoretischen Konzepte in einer geeigneten Form in die Praxis zu übersetzen. Verständigungsorientierung war der Gradmesser, um abzuschätzen, inwiefern es gelungen ist, das

Verfahren und die theoretischen Konzepte in einer verständlichen und für den Praxiskontext des Beratungsangebots Soreda geeigneten Art und Weise zur Anwendung zu bringen.

Mit zunehmender **Erfahrung und Vertrautheit** mit den Verfahrensschritten und den theoretischen Konzepten, wurde es nicht nur für das Team des Beratungsangebots Soreda einfacher mit dem Verfahren zu arbeiten, sondern auch auf die Moderation hatte die Erprobung des Verfahrens einen positiven Einfluss. Denn mit jeder Anwendung konnte das Verfahren und die theoretischen Konzepte effektiver an den Praxiskontext angepasst und mehr Sicherheit und Routine in der Moderation gewonnen werden. Dies ermöglichte der Moderation, sich besser auf das Geäußerte zu konzentrieren und sich so auch besser auf das Team einzulassen.

8.3.3 Effekte der Anwendung des Verfahrens

Folgende Darstellung (*Abbildung 28*) zeigt die selektiv zusammengetragenen Kategorien bezüglich der Effekte der Anwendung des Verfahrens auf die Mitarbeitenden des Teams Soreda. Die Effekte können in den Subkategorien Qualität, Haltung, und Empfinden der eigenen Arbeit zusammengefasst werden.

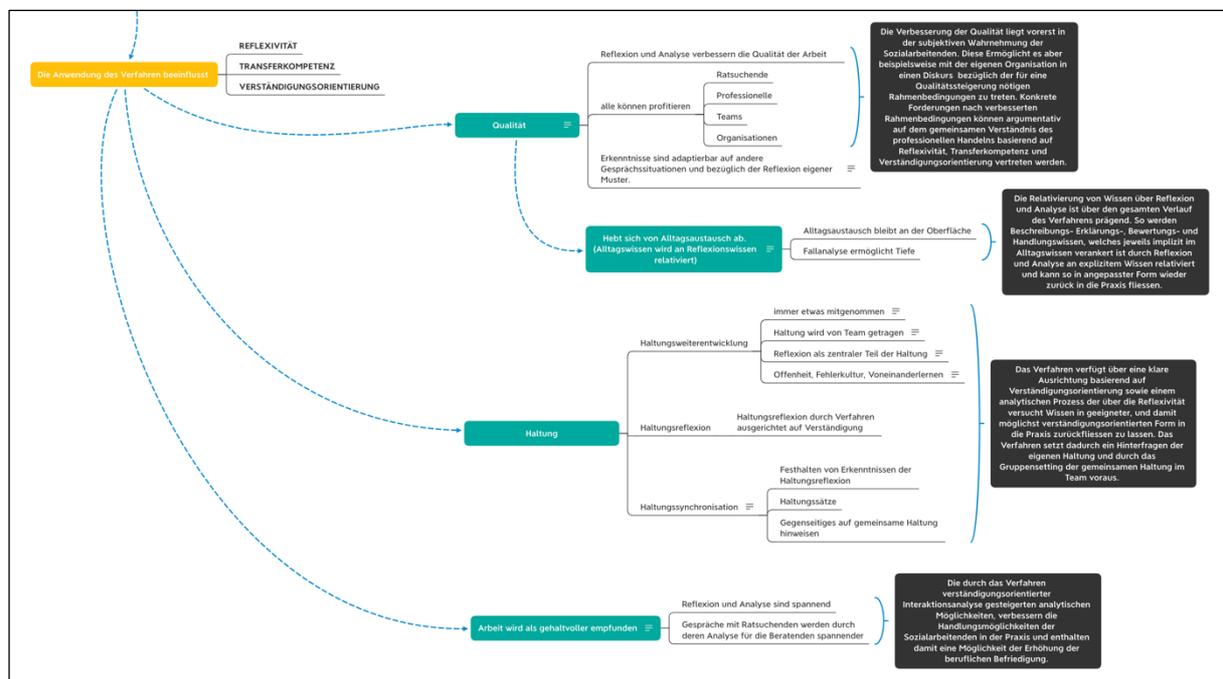


Abbildung 28: Schlüsselkategorie Effekte (eigene Darstellung erstellt in Xmind)

Das Team von Soreda ist überzeugt, dass Reflexion und Analyse die **Qualität** der eigenen Arbeit verbessern. Dies sei im Sinne der Ratsuchenden, der Mitarbeitenden des Teams und auch der Organisation. Die Erkenntnisse aus den Anwendungssequenzen wurden für die Praxis als wertvoll und

brauchbar beschrieben. Die Erkenntnisse zeichnen sich zudem durch ihre Adaptierbarkeit auf andere Gesprächssituationen oder die Reflexion eigener Muster aus. Weiter wurde hervorgehoben, dass sich der Austausch im Rahmen der Anwendungssequenzen vom alltäglichen fachlichen Austausch abhebt, indem einerseits eine fachliche Tiefe erreicht wird, welche im Alltag nicht möglich ist und andererseits eine andere Ebene des Zusammenarbeitens entstanden ist, welche das Team bezüglich der zu bearbeitenden Herausforderungen der täglichen Arbeit stärkt. Die Unterscheidung der beiden Austauschformen lässt sich auch theoretisch begründen. So werden Beschreibungs-, Erklärungs-, Bewertungs- und Handlungswissen, welches jeweils implizit im Alltagswissen verankert ist, durch Reflexion und Analyse an explizitem Wissen relativiert und können so in angepasster Form wieder zurück in die Praxis fließen. Eine effektive Verbesserung der Qualität der Arbeit konnte im Rahmen der drei Anwendungssequenzen nicht überprüft werden. Denn die Überzeugung, dass Reflexion und Analyse der täglichen Arbeit im Rahmen eines regelmässigen Gefässes zu einer Verbesserung der Qualität der Arbeit führen, liegt vorerst in der subjektiven Wahrnehmung der Teammitglieder. Diese ermöglicht es aber teamintern und mit der Organisation, in einen Diskurs bezüglich der für eine Qualitätssteigerung nötigen Rahmenbedingungen zu treten. Konkrete Forderungen nach verbesserten Rahmenbedingungen, wie zum Beispiel für die Weiterführung regelmässiger Fallanalyse, können argumentativ auf dem gemeinsamen Verständnis des professionellen Handelns, basierend auf Reflexivität, Transferkompetenz und Verständigungsorientierung, gegenüber der Organisation vertreten werden.

Das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse ist geprägt von einer klar vorgegebenen Ausrichtung auf Verständigung sowie einem analytischen Prozess, der über Reflexivität versucht, Wissen in geeigneter Form in die Praxis zurückfliessen zu lassen. Diese klare Ausrichtung des Verfahrens setzt ein Hinterfragen der eigenen **Haltung** voraus. Das Gruppensetting verstärkt diesen Effekt, indem auch die gemeinsame Haltung im Team hinterfragt werden muss. In diesem Zusammenhang wurde vom Team hervorgehoben, dass Offenheit, eine gemeinsame Fehlerkultur und die Bereitschaft aus Fehlern und voneinander zu lernen, für die Arbeit eminent wichtig sind. Im Rahmen der drei Anwendungssequenzen konnte dieser Prozess der Haltungsreflexion, der Haltungssynchronisation und der Haltungsverweiterentwicklung angestossen werden. Es kann aber nicht davon ausgegangen werden, dass der durch das Verfahren vorgegebene Massstab der Verständigung durch das Team Soreda verinnerlicht wurde und nun prägend für die Haltung des Teams ist. Abschliessend zeigte sich, dass das individuelle Empfinden der Teammitglieder bezüglich ihrer täglichen Arbeit durch die Anwendung des Verfahrens positiv beeinflusst wurde. Reflexion und Analyse der eigenen Arbeit wurde vom Team als spannend und wertvoll beschrieben. Die durch das Verfahren gesteigerten analytischen Möglichkeiten, verbessern die Handlungsmöglichkeiten der Teammitglieder in der Praxis. Sie erhalten damit eine Möglichkeit der Erhöhung beruflicher Befriedigung, indem Gespräche mit Ratsuchenden und die tägliche Arbeit allgemein als gehaltvoller empfunden werden.

9 Beantwortung der Fragestellung zur exemplarischen Anwendung

Auf der Grundlage der beschriebenen Ergebnisse lassen sich nun die für die exemplarische Anwendung des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse formulierten Forschungsfragen beantworten.

Lässt sich das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse im untersuchten Praxisfeld Sozialer Arbeit wirkungsvoll anwenden?

Das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse konnte während der drei Anwendungssequenzen so konkretisiert werden, dass die Anwendung sämtlicher Verfahrensschritte im zur Verfügung stehenden Zeitfester von zwei Stunden möglich wurde. In der ersten Anwendungssequenz war dies noch nicht möglich. Hier erwiesen sich vor allem die verwendeten Hilfsmittel, das zur Verfügung stehende Material sowie die Strukturierung und Moderation als unzureichend für eine wirkungsvolle Anwendung. Die vorgenommenen Modifikationen am Verfahren durch eine verbesserte Vorbereitung, neue Hilfsmittel und eine besser strukturierte Moderation trugen dazu bei, dass sich die Anwendbarkeit des Verfahrens erheblich verbesserte.

Eine weitere Verbesserung der Anwendbarkeit ergab sich mit zunehmender Erfahrung in der Anwendung des Verfahrens. Dies wurde vom Team von Soreda hervorgehoben, da die Verfahrensschritte und die theoretischen Konzepte mit jeder Anwendung vertrauter wurden und sich dadurch auch das Erleben der Anwendung des Verfahrens verbesserte. Aber auch aus der Perspektive der Moderation verbesserte sich die Anwendbarkeit des Verfahrens im Verlauf der Anwendungssequenzen, da die Durchführung und Strukturierung des Verfahrens auch für die Moderierenden vertrauter wurde und es dadurch möglich wurde, besser auf das Geäußerte und damit auf das Team einzugehen.

Die Wirkung der Anwendungen auf die konkreten Fälle konnte nicht überprüft werden, da sich die Situationen der analysierten Fälle zwischen den Beratungsgesprächen mit den Ratsuchenden und der Analyse dieser Gespräche bereits erheblich verändert hatten und die entwickelten Handlungsstrategien in den analysierten Fällen daher nicht erprobt werden konnten. Dennoch gab es Aspekte der Anwendung, welche vom Team positiv hervorgehoben wurden. Das hohe analytische Potential und die nahtlose Anknüpfung des Verfahrens an die Theorie des kommunikativen Handelns wurden vom Team Soreda geschätzt. Dabei erwies sich die konsequente Verständigungsorientierung des Verfahrens für die Praxis des Beratungsangebots Soreda als passend, da gerade die Verständigung mit den Ratsuchenden

im spezifischen Praxiskontext des Beratungsangebots Soreda ein Dauerthema darstellt und die Ausrichtung auf Verständigung auch anschlussfähig an die normative Grundausrichtung des Beratungsangebots Soreda ist. Die analytische Verwendung der theoretischen Konzepte sowie die Förderung von Reflexivität und Transferkompetenz im Verlauf der Verfahrensschritte wurden von den Mitarbeitenden des Teams Soreda geschätzt und bezüglich der in der Analyse erreichten Mehrdimensionalität gewürdigt, indem zum Ausdruck gebracht wurde, dass in den Anwendungssequenzen des Verfahrens eine fachliche Tiefe erreicht wurde, welche so im Alltag nicht möglich sei. Das Gruppensetting des Verfahrens wurde zudem als bereichernd hervorgehoben, da gerade die für das Team und die tägliche Arbeit zentrale Offenheit, die gemeinsame Diskussions- und Fehlerkultur sowie die Bereitschaft voneinander zu lernen, durch die Anwendung des Verfahrens gefördert wurden.

Welche Herausforderungen stellen sich bei der Anwendung verständigungsorientierter Interaktionsanalyse im untersuchten Praxisfeld?

Die zentralen Herausforderungen der Anwendung des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse zeigten sich in der Dynamik des Arbeitsalltages, in der Strukturierung und Moderation der Anwendungssequenzen, in der Zugänglichkeit der theoretischen Konzepte und in der Erkenntnis, dass die Anwendung des Verfahrens sowohl für die Teilnehmenden als auch für die Moderierenden Erfahrung und Vertrautheit mit den Verfahrensschritten und den theoretischen Konzepten erfordert. Diese Herausforderungen konnten im Rahmen der drei Anwendungssequenzen nicht abschliessend gemeistert werden.

Der Dynamik des Arbeitsalltages wurden die drei Anwendungssequenzen nicht gerecht. Reflexion und Analyse eines Beratungsgesprächs sollten gemäss Einschätzung des Teams Soreda möglichst zeitnah erfolgen, damit die im Rahmen des Verfahrens entwickelten Handlungsstrategien, bei einigermaßen unveränderter Situation, in der Praxis erprobt werden könnten. In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage der Häufigkeit des Gefässes. Ein Gefäss, welches alle 14 Tage oder gar jede Woche stattfindet, könnte dieser Dynamik Rechnung tragen. Hier stellt sich aber die Frage, ob die dazu nötigen Ressourcen von der Organisation zur Verfügung gestellt werden können. Strukturierung und Moderation wurden allgemein als herausfordernd wahrgenommen. Insbesondere der Spagat zwischen dem Vorantreiben der Analyse entlang der Verfahrensschritte, im Rahmen der zur Verfügung stehenden Zeit, ohne die Analyse dabei inhaltlich zu prägen und in eine bestimmte Richtung zu lenken, stellte eine grosse Herausforderung dar. Für das Team Soreda ist es auch nach drei Anwendungssequenzen herausfordernd, sich in die theoretischen Konzepte und Verfahrensschritte hineinzudenken. Die vorgenommenen Modifikationen am Verfahren, durch Visualisierung, durch kritisches Hinterfragen der verwendeten

Begriffe, sowie durch Kurzerklärungen und theoretische Inputs, haben dazu beigetragen, die Komplexität der theoretischen Konzepte und Verfahrensschritte zu reduzieren. Das Team des Beratungsangebots Soreda äusserte, dass für eine eigenständige Anwendung des Verfahrens ein Leitfaden als Orientierungshilfe wertvoll wäre. Dieser könnte die Anwendbarkeit des Verfahrens und die Zugänglichkeit der theoretischen Konzepte weiter verbessern, indem Schritt für Schritt durch die Verfahrensschritte geleitet würde und zur Anwendung kommende theoretische Konzepte entlang Analyse immer wieder geklärt werden könnten.

Reflexivität, Transferkompetenz und Verständigungsorientierung erschienen nicht nur prägend für das Verfahren an sich. Diese drei Eckpfeiler ermöglichten auch Fortschritte bezüglich der Weiterentwicklung des Verfahrens hinsichtlich der Anwendbarkeit des Verfahrens und der Bewältigung der beschriebenen Herausforderungen der Anwendung. Reflexivität war die Grundlage um Herausforderungen zu erkennen, das Adaptieren der komplexen theoretischen Konzepte in einer für die Praxis geeigneten Form erforderte Transferkompetenz und Verständigungsorientierung war der Massstab um abzuschätzen, ob die Anwendbarkeit des Verfahrens durch vorgenommene Verfahrensmodifikationen verbessert werden konnte und die theoretischen Konzepte dadurch in einer verständlichen und für den Praxiskontext geeigneten Art und Weise zur Anwendung kommen.

Wie beeinflusst die konkrete Anwendung verständigungsorientierter Interaktionsanalyse das Denken und Handeln der Sozialarbeitenden im untersuchten Praxisfeld?

Ob die drei Anwendungssequenzen des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse das Denken und Handeln der Mitarbeitenden des Beratungsangebots Soreda nachhaltig beeinflusst haben, kann nicht abschliessend beantwortet werden. Hierzu müsste die Anwendung des Verfahrens und mögliche Effekte über einen längeren Zeitraum beobachtet und analysiert werden. Jedoch konnte im Verlauf der Zusammenarbeit mit dem Beratungsteam Soreda und anhand der Äusserungen aus dem Gruppeninterview eine Sensibilisierung der Teammitglieder in Bezug auf gewisse Aspekte ihres Denkens und Handelns beobachtet werden, welche durch die Anwendung des Verfahrens initiiert wurden.

Die klare Ausrichtung des Verfahrens auf Verständigung sowie der entsprechende Massstab zur Einordnung guter beziehungsweise erfolgreicher Beratungsarbeit regten das Team von Soreda dazu an, ihre eigenen Vorstellungen von guter Beratungsarbeit zu hinterfragen. Der Miteinbezug der eigenen Rolle als Beratende, ist für das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse prägend und fördert die kritische Reflexion des professionellen Handelns. Das Gruppensetting des Verfahrens verstärkt diesen Effekt, indem durch den Austausch im Team neben der individuellen Haltung auch die

gemeinsame Haltung im Team hinterfragt werden muss. Es kann nicht davon ausgegangen werden, dass Verständigungsorientierung nach drei Anwendungssequenzen des Verfahrens vom Team des Beratungsangebots Soreda als gemeinsame Haltung für das professionelle Handeln verinnerlicht wurde. Das Team hat sich aber vorgenommen, gemeinsame Haltungssätze und gewonnene Erkenntnisse festzuhalten, damit diese in der täglichen Beratungsarbeit präsent bleiben.

Die Erkenntnisse aus der Anwendung des Verfahrens führten, gemäss der Einschätzungen des Teams von Soreda, zu einem besseren Fallverstehen und regten zur Reflexion eigener Muster an. Das Team von Soreda ist der Überzeugung, dass die Reflexion und Analyse von herausfordernden Beratungsgesprächen, im Rahmen eines regelmässigen Analysegefässes, die Qualität des professionellen Handelns positiv beeinflusst. Diese subjektive Wahrnehmung ermöglichte es teamintern aber auch auf der Ebene der Organisation, einen Diskurs bezüglich der für eine effektive Qualitätssteigerung nötigen Rahmenbedingungen zu etablieren. Das Team signalisierte bereits ein klares Interesse zur Weiterarbeit mit dem Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse und will ein regelmässiges Gefäss dafür schaffen.

Der Analyseprozess brachte zudem zum Ausdruck, dass die Reflexion und Analyse von konkreten Beratungsgesprächen etwas Erleichterndes haben, indem sich die Mitarbeitenden von Soreda dadurch besser von unmittelbarem Handlungsdruck der Beratungsarbeit lösen können. Die Reflexion und Analyse der eigenen Arbeit durch die Anwendung des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse wurde vom Team als spannend und wertvoll beschrieben und führte dazu, dass die tägliche Arbeit vom Team allgemein als gehaltvoller wahrgenommen wurde.

Unter welchen Voraussetzungen wäre verständigungsorientierte Interaktionsanalyse auch in anderen Praxisfeldern Sozialer Arbeit geeignet und anwendbar?

Grundsätzlich erscheint eine Anwendung in verschiedenen Praxisfeldern Sozialer Arbeit denkbar. Interaktionsprozesse mit Adressatinnen und Adressaten sind für die Praxisfelder der Sozialarbeit, der Sozialpädagogik und der Soziokulturellen Animation zentral und könnten mit dem Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse reflektiert und analysiert werden. Durch die nahtlose Anbindung des Verfahrens an die Theorie des kommunikativen Handelns, könnten zudem, wie dies auch im Praxisfeld des Beratungsangebots Soreda gemacht wurde, auch andere Praxiskontexte und entsprechendes professionelles Handeln theoretisch analysiert werden. So könnte festgestellt werden, wie ein spezifisches Praxisfeld strukturiert ist und wie das professionelle Handeln strategisch ausgerichtet ist. Auf dieser Grundlage müsste überprüft werden, inwiefern der Massstab der Verständigung auch für ein anderes Praxisfeld geeignet wäre.

Gerade bei stark systemisch strukturierten Praxisfeldern, in welchen auch das professionelle Handeln Sozialer Arbeit, durch einen klaren gesellschaftlichen Auftrag, in hohem Mass strategisch ausgerichtet ist, erscheint Verständigung alleine als unzureichender Massstab zur Einordnung des Erfolgs des professionellen Handelns. Verständigungsorientierung könnte in eher systemisch strukturierten Praxisfeldern, wie beispielsweise der gesetzlichen Sozialarbeit oder dem Kindes- und Erwachsenenschutz, aber dazu eingesetzt werden, dass die systemischen Mechanismen, welche für die Aufträge dieser Praxisfelder prägend sind, bestmöglich in der Lebenswelt der Adressatinnen und Adressaten verankert werden. Dadurch könnten Massnahmen und Entscheide, welche vom System, beispielsweise durch gesetzliche Regelungen, vorgegeben werden und von den Institutionen Sozialer Arbeit durchgesetzt werden müssen, von den Adressatinnen und Adressaten zumindest besser nachvollzogen werden, indem sie die relevanten Sachverhalte sowie die Geltung der relevanten Normen, Rollen und Institutionen verstehen und aufbauend auf einer tragfähigen Beratungsbeziehung auftretende Spannungen bearbeitet werden könnten. Auch am anderen Ende des Kontinuums zwischen Freiwilligkeit und Zwang, beispielsweise in Praxisfeldern Soziokultureller Animation, wo Sozialarbeitende oft nicht in klassischen Gesprächssituationen mit ihren Adressatinnen und Adressaten in Kontakt kommen, könnte verständigungsorientierte Interaktionsanalyse wirkungsvoll eingesetzt werden. So könnte beispielsweise die Interaktion von in Konflikt stehenden Gruppen, beispielsweise innerhalb eines Wohnquartiers, auf Spannungspotentiale hin analysiert werden und durch entsprechende Handlungsstrategien versucht werden, die Verständigung unter diesen Gruppen zu verbessern. Die theoretischen Konzepte des Verfahrens sind also grundsätzlich auf verschiedene Praxisfelder Sozialer Arbeit adaptierbar. Eine wirkungsvolle Anwendung des Verfahrens setzt jedoch eine Anpassung des Verfahrens auf die spezifischen Rahmenbedingungen und Anforderungen eines Praxiskontextes voraus.

Grundsätzlich stellen sich in anderen Praxisfeldern Sozialer Arbeit ähnliche Herausforderungen bei der Anwendung des Verfahrens wie im untersuchten Praxisfeld. Es braucht das Interesse und die Bereitschaft der Sozialarbeitenden sich auf der Grundlage eines theoriegeleiteten Analyseverfahrens mit der eigenen Arbeit vertieft auseinanderzusetzen. Es braucht zeitliche und finanzielle Ressourcen, um entsprechende Rahmenbedingungen für die Anwendung zu schaffen und es braucht Geduld in der Anwendung, da sich einem die theoretischen Konzepte des Verfahrens nicht auf Anhieb erschliessen und eine Einarbeitung in das Verfahren und die theoretischen Konzepte erforderlich ist. Wenn diese Voraussetzungen in einem Praxiskontext gegeben sind, kann das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse und die damit in Verbindung stehende theoretische Auseinandersetzung mit dem Praxiskontext und dem professionellen Handeln in verschiedenen Praxiskontexten angewendet werden. Inwiefern die Anwendung auch Wirkung zeigt, muss in den jeweiligen Praxiskontexten überprüft werden.

10 Kritische Reflexion des Forschungsprozesses

Zum Abschluss des empirischen Teils der vorliegenden Arbeit wird an dieser Stelle der empirische Forschungsprozess kritisch reflektiert.

10.1 Feldzugang und Sampling

Die Zusammenarbeit mit dem Beratungsangebot Soreda konnte nach dem gemeinsamen Projekt im Modul «Projektatelier» im Rahmen der Master-Thesis weitergeführt werden. Grund dafür war das geteilte Interesse für die exemplarische Anwendung des Verfahrens sowie die Offenheit des Teams Soreda, sich auf diesen Prozess einzulassen. Der Feldzugang war dadurch bereits gegeben. Die Zusammenarbeit erfolgte mit dem vierköpfigen Gesamtteam von Soreda. Ein weiteres Sampling erübrigte sich daher. Für die exemplarische Anwendung des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse wäre es durchaus denkbar gewesen, Organisationen aus unterschiedlichen Praxisfeldern Sozialer Arbeit anzufragen und bei der Zusammenstellung der Anwendungsgruppen auch Aspekte wie beispielsweise Gender, Berufserfahrung oder Ausbildungsstand der Sozialarbeitenden für das Sampling zu berücksichtigen. Darauf wurde aber aufgrund der bereits etablierten Zusammenarbeit mit Soreda und dem geteilten Interesse zur praktischen Anwendung des Verfahrens verzichtet. Das Verfahren wurde ursprünglich für Soreda entwickelt und an die Anforderungen und Rahmenbedingungen des Praxiskontext angepasst. Es war daher sinnvoll und naheliegend, dass auch die exemplarische Anwendung des Verfahrens in Zusammenarbeit mit dem Beratungsangebot Soreda erfolgte.

10.2 Datenerhebung

Rückblickend auf den Prozess der Datenerhebung wäre es spannend gewesen, wenn die subjektiven Wahrnehmungen der Teammitglieder von Soreda unmittelbar nach jeder Anwendungssequenz, beispielsweise durch wiederkehrende Fragen, erhoben worden wären. In der ursprünglichen Planung wäre dies auch so vorgesehen gewesen, konnte schliesslich aber aufgrund der knappen Zeit der ersten Anwendungssequenz nicht wie geplant umgesetzt werden. Auch in den weiteren Anwendungssequenzen wurde darauf verzichtet. Weiter zeigte sich, dass die Rollenverteilung der Moderation nicht genügend durchdacht war. Die Rolle der Moderation wurde im Rahmen der Anwendungssequenzen von der Autorin und dem Autor gemeinsam übernommen. Allenfalls wäre eine

klare Rollenverteilung die bessere Lösung gewesen. So hätte eine Person die Rolle der Moderation übernehmen können und die andere Person hätte versucht, auf einer Metaebene, Beobachtungen bezüglich der Verfahrensanwendung, aber auch bezüglich der Moderation, beispielsweise im Rahmen eines Beobachtungsprotokolls, festzuhalten. Die Rekonstruktion von nonverbaler Kommunikation und entsprechende Beobachtungen waren aufgrund des Audiomaterials kaum möglich. Gerade hier wären Beobachtungsprotokolle zu den drei Anwendungssequenzen sehr wertvoll gewesen.

10.3 Datenauswertung

Die Verwendung der Software Xmind war im Zusammenhang mit dem gewählten methodischen Vorgehen besonders hilfreich. Die flexiblen grafischen Darstellungen in Xmind ermöglichten es, die gebildeten Konzepte und Kategorien im Verlauf des Forschungsprozesses immer wieder neu anzuordnen, zu vergleichen und beliebig zu erweitern. Die Möglichkeit des Hinterlegens entsprechender Zitate aus dem Interview oder aus den Reflexionsgesprächen in den einzelnen Kategorien und Subkategorien erwies sich für die Ergebnisdarstellung als unterstützend, indem schnell Rückschlüsse auf entsprechende Interviewpassagen oder auf Erkenntnisse aus der Reflexion gemacht werden konnten.

Das Arbeiten mit den grafischen Darstellungen führte aber auch dazu, dass die Übergänge zwischen den Kodierschritten der Grounded Theory teilweise fließend erfolgten. Theoretische Erkenntnisse und Erfahrungen aus der praktischen Anwendung flossen fortlaufend in die Weiterentwicklung und Konkretisierung des Verfahrens ein. Insofern wurden die Kodierschritte des offenen, des axialen und des selektiven Kodierens gerade im Rahmen der Reflexionsgespräche und beim Festhalten theoretischer Memos nicht Schritt für Schritt durchgeführt, sondern eher intuitiv. Hinzu kommt, dass die formulierten Forschungsfragen für die exemplarische Anwendung mit den Aspekten der Rahmenbedingungen des Praxiskontexts, den zentralen Herausforderungen bei der Anwendung und den Effekten der Anwendung bereits zentrale Kategorien vorgaben, welche sehr nahe an den Kategorien des Kodierparadigmas der Grounded Theory waren. Rückblickend war die Arbeit mit der Grounded Theory sehr sinnvoll, weil dadurch von Beginn an im Forschungsprozess ein Bewusstsein entstand, dass die Datenauswertung bereits mit der Reflexion der ersten Anwendungssequenz begann und im Folgenden die Datenerhebung stets beeinflusste, da Erkenntnisse aus der Auswertung direkt wieder in die praktische Anwendung und damit in die weitere Datenerhebung einfließen. Die in der Grounded Theory beschriebene Wechselwirkung und der ständige Vergleich zwischen Datenerhebung und Datenauswertung, kam insbesondere bei der Vorbereitung des Leitfadens für das Gruppeninterview zum Ausdruck. Indem die Fragen des Leitfadens direkt Bezug nehmen konnten auf Kategorien und Konzepte, welche im Rahmen der Anwendungssequenzen und im Verlauf des Forschungsprozesses gebildet wurden.

Synthese

Die abschliessende Synthese führt Erkenntnisse aus der theoretischen Auseinandersetzung und der empirischen Forschung zusammen. Dieser zusammenfassende Teil der vorliegenden Master-Thesis umfasst die *Beantwortung der übergeordneten Forschungsfrage* sowie die kritische Reflexion der *Zielerreichung*. Schlusspunkt der vorliegenden Arbeit bildet ein persönliches *Schlusswort* der Autorin und des Autors.

11 Beantwortung der Forschungsfrage

Die Erkenntnisse aus der theoretischen Auseinandersetzung und die Erfahrungen aus der exemplarischen Anwendung werden zur Beantwortung der übergeordnet formulierten Forschungsfrage zusammengeführt. Diese lautet folgendermassen:

Eignet sich verständigungsorientierte Interaktionsanalyse als Grundlage zur Reflexion und Analyse des professionellen Handelns Sozialer Arbeit?

Die abschliessende Beantwortung dieser Forschungsfrage wird entlang zentraler Eigenschaften des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse hergeleitet. Diese Eigenschaften haben sich im Verlauf des Forschungsprozesses herauskristallisiert und werden im Folgenden jeweils fett und kursiv hervorgehoben und anschliessend detailliert beschrieben.

Das hohe analytische Potential der Theorie des kommunikativen Handelns wird im Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse für die Praxis Sozialer Arbeit nutzbar gemacht.

Die Theorie des kommunikativen Handelns ermöglicht es, verschiedene Praxisfelder Sozialer Arbeit hinsichtlich ihrer Strukturierung und strategischen Ausrichtung theoretisch zu analysieren. Im konkreten Fall des Beratungsangebots Soreda führte diese theoretische Auseinandersetzung zu der Erkenntnis, dass es sich bei Soreda um ein lebensweltlich orientiertes Beratungsangebot handelt, welches im hochgradig systemisch strukturierten Praxisfeld des Strafvollzugs und der Ausschaffungshaft tätig ist. Der Handlungsspielraum der Beratenden wird durch diese systemische Strukturierung erheblich eingeschränkt und besteht im Kern in der Interaktion mit den Ratsuchenden, welche aufgrund ihres lebensweltlichen Horizonts oft nicht in der Lage sind die Situationen, in welchen sie sich befinden, ausreichend zu verstehen. Die Beratenden erleben die Ratsuchenden daher oft orientierungslos, alleingelassen und psychisch belastet. Die Mitarbeitenden von Soreda bearbeiten diese Spannungen, indem sie die Ratsuchenden dabei unterstützen, ihre Situationen und ihre Handlungsmöglichkeiten bestmöglich zu verstehen. Dabei legen sie Wert darauf, dass sich die Ratsuchenden in den Beratungsgesprächen als Menschen verstanden fühlen. Verständigung erscheint im Praxiskontext des Beratungsangebots Soreda als Grundvoraussetzung, damit eine gemeinsame Auseinandersetzung mit den Ratsuchenden bezüglich ihrer Perspektiven und der Rückkehr ins Heimatland erst möglich wird. Das gemeinsame Verständnis des professionellen Handelns und des Praxiskontextes auf der Grundlage

der Theorie des kommunikativen Handelns sowie das Definieren von Verständigung als Massstab für die Einordnung des Erfolgs der Beratungsarbeit, bildeten den Ausgangspunkt für die Anwendung des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse.

Das eigentliche Verfahren schliesst nahtlos an diese theoretische Analyse der Beratungsarbeit und des Praxiskontexts an. Verständigungsorientierte Interaktionsanalyse verwendet die Theorie des kommunikativen Handelns einerseits normativ, indem das professionelle Handeln konsequent auf die Verbesserung der Verständigung und die Herstellung einer möglichst selbstverständlichen Kommunikation zwischen ratsuchender und beratender Person ausgerichtet wird, andererseits aber auch analytisch, indem versucht wird, auf der Grundlage der Theorie der Geltungsansprüche Spannungspotentiale bei der ratsuchenden und der beratenden Person auf der theoretischen, praktischen und expressiven Ebene zu identifizieren und durch die Entwicklung entsprechender Handlungsstrategien bearbeitbar zu machen.

Der analytische Prozess des Verfahrens geht von der Analyse des Praxiskontextes und des professionellen Handelns sowie der Definierung eines für den Praxiskontext geeigneten und auf Verständigung basierenden Massstabes aus, verläuft über die Analyse der konkreten Interaktion zwischen ratsuchender und beratender Person und wird mit der Überprüfung des Erfolgs der entwickelten Handlungsstrategien anhand des definierten Massstabes abgeschlossen. Das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse macht so das analytische Potential der Theorie des kommunikativen Handelns über den gesamten Analyseprozess für das Praxisfeld Sozialer Arbeit nutzbar.

Der zirkuläre Analyseprozess verständigungsorientierter Interaktionsanalyse verbindet das methodische Handeln Sozialer Arbeit mit der Relativierung von Wissen.

Der Analyseprozess verständigungsorientierter Interaktionsanalyse ist durch eine zirkuläre Bewegung von Engagement und Distanzierung geprägt. Das Verfahren erscheint gewissermassen als Auslöser, das eigene professionelle Handeln zu reflektieren und sich damit von unmittelbarem Handlungsdruck zu lösen. Im Verlauf der Verfahrensschritte nimmt diese Distanzierung kontinuierlich zu, indem versucht wird ein möglichst ganzheitliches Verständnis der Interaktion zwischen ratsuchender und beratender Person zu erlangen und Spannungen, welche die Verständigung stören, zu identifizieren. Aus dieser Position der maximalen Distanzierung zum Fall wird durch die Entwicklung geeigneter Handlungsstrategien eine erneute Annäherung zur Phase des Engagements initiiert, wo die entwickelten Strategien in der direkten Interaktion mit den Ratsuchenden angewendet werden können. Die Zirkularität des Verfahrens ermöglicht es, den Erfolg dieser Handlungsstrategien empirisch festzustellen

und einem theoretischen Diskurs zuzuführen. Die Erkenntnisse aus der Anwendung können so auf andere Beratungssituationen sowie zur Reflexion eigener Muster adaptiert werden und für alle Teilnehmenden der Analyse nutzbar gemacht werden. Das Gruppensetting stellt zudem sicher, dass dieser theoretische Diskurs aus verschiedenen Perspektiven geführt und dadurch ein höherer Grad an Intersubjektivität der Erkenntnisse erreicht werden kann.

Das Verfahren ist geprägt durch die Relativierung von Wissen. In der Praxis zur Anwendung kommendes Alltagswissen wird im Verlauf der Verfahrensschritte an bestehendem explizitem Wissen relativiert und dabei in die unterschiedlichen Wissensarten des Beschreibungs- und Erklärungswissens, des Bewertungswissens und des Handlungswissens differenziert.

Verständigungsorientierte Interaktionsanalyse vermittelt eine klare Vorstellung des professionellen Handelns Sozialer Arbeit und eröffnet dadurch Möglichkeiten, Professionalisierungsprozesse in der Praxis Sozialer Arbeit ausgehend vom professionellen Handeln auf mehreren Ebenen anzugehen.

Das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse basiert auf einer klaren Vorstellung des professionellen Handelns Sozialer Arbeit. Diese Vorstellung lässt sich auf der Grundlage der Theorie des kommunikativen Handelns sowie der beschriebenen Konzepte aus den Professionalisierungstheorien Sozialer Arbeit metatheoretisch fundieren. Professionelles Handeln Sozialer Arbeit zeichnet sich erstens durch Reflexivität aus, welche sicherstellt, dass in der Praxis zur Anwendung kommendes Alltagswissen durch Reflexion und Austausch an zur Verfügung stehendem explizitem Wissen relativiert wird. Zweitens durch Transferkompetenz, also durch die Fähigkeit dieses Wissen gezielt und in geeigneter Form wieder in das methodische Handeln einfließen zu lassen. Drittens durch Verständigungsorientierung, welche darauf zielt Beeinträchtigungen in der Kommunikation zwischen Sozialarbeitenden und ihren Adressatinnen und Adressaten festzustellen und entsprechende Handlungsoptionen zu entwickeln, welche es den Sozialarbeitenden erlaubt, die Kommunikation in geeigneter Form wiederherzustellen. Verständigungsorientierung stellt zudem den Masstab bereit, um den Erfolg der entwickelten Handlungsstrategien und damit die Legitimation des professionellen Handelns einzuordnen.

Die klare Vorstellung des professionellen Handelns, basierend auf Reflexivität, Transferkompetenz und Verständigungsorientierung, eröffnet im Hinblick auf die Professionalisierung Sozialer Arbeit Möglichkeiten, Professionalisierungsprozesse auf mehreren Ebenen in der Praxis anzugehen. In erster Linie wirkt das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse auf der Ebene personaler Professionalisierung (Mikroebene), indem es die Reflexion anregt, das Bewusstsein des professionellen

Handelns schärft und neue Perspektiven eröffnet, welche die Handlungsmöglichkeiten der Sozialarbeitenden in der täglichen Arbeit verbessern. Auf der Grundlage dieser Professionalisierung auf der Mikroebene und aufbauend auf der klaren Vorstellung des professionellen Handelns, können Sozialarbeitende auf der Ebene organisationaler Professionalisierung (Mesoebene), innerhalb der Organisationen Sozialer Arbeit, einen Diskurs bezüglich dieser Vorstellung des professionellen Handelns und der dafür nötigen Rahmenbedingungen und Ressourcen etablieren und so Professionalisierungsprozesse auf organisationaler Ebene anstossen. Auch Auswirkungen auf der Ebene teilsystemischer Professionalisierung (Makroebene) wären denkbar, wenn es gelingt die Vorstellung des professionellen Handelns Sozialer Arbeit basierend auf Reflexivität, Transferkompetenz und Verständigungsorientierung und dem Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse auch Inter- und Intra-Professionell zur Diskussion zu stellen.

Im Rahmen der exemplarischen Anwendung im Praxiskontext des Beratungsangebots Soreda wurde ein solcher Diskurs bezüglich der Vorstellung des professionellen Handelns und der dafür notwendigen Rahmenbedingungen durch die Anwendung des Verfahrens und die Auseinandersetzung mit der beschriebenen Vorstellung des professionellen Handelns initiiert. Die Anwendung des Verfahrens führte dazu, dass die Mitarbeitenden auf gewisse Aspekte ihres Denkens und Handelns sensibilisiert wurden. Die Erkenntnisse aus der Anwendung des Verfahrens führten, gemäss der Einschätzungen des Teams von Soreda, zu einem besseren Fallverstehen und regten zur Reflexion eigener Muster an. Das Team von Soreda ist überzeugt, dass Reflexion und Analyse der Qualität der täglichen Arbeit positiv beeinflusst. Diese subjektive Wahrnehmung ermöglichte es teamintern aber auch auf der Ebene der Organisation, in einen Diskurs bezüglich der für eine effektive Qualitätssteigerung notwendigen Rahmenbedingungen zu treten.

Die durch das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse gesteigerten analytischen Möglichkeiten der Sozialarbeitenden beinhalten Möglichkeiten zur beruflichen Befriedigung.

Der Analyseprozess brachte zum Ausdruck, dass Reflexion und Analyse einen erleichternden Effekt auf die Mitarbeitenden des Beratungsangebots Soreda hatten, indem sie sich durch Reflexion und Analyse besser von unmittelbarem Handlungsdruck der Beratungsarbeit lösen konnten. Die durch das Verfahren gesteigerten analytischen Möglichkeiten verbessern die Handlungsmöglichkeiten der Beratenden in der Praxis. Sie erhalten dadurch Möglichkeiten beruflicher Befriedigung, indem Beratungsgespräche und die tägliche Arbeit allgemein als gehaltvoller empfunden werden.

Zusammenfassend zeigte die theoretische Auseinandersetzung und die exemplarische Anwendung, dass sich das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse als Grundlage für die Reflexion und Analyse des professionellen Handelns Sozialer Arbeit grundsätzlich eignet. Die oben beschriebenen Eigenschaften des Verfahrens untermauern diese Schlussfolgerung. Im Verlauf des empirischen Forschungsprozesses konnte das Verfahren verbessert und konkretisiert werden indem die realen Bedingungen der Praxis zentrale Herausforderungen bezüglich der Anwendung des Verfahrens aufzeigten. Diese Herausforderungen der Dynamik des Arbeitsalltages, der Strukturierung und Moderation, der Zugänglichkeit der theoretischen Konzepte und der Erkenntnis, dass die Anwendung des Verfahrens sowohl für die Teilnehmenden als auch für die Moderierenden Erfahrung und Vertrautheit mit den Verfahrensschritten und den theoretischen Konzepten erfordert konnten im Rahmen der drei Anwendungssequenzen nicht abschliessend gemeistert werden. Weitere Anwendungen, allenfalls auch in anderen Praxisfelder Sozialer Arbeit, sowie die beschriebene Idee eines Leitfadens, könnten die Anwendbarkeit des Verfahrens weiter verbessern und dazu beitragen, dass das beschriebene Potential des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse voll ausgeschöpft werden kann.

12 Zielerreichung

Das primäre Ziel der vorliegenden Master-These lag in der Konkretisierung des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse zur praktischen Anwendbarkeit. Dieses Ziel konnte im Rahmen der exemplarischen Anwendung des Verfahrens im Praxiskontext des Beratungsangebots Soreda erreicht werden. Die Anwendbarkeit des Verfahrens konnte während des empirischen Forschungsprozesses erheblich verbessert werden. Die realen Bedingungen der Praxis zeigten zentrale Herausforderungen der Anwendung des Verfahrens auf. Auf diese konnte im Verlauf des Forschungsprozesses durch die kontinuierliche Weiterentwicklung und Konkretisierung des Verfahrens reagiert werden. Das analytische Potential verständigungsorientierter Interaktionsanalyse kam in den drei Anwendungssequenzen deutlich zum Ausdruck. Zudem konnten die Fragen nach den Effekten der Anwendung und der potentiellen Adaptierbarkeit des Verfahrens auf andere Praxisfelder Sozialer Arbeit erforscht und weitgehend geklärt werden.

Das zweite Ziel dieser Arbeit lag darin Professionalisierungsprozesse ausgehend vom professionellen Handeln in der Praxis anzugehen und zu erforschen. Auf der Ebene personaler Professionalisierung regte das entwickelte Analyseverfahren die Reflexion der Mitarbeitenden an, schärfte ihr Bewusstsein des professionellen Handelns und eröffnete neue Perspektiven und Handlungsmöglichkeiten in der täglichen Beratungsarbeit. Auf der Ebene organisationaler Professionalisierung zeichnete sich die Schaffung eines Gefässes zur Anwendung des Verfahrens sowie das Etablieren eines Diskurses innerhalb des Teams und der Organisation bezüglich der für professionelles Handeln notwendigen Rahmenbedingungen und Ressourcen ab. Bereits vor der Abgabe dieser Master-These wurde mit dem Beratungsangebot Soreda abgesprochen, die Zusammenarbeit noch für weitere Anwendungssequenzen fortzuführen. Diese sollen es dem Team ermöglichen, das Verfahren eigenständig und ohne externe Moderation anzuwenden. In diesem Zusammenhang wird auch der bereits thematisierte Leitfaden verfasst, welcher Schritt für Schritt durch das Verfahren führt und die Anwendbarkeit des Verfahrens weiter verbessern soll. Zentrales Anliegen dieser Arbeit war es auch, auf die grundlegenden Fragen des professionellen Handelns Sozialer Arbeit aufmerksam zu machen und einen möglichen Weg aufzuzeigen, wie auf diese Fragen, ausgehend von der Reflexion und Analyse des professionellen Handelns reagiert werden kann. Die Arbeit leistet damit auch auf der Ebene teilsystemischer Professionalisierung einen Beitrag, indem sie Sozialarbeitende dazu anregt, ihre eigenen Vorstellungen des professionellen Handelns zu reflektieren und sich darüber auszutauschen.

13 Schlusswort

Am Anfang der vorliegenden Master-Thesis stand die Frage was genau professionelles Handeln Sozialer Arbeit ausmacht. Im Verlauf der Arbeit kristallisierte sich für uns eine klare Vorstellung des professionellen Handelns basierend auf Reflexivität, Transferkompetenz und Verständigungsorientierung heraus. Die Frage was Soziale Arbeit genau ausmacht können wir mit dieser Vorstellung beantworten. Das ist motivierend und genugtuend. Die vertiefte theoretische Auseinandersetzung auf der Grundlage der Theorie des kommunikativen Handelns und Professionalisierungstheorien Sozialer Arbeit sowie der Wille diese theoretischen Grundlagen für die Praxis nutzbar zu machen, haben sich gelohnt. Das Verfahren verständigungsorientierter Interaktionsanalyse bietet auch für uns persönlich eine wertvolle Möglichkeit unser Handeln in der Praxis zu reflektieren, zu legitimieren und weiterzuentwickeln.

Das Verfahren verbindet die theoretischen Konzepte, welche uns im Verlauf unserer Ausbildungs- und Arbeitsjahre beschäftigten und unsere persönlichen Vorstellungen von Sozialer Arbeit nachhaltig prägten. Wir sind überzeugt, dass die theoretische Fundierung sowie die Möglichkeit professionelles Handeln auf dieser Grundlage zu reflektieren für die Professionalisierung Sozialer Arbeit zentral sind. Die beschriebene Vorstellung des professionellen Handelns und das entwickelte Verfahren ermöglichen genau dies. Die Arbeit hat uns aber auch gezeigt, wie herausfordernd es ist, theoretische Konzepte in der Praxis wirkungsvoll zur Anwendung zu bringen. Es war uns ein grosses Anliegen die Theorie des kommunikativen Handelns so aufzubereiten, dass ihr hohes analytisches Potential auch im praktischen Alltag Sozialer Arbeit nutzbar gemacht werden kann. Die zentrale Herausforderung dieses Theorie-Praxis-Transfers lag darin, die theoretischen Konzepte in einer möglichst verständlichen und für die Praxis geeigneten aber dennoch theoretisch gehaltvollen und scharfen Art und Weise einzubringen. So gesehen bleibt vor allem die Erkenntnis, dass der wirkungsvolle Einsatz von Theorie in der Praxis, in unserem Fall in der Form des Verfahrens verständigungsorientierter Interaktionsanalyse, ein ständiges Reflektieren, Anpassen, Erproben, wieder Verwerfen und neu Schaffen erfordert. Dies betrifft nicht nur die Entwicklung und Konkretisierung des Verfahrens, sondern auch die praktische Anwendung. Das Interesse an Theorie und die Motivation diese in der Praxis anzuwenden sind unumgänglich. Aus unserer Perspektive lohnt sich dieser Aufwand, indem uns Theorie und die kritische Reflexion ermöglichen unsere Praxis besser zu verstehen, uns fachlich weiterzuentwickeln, und unsere berufliche Identität zu schärfen. Wir hoffen, dass wir durch unsere Arbeit einen Beitrag zum Professionalisierungsdiskurs Sozialer Arbeit leisten konnten, welcher Berufskolleginnen und Berufskollegen dazu anregt, ihre eigenen Vorstellungen des professionellen Handelns zu hinterfragen und ihr Interesse an Theorie und deren Potential für die Praxis Sozialer Arbeit weckt.

Dank

Wir bedanken uns herzlich beim gesamten Team des Beratungsangebots Soreda für ihr Interesse und ihre Offenheit sich auf den Prozess der Anwendung des Verfahrens einzulassen und für die wertvolle Zusammenarbeit.

Weiter danken wir unserem Fachbegleiter Prof. Dr. Gregor Husi für die Begleitung, die konstruktiven Rückmeldungen und den wertvollen theoretischen Austausch.

Prof. Dr. Christian Vogel und Dr. Martin Albert Graf danken wir für die vielen anregenden und inspirierenden Seminare im Rahmen unserer Ausbildungsjahre, welche für unser Verständnis Sozialer Arbeit und unseren Umgang mit Theorie prägend waren.

Unser herzlicher Dank gebührt auch

Mara Figini und Andreas Bachmann für das Korrekturlesen,

Isabella und Walter Wyssling für die grosse Unterstützung bei der Kinderbetreuung,

und Juna Wyssling, die uns immer wieder auf andere Gedanken gebracht hat.

Literaturverzeichnis

- AvenirSocial. (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz: Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen*. AvenirSocial.
- Bourdieu, P. (1987). *Sozialer Sinn: Kritik der theoretischen Vernunft* (1. Aufl.). Suhrkamp.
- Dewe, B., & Otto, H.-U. (2011a). Profession. In H.-U. Otto, H. Thiersch, K. Grunwald, K. Böllert, G. Flösser, & C. Füssenhäuser (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit: Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik* (4., völlig neu bearbeitete Auflage). Ernst Reinhardt Verlag.
- Dewe, B., & Otto, H.-U. (2011b). Professionalität. In H.-U. Otto, H. Thiersch, K. Grunwald, K. Böllert, G. Flösser, & C. Füssenhäuser (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit: Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik* (4., völlig neu bearbeitete Auflage). Ernst Reinhardt Verlag.
- Epple, R., & Kersten, A. (2016). In der Sackgasse: Soziale Arbeit zwischen -Professionalität und Professionalismus. *Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit*, 19/20.16, 25.
- Giddens, A. (1997). *Die Konstitution der Gesellschaft: Grundzüge einer Theorie der Strukturierung* (3. Aufl.). Campus-Verl.
- Graf, M. A. (1988). *Wie kann (sozial-)pädagogisches Handeln und Intervenieren aus der Sicht der Theorie des kommunikativen Handelns legitimiert werden? Dreitägige Hausarbeit der Lizentiatsprüfungen*. Universität Zürich.
- Graf, M. A. (1993). Erziehungsheime als soziale Figurationen zwischen lebensweltlich und systemisch orientierter Integration. In E. O. Graf, *Heimerziehung unter der Lupe: Beiträge zur Wirkungsanalyse*. Edition SZH.
- Graf, M. A. (2017). *Offensive Sozialarbeit: Beiträge zu einer kritischen Praxis Band 1 Grundlagen* (2. Aufl.). Books on Demand.
- Habermas, J. (1981a). *Theorie des kommunikativen Handelns—Band 1: Handlungsrationalität und gesellschaftliche Rationalisierung*. Suhrkamp.
- Habermas, J. (1981b). *Theorie des kommunikativen Handelns—Band 2: Zur Kritik der funktionalistischen Vernunft*. Suhrkamp.

- Habermas, J. (1991). *Erläuterungen zur Diskursethik* (1. Aufl.). Suhrkamp.
- Husi, G. (2010). Die Soziokulturelle Animation aus strukturierungstheoretischer Sicht. In B. Wandeler & B. Emmenegger (Hrsg.), *Soziokulturelle Animation: Professionelles Handeln zur Förderung von Zivilgesellschaft, Partizipation und Kohäsion*. Interact.
- Husi, G. (2017). *Mikro-, Meso- und Makro-Professionalisierung Sozialer Arbeit – ein etwas ausholender Kommentar zu Epple & Kersten*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1294965>
- Husi, G., & Villiger, S. (2012). *Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Soziokulturelle Animation: Theoretische Reflexionen und Forschungsergebnisse zur Differenzierung Sozialer Arbeit*. Interact.
- Pfadenhauer, M., & Sander, T. (2010). Professionssoziologie. In G. Kneer & M. Schroer (Hrsg.), *Handbuch spezielle Soziologien* (1. Aufl.). VS, Verlag für Sozialwissenschaften.
- Przyborski, A., & Wohlrab-Sahr, M. (2014). *Qualitative Sozialforschung: Ein Arbeitsbuch* (4., erweiterte Auflage). Oldenbourg Verlag.
- Steinke, Ines. (2017). Gütekriterien qualitativer Forschung. In U. Flick, E. von Kardorff, & I. Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung: Ein Handbuch* (12. Auflage, Originalausgabe, S. 319–332). rowohlt's enzyklopädie im Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Vogel, C. (2017). *Offensive Sozialarbeit: Beiträge zu einer kritischen Praxis. Band 2: Verfahren und Anwendungen* (1. Aufl.). Books on Demand.
- Wehner, N. (2010). *Die habitualisierte Inszenierung von Professionalität: Eine biografische Studie im Berufsfeld der Sozialen Arbeit*. wvb, Wiss. Verl.
- Witzel, A. (2000). Das problemzentrierte Interview. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.17169/fqs-1.1.1132>

Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1: Eckdaten der Professionalisierung Sozialer Arbeit in der Schweiz (Husi, 2017, S. 82)</i>	13
<i>Abbildung 2: Professionalisierung auf drei Ebenen und in drei Lebensbereichen (Husi, 2017, S. 94)</i>	15
<i>Abbildung 3: Wissen-Praxis-Transfermodell (Husi, 2010, S. 134)</i>	19
<i>Abbildung 4: Wissenslandkarte (Husi, 2010, S. 136)</i>	20
<i>Abbildung 5: Weltbezüge und Geltungsansprüche (Habermas, 1981b, S. 193)</i>	22
<i>Abbildung 6: Doppelte Hermeneutik in der Sozialen Arbeit (Husi, 2017, S. 100)</i>	25
<i>Abbildung 7: Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Soziokulturelle Animation (Husi & Villiger, 2012, S. 56)</i>	28
<i>Abbildung 8: Kontinuum zwischen Freiwilligkeit und Zwang (eigene Darstellung)</i>	31
<i>Abbildung 9: Verortung Praxiskontext Beratungsangebot Soreda (eigene Darstellung)</i>	35
<i>Abbildung 10: Lebensweltlicher Horizont (eigene Darstellung)</i>	38
<i>Abbildung 11: Verständigungsmodell, Geltungsansprüche (eigene Darstellung)</i>	39
<i>Abbildung 12: Verständigungsorientierte Interaktionsanalyse (eigene Darstellung)</i>	41
<i>Abbildung 13: Modell Plakat (eigene Darstellung)</i>	43
<i>Abbildung 14: Handlungsstrategien (eigene Darstellung in Anlehnung an (Vogel, 2017, S. 81)</i>	48
<i>Abbildung 15: Forschungsprozess Grounded Theory (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014, S. 209)</i>	59
<i>Abbildung 16: Modell-Darstellung Xmind (eigene Darstellung)</i>	60
<i>Abbildung 17: Erleben erste Anwendungssequenz (eigene Darstellung, erstellt in Xmind)</i>	63
<i>Abbildung 18: Herausforderungen zweite Anwendungssequenz (eigene Darstellung erstellt in Xmind)</i>	65
<i>Abbildung 19: Erleben zweite Anwendungssequenz (eigene Darstellung erstellt in Xmind)</i>	65
<i>Abbildung 20: Herausforderungen dritte Anwendungssequenz (eigene Darstellung erstellt in Xmind)</i>	67
<i>Abbildung 21: Erleben dritte Anwendungssequenz (eigene Darstellung erstellt in Xmind)</i>	68
<i>Abbildung 22: Erleben der Anwendungssequenzen (eigene Darstellung erstellt in Xmind)</i>	71
<i>Abbildung 23: Herausforderungen der Anwendungssequenzen (eigene Darstellung erstellt in Xmind)</i>	73
<i>Abbildung 24: Effekte der Anwendungssequenzen (eigene Darstellung erstellt in Xmind)</i>	76
<i>Abbildung 25: Schlüsselkategorie (eigene Darstellung erstellt in Xmind)</i>	79
<i>Abbildung 26: Schlüsselkategorie Erleben (eigene Darstellung erstellt in Xmind)</i>	80
<i>Abbildung 27: Schlüsselkategorie Herausforderungen (eigene Darstellung erstellt in Xmind)</i>	81
<i>Abbildung 28: Schlüsselkategorie Effekte (eigene Darstellung erstellt in Xmind)</i>	83

Anhang

Der Anhang der vorliegenden Master-Thesis umfasst die Eigenständigkeitserklärung der Autorin und des Autors zur Master-Thesis sowie die im Zusammenhang mit der Datenauswertung erstellten grafischen Darstellungen zu den Anwendungssequenzen, dem problemzentrierten Gruppeninterview, und der gebildeten Schlüsselkategorie.

Persönliche Erklärung Gruppenarbeit

Erklärung der Studierenden zur Master-Thesis

Name, Vorname Studierende: Jäggi Pascal
Wyssling Seraina

Titel Master-Thesis: Verständigungsorientierte Interaktionsanalyse -
*Theoretische Grundlagen und exemplarische Anwendung eines
praktischen Verfahrens zur Reflexion und Analyse des
professionellen Handelns Sozialer Arbeit*

Datum Abgabe: 12. Januar 2021

Name Fachbegleitende/r: Prof. Dr. Gregor Husi

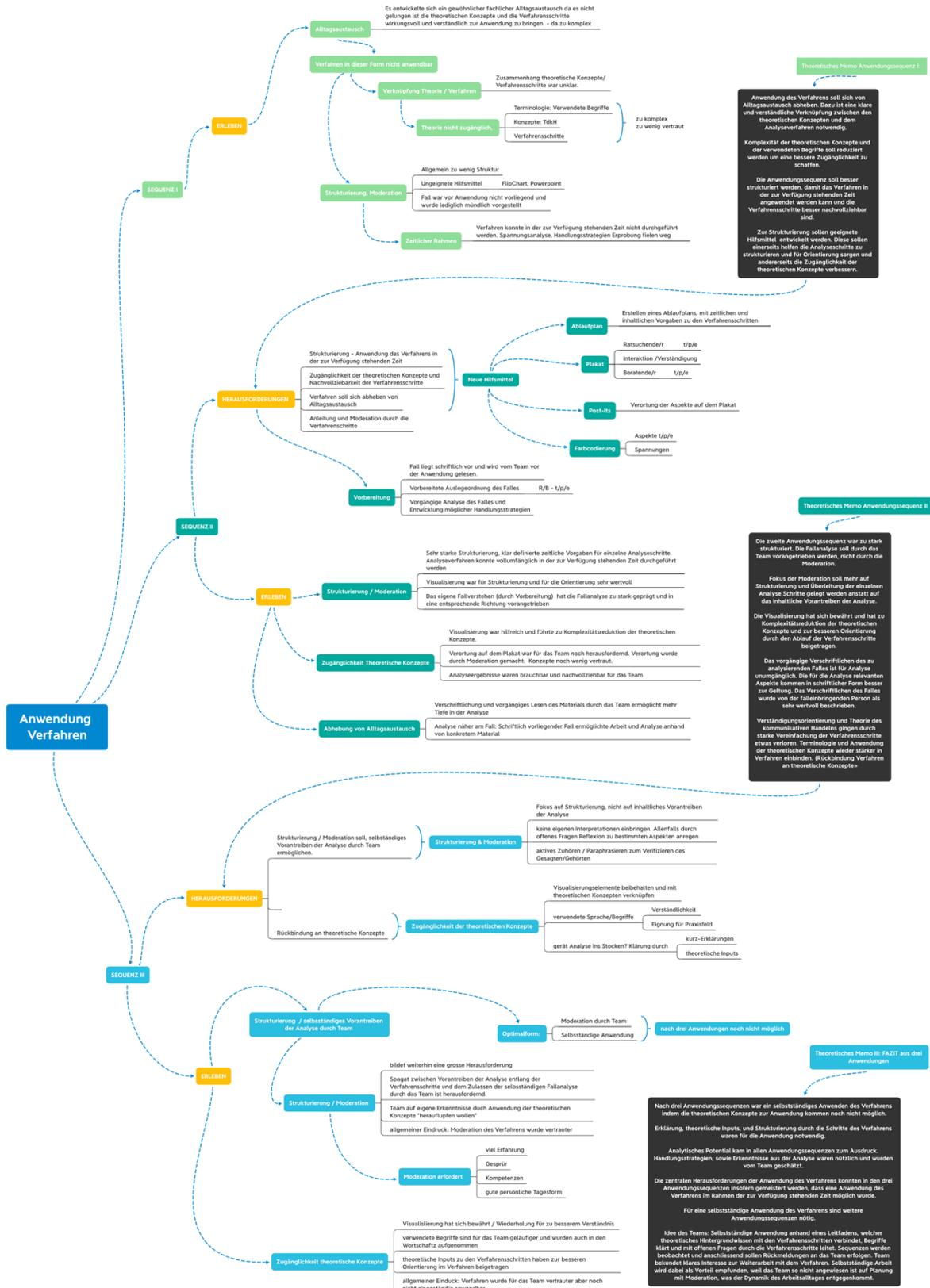
Wir, Pascal Jäggi und Seraina Wyssling, haben die obgenannte Master-Thesis selbstständig verfasst. Wir haben sämtliche Teile der Master-Thesis gemeinsam verfasst. Wo wir in der Master-Thesis-Arbeit aus Literatur oder Dokumenten zitieren, haben wir dies als Zitat kenntlich gemacht. Wo wir von anderen Autoren oder Autorinnen verfassten Text referieren, haben wir dies reglementskonform angegeben.

Bern, 12. Januar 2021

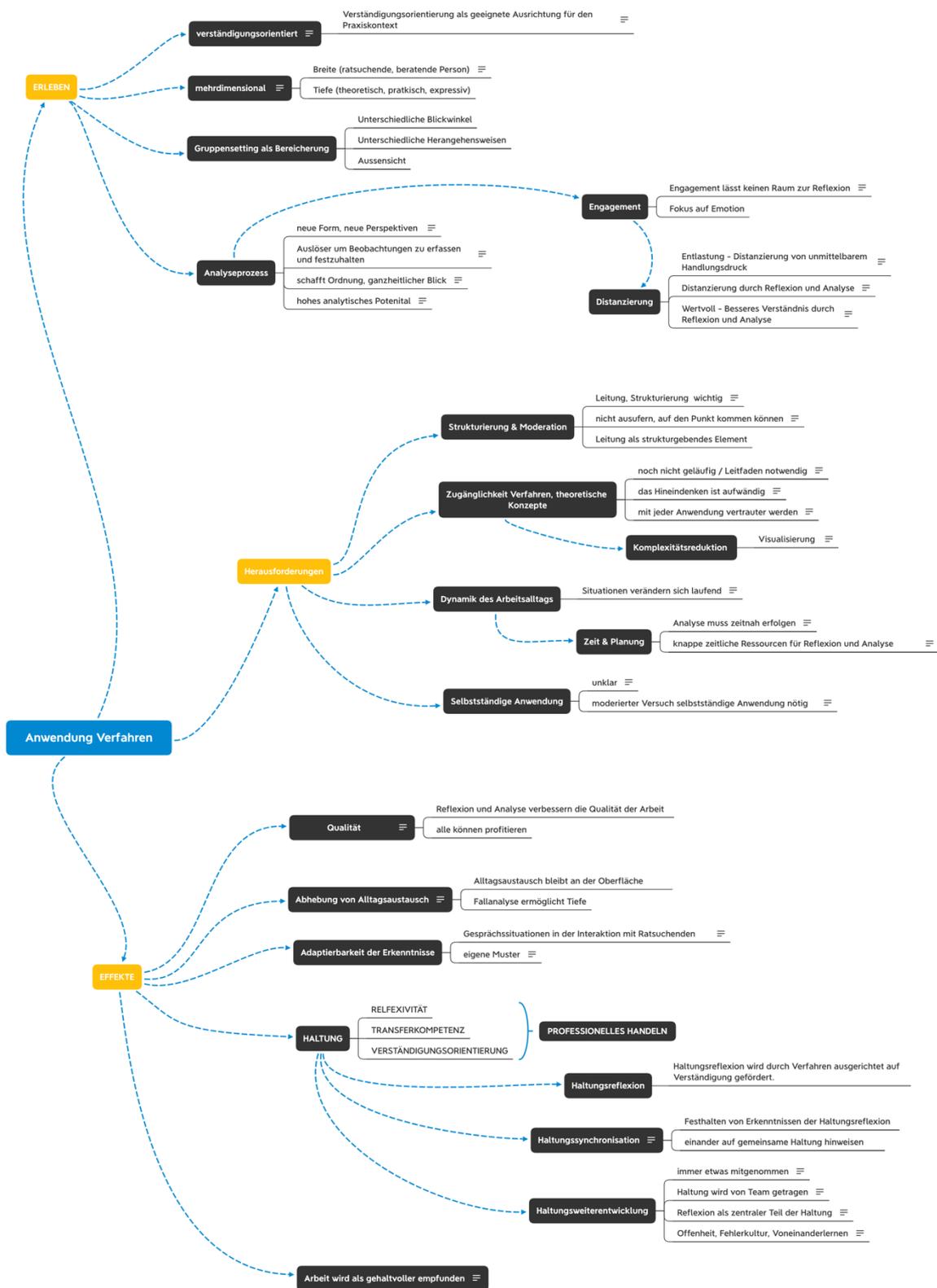




Grafische Darstellung Xmind Anwendungssequenzen:



Grafische Darstellung Xmind Gruppeninterview:



Grafische Darstellung Xmind Schlüsselkategorie:

