

A photograph of two women sitting on a light-colored sofa in a bright, modern office setting. The woman on the left has voluminous, curly brown hair and is wearing a light blue button-down shirt. She is looking towards the woman on the right with a focused expression. The woman on the right has dark hair styled in a braid and is wearing a grey blazer. She is holding a tablet or folder. The background shows a window with horizontal blinds, letting in natural light.

Heinz Messmer und Kim Stroumza (Hrsg.)

SPRECHEN UND KÖNNEN
SPRACHE ALS WERKZEUG
IM FELD DER SOZIALEN ARBEIT
UND GESUNDHEIT

interact

Hochschule Luzern

Soziale Arbeit

Sprechen und Können –
Sprache als Werkzeug im Feld der
Sozialen Arbeit und Gesundheit

Heinz Messmer, Kim Stroumza (Hrsg.)

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-906036-25-0

© 2017 interact Verlag Luzern

Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

www.hslu.ch/interact

Bild: © WavebreakmediaMicro – Fotolia

Korrektorat: Petra Meyer, korrektorium, Beromünster

Gestaltung: Myriam Wipf, Cyan GmbH, Luzern

Druck: edubook, Merenschwanden

Papier: Mondi DNS

Seite	Inhaltsverzeichnis	
10		Vorwort zur deutschen Übersetzung
		<i>Kim Stroumza</i>
13	1	Einleitung
15	1.1	Das in den Ablauf professioneller Praktiken eingebettete Können
17	1.2	Die Sprache als Instrument der Ausübung und Analyse beruflicher Praxis
20	1.3	Ein Blick auf die Beiträge im Einzelnen
22	1.4	Literatur
		<i>Patrick Rousseau</i>
27	2	Professionell(es) Schreiben in der Sozialen Arbeit
28	2.1	Schreiben in der Sozialen Arbeit
29	2.2	Eine paradoxe Anweisung
31	2.3	Der Übergang vom Mündlichen zum Schriftlichen
35	2.4	Vom täglichen Schreiben zum Verfassen schriftlicher Berichte
43	2.5	Schluss
44	2.6	Literatur
		<i>Heinz Messmer, Fabienne Rotzetter</i>
47	3	Konversationsanalyse in der Sozialen Arbeit: Grundlagen, Forschungsstand, Anwendungsbezüge
48	3.1	Gegenstand und Grundlagen der ethnomethodologischen Konversationsanalyse
49	3.2	Konversationsanalyse in der Sozialarbeitsforschung
53	3.3	Die soziale Produktion von Klienten und Klientinnen
57	3.4	Fall- und Beziehungskonstruktion im Kindes- und Jugendschutz
64	3.5	Offene Fragen und Nutzen der Methode
66	3.6	Literatur

<i>Esther González-Martínez, Vassiliki Markaki, Fanny Bovey</i>			
«Kurzfristige Kostanforderungen» in Telefongesprächen zwischen Pflegefachfrau und Ernährungsberaterin	4	71	
Telefongespräche im medizinischen und klinischen Bereich	4.1	73	
Telefongespräche zwischen Pflegefachfrau und Ernährungsberaterin im Spital	4.2	75	
Konversationelle Organisation der Anfragesequenz	4.3	76	
Die Anfrage: Produktion und Expansion einer Äusserungssequenz	4.4	78	
Diskussion	4.5	85	
Literatur	4.6	88	
<i>Antoine Auchlin</i>			
Das Diskurserlebnis: Wie und warum die eigene Aufmerksamkeit daran festmachen?	5	95	
Darstellung der Problematik	5.1	97	
Kommunikation, Interpretation und Erfahrungswissen	5.2	104	
Der Begriff der Diskurskompetenz	5.3	110	
Schluss	5.4	117	
Literatur	5.5	119	
<i>Nathalie Ilić</i>			
Das Erlebnis im Diskurs. Schriftliche Vermittlung in der klinischen Forschung	6	125	
Diskurs, Einverständnis, Teilnahme	6.1	130	
Der Zufall entscheidet	6.2	139	
Erlebnis im Diskurs	6.3	146	
Anhang	6.4	150	
Literatur	6.5	152	

Kim Stroumza

157	7	Sprache als Aktivität, Einflussnahme und Analysewerkzeug in der Sozialen Arbeit
159	7.1	Berufliches Handeln als Rekonstruktion tradierter Probleme
162	7.2	Die Erfahrungsdimension der Sprache als Technik
170	7.3	Ein Forschungs- und Interventionsdispositiv
170	7.4	Eine Handlungssequenz: Betreuung einer psychisch behinderten Erwachsenen in einer Institution
171	7.5	Handlungssequenzen unter der Lupe
178	7.6	Schluss
179	7.7	Literatur

Roland Becker-Lenz

183	8	Texte als Zugang zur Wirklichkeit
185	8.1	Erkenntnistheoretische Position der objektiven Hermeneutik
189	8.2	Datenmaterialien und die Verfahren der objektiven Hermeneutik
192	8.3	Widersprüche zwischen der Methodologie der objektiven Hermeneutik und Theoriepositionen der Sozialen Arbeit
197	8.4	Beispiele für Anwendungen der objektiven Hermeneutik in der Forschung der Sozialen Arbeit
199	8.5	Anwendung im Rahmen der sozialarbeiterischen Diagnostik
202	8.6	Welches diagnostische Verfahren und wie es einsetzen?
205	8.7	Literatur

208	Autorinnen und Autoren
-----	-------------------------------

Vorwort zur deutschen Übersetzung

Die Historie des vorliegenden Buches datiert zurück auf einen Forschungsworkshop der Schweizer Gesellschaft für Soziale Arbeit vom 13. Mai 2011 unter dem Titel «Rekonstruktive Forschung in der Sozialen Arbeit», bei dem auch die beiden Herausgeber dieses Buches mit Beiträgen vertreten waren. Diesen Beiträgen war zunächst ein gewisses Interesse an methodischen Fragen des Zugangs zu situierten professionellen Praxen gemeinsam, das heisst an Methoden, die es gestatten, die zu untersuchenden Praxen im Prozess ihres Entstehens zu analysieren und methodisch kontrolliert zu rekonstruieren. Übereinstimmungen gab es zweitens durch das gemeinsame Interesse an Sprache als Instrument und Voraussetzung praktischer Handlungen im Feld der Sozialen Arbeit, ungeachtet dessen, dass sich die sprachanalytischen Zugänge zum Teil erheblich voneinander unterschieden. Drittens schliesslich gab es auch eine gewisse Neugier bezüglich der relativen Unkenntnis dessen, was in der jeweils anderen Sprachregion die vorherrschenden Diskurse und Vorstellungen sind, die der rekonstruktiven Forschung über professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit zugrunde gelegt werden. Vor diesem Hintergrund entstand die Idee, die gemeinsamen Interessen in Form eines Kolloquiums zu vertiefen. Das Treffen am 25./26. Juni 2012 in Genf stand unter dem Titel «Le langage dans l'analyse des activités professionnelles des champs travail social & santé» und wurde von der dortigen Hochschule für Soziale Arbeit (Haute école de travail social Genève) ausgerichtet. Sämtliche in diesem Buch versammelten Beiträge gehen auf die an diesem Treffen gehaltenen Vorträge und intensiven Diskussionen zurück.¹

Die Beiträge in diesem Buch lassen die Gemeinsamkeiten wie auch die Unterschiede der französischen Sprachregionen der Schweiz deutlich erkennen. Was die Beiträge im Einzelnen eint, ist eine gewisse Sensitivität für die Verknüpfung von Sprechen und Können. Deutlich wird, dass sich das alltägliche Können einer Profession vorzugsweise über Sprache vermittelt, professionelle Praxis also zuerst und vor allem das Produkt einer Sprachpraxis ist. Trotz dieser Gemein-

¹ Ein dritter Brückenschlag erfolgte schliesslich am 2./3. Dezember 2013 an der HSA/FHNW in Basel in Form einer Tagung mit dem Titel «Nicht-standardisierbare Elemente und Prozesse professionellen Handelns», die von Roland Becker-Lenz mit Unterstützung von Marc Pittet und Sylvie Mezzana ausgerichtet wurde.

samkeit machen die Beiträge nicht weniger unmissverständlich klar, wie unterschiedlich sich die für sie massgeblichen theoretischen und methodologischen Diskurse in der je eigenen Wissenschaftskultur verorten. Das gemeinsame Dritte ist (wenn überhaupt) weniger der unmittelbare Nachbar in der Schweiz als vielmehr der internationale, sich im Modus der angelsächsischen Sprache generierende Wissenschaftsdiskurs beider Regionen.

Entsprechend stand bereits frühzeitig zur Diskussion, die vorliegenden Beiträge sowohl den Lesern und Leserinnen der französisch sprechenden Schweiz wie auch der Deutschschweiz zugänglich zu machen. Die französische Buchausgabe ist nun unter dem Titel: «Langage et savoir-faire: Des pratiques professionnelles du travail social et de la santé passées à la loupe» (Editions ies 2016) erschienen. Die deutschsprachigen Beiträge wurden dank der grosszügigen finanziellen Unterstützung der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW, Hochschule für Soziale Arbeit dafür ins Französische übersetzt. Die vorliegende Buchausgabe nahm entsprechend den umgekehrten Verlauf, was Anlass zu einigen Bemerkungen zu den aus dem Französischen übersetzten Beiträgen gibt. Einmal mehr hat sich dabei gezeigt, dass weder Form und Ausführung professioneller Praxen noch der diesbezügliche wissenschaftliche Diskurs sich umstandslos (bzw. ohne zusätzliches Kontextwissen) in eine andere Sprache übersetzen lassen, auch wenn Aufgabe und Zielsetzung der professionellen Praxen in beiden Sprachregionen auf den ersten Blick durchaus ähnlich erscheinen. Die aus Sicht der französisch sprechenden Schweiz als selbstverständlich vorausgesetzten Annahmen und Prämissen gaben vielmehr Anlass zu zahlreichen Nachfragen des deutschsprachigen Teils der Herausgeberschaft betreffend einzelne Begrifflichkeiten, Bezeichnungen und /oder methodischer und theoretischer Referenzen der mit den französischsprachigen Diskursen weniger vertrauten Leserschaft. Dies wiederum führte zu teilweise beträchtlichen Überarbeitungszumutungen der aus dem Französischen übersetzten Beiträge in diesem Buch – mit der Folge, dass diese an verschiedenen Stellen vom französischen Original abweichen können. Den Autoren und Autorinnen, die sich diesen Zumutungen zu unterschiedlichen Graden ausgesetzt sahen, gebührt einiger Dank.

Basel, November 2016

Im Bereich der Sozialen Arbeit und der Gesundheit ist die Beziehung zur Sprache oft ambivalent und von zahlreichen Spannungen geprägt. Einerseits wird erwartet, dass Professionelle ihr Handeln erklären und rechtfertigen bzw. ihre beruflichen Praktiken in all ihrer Komplexität in sprachliche Konventionen übersetzen können. Dabei fühlen sie sich mitunter überfordert, besonders wenn es darum geht, ihre Tätigkeiten zu dokumentieren. Die dazu notwendigen sprachlichen Mittel werden häufig als ein vereinfachendes und reduktionistisches Instrument der Überwachung empfunden.

Was auf institutioneller Ebene geschieht, wenn es darum geht, Rechenschaft abzulegen, gilt auch für die Praxis selbst, beispielsweise bei der Beschreibung und Klassifizierung der Personen, mit denen die Professionellen zu tun haben, sowie bei der Dokumentation der Situationen und Probleme, auf die ihre Interventionen abgestellt sind, wie dies in Berichten und Akten geschieht. Die Professionellen kennen zumeist die Risiken der Kategorisierung, der Stigmatisierung und der Verrechtlichung ihrer Interventionen. Sie wissen, wie wenig die Sprache Personen mitunter gerecht wird, die sie in ihrer Gesamtheit erfassen möchten (aber nicht können) und mit denen sie über sprachliche Grenzen hinweg in Kontakt treten. Vor diesem Hintergrund erscheint das sprachliche Vermögen mitunter als Scheitern.

Andererseits ist Sprache zentral, um zuzuhören und zu verstehen, um auf den anderen einzugehen und Empathie und Beziehung herzustellen. All dies wird von den Professionellen als eine Kernaufgabe ihrer Praxis betrachtet (Ansart & Crognie 2012; Barreyre 2007; Rouzel 1995; Verdier 1979). Sprache eröffnet demnach die Gelegenheit zur Begegnung, zu Gefühlen und zum Zusammenleben, ermöglicht es, Nutzer und Nutzerinnen taktvoll zu kontaktieren und diese an der Definition der sie betreffenden Probleme teilhaben zu lassen (de Jonckheere 2010). Bei allen diesen Sachverhalten spielt Sprache eine massgebliche Rolle. Sprache ist demzufolge mehr als nur ein Instrument zur *ex post Dokumentation* eines Falls, sie ist zugleich auch ein Vektor der Menschlichkeit und verweist auf die Singularität des hinter dem Fall stehenden Individuums. Sprache eröffnet die Möglichkeit des Aufeinander-Zugehens, des persönlichen Engagements und der Verwirklichung humanistischer Werte – auch dann, wenn dies häufig mit dem Gefühl einhergeht, die Dinge nicht wirklich in Worte fassen zu können.

In den folgenden Beiträgen wird Sprache im Rahmen des professionellen Handelns analysiert. Unser Ziel ist es, auf die vielschichtige Komplexität und Subtilität sprachlicher Praktiken aufmerksam zu machen und zu ermitteln, in welcher Beziehung die Sprache zum professionellen Können steht. Es ist also nicht die Sprache an sich, die als Gegenstand der Verweigerung oder Begeisterung untersucht werden soll, sondern ihr jeweiliger Gebrauch im Rahmen einer spezifischen Praxis.

Die Autorinnen und Autoren dieser Publikation sind sowohl in der Forschung als auch in der Ausbildung tätig und am Gebrauch der Sprache in der jeweiligen Praxis interessiert. Hierzu nutzen sie die Erkenntnisse aus dem Gebiet der Sprachwissenschaften, um die Ausübung fachlichen Handelns besser verstehen, analysieren und lehren zu können. Allen in diesem Band veröffentlichten Beiträgen liegt ein Interesse an Sprache zugrunde, und zwar hinsichtlich der Rolle, welche die Sprache sowohl bei der Ausübung des beruflichen Handelns als auch bei dessen Analyse spielt. Diese Einführung dient dem Ziel, die den Beiträgen zugrunde liegenden gemeinsamen Prämissen und auch ihre Divergenzen sichtbar zu machen.

1.1 Das in den Ablauf professioneller Praktiken eingebettete Können

Wie Forschungen im Feld des situierten Handelns (Ogien & Quéré 2005; Quéré 1997; Suchman 1991; Theureau 2004) und von Arbeitsvollzügen (Dejours 1993; Jobert 1999; Ombredane & Faverge 1955) zeigen, lässt sich die berufliche Praxis nicht auf die Umsetzung vorab definierter Ideen oder Pläne reduzieren. Sie folgt grundsätzlich anderen Prämissen als die ausserhalb situativer Kontexte verfassten Texte, mit denen der Auftrag einer Institution oder die ihr zugrunde liegenden pädagogischen Konzepte beschrieben werden. Vielmehr impliziert die berufliche Praxis einen internen Prozess der Organisation, der in der Zeit abläuft, sich den jeweiligen Umständen anpasst und sich diese Umstände zunutze macht. Die beruflichen Tätigkeiten finden innerhalb eines bestehenden Umfelds statt, organisieren sich mithilfe von diesem und verwirklichen sich dadurch. In der Theorie des situativen Handelns werden dabei besonders die Regeln und Sachzwänge, die Anliegen, Interessen und Erfahrungen individueller Akteure ins Zentrum der Aufmerksamkeit gerückt. Der Nexus zwischen Situation und Handlung wird als konstitutiv für das praktische Handeln an sich (de Jonckheere 2001; Joas 2001) betrachtet, wobei auf die wechselseitige Ko-Determination zwischen den beteiligten Akteuren sowie der jeweiligen Situationen besondere Aufmerksamkeit gelegt wird. Die Situationen, in die das Handeln eingebettet ist und an deren Konstruktion es teilhat, beeinflussen wiederum den Ablauf der Aktivität auf eine nicht unerhebliche Art und Weise. In diesem stattfindenden inneren organisatorischen Prozess identifizieren die vorliegenden Untersuchungen eine Art «praktischer Intelligenz». Sie sind damit in einer Epistemologie der Praxis verankert (Dewey 1967; Schön 1983/1994), die das berufliche Handeln von der blossen Anwendung einer Theorie wie auch von individuellen Erfahrungen unterscheidet.

Im Grundsatz lassen sich berufliche Praktiken also weder auf die Umsetzung von Konzepten oder pädagogischen Modellen noch auf die Ausführung von Hand-

lungsvorschriften reduzieren. In der Praxis reicht es beispielsweise nicht aus, eine Krankheit zu diagnostizieren oder ein psychisches bzw. soziales Problem zu definieren, um Ablauf und Vorgehen einer Aktivität näher bestimmen zu können. Vielmehr besitzen diese Praktiken eine eigene «Autonomie» und benötigen eine darüber hinausgehende Handlungskompetenz. Die Theorien des situativen Handelns insistieren deshalb gerade auf die detaillierte Beschreibung und Analyse der Handlungsabläufe und richten ihr Augenmerk auf «die Feinkörnigkeit der Gegenwart» (Dodier 1993).

Die den Ablauf der Tätigkeit bestimmende Handlungskompetenz zu erkennen, heisst anzuerkennen, dass eine Aktivität einer ihr innewohnenden Dynamik folgt, also eine ihr eigene Logik besitzt, die sich nicht restlos auf die äusseren Determinanten (seien sie sozialer, politischer oder juristischer Natur) oder auf individuelle Einflussfaktoren (Charakter, Lebensgeschichte, Psyche) zurückführen lässt. Diese Faktoren wirken sich zwar auf den Ablauf einer Tätigkeit aus, jedoch keinesfalls monokausal, sondern mehr in Form einer wechselseitigen Beeinflussung (z. B. in Form von Spannungen, einer Verstärkung, einer Gegensteuerung), wobei es darüber hinaus auch einen Raum für die Kreativität des Professionellen gibt (z. B. Ideen, Wünsche, Willen), der sich innovativ auswirken kann.

Die Natur des Könnens (*Savoir-faire*) bzw. die Idee der praktischen Intelligenz wird im Feld der Theorien des situativen Handelns unterschiedlich erklärt und gedeutet – je nachdem, ob es sich dabei um reflexive Prozesse handelt, die den Ablauf der Tätigkeit begleiten (also um eine Reflexion im Sinn von Schön), oder aber um praktische Intelligenz, die nicht im Rahmen eines intellektualistischen Verständnisses von Praxis erklärt werden kann (vgl. Dejours 1993; Friedrich 2014; Mezzena 2014; Ryle 1949/1978). Aus diesem Blickwinkel erscheint das fachliche Handeln nicht allein als Ausfluss der Reflexion, sondern darüber hinaus auch als Bedingung und Ergebnis von Wahrnehmung, Aufmerksamkeit, Körpersprache, emotionalem Engagement sowie dem jeweiligen Umfeld (Mezzena et al. 2013).

Aus diesem Konzept der Tätigkeit und des Könnens ergeben sich verschiedene methodologische Konsequenzen. Erstens lässt sich das *Savoir-faire* seitens der Professionellen nicht (oder nur unzureichend) im Rahmen von Gesprächen in Worte fassen oder beschreiben. «Will man die Tätigkeit begreifen, so muss die Art und Weise analysiert werden, in der diese – in einer Situation – realisiert wird, ohne dass aus dieser Realisierung das zwingende Resultat eines Determinismus oder der Rationalität gemacht wird» (Ogien & Quéré 2005, 3). Nur die Analyse des Ablaufs praktischer Tätigkeiten macht es möglich, die Bedeutung des Könnens begreifbar zu machen. Die hier versammelten Beiträge nehmen deshalb konkrete Handlungssequenzen in den Blick, um das Können von Professionellen zu analysieren.

Eine weitere Konsequenz des bisher Gesagten ist, dass jede Tätigkeit ein unreflektiertes Können umfasst. Bei den untersuchten Praktiken handelt es sich daher nicht nur um diejenigen Tätigkeiten, die auch im Zentrum der beruflichen Ausbildung stehen, selbst wenn sich die Ausbildung nicht nur mit theoretischen Aspekten, Bezugstheorien, politischen Programmen und Spezifitäten der jeweiligen Zielgruppe befasst, sondern um die Praktiken als solche. Entsprechend stehen nicht nur jene Tätigkeiten im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit, welche die Professionellen selbst als die wichtigsten Teile ihrer Arbeit ansehen bzw. bei der Kodifizierung ihrer Praktiken ansprechen würden, sondern ganz gewöhnliche, im Alltag stattfindende Tätigkeiten. Analysiert werden beispielsweise die in einem Heim stattfindende informelle Interaktion zwischen einer Sozialpädagogin und einer Erwachsenen mit psychischer Behinderung, Telefongespräche zwischen Pflegefachfrauen und einer Ernährungsberaterin im Spital, die ersten Minuten eines Gesprächs zwischen Sozialarbeitern und Klienten in verschiedenen Settings, Dokumente im Rahmen einer sozialpädagogischen Familienbegleitung, Formulare der Einwilligung zur Teilnahme an einer klinischen Studie sowie einige Minuten der Interaktion zwischen einer Pflegefachfrau und einer betagten Person in einem Pflegeheim.

Im Hinblick auf die Frage, ob es notwendig ist, die Fachpersonen selbst zu befragen, vertreten die hier versammelten Autoren und Autorinnen unterschiedliche Positionen: Für die einen lässt sich das Können ohne Mitwirkung der Professionellen direkt aus der Beobachtung des Ablaufs von Aktivitäten erschliessen, für die anderen ist die Position der Fachpersonen dagegen unerlässlich. Auch der konzeptuelle Ansatz der Situation wird in den vorliegenden Beiträgen unterschiedlich eingeschätzt. Zwar wird die Wechselbeziehung zwischen Handlung und Situation immer als konstitutiv und reziprok betrachtet (Quéré 1997), jedoch werden die institutionellen, kollektiven, zeit- und erfahrungsbezogenen Dimensionen dabei in unterschiedlichem Ausmass berücksichtigt.

Alle Beiträge teilen schliesslich eine gewisse Vorstellung über die Bedeutung von Sprache, die als ein wesentliches Instrument institutioneller Aktivitäten und damit als Werkzeug von Professionalität aufgefasst wird. Sie kann als (nicht reduktionistisches, nicht standardisiertes) Tor zum Verständnis der Praxis und zu ihrer Rechtfertigung dienen. Diese Vorstellung von Sprache soll im Folgenden näher dargestellt werden.

1.2 Die Sprache als Instrument der Ausübung und Analyse beruflicher Praxis

Seit den 1960er-Jahren befassen sich verschiedene Bereiche der Linguistik mit dem konkreten, situationsbezogenen Sprachgebrauch, in deren Mittelpunkt we-

niger die Frage nach der Akzeptanz oder grammatikalischen Korrektheit einzelner Sätze oder Worte steht, wie beispielsweise in der Soziolinguistik der USA (Labov 1976; 1979), der Konversationsanalyse (Goodwin 1981; Sacks 1995), der Ethnografie der Kommunikation (Hymes 1982), der interaktionalen Soziolinguistik (Gumperz 1982), der Diskursanalyse in Frankreich und der Schweiz (Roulet et al. 1985) sowie der Äusserungstheorien² (Benveniste 1970; Culioli 1991; Ducrot 1984; 2000; Kerbrat-Orecchioni 1990). Diese Sichtweisen orientieren sich wiederum an verschiedenen wissenschaftlichen Traditionen, in denen sie verankert sind (Anthropologie, Ethnografie, Soziologie usw.). Sie untersuchen unterschiedliche Thematiken wie Sprachkompetenz, sprachliche Varianz, Gesprächsstrukturen oder Sprechaktanalyse, gehen jedoch alle von der Annahme aus, dass Linguistik nicht nur auf die Bedeutung von Worten und Sätzen reduziert werden kann, sondern auch deren kontextgebundene Verwendung berücksichtigen muss. Im Gegensatz zu der von de Saussure aufgestellten Dichotomie von *langue* und *parole*, welche die Rede (*parole*) nur als Nutzung von Sprache (*langue*) betrachtet, wird die Sprechhandlung in den oben angeführten theoretischen Perspektiven nicht so sehr als bloße Umsetzung oder Realisierung des Systems «Sprache» diskutiert, die sich dem Forschungsbereich der Linguistik entzieht, sondern als sprachliche Aktivität. Der Gebrauch der Sprache verdient es, um seiner selbst willen untersucht zu werden. In der Verwendung von Sprache zeigt sich folglich eine spezifische Handlungskompetenz, die auch für Linguisten bedeutsam ist. Je nach Sichtweise lassen sich die Beobachtungen und Regelmässigkeiten aus unterschiedlichen Blickwinkeln analysieren: so zum Beispiel Kommunikationskompetenz, Gesprächsstruktur, Diskursanalyse, Aussagenmechanismus, Interaktionsordnung oder Lebensform. Gegenstand der Analyse der vorliegenden Beiträge sind daher empirisch konkrete Handlungssequenzen (siehe auch Filliettaz 2009; Filliettaz & Bronckart 2005; Gülich & Mondada 2008; Lacoste & Grosjean 1999; Mondada 2006) in spezifischen Settings der Sozialen Arbeit und Gesundheit. Eine weitere Gemeinsamkeit der vorliegenden Beiträge betrifft die Art und Weise, wie sie sich für den Gebrauch der Sprache innerhalb verschiedener Kontexte interessieren: Sie analysieren Sprache nicht primär vor dem Hintergrund dessen, was eine Äusserung hinsichtlich scheinbar präexistierender Kontexte (eine

2 Dabei handelt es sich um eine Gruppe von Theorien, die vor allem in Frankreich ab den 1980er-Jahren entwickelt wurden (zu ihren Autoren gehören Ducrot, Kerbrat-Orecchioni, Culioli). Diese Theorien betrachten die Äusserung als ein historisches Ereignis, konstituiert durch den Fakt, dass eine Aussage immer produziert ist. Im Unterschied zur Soziolinguistik oder zur Psycholinguistik, die vor allem die sozialen bzw. psychologischen Voraussetzungen analysieren, die diese Produktion determinieren, untersuchen die Theorien der Äusserung die sprachlichen Elemente, die anzeigen und determinieren, auf welche Art und Weise der folgende Teil der Äusserung aufgebaut sein wird, oder die sprachlichen Elemente, die die Verkettung der Aussagen im Rahmen der sich entwickelnden Äusserung anzeigen und determinieren.

Pathologie, ein familiäres System, ein Bedürfnis) bedeutet, sondern konzentrieren sich hauptsächlich auf diejenigen Aktivitäten, mit denen das Sprechen die professionelle Praxis und die an ihr beteiligten Individuen bestimmt und konstituiert.

Im Hinblick auf die Frage, wie Sprache in ihrer Operativität und Performanz wirksam wird, stellen verschiedene Arbeiten von Humbert (2001) und Chauvière (2006) die Verwendung von Äusserungen bei der Konstitution ihrer Adressatinnen und Adressaten (Nutzende, Klientel, Patientinnen und Patienten, Bezügerinnen und Bezüger usw.) in den Fokus, im weiteren Sinn auch die Macht der Worte (etwa in Form von Beleidigungen, vgl. Leglise & Leroy 2008, oder rassistischen Diskursen, vgl. Butler 2008). Dabei machen sie auf die Risiken der Kategorisierung und Stigmatisierung aufmerksam, die der Gebrauch entsprechender Äusserungen bewirken kann. In diesem Sinn erweitern die vorliegenden Beiträge den Bereich dessen, was sich als Einfluss oder Macht der Sprache empirisch manifestiert, indem sie zeigen, dass jede Äusserung und jedes Wort in den untersuchten Settings Folgen nach sich zieht.

Wie die vorliegenden Beiträge ebenfalls zeigen, beruht die Macht des Sprechens (zumindest zum Teil) auf den Merkmalen des Sprachgebrauchs der Sprache und nicht ausschliesslich auf den sozialen (vgl. Bourdieu 1982) oder konventionellen (vgl. Derrida 1990; Laugier 1999) Merkmalen des jeweiligen Kontexts. Ohne deren Einfluss bestreiten zu wollen, richten die hier versammelten Beiträge den Fokus auf die konstitutive Rolle der Sprache. Die Sprache als Werkzeug der Professionalität zu betrachten heisst jedoch nicht, dass dieses Werkzeug immer auch bewusst, absichtlich oder reflektiert eingesetzt wird. Die Beziehung zwischen Sprache und professioneller Praxis ist nicht instrumentell, sondern hauptsächlich konstitutiv (Taylor 1978).

Wie Benveniste (1958) hervorhob, wird Sprache im Gegensatz zu einem Instrument nicht vom Menschen hergestellt: «In und durch die Sprache konstituiert sich der Mensch als Subjekt» (ebd., 259). Diese Konstitution des Subjekts wird vor allem von der (erlebensorientierten) Pragmatik (vgl. auch den Beitrag von Antoine Auchlin in diesem Band) ins Zentrum gerückt, die aus der zirkulären Beziehung zwischen dem, was ich sage, und dem, was ich bin, die Grundlage für den Regulationsprozess sprachlicher Aktivitäten schafft: «Ich bin, der ich bin, weil ich sage, was ich sage, aber auch: Ich sage, was ich sage, weil ich bin, wer ich bin» (Auchlin 1998). In anderen, stärker soziologisch oder philosophisch ausgerichteten Perspektiven liegt der Akzent dagegen mehr auf der Beziehung zwischen Sprache und Situation, wobei letztere im Rahmen der Interaktion erst einmal ausgehandelt und festgelegt werden muss bzw. mit einem Sprachspiel oder einer Lebensform verwoben ist (Wittgenstein 1999). Eine Situation kann daher als einzigartig, untrennbar und nicht wiederholbar, gleichwohl aber als typisch erscheinen.

Diese Verbindung zwischen den Erkenntnissen aus dem Feld der Linguistik und der professionellen Praxis wirft verschiedene Fragen auf, die sich wie ein roter Faden durch alle Beiträge ziehen. Sie betreffen vor allem die Beziehung zwischen den dank der Linguistik erarbeiteten sprachlichen Mustern und den professionellen Praktiken im betreffenden Untersuchungsfeld: Unter welche Kategorie lässt sich das, was die einzelnen Sprechhandlungen leitet, einordnen? Handelt es sich um eine Interaktion von Angesicht zu Angesicht (z. B. unter Erfordernissen der Höflichkeit, der Aufrichtigkeit)? Oder um Konversationsstrukturen (bzw. um Präferenzen)? Oder um ein Kommunikationskonzept (z. B. um Klarheit)? Oder um aus der Organisation dieser Praktiken selbst hervorgehende Erfordernisse? In diesem Sinn beleuchten die vorliegenden Beiträge die linguistischen, interaktionellen, kommunikativen bzw. für den Bereich der Sozialen Arbeit und der Gesundheit konstitutiven Aspekte praktischen Könnens. Die Behandlung dieser und ähnlicher Fragen hängt jedoch nicht zuletzt von den jeweiligen Blickwinkeln ab, die in den vorliegenden Beiträgen hinsichtlich der professionellen Praxis eingenommen und weiterverfolgt werden. Geht es um Gespräche, Interaktionen, Diskurse usw.? Inwieweit verlaufen diese eher typisch, inwieweit weisen sie spezifische Merkmale auf? Je nach Antwort muss die Ausbildung zu diesen Berufen in unterschiedlicher Weise auf die alltäglichen Kompetenzen des Sprachgebrauchs achten.

Sich unter dem Gesichtspunkt der operativen Dimension von Sprache für die konkreten Praktiken zu interessieren, impliziert schliesslich auch, den Fokus darauf zu legen, was Sprache den Fachpersonen ermöglicht und was sie in Gang setzen kann. Dabei kommt es weniger darauf an, auf die Schwierigkeiten und Blockaden des schriftlichen oder mündlichen In-Worte-Fassens einzugehen (vgl. den Beitrag von Patrick Rousseau in diesem Band), als vielmehr den Nutzen von Sprache als Forschungsgegenstand wie auch als Forschungsinstrument zu erkennen.

1.3 Ein Blick auf die Beiträge im Einzelnen

Der Beitrag von *Patrick Rousseau* befasst sich mit dem Thema des Redens und Schreibens im Rahmen von offenen und administrativ gesteuerten Hilfen zur Erziehung. Dies geschieht aus einer doppelten Perspektive, denn die verfassten Dokumente (Berichte, Protokolle, Akten usw.) werden nicht nur als Forschungsgegenstand an sich betrachtet, sondern auch als ein spezifischer Forschungszugang begriffen. Die minutiöse Analyse der Diskussionen im Rahmen von Sitzungen zur Vorbereitung der Berichte und die Untersuchung der Berichtsinhalte verdeutlicht das Spannungsfeld, in dem sich die professionellen Praktiken hin und her bewegen (z. B. zwischen Kontrolle, Objektivierung, doppelten Adressie-

rungen). Die Analysen machen ausserdem sichtbar, welche Lösungen die Fachpersonen finden, wobei sie sich subtiler Formulierungsunterschiede und sprachlicher Mechanismen bedienen, um die Beziehung zwischen Hilfe und Kontrolle nicht in Konflikt geraten zu lassen.

Der Beitrag von *Heinz Messmer und Fabienne Rotzetter* stützt sich auf die Konversationsanalyse und befasst sich mit Gesprächen zwischen Sozialarbeitenden und Klientinnen und Klienten in verschiedenen institutionellen Settings. Er zeigt, wie stark die Soziale Arbeit durch den Zwiespalt zwischen institutionellen Spielregeln und Sachzwängen einerseits sowie den Spielregeln einer alltäglichen Praxis andererseits geprägt wird und verdeutlicht den diesen Interaktionen innewohnenden Prozess der Kategorisierung und Klassifizierung wie auch die daraus resultierenden Herausforderungen hinsichtlich der Fallrekonstruktion bei gleichzeitigem Aufbau sozialer Beziehungen. Dieses von den Autoren als «Klientifizierung» bezeichnete Muster steht im Zentrum ihrer Analysen. Im letzten Teil ihres Beitrags beschreiben sie, wie die Konversationsanalyse auch im Bereich der Aus- und Fortbildung nutzbar gemacht werden kann.

Esther González-Martínez, Vassiliki Markaki und Fanny Bovey nehmen einzelne Sequenzen von Telefongesprächen in den Blick, mit denen sich Pflegefachfrauen und Ernährungsberaterinnen über die Diät einzelner Patientinnen und Patienten im Spital austauschen. Ihre Arbeit gründet ebenfalls auf der Konversationsanalyse und verdeutlicht die seitens der Pflegefachfrauen entwickelten Unterstützungsleistungen im Hinblick auf Koordination und interprofessionelle Zusammenarbeit.

Der Beitrag von *Antoine Auchlin* verfolgt einen erlebnisbasierten Diskursansatz mit dem Ziel, den Charakter und die damit einhergehenden Aspekte von Sprechhandlungen zu analysieren. Dies wird zwar als subjektiv und persönlich, jedoch keinesfalls als «nicht untersuchbar» dargestellt. Auch wenn sich dieser Beitrag nicht unmittelbar mit den Praktiken der Sozial- und Gesundheitsarbeit befasst, zeigen mehrere Beispiele aus dem Alltag, was dieser Ansatz zu leisten imstande ist, etwa im Hinblick auf so zentrale Phänomene wie Empathie und Resonanz. Auchlin gelingt es zu zeigen, wie ein Konzept, das weder objektivistisch noch subjektivistisch ist, die Aufmerksamkeit auf das Diskurserlebnis lenkt und entsprechende Analysen ermöglicht. Die hier behandelten Themen stellen unseres Erachtens sowohl für die Ausbildung wie auch für die Praxis der Sozialen Arbeit wesentliche Herausforderungen dar.

Der Beitrag von *Nathalie Ilić* befasst sich mit der Art und Weise, mit der Einwilligungserklärungen zur Teilnahme an einer klinischen Studie abgefasst werden. Anknüpfend an das erlebnisbasierte Paradigma der Arbeiten von Auchlin interessiert sich die Autorin ebenfalls für diese besondere Dimension des Diskurses. Dabei geht es nicht nur um die Formulierung und den diskursiven Kontext,

in dem die Aushandlung ethischer Fragen verortet ist, sondern auch um das erlebnisbasierte Geschehen, das bei der Lektüre einer Einverständniserklärung hinsichtlich der Vorstellung vom eigenen Körper und der Projizierung in eine Zukunft hineinwirkt.

Der Artikel von *Kim Stroumza* stützt sich auf die im Rahmen von Äusserungstheorien entwickelte integrierte Pragmatik, um zu untersuchen, wie Sprache in einer informellen Interaktion zwischen einer Sozialpädagogin und einer Erwachsenen mit psychischer Behinderung benutzt wird. Auf eine indirekte, implizite und diffuse Art lässt Sprache die Sozialpädagogin und die Heimbewohnerin auf unterschiedliche Weise «existieren». Die Autorin beschreibt, wie eine soziale Beziehung zwischen beiden Personen aufgebaut wird, indem die eine die andere akzeptiert, ablehnt oder auch neu definiert, bis beide Seiten schliesslich zu einer Form der Begegnung finden, die Schritt für Schritt weiterverfolgt wird. Professionalität erweist sich dabei als Achtsamkeit gegenüber sprachlicher Macht sowie gegenüber ihrer Wirkung und den Widerständen, die sie im Gebrauch auslösen kann.

Der Artikel von *Roland Becker-Lenz* ist vor dem Hintergrund der objektiven Hermeneutik zu verstehen, das heisst einer Schule, die im Gegensatz zu den französischen Ansätzen in deutschsprachigen Diskursen eine gewisse Bedeutung besitzt. Der Autor zeigt auf, wie sich diese Methode im Rahmen der Fallrekonstruktion und der Diagnose einsetzen lässt, um Sachverhalte der Sozialen Arbeit zu (ver-)objektivieren. Ziel ist es, diese Praktiken keinen vorgefertigten, impliziten oder verborgenen Sichtweisen zu unterwerfen bzw. zu vermeiden, dass diese Sichtweisen implizit und verborgen bleiben. Auch in diesem Artikel bildet ein spezifisches Verständnis von Professionalität den analytischen Kern: Anstatt den Sachverhalt logisch zu subsumieren, stützt sich die objektive Hermeneutik zunächst auf die Mittel der Fallrekonstruktion, bevor sie auf Theorien zurückgreift.

1.4 Literatur

- Ansart, S.; Crognie, Ph. (Hrsg.) (2012). Cause toujours ... De la parole dans le travail social. *Le Sociographe*, 37
- Auchlin, A. (1998). Les dimensions de l'analyse pragmatique du discours dans une approche expérimentelle et systémique de la compétence discursive. In: Verschueren, J. (Hrsg.). *Pragmatics in 1998: Selected papers from the 6th Pragmatics Conference*. Anvers: Ipra, S. 1–22
- Barreyre, J.-Y. (2007). Voix des précaires et langage du social. *Vie sociale*, 3
- Benveniste, E. (1958). De la subjectivité dans le langage. In: Benveniste, E. (1966). *Problèmes de linguistique générale I*. Paris: Gallimard

- Benveniste, E. (1970). L'appareil formel de l'énonciation. In: Benveniste, E. (1974). Problèmes de linguistique générale II. Paris: Gallimard
- Borzeix, A. (2001). Le travail et sa sociologie à l'épreuve du langage. In: Borzeix, A.; Fraenckel, B. (Hrsg.). Langage et Travail. Communication, cognition, action. Paris: CNRS Editions
- Bourdieu, P. (1982). Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques. Paris: Fayard
- Boutet, J. (1993). Activité de langage et activité de travail. Education Permanente, 116
- Butler, J. (2008). Le pouvoir des mots: discours de haine et politique du performatif. Paris: Editions Amsterdam
- Chauvière, M. (2006). Que reste-t-il de la ligne jaune entre l'utilisateur et le client? Politiques et management public, Vol. 24, No. 3
- Culioli, A. (2000 [1991]). Pour une linguistique de l'énonciation. Opérations et représentations. Paris: Ophrys
- Dejours, Ch. (1993). Intelligence pratique et sagesse pratique: deux dimensions méconnues du travail réel. Education Permanente, 116 (3)
- Derrida, J. (1990). Limited Inc. Paris: Galilée
- Dewey, J. (1967). Logique, la théorie de l'enquête. Paris: Presses Universitaires de France
- Dodier, N. (1993). Les appuis conventionnels de l'action. Eléments de pragmatique sociologique. Réseaux CNET 62
- Ducrot, O. (1984). Le dire et le dit. Paris: Editions de Minuit
- Filliettaz, L. (2009). Pratiques langagières et formation professionnelle. Bulletin suisse de linguistique appliquée, 90
- Filliettaz, L.; Bronckart J.-P. (Hrsg.) (2005). L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Louvain-la-Neuve: Peeters
- Friedrich, J. (2014). Le savoir-faire: un savoir ou autre chose? In: Friedrich, J.; Pita Castro, J. C. (Hrsg.). Recherches en formation des adultes: un dialogue entre concepts et réalité. Dijon: Raison et Passions
- Goodwin, C. (1981). Conversational Organisation: Interaction between Speakers and Hearers. New York: Academic Press
- Güllich, E.; Mondada L. (2008). Konversationsanalyse. Eine Einführung am Beispiel des Französischen. Tübingen: Niemeyer
- Gumperz, J. (1982). Discourse Strategies. Cambridge: Cambridge University Press
- Humbert C. (Hrsg.) (2001). Les usagers de l'action sociale. Sujets, clients ou bénéficiaires? Paris: l'Harmattan
- Hymes, D. (1982). Vers la compétence de communication. Paris: Hatier
- Joas, H. (2001). La créativité de l'agir. In: Baudouin, J.-M.; Friedrich, J. (Hrsg.). Théories de l'action et éducation. Brüssel: De Boeck
- Jobert, G. (1999). L'intelligence au travail. In: Carré, P.; Caspar, P. (Hrsg.). Traité des sciences et méthodes en formation. Paris: Nathan
- Jonckheere, Cl. de (2001). Une grammaire de l'action. In: Baudouin, J.-M.; Friedrich, J. (Hrsg.). Théories de l'action et éducation. Brüssel: De Boeck

- Jonckheere, C. de (2010). 83 mots pour penser l'intervention en travail social. Genf: Editions ies
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1990). Les interactions verbales. Paris: Colin
- Labov, W. (1976). Sociolinguistique. Paris: Editions de Minuit
- Labov, W. (1979). Le parler ordinaire. Paris: Editions de Minuit
- Lacoste, M.; Grosjean, M. (1999). Communication et intelligence collective. Le travail à l'hôpital.
Paris: Presses Universitaires de France
- Laugier, S. (1999). Du réel à l'ordinaire: quelle philosophie du langage aujourd'hui ? Paris: Vrïn
- Léglise, I.; Leroy, M. (2008). Insultes et joutes verbales chez les «jeunes»: le regard des médiateurs.
In: Tauzin, A. (Hrsg.). Insultes, injures et vannes en France et au Maghreb. Paris: Karthala
- Léglise, I. (Hrsg.) (2004). Pratiques, langues et discours dans le travail social: écrits formatés,
oral débridé. Paris: l'Harmattan
- Mondada, L. (Hrsg.) (2006). Interactions en situation de travail. Revue Française de Linguistique
Appliquée, XI (2)
- Mezzena, S. (2014). Connaissance et professionnalité dans la pratique comme territoire à équilibrer.
Enquêtes et perspective dans l'activité des éducateurs. [Thèse de doctorat de Psychologie et
des Sciences de l'Education]. Genf: Université de Genève
- Mezzena, S. et al. (2013). De la réflexivité du sujet aux enquêtes pratiques. @ctivités, 10 (2)
- Ogien, A.; Quéré, L. (2005). Le vocabulaire de la sociologie de l'action. Paris: Ellipses
- Ombredane, A.; Faverge, J.-M. (1955). L'analyse du travail. Paris: PUF
- Quéré, L. (1997). La situation toujours négligée? Réseaux, 15 (85)
- Quéré, L. (2006). L'environnement comme partenaire. In: Barbier, J.-M.; Durand, M. (Hrsg.). Sujets,
activités, environnements. Approches transverses. Paris: Presses Universitaires de France
- Roulet E. et al. (1985). L'articulation du discours en français contemporain. Bern: Peter Lang
- Rouzel, J. (1995). La parole éducative. Paris: Dunod
- Ryle, G. (1978 [1949]). La notion d'esprit. Pour une critique des concepts mentaux. Paris: Payot
- Sacks, H. (1995). Lectures on Conversation (1964–1972) [hg. von G. Jefferson]. Oxford / Cambridge
Massachusetts: Wiley-Blackwell
- Schön, D. (1994 [1983]). Le praticien réflexif. A la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel.
Québec: Editions Logiques
- Schwartz, Y. (1989). «C'est compliqué». Activité symbolique et activité industrielle. Langages, 93
- Suchman, L. A. (1991). Plans and Situated Actions: The Problem of Human Machine Communication.
Cambridge / New York: Cambridge University Press
- Taylor, Ch. (1978). Le langage et la nature humaine. In: Taylor, Ch. (1997). La liberté des modernes.
Paris: Presses Universitaires de France
- Theureau, J. (2004). L'hypothèse de la cognition située et la tradition d'analyse du travail de
l'ergonomie de langue française. @ctivités, 1 (2)
- Verdier, Y. (1979). Façons de dire, façons de faire. La laveuse, la couturière, la cuisinière. Paris:
Gallimard
- Wittgenstein, L. (1999). Tractatus logico-philosophicus; suivi de Investigations philosophiques.
Paris: Gallimard