

Theorie und Praxis angewandter Konversationsanalyse - erläutert am Beispiel von Hilfeplangesprächen

Heinz Messmer

Vortrag anlässlich der 6. Jahrestagung JUNKTIM e.V.
(Berlin, 13.-15. März 2026)

Gliederung

1. Einführende Bemerkungen zur Theorie und Programmatik der CA
2. Das Hilfeplangespräch Janet
3. Schluss – Was leistet die CA?

Einführende Bemerkungen zur Theorie und Programmatik der CA

Die Aufhebung ontologischer Gewissheiten

Harvey Sacks:

«Doing Being Ordinary»

‘Gewöhnlichkeit’ als eine «permanent occupation»

Harold Garfinkel:

uns beschäftigt, wie die Gesellschaft zusammengefügt wird; das Wie-es-gemacht-wird; das Wie-es-zu-machen-ist; die sozialen Strukturen der Alltagshandlungen. Ich möchte sagen, wir machen Untersuchungen darüber, wie die Menschen als Teilnehmer alltäglicher Arrangements die Merkmale dieser Arrangements verwenden, um für die Mitglieder die erkennbar organisierten Eigenschaften dieser Arrangements geschehen zu lassen.

Kommunikation als Voraussetzung sozialer Wirklichkeitsproduktion

- Das unaufhörliche Rattern der Konversationsmaschine (Berger/Luckmann 1966)
- Kommunikation (verbal oder nonverbal) als Nadelöhr gesellschaftlicher Wirklichkeitskonstruktion
- ‚natürlich gesprochen Sprache‘ als empirisches Datum
- Kommunikation als Fenster gesellschaftlicher Wirklichkeitsproduktion
- CA als Methode der Beobachtung von Kommunikation

Das epistemologische Programm der CA

- Was-Fragen werden in Wie-Fragen überführt
- CA beobachtet die (kommunikative) Herstellung sozialer Wirklichkeiten im Moment ihres Werdens
- ‚Vollzugswirklichkeiten‘ (Bergmann)
- Die CA fragt nach den sozial organisierten Eigenschaften der Kommunikation, mit denen partikulare Vollzugswirklichkeiten systematisch hergestellt, geordnet, reproduziert und gültig gemacht werden
- Why that now?

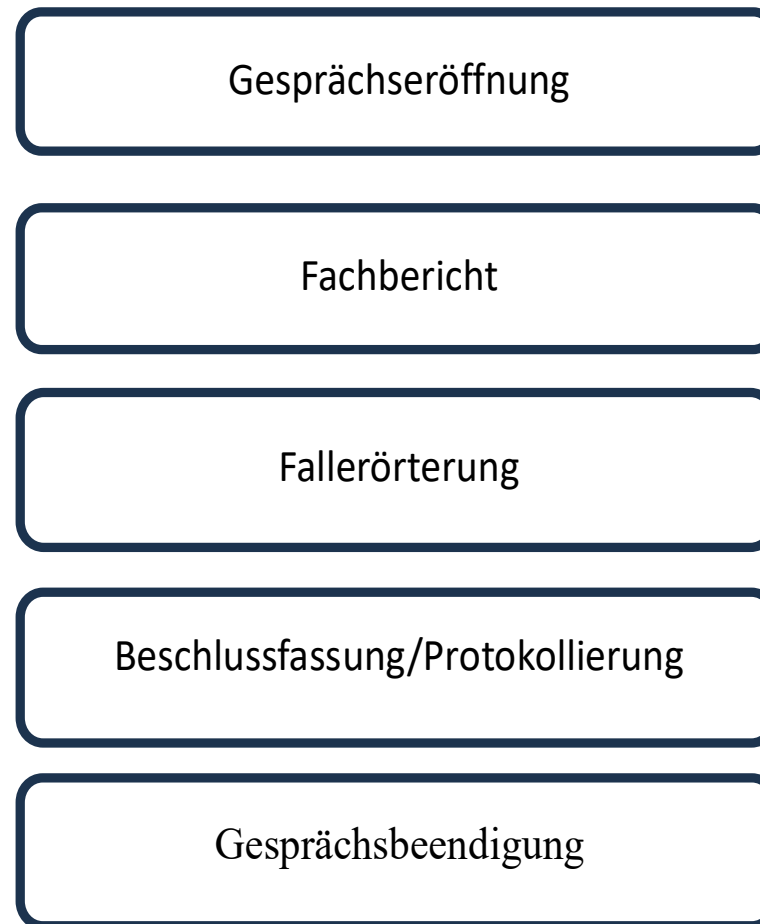
Denkanstöße (1)

- Was ist mit dem Begriff eines ‚therapeutischen Arrangements‘ impliziert?
- Wie wird es hergestellt? Wie prozessiert?
- Was sind die ‚sozial organisierten Eigenschaften‘ eines therapeutischen Arrangements?
- Was ist daran gewöhnlich? Was nicht?
- Welche Formen der Kommunikationen sind für die Herstellung eines therapeutischen Arrangements typisch/maßgeblich?

Praxis – Das Hilfeplangespräch

- Das Hilfeplangespräch (HPG) als Schlüsselinstrument der Hilfen zur Erziehung (§ 36 SGB VIII)
- DFG-Projekt: Reflexive Hilfeplanung in der Kinder- und Jugendhilfe als kommunikativer Aushandlungs- und Entscheidungsprozess (Universität Bielefeld 2004-2008)
- Gesprächsphasen

Abb. 1: Gesprächsphasen im HPG



Das HPG ‚Janet‘

Präbeginn (1)

HPG Janet 32-42

01 KJ: BOAH heute näh-
02 ich bi äh wir haben Schule aus,
03 .hh ich will gerade meine Sachen wegräumen,
04 und da war son DING-
05 und ich VOLL mit meinem Kopf und ich hatte VOLL hier-
06 <<leiser werdend> also voll die Wunde hab isch da.>
07 MU: [a:rmes-
08 JA: [dicke BEUle haste da ne?
09 KJ: <<lachend> n:jaha.>
10 MU: a:rmes Kind.
11 ?W: joa:..
12 JA: [is was mit den Haaren anders?=oder

Hypothesen zu Präbeginn (1)

- Personen machen ihre Identitäten an ihren Äußerungen sichtbar
(KJ: *ich bi äh wir haben Schule aus*; MU: *a:rmes Kind*; SA: *dicke BEUle haste da ne*)
- Professionelle sind zurückhaltend mit der Äußerung von Gefühlen
- Auch scheinbare Nebensächlichkeiten (Haare) sind potenziell beobachtungs- und fallrelevant
- (*inference rich*)

Präbeginn (2)

HPG Janet 161-183

01 SV: <<leise, verschliffen> (hat=DIE=denn=aufm=Rücken);>
02 MU: <<leise> auf dem Rücken?
03 SV: ja.
04 MU: habe ich jetzt nicht gesehen.
05 (1.5)
06 SV: <<murmelt> is mir gar nicht [aufgefallen.>
07 MU: [haben Sie ihr da was drauf geklebt?=
08 MU: =((lacht leicht auf))
09 (1.0)
10 SV: wie geklebt sah dat NICH aus.
11 MU: .hhh=hh
12 HL: was war da auf dem Rücken?
13 (---)
14 MU: n Tatoo oder was war da?
15 SV: sah aus wie ein Tatoo ja:.
16 MU: ach hat sie bestimmt ja:.
17 [(man kann sich)()-
18 HL: [ach so Sie meinen auf der Haut;
19 MU: aber (.) s f
20 SV: auf der Haut [ja ().
21 MU: [GIBTS ja auch so-
22 HL: die hat sie aus der Bravo,=
23 =waren da so:,

Hypothesen zu Präbeginn (2)

- Werden Personen zu Fällen, dann verschieben sich deren lebensweltliche Wissensterritorien hin zu der bearbeitenden Institution
- Wer über welches Wissen verfügt, ist maßgeblich für die Definition von Fällen

Denkanstöße (2)

- Wie machen Sie Ihre professionelle Identität in der Interaktion mit Ihrer Klientel kenntlich?
- Welche Rolle spielen *Ihre* Gefühle/Emotionen in der alltäglichen Fallarbeit? Wie gehen Sie damit um?
- Welche Bedeutung haben die sichtbaren Eigenschaften (resp. das nonverbale Verhalten) der Klientel in Ihrer alltäglichen Praxis?
- Wie verhalten sich Ihre Wissensterritorien zu denen Ihrer Klientel? Wie machen Sie davon Gebrauch?

Gesprächseröffnung und Bericht

Gesprächseröffnung und Bericht

HPG Janet 248-299

01 HL: ja gut.
02 dann äh könn wer ja fangen wir jetzt einfach an.=ne?
03 .hh äh ich geh vielleicht (mal hier) (-) kurz diesen-
04 ist ja nicht lang der Bericht;
05 sondern die [me wesentlichen Punkte die Gruppe jetzt
06 JA?: [hm=hm,
07 HL: beschreibt,
08 HL: dass sie seit zwölften vierten hier ist ist kla:r,
09 wir wissen auch von wo sie gekommen ist.
10 das ist [uns ja bekannt.
11 JA?: [hm=hm-
12 (1.5)
13 HL: dass sie guten: Kontakt gefunden hat in der Gruppe,
14 dass sie allerdings zu Beginn so: etwas distANCElos war,
15 auch so n bisschen geLÄStert hat,=
16 =machen ja andere auch-
17 Ausdrucksweise so n bisschen noja.
18 so (-) nicht so ganz: wie man sich das vorstellt, (1.0)

Gesprächseröffnung und Bericht

19 dann äh: am FÜNFzehnten vierten,
20 also praktisch drei Tage nachdem sie hier war,
21 kam sie mit anderen Mädchen äh alkoholisiert aus dem Ausgang zurück?
22 war dann wahrscheinlich so die (--) die EINstandsPARTY, (1.5)
23 .hhh auch die Dinge mh:=
24 =weshalb sie in der ANderen Einrichtung aufgefallen ist,
25 also äh SCHNELL (.) Kontakte zu Jungs aufzunehmen, (--)
26 war hier zunächst AUCH?
27 und dann hast du ähm auch mal ne Beziehung zu einem Jungen gehabt,
28 die dann schnell zu Ende war,
29 und da warst du sehr traurig drüber,
30 und und hast dann (--) WEICHspüler getrunken,
31 KJ: ((lacht auf)) <<nachdrücklich> 'hm 'hm:.>
32 HL: naja.
33 KJ: s(t)immt gar nicht.
34 HL: sondern,
35 was HASTe dann getrunken?
36 KJ: <<empört> GAR ni:x.>
37 (1.0)

Gesprächseröffnung und Bericht

38 HL: nee?
39 KJ: ich hab GAR nix getrunken;
40 HL: ja werden wir Frau Christen gleich mal fragen;=
41 =ich WEISS es nicht.
42 KJ: die Frau Christen war gar nicht daBEI.
43 HL: ja das müssen ja die Erzieher TROTZdem wis(sen),
44 ode:r (.) jedenfalls warst du aber doch ziemlich: äh: erLEDigt oder?
45 (---)
46 HL: hast (du) jetzt schon vergessen den Mann wahrscheinlich.
47 KJ: <<lacht> ja.>
48 HL: <<lachend> kannst dich gar nicht mehr erinnern->
49 .hh wie traurig du da drüber warst.
50 (1.0)
51 HL: .hh gut=aber äh=immerhin hat sie sich dann beRUHigt, (1.5)
52 dann ha ist hier noch beschrieben-
[fährt fort]

Eigenschaften von Gesprächseröffnung und Bericht

■ Gesprächseröffnung als organisierte Aktivität

01 HL: ja gut.
02 dann äh könn wer ja fangen wir jetzt einfach an.=ne?
03 .hh äh ich geh vielleicht (mal hier) (-) kurz diesen-
04 ist ja nicht lang der Bericht;
05 sondern die [me wesentlichen Punkte die Gruppe jetzt
06 JA?: [hm=hm,
07 HL: beschreibt,

Eigenschaften von Gesprächseröffnung und Bericht

- Gesprächseröffnung als organisierte Aktivität
- Die Stellung von Berichten in der Ablaufstruktur des HPG
- Bericht als monologische Aktivität
- Bericht als Fundament der Fallkonstitution
 - Deklarative
 - Klientele Verdinglichung
 - Relevantsetzungen
 - Adressierung
 - Coda

Deklarative (Feststellungen und Behauptungen)

01 HL: ja gut.
02 dann äh könn wer ja fangen wir jetzt einfach an.=ne?
03 .hh äh ich geh vielleicht (mal hier) (-) kurz diesen-
04 ist ja nicht lang der Bericht;
05 sondern die [me wesentlichen Punkte die Gruppe jetzt
06 JA?: [hm=hm,
07 HL: beschreibt,
08 HL: dass sie seit zwölften vierten hier ist ist kla:r,
09 wir wissen auch von wo sie gekommen ist.
10 das ist [uns ja bekannt.
11 JA?: [hm=hm-
12 (1.5)
13 HL: dass sie guten: Kontakt gefunden hat in der Gruppe,
14 dass sie allerdings zu Beginn so: etwas distANCElos war,
15 auch so n bisschen geLÄStert hat,=
16 =machen ja andere auch-
17 Ausdrucksweise so n bisschen noja.
18 so (-) nicht so ganz: wie man sich das vorstellt, (1.0)

Verdinglichung der Klientel (Reden über)

01 HL: ja gut.
02 dann äh könn wer ja fangen wir jetzt einfach an.=ne?
03 .hh äh ich geh vielleicht (mal hier) (-) kurz diesen-
04 ist ja nicht lang der Bericht;
05 sondern die [me wesentlichen Punkte die Gruppe jetzt
06 JA?: [hm=hm,
07 HL: beschreibt,
08 HL: dass sie seit zwölften vierten hier ist ist kla:r,
09 wir wissen auch von wo sie gekommen ist.
10 das ist [uns ja bekannt.
11 JA?: [hm=hm-
12 (1.5)
13 HL: dass sie guten: Kontakt gefunden hat in der Gruppe,
14 dass sie allerdings zu Beginn so: etwas distANCElos war,
15 auch so n bisschen geLÄStert hat,=
16 =machen ja andere auch-
17 Ausdrucksweise so n bisschen noja.
18 so (-) nicht so ganz: wie man sich das vorstellt, (1.0)

Institutionelle Identität als Plural

01 HL: ja gut.
02 dann äh könn wer ja fangen wir jetzt einfach an.=ne?
03 .hh äh ich geh vielleicht (mal hier) (-) kurz diesen-
04 ist ja nicht lang der Bericht;
05 sondern die [me wesentlichen Punkte die Gruppe jetzt
06 JA?: [hm=hm,
07 HL: beschreibt,
08 HL: dass sie seit zwölften vierten hier ist ist kla:r,
09 wir wissen auch von wo sie gekommen ist.
10 das ist [uns ja bekannt.
11 JA?: [hm=hm-
12 (1.5)
13 HL: dass sie guten: Kontakt gefunden hat in der Gruppe,
14 dass sie allerdings zu Beginn so: etwas distANCElos war,
15 auch so n bisschen geLÄStert hat,=
16 =machen ja andere auch-
17 Ausdrucksweise so n bisschen noja.
18 so (-) nicht so ganz: wie man sich das vorstellt, (1.0)

Relevantsetzung (Ist/Soll-Differenzen)

13 HL: dass sie guten: Kontakt gefunden hat in der Gruppe,
14 dass sie allerdings zu Beginn so: etwas **distANCElos** war,
15 auch so n bisschen **geLÄStert** hat,=
16 =machen ja andere auch-
17 **Ausdrucksweise** so n bisschen noja.
18 so (-) nicht so ganz: wie man sich das vorstellt, (1.0)
19 dann äh: am FÜNFzehnten vierten,
20 also praktisch drei Tage nachdem sie hier war,
21 kam sie mit anderen Mädchen äh **alkoholisiert aus dem Ausgang** zurück?
22 war dann wahrscheinlich so die (--) die EINstandsPARTY, (1.5)
23 .hhh auch die Dinge mh:=
24 =weshalb sie in der ANderen Einrichtung aufgefallen ist,
25 also äh **SCHNELL (.) Kontakte zu Jungs** aufzunehmen, (--)
26 war hier zunächst AUCH?
27 und dann hast du ähm auch mal ne Beziehung zu einem Jungen gehabt,
28 die dann schnell zu Ende war,
29 und da warst du sehr traurig drüber,
30 und und hast dann (--) **WEICHspüler getrunken**,

Adressierung (Reden mit/Reden über)

26 war hier zunächst AUCH?
27 und dann hast **du** ähm auch mal ne Beziehung zu einem Jungen gehabt,
28 die dann schnell zu Ende war,
29 und da warst **du** sehr traurig drüber,
30 und und **hast dann** (--) WEICHspüler getrunken,
31 KJ: ((lacht auf)) <<nachdrücklich> 'hm 'hm:.>
32 HL: naja.
33 KJ: s(t)immt gar nicht.
34 HL: sondern,
35 was HASTe dann getrunken?
36 KJ: <<empört> GAR ni:x.>
37 (1.0)

Disclaimer (Diminuerungen)

13 HL: dass sie guten: Kontakt gefunden hat in der Gruppe,
14 dass sie allerdings zu Beginn so: etwas distANCElos war,
15 auch so n bisschen geLÄStert hat,=
16 =machen ja andere auch-
17 Ausdrucksweise so n bisschen noja.
18 so (-) nicht so ganz: wie man sich das vorstellt, (1.0)
19 dann äh: am FÜNFzehnten vierten,
20 also praktisch drei Tage nachdem sie hier war,
21 kam sie mit anderen Mädchen äh alkoholisiert aus dem Ausgang zurück?
22 war dann wahrscheinlich so die (--) die EINstandsPARTY, (1.5)
23 .hhh auch die Dinge mh:=
24 =weshalb sie in der ANderen Einrichtung aufgefallen ist,
25 also äh SCHNELL (.) Kontakte zu Jungs aufzunehmen, (--)
26 war hier zunächst AUCH?
27 und dann hast du ähm auch mal ne Beziehung zu einem Jungen gehabt,
28 die dann schnell zu Ende war,
29 und da warst du sehr traurig drüber,
30 und und hast dann (--) WEICHspüler getrunken,

Coda

HPG Janet 377-391

01 HL: JA.
02 ansonsten: (.) wenn ICH Janet sehe,
03 kommt sie meistens seh ich se oft wenn sie von der Schule
04 kommt-
05 ist immer gut drauf,
06 ist temperamentv(oll)-
07 ist dyNAMisch.
08 also ist keine kein Tränentier ist (auch) temperamentvoll,
09 [akTIV finde ich,=
10 SV: [(ja:)
11 HL: =und äh also aus (---) meiner Sicht- (1.0)
12 hat sie sich hier gut eingelebt-
13 JA?:hm=hm,
14 HL: und äh verhält sich: (-) sozial angemessen-
15 und (.) ist n fröhliches nettes Mädchen,=
16 =also (.) von da gibts nichts zu klagen.
17 (1.5)

Was leistet der Bericht?

- thematisiert chronologisch geordnet und komprimiert wesentliche Ereignisse und Feststellungen zu Janets Eingewöhnungszeit in der Einrichtung
- die Auswahl der thematisierten Ereignisse ist kategorial und fallrelevant
- Aufzählungen (Listings) verknüpfen einen partikularen Sachverhalt zu einem konklusionsfähigen Muster
- die so thematisierten Ereignisse legen den Grundstock für die Entscheidung (über Janets weiteren Verbleib in der Einrichtung)

Leitorientierungen institutioneller Fallkonstitution

- Soziale Negativkategorisierung (Ist/Soll-Differenz)
- Gesichtswahrung (Diminuierungen)
- Positivkategorisierung (Coda)

Passung

- Fälle in der Sozialen Arbeit werden nach Maßgabe ihrer Bearbeitbarkeit produziert (Passung)
- Passung steht für ein Muster der Verknüpfung von klienteler Identität, Hilfebedarf und Hilfeentscheidung
- Janets Falleigenschaften: selbstdestruktiv, außerhäusig, schutzbedürftig
- Heimunterbringung: Schutz
- Fallentscheidungen sind im Bericht bereits angelegt

Denkanstöße (3)

- Wie konstruieren Sie klientele Identitäten im Zuge Ihrer therapeutischen Praxis?
- Welche Ist/Soll-Differenzen sind fallrelevant?
- Wie *adressieren* Sie Ihre Klientel in der Interaktion?
- Welche Rolle spielt ‚Gesichtswahrung‘ in der Interaktion/therapeutischen Praxis?
- Wie verdichten Sie Ihre Einschätzungen/Erfahrungen zu Konklusionen?
- Wie machen Sie Ihre Fälle ‚bearbeitbar‘?

Schluss

- Soziale Arbeit ist eine gesellschaftlich wirkmächtige Definitionsagentur
- Soziale Arbeit generiert Fälle nach Maßgabe ihrer Bearbeitbarkeit
 - Zuschreibung, Kategorisierung und Einordnung von Ist/Soll-Differenzen
 - Feststellung von Veränderungen/Entwicklungen und ihrer Bewertung
 - Einordnung von Fällen nach Maßgabe ihrer Compliance
 - good clients (kooperationswillig/veränderungsbereit)
 - bad clients (resistent/nicht veränderungsbereit)
- Soziale Arbeit als Teil von *People Processing Organizations*

People Processing Organizations

- Yehesekel Hasenfeld (1972)
- PPO: Spezialisierte gesellschaftliche Institutionen mit Ziel individueller Zustands- oder Verhaltensänderung (Human Service Organizations)
- Rohmaterial: Personen
- Kerngeschäft: - Transformation von Personen in *bearbeitbare* Fälle
- Transformation sozialer Kontingenz in soziale Routinen
- Kernproblem: Herstellung von Mitwirkungs- und Veränderungsbereitschaften der betroffenen Klientel (Commitment)

Die soziale Produktion klientelen Commitments

- Epistemische Autorität
 - Fallwissen
 - Problemwissen
 - Verfahrenswissen
- Institutionell geborgte Autorität
 - Moderationsrechte (Strukturierung, Themensetzung, Rederechte etc.)
 - Fragerechte
 - Entscheidungsrechte
- Professionelle Autorität
 - Relevantsetzungen
 - Deutungsrechte / Umkontextierungen
 - Die professionelle Monade

Was leistet CA?

- Sie macht professionelle Vollzugswirklichkeiten beobachtbar
- Sie macht die sozial organisierten Eigenschaften professioneller Arrangements sichtbar, greifbar und untersuchbar
- Sie ermöglicht die detaillierte Untersuchung der (interaktiven) Umsetzung professioneller Arrangements
- Sie ermöglicht weitreichende (und oft kontraintuitive ebenso wie kontrainduktive) Schlussfolgerungen über Funktion und Folgen professionellen Handelns

Vielen Dank!

heinz.messmer@fhnw.ch