

Erkenntnisbildung und Erkenntnisprobleme in professionellen Fallbesprechungen am Beispiel der Sozialarbeit

Riemann, Gerhard

Veröffentlichungsversion / Published Version

Zeitschriftenartikel / journal article

Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:

Verlag Barbara Budrich

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Riemann, G. (2003). Erkenntnisbildung und Erkenntnisprobleme in professionellen Fallbesprechungen am Beispiel der Sozialarbeit. *Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung*, 4(2), 241-260. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-279490>

Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer CC BY-SA Lizenz (Namensnennung-Weitergabe unter gleichen Bedingungen) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.de>

Terms of use:

This document is made available under a CC BY-SA Licence (Attribution-ShareAlike). For more information see: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>

Gerhard Riemann

Erkenntnisbildung und Erkenntnisprobleme in professionellen Fallbesprechungen am Beispiel der Sozialarbeit

Zusammenfassung

Das Thema, wie sich Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter in ihren regelmäßigen Fallbesprechungen über ihre „Fälle“ und die in diesem Zusammenhang zu bewältigenden Aufgaben verständigen und dabei in Schwierigkeiten der diskursiven Erkenntnisbildung geraten können, die für die Arbeit mit ihren Klientinnen und Klienten folgenreich sind, ist in professionsanalytischen Studien vernachlässigt worden. Die empirische Studie zu Arbeitsabläufen in der sozialpädagogischen Familienberatung, auf der der folgende Artikel basiert, beschäftigt sich u.a. mit dieser Fragestellung. Nach der Darstellung des Forschungsinteresses und des Untersuchungskontextes werden zuerst – auf der Grundlage von Interaktionsanalysen von Fallbesprechungen – einige wiederkehrende Merkmale von Fallbesprechungen herausgearbeitet, bevor anschließend vier Problemstellungen im Bereich der Erkenntnisbildung diskutiert werden: (a) der Verlust eines fremden Blicks, (b) Entscheidungsdruck vs. offene Erkenntnisbildung, (c) Einschränkungen und Blockaden der spezifischen Erkenntnisleistungen unterschiedlicher Kommunikationsschemata und (d) die Blockierung von Erkenntnisprozessen infolge einer mit der Statuszugehörigkeit verbundenen kognitiven Arbeitsteilung. Abschließend werden einige Implikationen der in dieser Studie gewonnenen Einsichten für die professionelle Praxis und für Lehr- und Lernarrangements in der Ausbildung angehender Professioneller angedeutet.

Abstract

The topic of the specific features and epistemic problems of social workers' regular case discourse has been neglected in studies on professional work – a topic which is important since such problems can be consequential for the work with clients if practitioners arrive at misleading assessments. This issue is one of the research problems of the empirical study (on the work of social workers in a family counselling centre) on which this article is based. After a few remarks on the research interest and research context some of the recurring features of case discussions are identified, before four problems or “traps” are discussed which professionals encounter when trying to make sense of their “cases”: (a) the problem of going native, (b) the pressure to make quick decisions vs. the need to arrive at a deeper and open understanding, (c) restrictions and mutual blockades of different schemes of communication and their specific work in generating new insights, and (d) the prevention of new insights because of a cognitive division of labour which is associated with professional status. At the end some implications of these findings for professional practice and arrangements of teaching and learning in professional schools are mentioned.

1. Forschungsinteresse und Untersuchungskontext

Vor mir liegen sehr persönlich gehaltene Feldnotizen einer Bamberger Studentin der Sozialpädagogik, die ihre Erlebnisse während der ersten Tage ihres Berufspraktikums im Allgemeinen Sozialdienst eines großstädtischen Jugendamtes zu Papier gebracht hat. Immer wieder kommt sie darauf zu sprechen, was im „Team“ passiert. Wenn sie diesen Begriff verwendet, dient er nicht nur oder in erster Linie als Bezeichnung eines spezifischen Kollegenkreises, er bezieht sich zugleich auf ein bestimmtes Sprechereignis, für das ein fester Platz im Wochenablauf reserviert ist. Man ist nicht nur ein Team, sondern „hat Team“, d.h. man kommt zusammen, um untereinander über seine Arbeit und seine „Fälle“ zu sprechen. Die Studentin wird jetzt zum Mitglied des Teams auf Zeit, aber sie hat zugleich das Gefühl, dass ihr noch vieles von dieser „Team“-Realität fremd ist oder verschlossen bleibt: Viele Anspielungen versteht sie nicht, weil sie nur vor dem Hintergrund einer gemeinsam geteilten Geschichte verständlich sind. Sie spürt, dass sich die Teilnehmer in einer Arena bewegen, in der Statusunterschiede ausgehandelt werden. Sie findet es befremdlich, wie über Klientinnen häufig gesprochen wird: *„Irgendwie kommt mir das immer ein wenig vor wie Lästern. Nein, das ist es nicht. Eher so ein Tratschen, und irgendwas gefällt mir an der Sache nicht.“* Und vor allem wundert sie sich immer wieder darüber, wie sich die Realität einer Professionellen-Klienten-Beziehung im nachträglichen Reden darüber im Kreis der Kollegen in etwas anderes transformiert. Die Studentin hat von ihr beobachtete Szenen z. T. ganz anders verstanden und hält ganz andere Elemente für wesentlich als die Falleinbringerin, die ihren Kolleginnen Bericht erstattet. Sie ist irritiert, weil sie das Gefühl hat, *„dass dabei so viel verloren geht, so viel, dass es mich schon fast ärgert.“*

Die Praktikantin wundert sich über Dinge, die den „alteingesessenen“ Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nicht mehr auffallen. Sie ist irritiert, weil sie noch keinen festen Platz im Kreis der neuen Kollegen gefunden hat und weil im Diskurs der Professionellen etwas passiert, was sie stört, aber ihr Fremdsein ist auch eine Ressource. Sie wird damit – zumindest in dieser Anfangszeit ihres Praktikums, in der sie noch Feldnotizen anlegt – gewissermaßen zur Forscherin, auch wenn sie noch keinen distanzierten ethnographischen Blick auf ihre Umgebung entwickelt hat und ihr Gefühle des moralischen Befremdens immer wieder zu schaffen machen.

Ähnlich wie die Studentin versuche ich, mich im Folgenden mit einem fremdem Blick dem zu nähern, was in sozialpädagogischen Fallbesprechungen geschieht – und zwar deshalb, weil hier etwas von der alltäglichen diskursiven Analysearbeit der Professionellen sichtbar wird: eine Analysearbeit, die man braucht, um das, was in der Praxis anfällt, bewältigen und überstehen zu können, und die mit weitreichenden Folgen für den weiteren Umgang mit Klienten verbunden sein kann. Es geht also um Sprechereignisse, die in der Arbeit der Betroffenen eine besondere Bedeutung haben. Was hier eigentlich geschieht, wie Sozialarbeiter und andere Professionelle dabei vorgehen, wenn sie über ihre „Fälle“ und ihre Fallarbeit sprechen, und in welche Fallen sie dabei geraten können – solche Fragen sind in der professionssoziologischen Literatur bisher

vernachlässigt worden, auch wenn in den letzten Jahren einige Studien zur professionellen Fallkommunikation unter besonderer Berücksichtigung der Kategorisierungsarbeit und der Absteckung von „claims“ der Vertreter der beteiligten Professionen erschienen sind¹.

Auch wenn ich mich im Folgenden auf ein spezifisches Praxisfeld – die sozialpädagogische Familienberatung – konzentriere, gehe ich davon aus, dass sich in der Auseinandersetzung mit den Interaktionsprozessen in diesen Fallbesprechungen Einsichten in die Besonderheiten der Erkenntnisbildung und der häufig auftauchenden Erkenntnisblockaden des sozialarbeiterischen bzw. sozialpädagogischen Falldiskurses generell gewinnen lassen.² Gegenwärtig bin ich damit beschäftigt, Fallbesprechungen in anderen – und mir bisher nicht vertrauten – sozialarbeiterischen Praxisfeldern aufzuzeichnen und zu analysieren. Dem liegt die Annahme zugrunde, dass die vergleichende Untersuchung solcher Materialien – u.a. auch die Konzentration auf das, was (alltagssprachlich formuliert) „schief läuft“: was also unnötige und überwindbare Erkenntnisbarrieren darstellt – für die Beförderung eines professionellen und selbstreflexiven Fehlerdiskurses in der Sozialen Arbeit hilfreich sein kann.³ Es wird im Folgenden noch deutlich werden, wie ich zu der Einschätzung, dass in einem konkreten Fall etwas „schief läuft“ – d.h., dass die gemeinsame professionelle Erkenntnisarbeit behindert wird –, gelange, ohne dass ich dabei auf ein externes normatives Ideal – Vorstellungen dazu, was eine komplexe professionelle Falldeutung auszeichnen sollte – zurückgreifen würde.

Ein solches Interesse verbindet sich keinesfalls mit der Unterstellung, dass sozialarbeiterischen Fallbesprechungen im Vergleich mit dem Falldiskurs in anderen Professionen in irgendeiner Weise etwas Defizitäres anhaften würde.⁴ Eine solche Mutmaßung würde einer in der sozialwissenschaftlichen Professionsforschung seit langem verbreiteten „aristokratischen“ Denkströmung⁵ entsprechen, in der man sich stillschweigend die gesellschaftliche Wertschätzung sogenannter „echter“ und „alter“ Professionen und die Abwertung von „neueren“, um ihre Anerkennung kämpfenden Berufsgruppen zu eigen macht und die Sozialarbeit entsprechend verortet: eben als „Semiprofession“ (Etzioni 1969), „als-ob“- und „möchte-gerne“-Profession“ (Gross 1985) usw.. (Dieses Denken hat Spuren im kollektiven Selbstverständnis der Sozialarbeit – in ihrer Selbstbestimmung und in Tendenzen zur Selbststigmatisierung – hinterlassen.) Ich gehe im Gegenteil davon aus, dass sich in der Analyse sozialarbeiterischer Fallbesprechungen auch Einsichten in die Erkenntnisdynamik und die Erkenntnisbarrieren von Fallbesprechungen in ganz unterschiedlichen Professionen gewinnen lassen – u.a. Professionen, die ihre Praxis und ihre alltägliche „interne“ Verständigung über ihre Praxis gewöhnlich besser vor den Blicken eines sozialwissenschaftlichen Beobachters abschirmen können.

Bevor ich näher auf meine Beobachtungen eingehe, ein paar Anmerkungen zu dem inzwischen abgeschlossenen ethnographischen Forschungsprojekt, in dessen Verlauf ich auf dieses Thema gestoßen bin. Die Untersuchung (Riemann 2000) steht in der – dezidiert „nicht-aristokratischen“ – Tradition der von Everett Hughes und Anselm Strauss geprägten interaktionistischen Professions- und Arbeitsanalysen. In dieser Studie zur Arbeit einer großstädtischen Familienberatungsstelle, die zu einem kirchlichen Wohlfahrtsverband gehört und pri-

mär auf ein Unterschichtklientel ausgerichtet ist, hatte ich mich damit beschäftigt,

1. wie sich die Beziehungsgeschichte zwischen Professionellen und Klienten langfristig entwickelt – wie sie „gemeinsam älter werden“ (ein in der professionssoziologischen Forschung vernachlässigtes Thema), welche Arbeiten anfallen und welche Kernprobleme professionellen Handelns dabei zu bewältigen sind;
2. welche Auswirkungen diese Fallarbeit auf die Lebensgeschichte und die Identitätsentwicklung von Klienten hat und
3. wie sich das Team der Beratungsstelle über seine „Fälle“ und die Fallarbeit verständigt und welche Schwierigkeiten dabei auftreten.

Um diesen Fragen nachzugehen, habe ich ganz unterschiedliche Datenmaterialien erhoben und aufeinander bezogen (in der interpretativen Soziologie spricht man in diesem Zusammenhang im Anschluß an Aaron Cicourel von „Triangulation“): Ich habe u.a. 25 interaktionsgeschichtlich-narrative Interviews mit den Professionellen über ihre mit Klienten geteilte Geschichte durchgeführt – sie also (vereinfacht gesprochen) diese Geschichten, die sich oft über mehrere Jahre erstreckten, erzählen lassen, ohne sie zu unterbrechen – ; ich habe vierzehn autobiographisch-narrative Interviews mit Klientinnen berücksichtigt; eine Reihe von Beratungssitzungen auf Tonband aufgezeichnet und schließlich eine große Zahl von Fallbesprechungen aufgenommen, von denen fünfzehn transkribiert wurden. Von einem großen Teil des von mir erhobenen Datenmaterials wurden Feintranskriptionen erstellt, die anschließend in genauen sequentiellen, formalinhalten Analysen und in vergleichender Betrachtung ausgewertet wurden.

Es sind die Aufzeichnungen von Fallbesprechungen, auf die ich mich in meinen folgenden Bemerkungen beziehe. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gebrauchten Begriffe wie „Team-Haben“ (für eine ganze Fallbesprechung) oder „Etwas-ins-Team-Bringen“, wenn es um die Phase der Falleinbringung – im Unterschied zu der anschließenden Fallbearbeitung – ging, es handelt sich also in ihren Augen um klar konturierte und sequentiell strukturierte Sprechereignisse, die einen festen Platz im Wochenablauf haben und etwas anderes sind als die spontane Verständigung zwischen Tür und Angel oder beim informellen Zusammensitzen im Dienstzimmer. Das Thema ist natürlich von allgemeinerem Interesse für die Untersuchung professioneller Arbeit überhaupt: Wie Everett Hughes schrieb (1984, S. 289), kann „keine Profession ohne die Lizenz auskommen, in“ – und das meint er jetzt keineswegs moralisierend – „schockierenden Termini hinter dem Rücken ihrer Klienten zu sprechen“ – damit bezieht er sich auf Rechtsanwälte und Ärzte ebenso wie Geistliche, Sozialarbeiter und Angehörige anderer Professionen. Ein wichtiger Teil dieser Verständigung untereinander vollzieht sich im Rahmen von Sprechereignissen, die aus den Alltagsroutinen herausgelöst sind und für die sich Begriffe wie „Fallbesprechungen“ und ähnliche Termini eingebürgert haben. Instruktive Beispiele finden sich in qualitativen medizinsoziologischen Studien – vor allem in Darstellungszusammenhängen, in denen der Umgang des medizinischen Personals mit dramatischen Krisen (Strauss et al. 1964, S. 316-348) oder das Aufeinanderprallen professionspezifischer Sichtweisen angesichts unausweichlicher ethischer Dilemmata (An-

spach 1993, S. 69-78) thematisch wird. Aber dabei stehen nicht die Prozesse der diskursiven Erkenntnisbildung und die interaktive Entstehung von Erkenntnisschwierigkeiten als solche im Vordergrund.

Der Frage, wie sich Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter über ihre „Fälle“ und ihre Fallarbeit verständigen, ist – wie eben erwähnt – in der professionsanalytischen Forschung bisher sehr wenig Beachtung geschenkt worden ist – im Unterschied etwa zu der diskursanalytischen Beschäftigung mit den professionellen Tätigkeiten der „Therapie“ und der „Supervision“, in die man in zeitaufwendigen und abgestuften Ausbildungsverfahren eingeführt wird.⁶ Es hat den Anschein, als ob eine solche prestigereiche und intellektuell anspruchsvolle Praxis, in der man es zur individuellen Meisterschaft bringen kann, als sozialwissenschaftlicher Untersuchungsgegenstand erst einmal sehr viel attraktiver ist. Vermutlich erscheint das bloße „Reden über Fälle“ in der Sozialarbeit angesichts der vielen unterschiedlichen Arbeitsmilieus, beruflichen Praxisfelder und bereichsspezifischen und lokalen Kommunikationsstile zunächst zu diffus und unübersichtlich, aber auch als zu trivial, als dass es zum lohnenden Gegenstand empirischer Analysen werden könnte.⁷ Im Unterschied dazu finden seit einiger Zeit in der Sozialen Arbeit, aber auch in der Lehrerfortbildung (Boettcher und Bremerich-Vos, (Hrsg.), 1987) unter dem Stichwort „kollegiale Beratung“ normative Konzepte zunehmend Beachtung, die Anregungen dazu enthalten, wie Praktiker über ihre Arbeit sprechen sollten, um – wie es heißt – ihre Teamressourcen besser auszuschöpfen und effizienter und effektiver zu werden. Auffällig ist, dass Begriffe wie „kollegiale Beratung“ und „Teamarbeit“ in der offiziellen Terminologie der Sozialarbeit einen normativen Charakter haben, sie beziehen sich nicht auf das, was ohnehin schon immer – wie auch immer – in der sozialarbeiterischen Praxis geschieht⁸. Die Durchführung von „kollegialen Beratungen“ ist auch zu einem beliebten Thema professioneller Fortbildungsveranstaltungen geworden.

Mein Ansatzpunkt ist erst einmal ein ganz anderer: nämlich die strikt empirische Konzentration darauf, wie die Beteiligten tatsächlich über ihre „Fälle“ sprechen, welche Bedeutung dies für ihre Arbeit mit Klienten und ihren Arbeitszusammenhang hat, wie sie Erkenntnisse bilden und sich dabei ggf. das Leben unnötig schwer machen, also Erkenntnisbarrieren errichten. Und erst auf dieser Basis lassen sich dann empirisch begründete Empfehlungen für die Durchführung von Fallbesprechungen – aber auch anderer professioneller Handlungsschemata (wie etwa in der Beratungsarbeit) – formulieren. Ein solches kritisches Interesse an der Entdeckung von problematischen Praktiken und Erkenntnisbarrieren unterscheidet sich von dem üblichen distanzierten Verhältnis eines Ethnographen zu seinem Gegenstandsbereich.

2. Merkmale von Fallbesprechungen: Eine erste Annäherung

Im Folgenden⁹ möchte ich, bevor ich auf bestimmte Probleme der interaktiven Erkenntnisbildung eingehe, einen ersten Eindruck davon vermitteln, was in Fallbesprechungen geschieht. Wenn man die von mir untersuchten Fallbesprechungen in einer Familienberatungsstelle, an denen mehrheitlich Sozialpädagogen/innen und Sozialarbeiter/innen, aber auch eine Psychologin teilnahmen, mit anderen (heterogenen) Formen der institutionalisierten Kommunikation über „Fälle“ vergleicht – ich denke etwa an unterschiedliche Varianten der Supervision und an prüfungsähnliche Fallpräsentationen im Rahmen einer Ausbildungssituation, wie sie etwa in der Medizin üblich sind (Becker et al. 1961, Anspach 1988) –, dann lassen sich folgende Merkmale entdecken:

- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind, wenn sie sich regelmäßig im Wochenablauf zu Fallbesprechungen treffen, „unter sich“, d.h. die Besprechungen finden ohne Vorgesetzte oder Ausbilder statt, denen man in einer Art Prüfungsgespräch die eigenen professionellen Fertigkeiten demonstrieren müsste und denen gegenüber man rechenschaftspflichtig wäre, und auch ohne einen Supervisor, mit dessen Hilfe besondere Erkenntnisprozesse in Gang kommen könnten; und natürlich auch – im Unterschied etwa zu sogenannten „Hilfeplangesprächen“ – ohne Klienten. Hier reden die Teammitglieder über sie, nicht mit ihnen.
- Wenn man „unter sich“ ist, kann man relativ ungeschützt sprechen, was keineswegs bedeutet, dass es beliebig wäre, wie man Fälle präsentiert und gemeinsam bearbeitet. In der Form, in der dies geschieht, bringen die einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich selbst und anderen gegenüber zum Ausdruck, dass sie sich auf ihr „Handwerk“ verstehen, und sie erwarten, dass die anderen dies ebenfalls tun. Die Art der Fallbesprechung orientiert sich nicht nur an allgemeinen Maßstäben von Professionalität, sondern vor allem auch an dem, was sich in der lokalen professionellen Kultur der Beratungsstelle an Typenkategorien (für Klienten und Problemkonstellationen), an Standards, Werthaltungen und Selbstverständlichkeiten herausgebildet und „für alle praktischen Zwecke“ bewährt hat. Gleichzeitig hat jedes Teammitglied seinen eigenen unverwechselbaren Arbeits- und Präsentationsstil entwickelt, der ihm auch zugestanden wird. Damit soll nicht suggeriert werden, dass es sich um eine konfliktfreie Idylle handeln würde. Fallbesprechungen sind auch Sprechereignisse, in denen Spannungen sichtbar und Statusunterschiede ausgehandelt werden.
- Relativ ungeschützt zu sprechen, heißt auch: Man kann sich dazu bekennen, dass man in einer bestimmten Fallarbeit an seine Grenzen gestoßen ist – Niederlagen eingesteckt hat oder nicht mehr „durchblickt“ – und die reflektierenden Rückmeldungen und die Solidarität der anderen braucht, solange in der Form der eigenen Präsentation die Orientierung an den im Kollegenkreis gültigen Maßstäben für gute Arbeit durchschimmert.

- Mit den letzten Bemerkungen ist angeklungen, dass die Falleinbringung etwas von der Interaktionsgeschichte mit einer Klientin oder einer Familie sichtbar werden lässt – im Unterschied zu Präsentationen (etwa i. d. R. medizinischen Fallpräsentationen, wie sie von Anspach (1988) beschrieben werden), in denen eine solche Geschichte maskiert wird oder ausgeklammert bleibt und allein die Patienten oder Klienten (als Merkmals- oder Symptomträger im Rahmen eines bestimmten Klassifikationssystems) auftauchen. Wie explizit die Interaktionsgeschichte zur Sprache kommt, kann sehr unterschiedlich sein. Manchmal erfahren die Zuhörer Einzelheiten von dem Ablauf und der Stimmung eines Gesprächs oder bekommen einen Eindruck von den Praktiken und Strategien, die die falleinbringende Kollegin in der Interaktion mit Klienten anwendet, bisweilen rückt die eigene Beteiligung als Professioneller weiter in den Hintergrund der Präsentation. Aber auf jeden Fall wird an den Kommentaren der falleinbringenden Kollegin, an ihren Anspielungen und an parasprachlichen Indikatoren ihre Haltung gegenüber einer Klientin erkennbar, und die anderen können spüren, welche Gefühle sie mit der Arbeit, über die sie berichtet, verbindet – auch dann, wenn auf bestimmte Typenkategorien mit negativen Konnotationen zurückgegriffen wird, die sich als negative Defizitzuschreibungen bezeichnen lassen: wenn es etwa von einer Klientin heißt, dass sie „*sowas Hochhysterisches*“ habe.
- Im Unterschied zu vorbereiteten und kalkulierten Fallpräsentationen in anderen institutionellen Zusammenhängen erfolgt die Falleinbringung hier gewöhnlich – ähnlich wie in der Supervision – in Form einer Stegreifdarstellung, für die die betreffende Mitarbeiterin ein ausgedehntes Rederecht erhält. Wenn ich von „Stegreifdarstellung“ spreche, handelt es sich meist, aber nicht immer, um eine Erzählung, manchmal dominiert das Beschreibungsschema oder es tauchen ausgedehnte argumentative Passagen auf. – Auf die in diesem Zusammenhang entstehenden Probleme der Erkenntnisbildung werde ich später zu sprechen kommen.
- Jedes Teammitglied hat das Recht zu solchen Falleinbringungen (d.h. es gibt eine Selbstauswahl), und es würde auffallen und gegen einen Kollegen sprechen, wenn er dieses Recht nicht hin und wieder in Anspruch nehmen und von seiner Fallarbeit berichten würde. Damit taucht ein wichtiger Mechanismus der Sicherung von Reziprozität auf: Man macht etwas von seiner eigenen Arbeit sichtbar und zeigt zugleich den anderen, dass man sie – ihre Kritik und Anerkennung – braucht.
- Es ist auffällig, wie heterogen und unübersichtlich die eingebrachten und verhandelten Problemstellungen sind und wie wenig sich die Ergebnisse einer Fallbearbeitung unter Standardrubriken subsumieren lassen. Es lassen sich grob folgende Anlässe für Falleinbringungen benennen:
 1. Es gibt Routineanlässe wie etwa den Bericht über ein sogenanntes „Erstgespräch“. Die Teammitglieder erwarten von einander, dass sie sich über solche Gespräche informieren, was sicherlich auch im Zusammenhang damit steht, dass insbesondere in der Anfangsphase eines Beratungsprozesses die Frage nach der Angemessenheit des „Settings“ oder auch danach auftauchen kann, ob

- nicht evtl. eine andere Kollegin die Klienten „übernehmen“ sollte, was dann ausgehandelt werden muss.
2. In der Arbeit mit Klienten können Krisen auftauchen, in denen man sich nicht mehr zu helfen weiß, weil man eine Fallproblematik nicht oder nicht mehr versteht, emotional bewältigen kann oder in moralische Konflikte geraten ist. Ein Beispiel ist etwa – hier beziehe ich mich auf einen konkreten Fall – die Hilflosigkeit eines Sozialarbeiters angesichts des dauerhaften exzessiven Alkoholkonsums eines Jugendlichen, mit dem er schon seit langem zusammenarbeitet, auf den er aber offensichtlich keinen Einfluss mehr hat. Kann man es verantworten, unter diesen Umständen die Arbeit mit ihm abzubrechen – in der Hoffnung, dass man ihm damit ein deutliches Signal gibt? Wenn man in solchen Zusammenhängen einen Fall einbringt, ist es möglich, dass man das, woran man leidet, selbst noch gar nicht klar auf den Punkt bringen und nur – in sprachlichen und parasprachlichen Auffälligkeiten der Darstellung – symptomatisch ausdrücken kann. Es ist dann eine offene Frage, inwieweit es in der gemeinsamen Fallbearbeitung gelingt, die Problematik deutlicher zu fokussieren.
 3. Es gibt Fälle, die als „Dauerbrenner“ ein ganzes Team über einen langen Zeitraum beschäftigen – vor allem dann, wenn die angesprochenen Probleme allen „unter die Haut gehen“ und die kollektive „Gefühlsordnung“ (vgl. Strauss et al. 1985) brüchig wird – etwa im Zusammenhang mit dem Missbrauch oder der Misshandlung von Kindern – oder die einzelnen Mitarbeiterinnen mit verschiedenen Mitgliedern einer Familie zu tun haben und Informationen ausgetauscht werden müssen, um das weitere Vorgehen zu koordinieren.
 4. Manche Falleinbringungen dienen auch schlicht zur Demonstration von Erfolgen oder zur Entspannung und Unterhaltung, indem besonders heitere Episoden aus der eigenen Fallarbeit mitgeteilt werden – insbesondere zu Klienten(familien), mit denen alle vertraut sind. Eine Bearbeitung im eigentlichen Sinne findet dann nicht statt, es ist eher ein alltagsweltliches Gespräch, in dem alle Teammitglieder eigene Erinnerungen beisteuern oder auf das kollektive Anekdotenrepertoire zurückgreifen.
- Fallbesprechungen können recht unterschiedliche Funktionen erfüllen: Es geht nicht nur um eine gemeinsame argumentative Erkenntnisbildung, sondern möglicherweise auch um die Ad hoc-Entlastung, Bestärkung und Tröstung der Falleinbringerin oder die Ratifikation – die Bestätigung – eines heiklen Handlungsschemas, um sich abzusichern; um den gemeinsamen Versuch der Wiederherstellung einer brüchig gewordenen kollektiven „Gefühlsordnung“ oder auch schlicht um die Bereitstellung von Informationen und um praktische Empfehlungen, die eine Kollegin brauchen könnte; dabei greifen die Mitarbeiterinnen häufig explizit auf eigene Erfahrungen aus ihrer Fallarbeit zurück. Man selbst hat in der Vergangenheit auch von solchen Beiträgen der anderen profitiert und wird sie in Zukunft wieder benötigen.
 - Fallbesprechungen sind Sprechereignisse, in denen das kollektive Gedächtnis im Sinne von Maurice Halbwachs (1967) und die kollektive Identität eines Teams sichtbar werden.¹⁰ Man teilt mit den Kolleginnen und Kollegen eine

langfristige Geschichte, die in vielfältigen Bezügen und Anspielungen in den Teamdiskurs „hereingeholt“ wird, aber man ist auch mit vielen der Klienten und ihren Familien „älter geworden“. Fallbesprechungen sind in diesem Zusammenhang bedeutsam, weil sich hier bestimmte Bilder, Empfindungen und Evaluationen über Klienten ausformen und verfestigen. M. a. W.: „Wir“ bekräftigen uns wechselseitig darin, mit wem „wir“ es zu tun haben und wer „wir“ sind oder geworden sind.

Soviel zu einigen Merkmalen und Funktionen von Fallbesprechungen, die sich in der sequentiellen Analyse und der vergleichenden Betrachtung einer Reihe von Transkriptionen entdecken ließen.

3. Problemstellungen in Prozessen der diskursiven Erkenntnisbildung

Ich möchte im Folgenden auf vier wiederkehrende Problemstellungen eingehen, die in dem Datenmaterial immer wieder auftauchen – Problemstellungen, was die Prozesse der Erkenntnisbildung betrifft; die dritte der gleich genannten Problemstellungen findet dabei besondere Aufmerksamkeit, die anderen werde ich eher flüchtig behandeln. Der Identifizierung solcher Erkenntnisbarrieren lag keine normative Vorstellung darüber zugrunde, wie eine Fallbesprechung idealerweise auszusehen hat. Auch – und gerade – wenn man darauf verzichtet, ist es möglich, in genauen Interaktionsanalysen herauszuarbeiten, wie die Mitarbeiter/innen bei ihrem Versuch, in der Verständigung über ihre Fallarbeit Erkenntnisse zu gewinnen und sich wechselseitig bei der Bearbeitung praktischer Schwierigkeiten weiterzuhelfen, in Schwierigkeiten und Turbulenzen geraten können und welche strukturellen Bedingungen dafür entscheidend sind.

Die erste Problemstellung – *der Verlust eines fremden Blicks*¹¹ – entsteht vor allem daraus, dass sich in einer solchen Beratungsstelle (das Gleiche lässt sich auch in vielen Allgemeinen Sozialen Diensten oder ganz anderen Einrichtungen nachweisen) zwischen Professionellen und Klienten bzw. Klientenfamilien über einen langen Zeitraum – möglicherweise sogar über Generationen hinweg – dichte Beziehungsgeflechte entwickeln.¹² Eine solche Vertrautheit mit Menschen, mit denen man älter geworden ist und die „dazu“ gehören, auch wenn man u. U. immer wieder entnervt auf sie reagiert und häufig erschöpft ist, stellt natürlich eine zentrale Interpretationsressource bereit: etwas ist – um eine Formulierung aus einer Fallbesprechung zu zitieren – „*typisch Frau Gräfe*“, scheinbar neue Entwicklungen sind nur allzu vertraut, man kennt die Muster und unterstellt sich im Kollegenkreis wechselseitig, dass man sie kennt. In diesem Zusammenhang taucht auch häufig das alltagsweltliche Deutungsmittel der Ähnlichkeitskonstruktion (Hoffmann-Riem 1984) auf, wodurch Plausibilität erzeugt wird: Beispielsweise erscheinen bestimmte Eigenschaften, Verhaltensweisen und Orientierungen einer Klientin deshalb vertraut und rücken als typisch in den Vordergrund, weil man sie schon aus ihrer Herkunftsfamilie zu kennen meint.

Es entsteht jedenfalls das strukturelle Problem: Wie kann man in der Verständigung über Klienten, die zugleich gewissermaßen „alte Bekannte“ sind – oder manchmal die Kinder „alter Bekannter“ – analytische Distanz entwickeln, wie entsteht ein fremder Blick, durch den eingefahrene Denkmuster und kollektive Stimmungen aufgebrochen und neue Erkenntnismöglichkeiten eröffnet werden?

Die zweite Problemstellung lässt sich als „*Entscheidungsdruck vs. offene Erkenntnisbildung*“ kennzeichnen: Die Mitarbeiter/innen melden häufig dann ihr Interesse an, einen bestimmten Fall einzubringen, wenn etwas Dringendes anliegt oder es (fast) schon zu spät ist. Es kann darum gehen, dass die einem zur Verfügung stehenden Mittel, auf die bedrohliche Entwicklung eines Klienten oder einer Familie Einfluss zu nehmen, nicht mehr ausreichen. Ist es unter solchen Bedingungen vertretbar, die Zusammenarbeit fortzusetzen? Oder es entstehen dadurch, dass in der Prozessierung einer Familie oft verschiedene Kontrollinstanzen mit ihren jeweils eigenen organisatorischen Zeitrhythmen beteiligt sind, terminliche Vorgaben – bis zu einem bestimmten Zeitpunkt muss etwas geklärt sein, ein Antrag gestellt werden, eine Auflage erfüllt sein usw. –, die sich als Zeitdruck in der eigenen Fallbearbeitung bemerkbar machen; und dieser Zeitdruck pflanzt sich in einen anderen Bereich fort, indem möglichst rasch die Zeit des Teams im Rahmen einer Fallbesprechung beansprucht wird.

Wichtig ist jetzt, dass sich angesichts dieser permanent spürbaren „Vordringlichkeit des Befristeten“ (Luhmann 1971) häufig ein Spannungsverhältnis entwickelt zwischen dem Bedürfnis, einer Fallproblematik gründlicher nachzugehen und die tieferen Schwierigkeiten der zuständigen Mitarbeiterin in ihrer Interaktionsgeschichte mit einer Klientin oder einer Familie zur Sprache zu bringen, und der so empfundenen Notwendigkeit, etwas, was aktuell anliegt und „drängt“, organisatorisch zu bearbeiten. Es kommt oft zu einer Überlagerung der professionellen Fallanalyse und der Aufdeckung und diskursiven Bearbeitung von Kernproblemen, die für eine bestimmte Arbeit überhaupt kennzeichnend sind, einerseits und der Ad hoc-Entwicklung – oder auch der nachträglichen Legitimation – eines organisatorischen Handlungsschemas andererseits. Z. T. entsteht ein Erwartungsdruck, dass ein riskantes Handlungsschema in der Arbeit mit Klienten, auf das sich die betreffende Falleinbringerin schon längst festgelegt hat, für das sie aber noch die Zustimmung ihrer Kollegen benötigt, von diesen nachträglich ratifiziert wird.¹³

Eine solche naheliegende Präferenz für das Pragmatische wird auch dadurch begünstigt, dass es mühselig und u. U. für die Falleinbringerin schmerzhaft wäre, wenn das Team das tieferliegende Leiden an einer Fallproblematik thematisieren und zum Bearbeitungsgegenstand machen würde. Es wäre nicht nur schmerzhaft, sondern darüber hinaus ein Affront, ein Verstoß gegen das Solidaritäts- und Kollegialitätsgebot, wenn zu grundsätzliche und irritierende Fragen aufgeworfen würden – Fragen, wie sie in der Supervision als einer aus dem Arbeitsalltag herausgehobenen und relativ geschützten erkenntnisgenerierenden Interaktionsinstitution (Müller 1995, Gaertner 1999), in der das Zweifeln und Sich Wundern systematisiert sind, erwartet werden und üblich sind.

Eine dritte Problemstellung, die sich in einer Reihe von Fallbesprechungen nachweisen lässt, besteht darin, dass sich die Erkenntnisleistungen, die jeweils

mit dem Erzählen und dem Argumentieren verbunden sind, nicht voll entfalten können oder wechselseitig konterkarieren. Man kann – abstrakt formuliert – von „Einschränkungen und Blockaden der spezifischen Erkenntnisleistungen unterschiedlicher Kommunikationsschemata“ sprechen. Mit dem von Werner Kallmeyer und Fritz Schütze geprägten Begriff der „Kommunikationsschemata der Sachverhaltsdarstellung“ beziehe ich mich auf das Erzählen, das Beschreiben und das Argumentieren: Sie haben den Charakter von Verfahren, haben eine komplexe, zusammenhängende Sachverhaltsdarstellung zum Inhalt und sind durch jeweils spezifische Zugzwänge gekennzeichnet (vgl. Kallmeyer und Schütze 1977, Schütze 1978). Was mit der Rede von „Einschränkungen und Blockaden“ gemeint ist, wird hoffentlich klarer, wenn ich auf die vier Erscheinungsformen eingehe, die sich dieser Problemstellung zuordnen lassen:

1. Es kommt vor, dass in der Form, in der ein Fall angekündigt und eingebracht wird, sehr stark die Normalität oder gar Banalität einer Klientenproblematik und das Routinehafte oder fast Langweilige der eigenen Arbeit betont wird. Ein Beispiel: „So .. haben wir jetzt nichts im Moment?“, fragt der Abteilungsleiter einmal, als man noch zwanzig Minuten an gemeinsamer Teamzeit zur Verfügung hat. Eine Mitarbeiterin meint: „Ich hab da nur noch ein Erstgespräch, was ich reinbringen könnte. Ich mein, ich denk, das ist nichts Großartiges und auch nichts sehr Langfristiges.“ Sie stellt nach der Ratifikation durch den Abteilungsleiter („Dann bring's doch.“) den Fall kurz vor und endet mit der Abschlussformulierung: „Ich denk, das wird nicht so sehr lange dauern.“ Nach einer kurzen Sequenz von Nachfragen und Antworten unternimmt die Falleinbringerin einen ersten Versuch, das Thema abzuschließen: „Ja wie gesagt, ich glaub nicht, dass da irgendwie – noch großartig viel zu sagen ist, oder?“, aber es geht noch kurze Zeit weiter. An keiner Stelle werden die Einschätzungen der Falleinbringerin bezweifelt oder andere Interpretationsmöglichkeiten angedeutet, alle betonen, wie vertraut die geschilderte Problematik klingt. Als man dann fertig ist, meint der Abteilungsleiter leicht lachend: „Wir sind sehr gut heute. ... Wir haben noch zehn Minuten.“ D.h., für die Durchführung dieser Fallbesprechung hat man nur die Hälfte der zur Verfügung stehenden Zeit benötigt. Durch die Kontextualisierung – dadurch, dass das Angebot, einen Fall einzubringen, jetzt auftaucht, wenn ohnehin nicht mehr viel Zeit bleibt – und in der Art der Fallpräsentation wird das, worum es sachlich geht, zugleich in seiner Relevanz abgestuft. Die betreffende Mitarbeiterin macht deutlich, dass sie eigentlich die Rückmeldungen der anderen nicht braucht, weil sie selbst keine großen Fragen zu ihrem Fall hat und gewissermaßen als Lückenfüllerin eingesprungen ist; Nachfragen und Kommentare werden auf diese Weise eher entmutigt. Wenn ein Kollege unter diesen Bedingungen eine andere Lesart zur Fallproblematik entwickeln würde, wäre das möglicherweise heikel, weil dazu ausdrücklich keine Einladung ergangen war. Die unproblematische Fall- und Selbstpräsentation – es lohnt nicht groß, darüber zu sprechen, weil „ich“ keine Fragen habe und in dieser Fallarbeit weiß, wo's lang geht – würde damit in Frage gestellt. – Ich nenne dieses Phänomen „die Entmutigung von Argumentation durch eine beiläufige und scheinbar unproblematische Präsentation.“

2. Während die Grundform der Falleinbringung in solchen Fallbesprechungen narrativ ist, gibt es zugleich ein Kontinuum: von der Stegreiferzählung, in der an bestimmten Stellen kürzere argumentative Kommentare eingelagert sind, über Erzählungen mit ausgedehnten – aber noch immer subdominanten – Argumentations- und abstrakten Beschreibungssequenzen bis hin zu *Mischformen, die zwischen verschiedenen Kommunikationsschemata oszillieren*. Auf diese letztere Variante konzentriere ich mich hier. – Ein solches Oszillieren ist für den Falleinbringer und die Zuhörer mit erheblichen Orientierungsschwierigkeiten verbunden: Orientiert man sich jetzt daran, dass erzählt wird, oder wird argumentiert? Das Kommunikationsformat ist nicht eindeutig, was sich in verschiedenen textuellen Indikatoren der Ratlosigkeit niederschlägt – vor allem auffälligen Pausen und Kommentaren, die ein Unbehagen an der Präsentation erkennen lassen. Geht es z.B. darum, von der bisherigen Interaktionsgeschichte mit einer Klientin oder einer Familie zu erzählen und darzustellen, wie man zu Fragestellungen und ersten Einschätzungen einer Problematik gelangt ist? Oder geht es darum, schon sichere Aussagen mit weitreichendem Geltungsanspruch über das zu formulieren, was der Fall ist? – In der Beschäftigung mit entsprechenden Textmaterialien stellt sich der Eindruck ein, dass das ungeklärte Konkurrenzverhältnis der Orientierung an unterschiedlichen Kommunikationsschemata – Fritz Schütze (1987, S. 256) spricht in diesem Zusammenhang von „*Schema-Salat*“ – teilweise ein Ausdruck der kognitiven und emotionalen Probleme in der Fallbearbeitung ist. Darüber hinaus scheint aber häufig noch etwas anderes eine Rolle zu spielen: nämlich der Anspruch an sich selbst – und auch die Unterstellung, dass die anderen Teammitglieder das von einem erwarten –, dass man möglichst früh zeigt, dass man professionelle Einsichten gewonnen hat und auf den Begriff bringen kann. Das wird – so mein Eindruck – meist nicht als manifester Leistungsdruck erlebt (im Unterschied zu Fallpräsentationen in medizinischen Ausbildungssituationen), es hat sich eben so eingespielt.
3. Eine ähnliche Problematik taucht häufig in der Fallbearbeitung – im Anschluss an die Falleinbringung – auf: Die anderen Teammitglieder tendieren häufig dazu, *zu früh zu argumentieren*, so dass sich die erkenntnisgenerierende Kraft der Argumentation nicht voll entfalten kann. Sie neigen dazu, die theoretischen Einschätzungen der Falleinbringerin zu dem, was in ihren Augen die Problematik einer Klientin ausmacht, zu früh aufzugreifen und diesen Faden weiterzuspinnen, bevor die – in narrativen Passagen ansatzweise vermittelten – empirischen Grundlagen ausreichend geklärt sind. Einige Kollegen spüren dann aber häufig nach einiger Zeit, dass die empirischen Grundlagen für die Fallbearbeitung zu dünn sind und man im Nebel stochert, so dass sie zwischendurch narrative und beschreibende Nachfragen stellen oder die Bitte äußern: „*Erzähl doch nochmal, warum du das jetzt erzählst.*“ Andere liefern hingegen weiter argumentative Beiträge, unternehmen insbesondere abstrakte Kategorisierungsversuche. Es entsteht die Gefahr von einem unverbundenen Hin und Her von Erzählung und Argumentation – eben von „*Schemasalat*“ –, ohne dass die Erkenntnismöglichkeiten ausgeschöpft werden können, die dann entstehen würden, wenn sich alle Anwesenden in einem bestimmten Kommunikationsschema „bewegen“ würden.

4. Eine vierte Erscheinung in diesem Problemkomplex lässt sich als „*Umkippen*‘ von *argumentativer Erkenntnisbildung in Abgrenzungsrituale*“ kennzeichnen: eine Erscheinung, die mit einer besonderen Erregung der Teammitglieder einhergeht, wenn ihnen eine bestimmte Problematik in der Arbeit mit Klienten unter die Haut geht und die kollektive „Gefühlsordnung“ gefährdet ist. In solchen Passagen wird der Charakter des Teams als Erinnerungsgemeinschaft, die gemeinsam und mit einer Reihe von Klienten(familien) älter geworden ist, besonders deutlich. Man erinnert sich gemeinsam an Begebenheiten, die einem wieder einmal die essentielle Identität desjenigen, um den das Gespräch kreist – wie er „ist“ und immer bleiben wird –, vor Augen führen. In diesen Aktivitäten des Sich-Erinnerns und der Grenzziehung, der wechselseitigen Einstimmung auf die Herstellung von emotionaler und moralischer Distanz gegenüber einzelnen – nicht anwesenden – Personen, die man zumindest gedanklich aus der Kategorie „unser Klientel“ ausschließen möchte, rückt man stärker zusammen und bekräftigt die Geschichte und Identität der Wir-Gruppe. Man verzichtet z.B. auf den Versuch der Perspektivenübernahme mit einer Frau – nach allem, was „wir“ über „diese“ Frau wissen und jetzt wieder erfahren – und ergreift ausschließlich Partei für ihre Kinder, die man als ihre Opfer betrachtet. Oder man regt sich gemeinsam über Klienten auf, von denen man den Eindruck hat, dass sie einen ausnutzen. Solche Passagen ähneln in ihrer moralischen Vereindeutigung und Vereinseitigung und in ihrer Funktion für die Wir-Gruppe der Teammitglieder dem, was von Harold Garfinkel (1973) als „Degradationszeremonie“ bezeichnet worden ist. In solchen Phasen sind die argumentativen Analysemöglichkeiten eines Teams stark eingeschränkt: Klare Worte sind angesagt, kein differenzierendes Abwägen. In der sequentiellen Analyse von Fallbesprechungen lässt sich zeigen, wie unter diesen Bedingungen – eben weil man nicht mehr die Ruhe hat, genau hinzuschauen – in sich widersprüchliche Handlungspläne entwickelt werden, die letztlich gar nicht umgesetzt werden können oder aber nachteilige Folgen für die Arbeit mit Klienten haben.

Soviel zu den Erscheinungsformen der dritten Problemstellung, die von mir als „Einschränkungen und Blockaden der spezifischen Erkenntnisleistungen unterschiedlicher Kommunikationsschemata“ bezeichnet worden ist. Ich möchte noch kurz auf eine vierte und letzte Problemstellung eingehen, nämlich „*die Blockierung von Erkenntnisprozessen infolge einer mit der Statuszugehörigkeit verbundenen kognitiven Arbeitsteilung*“: eine Schwierigkeit, die in Teams auftreten kann, in denen Angehörige unterschiedlicher Professionen vertreten sind, z.B. Sozialpädagogen und Psychologen. Das ist in sozialpädagogischen Familienberatungsstellen der Fall.

Problematisch wird es in solchen Teams dann, wenn die interaktive Erkenntnisbildung – auch ohne dass sich die Interaktionspartner dessen voll bewusst sein müssen – durch professionsstatusbezogene Defizit- und Kompetenzzuschreibungen behindert wird. Es kann gerade dann, wenn es um Schwierigkeiten in der Fallarbeit eines Psychologen geht, für diesen selbst eine Falle sein, wenn er von sich erwartet – und es letztlich auch die anderen von ihm erwarten –, dass er eine bestimmte Problemstellung eher durchschauen und leichter auf den Begriff

bringen müsste als die anderen Teammitglieder. Die Folge ist, dass er unter solchen Bedingungen weniger empfänglich ist für die kritischen Fragen und Anregungen der anderen und dass die anderen sich ihrerseits eine besondere Zurückhaltung auferlegen. Auf jeden Fall wird die argumentative Erkenntnisdynamik in einer Fallbesprechung behindert, wenn sich die Teilnehmer/innen unerschwellig an einer solchen kognitiven Arbeitsteilung orientieren: dem Recht auf psychologische „Wahrprüche“ auf der einen Seite und der Selbstbeschränkung auf bloß „sozialarbeiterische“ Ratschläge auf der anderen Seite. Eine solche Trennung ist auch mit anderen Kosten verbunden, man „tut sich etwas an“ und spürt dies auch, wenn sich das eigene professionelle Selbstbewusstsein in einem solchen Diskurs nicht voll entfalten kann oder aber auf Abgrenzungsmarkierungen angewiesen ist. In einer mir bekannten Beratungsstelle hatte sich die damit verbundene Selbstblockade so weit verfestigt, dass die gemeinsamen Fallbesprechungen eingestellt werden mussten.

Ulrich Streeck verdanke ich in diesem Zusammenhang einen interessanten Hinweis: Er erzählte mir, dass er es in seiner langjährigen Tätigkeit als Leiter einer psychiatrischen Klinik immer wieder erlebt hatte, dass Psychologen und Psychiater auf die narrativen Fallpräsentationen von Sozialarbeiterinnen, Sozialarbeitern und Mitgliedern des Pflegepersonals so reagierten, dass sie abstraktere Reformulierungen anboten: Ergebnissicherungen, die keine tieferen Einsichten enthielten, aber dazu dienten, die eigene fachliche Autorität zu demonstrieren und eine hierarchische Arbeitsteilung zu reproduzieren.

Soweit meine Ausführungen zu einigen Erkenntnisbarrieren in professionellen Fallbesprechungen. Es ist deutlich geworden, dass meiner Kritik an bestimmten Erscheinungsformen die Annahme zugrunde liegt, dass die Erkenntnisfunktion – als Hauptaufgabe von Fallbesprechungen – in erster Linie durch die Ausreizung der alltäglichen Kommunikationsschemata der Sachverhaltsdarstellung (Erzählen, Beschreiben und Argumentieren) befördert wird. Diese Einsicht verdanke ich soziologischen und soziolinguistischen Studien zu den erkenntnisgenerierenden Leistungen unterschiedlicher Kommunikationsschemata.¹⁴ Man könnte jetzt – mit Blick auf die anderen von mir dargestellten Funktionen – die Frage stellen, ob es denn wirklich in Fallbesprechungen primär um gemeinsame Erkenntnisbildung gehen sollte. Ist anderes nicht genauso wichtig oder noch wichtiger? Aber eine solche relativierende Position ist unhaltbar, wenn man sich und andere als Professionelle ernst nehmen möchte. Natürlich sind auch die anderen Funktionen legitim. Problematisch wird es nur, wenn dadurch die Erkenntnisbildung verhindert oder geschwächt wird.

4. Implikationen für die professionelle Praxis und die Ausbildung

Ich möchte an dieser Stelle nur andeuten, dass ich die von mir dargestellten Erkenntnisbarrieren für überwindbar halte und dass sich gerade auf der Grundlage solcher Interaktionsanalysen auch Empfehlungen für die Durchführung von

Fallbesprechungen formulieren lassen. Als ich gemeinsam mit den Professionellen, deren Arbeit ich genauer studiert hatte, Transkriptionen ihrer Fallbesprechungen durchging, entwickelten wir allmählich auch einige praktikable Ideen, wie man bessere Bedingungen für die interaktive Erkenntnisbildung in diesem Rahmen schaffen konnte: Verfahren zur Ermöglichung eines fremden Blicks, die Erweiterung des Zeitrahmens, die Entzerrung von Erkenntnisbildung und aktuellem Entscheidungsdruck, die retrospektive und ausschnittshafte Sichtbarmachung der eigenen Arbeitsvollzüge (auch die „Verlebendigung“ der eigenen Praxis durch Rollenspiele und anderes) und die Vermeidung von „Schemasalat“ – das ist alles nicht so kompliziert. Um nur den letzten Punkt – die Vermeidung von „Schemasalat“ – kurz zu erläutern: Es ist hilfreich, eine größere Sensibilität dafür zu entwickeln, dass Verfahren, die die jeweilige Dominanz einzelner Kommunikationsschemata in unterschiedlichen Phasen einer Fallbesprechung ermöglichen, für die Erkenntnisbildung hilfreich sind: dass das unbefangene Erzählen über die eigene Fallarbeit etwas „bringt“ und die frühzeitige (abstrakt beschreibende und argumentative) Dokumentation von professionellem „Durchblick“ nicht unbedingt nützlich ist; dass es wichtig ist, nicht zu früh mit eigenen Beiträgen den roten Faden der narrativen Falleinbringung einer Kollegin zu zerhacken, auch wenn man noch so viel loswerden möchte; dass man vor der Initiierung des Argumentationsschemas darauf achtet, dass die empirischen Grundlagen (mit Hilfe narrativer und beschreibender Nachfragen) ausreichend geklärt sind; und dass man die Entfaltung einer Argumentationsdynamik – genauer: der Dynamik einer auf Verständigung angelegten Argumentation – ermöglicht. Dass es sich hierbei um ein Thema handelt, dass für kollektive Professionalisierungsprozesse – nicht nur im Rahmen der Sozialarbeit – von Bedeutung ist, dürfte auf der Hand liegen. Vor allem denke ich an die Entwicklung eines selbstkritischen und selbstreflexiven Fehlerdiskurses.

Das, was ich angesprochen habe, hat Implikationen für die Entwicklung von Strukturen einer professionalistischen Ausbildung (sowohl in der Sozialen Arbeit als auch in anderen Bereichen wie der Lehrerausbildung, im Pflegewesen usw.). Ich möchte mich vor dem Hintergrund meiner eigenen Erfahrungen auf zwei Aspekte beschränken: Zum einen geht es um die Übertragbarkeit der hier angedeuteten Einsichten auf andere Situationen eines Falldiskurses – Situationen, in denen Studierende lernen, ihre Praxis zu dokumentieren und zu reflektieren –, zum anderen geht es um die Einbeziehung (angehender) Sozialarbeiter/innen in die Erforschung der eigenen Praxis:

1. *Die Einübung von Falldiskursen in Ausbildungssituationen:* Ich denke hier vor allem an das, was in den Seminaren geschieht, in denen Studierende der Sozialarbeit oder Sozialpädagogik kontinuierlich oder im Rahmen von „Blöcken“ während ihrer Berufspraktika begleitet werden. Ich praktiziere es zumindest so, dass die Studierenden, die möglichst in unterschiedlichen Arbeitsfeldern ihr Praktikum absolvieren, damit sie nicht dazu neigen, sich wechselseitig zu unterstellen, schon über die Praxis der jeweils anderen Bescheid zu wissen, bei solchen Treffen ermutigt werden, ausgedehnt, ungeschützt und im Stegreif über ihre neuen Erfahrungen zu erzählen – und zwar so, dass möglichst viel an Details ihrer eigenen und der von ihnen beobachteten Praxis,

ihrer Haltung gegenüber Klienten und ihrer Probleme, ihrer offenen Fragen und ihres fehlenden „Durchblicks“ deutlich wird. Dabei sollte möglichst wenig an Erwartungsdruck aufkommen zu demonstrieren, dass man Fachlichkeitsstandards einer bestimmten und in der Welt der Sozialarbeit verbreiteten Orientierungstheorie genügt – ob es sich jetzt um eine systemische Theorie oder was auch immer handelt. Das schließt jetzt keineswegs den Verzicht auf den Versuch aus, analytische Distanz zu dem zu gewinnen, was man von sich preisgibt oder was man in anschließenden Phasen in selbstreflexiven ethnographischen Beobachtungsprotokollen zu Papier bringt, die dann gemeinsam in der Gruppe besprochen werden: nur eben alles zu seiner Zeit und immer gewissermaßen „bottom up“ – in vorsichtigen, unpräntiösen Abstraktionsversuchen – und nicht besonders elegant und nicht „top down“ (d.h. nicht abgeleitet aus normativen Programmen, mit denen der Anspruch verbunden ist, dass man sich an ihnen im Bemühen um die Vergewisserung der eigenen Fachlichkeit zu orientieren habe). Ich halte ebenso wie Fritz Schütze die Vorstellung, dass die Erkenntnisinnovationen „stets von den wissenschaftlichen Forschungs- und Ausbildungsinstitutionen und niemals von den Handlungszusammenhängen der professionellen Praxis aus(gehen)“ für falsch (vgl. Schütze 1994, S. 266). Eine berufspraktische Ausbildung sollte an der Maxime orientiert sein, „von der Berufspraxis der Sozialen Arbeit als grundsätzlich fremdartiger, innovativer und natürlich auch immer wieder überraschend fehlerhafter Handlungswirklichkeit zu lernen“ (ebd.).

2. *Die Erforschung der eigenen Praxis:* Ich hatte anfangs eine Bamberger Studentin und Berufspraktikantin erwähnt, die ihre ersten Eindrücke von Fallbesprechungen in dem Allgemeinen Sozialdienst eines großstädtischen Jugendamtes in Feldnotizen festgehalten hatte.¹⁵ Als sie mich nach der Beendigung ihres Berufspraktikums aufsuchte und mir ihre Notizen zeigte – ich kannte sie bis dahin nicht, weil ich erst kurz zuvor mit meiner Arbeit an diesem Fachbereich begonnen hatte –, tauchte in der Diskussion ihrer Protokolle sehr bald die Idee auf, dass die vertiefte interaktionsanalytische Auseinandersetzung mit Fallbesprechungen ein lohnendes Thema für ihre Diplomarbeit sein könnte. Mit Zustimmung ihrer früheren Kollegen konnte sie in diesem Jugendamt eine Reihe von Fallbesprechungen auf Tonband aufzeichnen, die sie dann anschließend in der von mir an diesem Fachbereich organisierten Forschungswerkstatt für qualitative Sozialforschung¹⁶ vorstellte. Wir einigten uns darauf, dass sie die Aufzeichnung einer Fallbesprechung, die unter bestimmten Gesichtspunkten besonders interessant erschien, transkribieren sollte, und in der Bearbeitung dieser Transkription entstand eine spannende Fallstudie (Fuchs 1999). Die in diesem Artikel diskutierten Interaktionsprozesse und Probleme der Erkenntnisbildung ließen sich auch in diesem Material, das aus einem ganz anderen sozialarbeiterischen Praxisfeld stammte, entdecken, darüber hinaus wurden aber auch Spezifika anderer Rahmenbedingungen, eines anderen Arbeitsmilieus und Arbeitsstils erkennbar. Besonders eindrucksvoll war für mich die Tendenz des Teams, in dieser Fallbesprechung die soziokulturelle Fremdheit der türkischen Klienten, um die es hier ging, mit Hilfe eines abstrakten und Einschätzungssicherheit verbürgenden expertenhaften Wissenssystems gewissermaßen als Verstehensproblem zuzudecken. Die empirischen Grundlagen für

die gemeinsame Fallarbeit waren zwar ein bisschen dünn, aber man wusste trotzdem, welche Prognosen nahe lagen und wo es lang ging (eine Haltung, die mir aus meiner Beobachtung interdisziplinärer Fallbesprechungen in der Psychiatrie vertraut war.) Zugleich fand ich interessant, dass die Mitarbeiter/innen gegenüber der von der Studentin verfolgten Fragestellung aufgeschlossen waren und ihre Bereitschaft zeigten, sich selbstkritisch über die Schulter zu schauen, was die Durchführung ihrer Fallbesprechungen betraf. Die Diplomarbeit hatte dazu den Anstoß gegeben. – Ich erwähne dies hier als Beispiel dafür, wie sich Studierende – in Anknüpfung an eigene Fragestellungen aus ihren Berufspraktika – mit ethnographischen und biographieanalytischen Verfahren vertraut machen, mit deren Hilfe sie unterschiedliche Wirklichkeitsbereiche der sozialarbeiterischen Praxis und die Biographien und Milieus ihrer Adressaten untersuchen können. Die Einsozialisation in solche Erhebungs- und Analyseverfahren aus unterschiedlichen Traditionen der interpretativen Sozialforschung ist eine gute Vorbereitung auf eine spätere Berufspraxis, in der es darum geht, Fremde und Fremdes zu verstehen und nicht durch vorschnelle Zuschreibungen in das eigene Bezugssystem einzupassen und „einzugemeinden“. Das Voraussetzungsreiche und die Störanfälligkeit von Verstehens- und Verständigungsprozessen werden auf diese Weise erkennbar, die Studenten entwickeln ein Gespür dafür, dass ihre eigene (antizipierte) Praxis riskant ist und scheitern kann (mit weitreichenden negativen Folgen für Klienten) – vor allem dann, wenn sie sich mit Routinen einer schematischen Kategorisierung zufrieden geben. Die Aneignung einer selbstreflexiven ethnographischen Untersuchungshaltung (Riemann 2004) schützt vor Selbstgefälligkeit – zumindest glaube ich, Anlass zu dieser Hoffnung zu haben.

Anmerkungen

- 1 Vgl. etwa White und Taylor (2000, S. 120-140); Nikander (2000), Housley (2000) und (Griffiths 2001). In diesen Studien geht es aber noch nicht um die kritische Analyse von Fallen und Erkenntnisblockaden in Falldiskursen, die im Zentrum der folgenden Betrachtungen stehen. Interessant in diesem Zusammenhang sind auch die schon früher erschienenen Analysen von Pithouse (1985, 1987) und Pithouse und Atkinson (1988) zum „case talk“ in der Sozialarbeit, wobei hier nicht der Teamdiskurs, sondern die dyadische Beziehung von Sozialarbeiterin und Vorgesetzter („supervisor“) im Vordergrund steht, der gegenüber man im Erzählen über seine Fallarbeit die eigenen professionellen Kompetenzen demonstriert.
- 2 In dieser Annahme wurde ich bestärkt durch die Kenntnis von Transkriptionen von Tonbandaufzeichnungen von Fallbesprechungen (in ganz anderen sozialpädagogischen Arbeitsfeldern), die in von mir betreuten empirischen Abschlussarbeiten an den Sozialwesen-Fachbereichen der Gesamthochschule Kassel (Decker 1985, Hill 1996) und der Universität Bamberg (Fuchs 1999, Albrecht 2002) aufgezeichnet und bearbeitet wurden.
- 3 Mein Eindruck ist, dass eine solche Orientierung unter Vertretern der Sozialarbeitswissenschaft hin und wieder auf Vorbehalte stößt und als Ausdruck einer arroganten soziologischen Haltung missverstanden wird. M. E. ist ein selbstbewusster und selbstreflexiver Fehlerdiskurs eine entscheidende Voraussetzung für die weitere Entwicklung des kollektiven Professionalisierungsprojekts der Sozialarbeit.

- 4 Ich kann im Augenblick nur auf empirisches Vergleichsmaterial aus interdisziplinären Fallbesprechungen in der stationären Psychiatrie zurückgreifen. Mein Eindruck ist, dass in den von mir analysierten sozialarbeiterischen Fallbesprechungen im Unterschied zu dieser – von einem hierarchischen Beziehungsgeflecht zwischen den Mitgliedern der einzelnen Profession geprägten – Interaktion bessere Grundlagen für eine offene fallbezogene Erkenntnisbildung vorhanden sind.
- 5 Den Begriff „aristokratisch“ verdanke ich in diesem Zusammenhang Marek Czyzewski.
- 6 Vgl. dazu etwa Bardé und Mattke, (Hrsg.) (1993), Buchholz, (Hrsg.) (1995), Buchholz und Streeck, (Hrsg.) (1994), Ferrara (1994), Frommer und Rennie (2001), Gaertner (1999), Giesecke und Rappe (1982), Müller (1995), Oevermann (1993)
- 7 Das trifft vor allem auf den deutschsprachigen Raum zu. Vgl. Fußnote 1 zu einigen englischsprachigen Studien, die in den letzten Jahren erschienen sind. Diese Studien behandeln allerdings noch nicht systematisch das Thema der Erkenntnisprobleme und –blockaden im Falldiskurs.
- 8 Vgl. etwa die entsprechenden Wörterbucheinträge in dem vom Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge herausgegebenen „Fachlexikon der sozialen Arbeit“ (Frankfurt a. M. 1993).
- 9 Vgl. zu den folgenden Ausführungen auch ausführlicher Riemann (2000, Kapitel 5).
- 10 Vgl. auch Middleton und Edwards, (Hrsg.) (1990).
- 11 In der ethnographischen Selbstreflexion wird dieses Phänomen als „going native“ beschrieben.
- 12 Um Missverständnissen vorzubeugen: Ich sehe so etwas – im Unterschied zu vielen Sozialarbeitern und natürlich auch Professionsforschern – nicht von vorne herein kritisch, wie das etwa in der spöttischen Redeweise vom „gemeinsamen Chronifizieren“ zum Ausdruck kommt. In der genauen und perspektivenvergleichenden Analyse unterschiedlicher Datenmaterialien lässt sich häufig nachweisen, dass es gute Gründe geben kann, so lange „zusammen zu bleiben“.
- 13 Der verdeckt strategische und manipulative Charakter eines solchen Versuchs, eine Mitarbeiterin auf etwas nachträglich zu verpflichten, auf das sich andere längst festgelegt haben, wird in der Einzelfallstudie von Verena Decker (1985) zur Fallbesprechung in einer Jugendwohngruppe deutlich. Die gemeinsame Erörterung der Frage, was mit einem bestimmten suizidalen Jugendlichen los ist und wie sich seine weitere Entwicklung prognostisch einschätzen lässt, wird stillschweigend geprägt von dem Bemühen darum, etwas, was unter einem Teil der Anwesenden längst beschlossene Sache ist, nachträglich zu legitimieren und dementsprechend die „widerspenstige“ – und aus dem bisherigen Diskussionsprozess ausgeschlossene – Kollegin, für die man in diesem Zusammenhang wesentliche Arbeitsaufgaben vorgesehen hat, in die Pflicht zu nehmen.
- 14 Vgl. vor allem Kallmeyer und Schütze (1977) und Schütze (1978, 1987).
- 15 Ein Kollege im Jugendamt hatte ihr das empfohlen, weil er meinte, dass sie auf diese Weise die vielen neuen und fremdartigen Eindrücke am besten verarbeiten würde.
- 16 Vgl. Reim und Riemann 1997.

Literatur

- Albrecht, A.: Kollegiale Beratungen in der Sozialen Arbeit aus interaktionsanalytischer Perspektive – Eine empirische Untersuchung. Diplomarbeit am Fachbereich Soziale Arbeit der Otto-Friedrich-Universität Bamberg 2002
- Anspach, R.: Notes on the Sociology of Medical Discourse: The Language of Case Presentation. In: *Journal of Health and Social Behavior*, Vol. 29 (December), 1988 S. 357-375
- Anspach, R.: *Deciding Who Lives. Fateful Choices in the Intensive-Care Nursery*. Berkeley, Los Angeles und Oxford 1993

- Bardé, B./Mattke, D. (Hrsg.): *Therapeutische Teams. Theorie – Empirie – Klinik*. Göttingen und Zürich 1993
- Becker, H. S./Geer, B./Hughes, E. C./Strauss A. L.: *Boys in White. Student Culture in Medical School*. Chicago 1961
- Boettcher, W./Bremerich-Vos, A. (Hrsg.): „Kollegiale Beratung“ in Schule, Schulaufsicht und Referendarausbildung. Frankfurt a. M. u.a. O. 1987
- Buchholz, M. B., (Hrsg.): *Psychotherapeutische Interaktion. Qualitative Studien zu Konversation und Metapher, Geste und Plan*. Opladen 1995
- Buchholz, M. B./Streeck, U. (Hrsg.): *Heilen, Forschen, Interaktion. Psychotherapie und qualitative Sozialforschung*. Opladen 1994
- Decker, V.: *Strukturen und Gegenstandsbereiche einer professionellen Fallbesprechung im Erziehungsbereich: eine interaktionsanalytische Untersuchung*. Diplomarbeit im Studiengang Supervision am Fachbereich Sozialwesen der Gesamthochschule Kassel 1985
- Etzioni, A., (Hrsg.): *The Semi-Professions and Their Organizations*. New York und London 1969
- Ferrara, K. W.: *Therapeutic Ways with Words*. New York und Oxford 1994
- Frommer, J./Rennie, D.L. (Hrsg.): *Qualitative Psychotherapy Research. Methods and Methodology*. Lengerich 2001
- Fuchs, A.: *Ablaufstrukturen und Problemstellungen von Fallbesprechungen in der Sozialen Arbeit. Eine interaktionsanalytische Fallstudie*. Diplomarbeit am Fachbereich Sozialwesen der Otto-Friedrich-Universität Bamberg 1999
- Gaertner, A.: *Gruppensupervision. Theoriegeschichtliche und fallanalytische Untersuchungen*. Tübingen 1999
- Garfinkel, H.: *Conditions of Successful Degradation Ceremonies*. In: E. Rubington und M. S. Weinberg (Hrsg.), *Deviance. The Interactionist Perspective*. Zweite Ausgabe. New York und London, 1973 S. 89-94 (zuerst in: *American Journal of Sociology*, Vol 61 (March 1956), S. 420-424)
- Giesecke, M./Rappe, K.: *Setting und Ablaufstrukturen in Supervisions- und Balintgruppen*. In: D. Flader, W. D. Grodzicki und K. Schröter, (Hrsg.), *Psychoanalyse als Gespräch. Interaktionsanalytische Untersuchungen über Therapie und Supervision*. Frankfurt a. M., 1982, S. 208-302
- Griffiths, L.: *Categorising to exclude: the discursive construction of cases in community mental health teams*. In: *Sociology of Health and Illness*, Vol. 23, No.5, 2001, S. 678-700
- Gross, P.: *Liebe, Mühe, Arbeit. Abschied von den Professionen?* In: *Soziale Welt*, Heft 1, S. 60-82
- Halbwachs, M.: *Das kollektive Gedächtnis*. Stuttgart 1985 (Original 1967)
- Hill, B.: *Rockmobil – Eine ethnographische Fallstudie aus der Jugendarbeit*. Opladen 1996
- Hoffmann-Riem, C.: *Das adoptierte Kind. Familienleben mit doppelter Elternschaft*. München 1984
- Housley, W. : *Story, narrative and team work*. In: *The Sociological Review* 48, 3, 2000, S. 425-443
- Hughes, E. C.: *The Study of Occupations*. In: ders., *The Sociological Eye. Selected Papers*. New Brunswick (USA) und London, 1984, S. 283-297
- Kallmeyer, W./Schütze, F.: *Zur Konstitution von Kommunikationsschemata der Sachverhaltsdarstellung*. In: D. Wegner, (Hrsg.), *Gesprächsanalysen. IKP-Forschungsberichte, Reihe I, Band 65*. Hamburg, 1977, S. 159-274
- Luhmann, N.: *Die Knappheit der Zeit und die Vordringlichkeit des Befristeten*. In: ders., *Politische Planung. Aufsätze zur Soziologie von Politik und Verwaltung*. Opladen, 1971, S. 143-164

- Middleton, D./Edwards, D. (Hrsg.): *Collective Remembering*. London, Newbury Park und New Delhi
- Müller, Hermann (1995): *Suchttherapie und Supervision*. Frankfurt am Main 1990
- Nikander, P.: „Old“ versus „little girl“: A discursive approach to age categorisation and morality. In: *Journal of Aging Studies* 14, 4, 2000, S. 335-358
- Oevermann, U.: Struktureigenschaften supervisorischer Praxis. Exemplarische Sequenzanalyse des Sitzungsprotokolls der Supervision eines psychoanalytisch orientierten Therapie-Teams im Methodenmodell der objektiven Hermeneutik. In: Bardé und Matke, (Hrsg.), 1993 S. 141-269
- Pithouse, A.: Poor Visibility. Case Talk and Collegial Assessment in a Social Work Office. In: *Work and Occupations*, Vol. 12, No. 1, 1985, S. 77-89
- Pithouse, A.: *Social Work: The Social Organisation of an Invisible Trade*. Aldershot u.a. O. 1987
- Pithouse, A./Atkinson P.: Telling the Case: Occupational Narrative in a Social Work Office. In: N. Coupland, (Hrsg.), *Styles of Discourse*. London u.a. O., 1988, S. 183-200
- Reim, T./Riemann G.: Die Forschungswerkstatt. In: G. Jakob und H.-J. von Wensierski, (Hrsg.), *Rekonstruktive Sozialpädagogik. Konzepte und Methoden sozialpädagogischen Verstehens in Forschung und Praxis*. Weinheim und München, 1997, S. 223-238
- Riemann, G.: Die Arbeit in der sozialpädagogischen Familienberatung. Interaktionsprozesse in einem Handlungsfeld der sozialen Arbeit. Weinheim und München 2000
- Riemann, G.: Die Befremdung der eigenen Praxis. In: Andreas Hanses, (Hrsg.), *Biographie und Soziale Arbeit. Institutionelle und biographische Konstruktionen von Wirklichkeit*. Baltmannweiler, 2004, S. 190-208
- Schütze, F.: Strategische Interaktion im Verwaltungsgericht – eine soziolinguistische Analyse zum Kommunikationsverlauf im Verfahren zur Anerkennung als Wehrdienstverweigerer. In: W. Hassemer, W. Hoffmann-Riem und M. Weiss, (Hrsg.), *Schriften der Vereinigung für Rechtssoziologie*. Bd. 2: *Interaktion vor Gericht*. Baden-Baden, 1978, S. 19-100
- Schütze, F.: *Das narrative Interview in Interaktionsfeldstudien I*. Studienbrief der Fernuni-versität Hagen, Fachbereich Erziehungs- und Sozialwissenschaften 1987
- Schütze, F.: Ethnographie und sozialwissenschaftliche Methoden der Feldforschung. Eine mögliche methodische Orientierung in der Ausbildung und Praxis der Sozialen Arbeit? In: N. Groddeck und M. Schumann, (Hrsg.), *Modernisierung Sozialer Arbeit durch Methodenentwicklung und –reflexion*. Freiburg, 1994, S. 189-297
- Strauss, A./Schatzman, L./Bucher, R./Ehrlich, D./Sabshin M.: *Psychiatric Ideologies and Institutions*. New York 1964
- Strauss, A./Fagerhaugh, S./Suzcek, B./Wiener, C: *Social Organization of Medical Work*. Chicago und London 1985
- Taylor, C./White, S.: *Practicing Reflexivity in Health and Welfare. Making Knowledge*. Buckingham und Philadelphia 2000