

Inhalt

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	8
Vorwort	9
1 Das Wissen vom Wissen	11
1.1 Wissen als fragwürdige Identität	11
1.2 Wissenssoziologie	15
1.3 Wissen in der Sozialen Arbeit	19
1.4 Professionswissen auf dem Prüfstand	25
1.5 Wissen als konstruierte Aktivität	30
2 Wissensgebrauch im Hilfeplangespräch – Materiale und methodische Grundlagen der Untersuchung	35
2.1 Hilfeplanung	35
2.2 Die Methode der ethnomethodologischen Konversationsanalyse	40
2.3 Institutionelle Kommunikation	43
3 Interaktion als epistemische Praxis (epistemics)	53
3.1 Grundlegungen epistemischer Praxis	57
3.2 Kategorien epistemischer Praxis	60
3.3 Symmetrie und Komplementarität epistemischer Praxis	65
3.4 Epistemische Autorität	67
4 Wissensordnungen – Das HPG ‚Janet‘	73
4.1 Der Prä-Beginn – Konturen epistemischen Handelns im Nebenher	78
4.2 Der Fachbericht – Grundlegungen institutioneller Gewissheiten	88
4.2.1 Form- und Ordnungsmerkmale im Bericht	89
4.2.2 Relevantsetzung und Kategorisierung in der Fallkonstitution	97

4.3	Die Fallrörterung – Kalibrierung standpunktbezogener Perspektiven	103
4.3.1	Stellungnahmen zum Bericht	105
4.3.2	Strittiges Wissen	110
4.3.3	Umkontextierungen	112
4.3.4	Die Erörterung weiterer Themen	116
4.4	Die Zielvereinbarung – Strukturen der Überprüfung und Sicherstellung klientelen Commitments	126
4.5	Das HPG als Ort der Etablierung, Validierung und Internalisierung institutioneller Gewissheiten	131
4.6	Die Wissensdomänen der Professionellen	137
4.6.1	Chronologisches Wissen	138
4.6.2	Problemwissen	142
4.6.3	Interaktionswissen	145
4.6.4	Schematismen der Sinnproduktion – eine Heuristik	148
4.7	Status und Entitlement in der Gesprächsführung	152
4.7.1	Das Recht auf Moderation	153
4.7.2	Das Recht auf Deutung	167
4.8	Die Wissensdomänen der Klientel	173
4.8.1	Kindliche Wissensdomänen	174
4.8.2	Elterliche Wissensdomänen	178
4.8.3	Wissen auf Abruf	180
4.9	Vier Lesarten zum HPG ‚Janet‘	182
5	Wissen im Widerstreit	189
5.1	Die Konstruktion widerständiger Identitäten	192
5.2	Klienteles Wissen in der Defensive	199
5.3	Techniken der Etablierung strittiger Gewissheiten	202
5.4	Wissenskalküle im Konflikt	214
5.5	Variation und Beständigkeit in der Fallarbeit	225
6	Zur epistemischen Evidenz der Deklientifizierung	229
6.1	Generative Muster	230
6.2	Performative Muster	237
6.3	Klienteles Wissen, Wollen und Können	242
6.4	Von der ‚Person‘ zum ‚Fall‘ und zurück	250

7 Explizierte Reflexivität – Modalitäten situierter Unsicherheitsabsorption	253
7.1 Nichtwissen	257
7.2 Glauben	270
7.3 Gewissheit	281
7.4 Explizierte Reflexivität für alle praktischen Zwecke	290
8 Funktion und Pragmatik epistemischer Praxis	293
8.1 Schlüsselfunktionen professionellen Wissens	294
8.2 Die Infrastruktur institutioneller Sinnproduktion	303
8.3 Das Management von Zweifeln	308
8.4 Lebendiges Wissen im Spiegel von Praxis und Theorie	315
Appendix: Sprechersiglen und Transkriptionskonventionen	327
Literaturverzeichnis	329

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildungen

Abb. 1	Geltungsansprüche von Wissen	14
Abb. 2	Gradienten epistemischer Interaktion	63
Abb. 3	Symmetrie und Komplementarität in der wissensbezogenen Kommunikation	65
Abb. 4	Sinnschematismen der Fallproduktion	300

Tabellen

Tab. 1	Kontext als implizite Wissensressource	55
Tab. 2	Wissensdomänen	58
Tab. 3	Schematismen der institutionellen Sinnproduktion	148
Tab. 4	Modalitäten explizierter Reflexivität	257

Vorwort

Das vorliegende Buch beschäftigt sich mit der Frage, wie professionelles Wissen mit den Aufgaben der institutionellen Fallarbeit korrespondiert, welchen praktischen Herausforderungen es genügen muss, um die Kontexte und Zwecke der institutionellen Fallbearbeitung ‚wirklich‘ werden zu lassen, wie dieses Wissen in der direkten Begegnung zwischen Professionellen und Betroffenen prozessiert und welche Einsichten für das Professionsverständnis Sozialer Arbeit daraus erwachsen. Untersuchungsleitend ist die These einer unauflöslichen Bedingtheit von Wissen und Aktivität: Das handlungspraktische Wissen von Professionellen ist demnach immer *lebendiges*, d.h. von-Moment-zu-Moment *gestaltetes und gestaltendes Wissen*, das ausgehend von institutionell geprägten Erwartungsstrukturen die für seine jeweiligen Zwecke relevanten und sinnstiftenden Wirklichkeiten generiert.

Inhaltlich stützt sich dieses Buch auf die konversationsanalytische Auswertung eines umfangreichen Korpus an Hilfeplangesprächen, in denen die Insignien des institutionellen Wissensgebrauchs – interaktiv komprimiert und *expressis verbis* verdichtet – sich in ihrer ganzen Vielfalt und schillernden Komplexität besonders eindrücklich nachzeichnen lassen. In der Tat ist das Hilfeplangespräch ein besonderer Ort, sofern sich darin die Interessen und Bedürfnisse der Beteiligten in allen nur denkbaren Schattierungen kreuzen, an dem sich Verständnis und Empathie, aber auch Unverständnis und Zweifel artikulieren, an dem Allianzen gebildet und Konflikte eskalieren (die zuweilen auch ausgesöhnt werden), an dem Wahrheiten und Geltungsansprüche in Stellung gebracht, Wissensdomänen expliziert, akzeptiert oder verworfen, Begründungen interpretiert und bewertet – kurz: Kontingenzen in Ordnung überführt werden, bis sich aus der nahezu unerschöpflichen Vielfalt von Einzelausdrücken eine fundierte, kollektiv-verbindliche und praktikable Sicht auf die Fallwirklichkeit herausfiltern lässt. Die Soziale Arbeit bezeichnet dergleichen Vorgänge für gewöhnlich als ‚Fall‘, fortgeschrittene Semester als *establishing caseness*.

Es handelt sich mithin um eine Studie, die sich zutiefst den *empirischen Realitäten* Sozialer Arbeit verpflichtet fühlt und danach strebt, ihre Einsichten ausschließlich an den situierten Praxen institutioneller Aktivitäten zu validieren. Ihr Anspruch ist, sozialarbeiterische Wissensdomänen und die damit einhergehenden Aktivitäten so zu beschreiben, wie sie sind, und nicht, wie wir sie uns wünschen. In diesem Sinne versteht sich die vorliegende Studie auch als ein Beitrag für die Theoriebildungsprozesse in diesem Feld, in dem Maße nämlich, wie sich herausstellt, dass die aufgezeigten Realitäten den dort eingespielten Routinen des Denkens und Rasonierens oft nicht entsprechen, ja diesen zum Teil diametral entgegengesetzt sind.

Dieses Buch ist zunächst mit Blick auf Lehrende, Forschende und Studierende Sozialer Arbeit geschrieben, sofern es Einsichten in die Grundlegungen einer Praxis generiert, deren Selbstverständlichkeiten sich den vorherrschenden Diskursen in diesem Feld weitgehend entziehen. Sein Ausgangspunkt und methodisches Vorgehen sind jedoch maßgeblich von den Blickrichtungen und den Einsichten anderer Wissenschaftsdisziplinen geprägt – allen voran der phänomenologisch inspirierten (Wissens-)Soziologie sowie neueren Entwicklungen aus der ethnomethodologischen Konversationsanalyse zum Wissensgebrauch in der Interaktion (*epistemics*). Mithin sind die vorliegenden Ergebnisse auch für Interessierte aus anderen Disziplinen relevant, indem – *inter alia* – aufgezeigt wird, dass (und *wie*) der Wissensgebrauch nicht nur standpunktbezogen variiert, sondern sich unausweichlich mit denjenigen Aktivitäten verknüpft, für deren Etablierung er eigens hervorgebracht wird.

Wie alles soziale Handeln vollzieht sich auch die epistemische Praxis der Sozialen Arbeit niemals im luftleeren Raum, sondern ist eingebettet in Kontexte und vorgängige Aktivitäten, auf die sie einerseits reagiert sowie von nachgängigen Reaktionen, die sie selbst provoziert. Nicht zuletzt deshalb liegt ein besonderes Augenmerk dieser Studie auf der Beschreibung und Rekonstruktion von *Prozessen* epistemischer Praxis, die in der vorliegenden Form die methodologischen Gepflogenheiten der Konversationsanalyse zum Teil weit übersteigen. Jedoch wären zentrale Einsichten in die Strukturen epistemischer Praxis ohne Berücksichtigung der ihr zugrundeliegenden Prozesse nicht möglich gewesen.

Basel, im März 2023

Es ist ganz sicher,
dass Automobile nicht aus der Erde wachsen.
Ludwig Wittgenstein

1 Das Wissen vom Wissen

In diesem Kapitel werden zunächst ausgewählte Überlegungen und Untersuchungen zum Begriff des Wissens erörtert, mit denen gewissermaßen die Hinterbühne der Analysen zu diesem Buch abgesteckt wird. Ein erster Abschnitt beschäftigt sich mit der Frage, wovon wir überhaupt sprechen, wenn wir ‚Wissen‘ thematisieren: Was ist Wissen, was ist damit bezeichnet, was ist gemeint? Ein zweiter Abschnitt Teil beleuchtet das Wissen als Gegenstand wissenssoziologischer Analysen und macht auf die Standpunktbezogenheit allen Wissens aufmerksam. Zwei weitere Abschnitte thematisieren den konzeptionellen und empirischen Gegenstandsbezug professionellen Wissens in der Sozialen Arbeit als Profession. Zur Debatte steht, ob und inwieweit das professionelle Wissen mit Blick auf die Regularien sozialarbeiterischer Handlungsvollzüge zureichend verstanden und erklärt werden kann. Das Kapitel schließt mit Hinweisen auf die konstruktivistische Bedeutung professionellen Wissens, das nicht nur dem Erkennen klienteler Problembelastungen und seiner Abhilfe dient, sondern mit dazu beiträgt, dass diese Teil einer institutionell hervorgebrachten Fallwirklichkeit werden.

1.1 Wissen als fragwürdige Identität

Wissen ist eine schwierige und komplexe Kategorie. Im starken Kontrast zu der Selbstverständlichkeit und Mühelosigkeit im alltäglichen Sprachgebrauch stößt man bei der Suche nach wissenschaftlich klaren Bestimmungen mehr auf inhaltliche Ambivalenzen und zirkuläre Umschreibungen denn auf eine klare Begriffsdefinition. Das mag daran liegen, dass ‚Wissen‘ ohne nähere Angaben zum Kontext seiner Inanspruchnahme im wahrsten Sinne des Wortes bedeutungslos ist. Immerhin geben sich in der wissenschaftlichen Behandlung dieses Topos verschiedene Differenzierungen zu erkennen, an denen sich eine Hierarchie sozialer Relevanzen herauslesen lässt.

Begrifflich bezeichnet ‚Wissen‘ zunächst eine abrufbare Bewusstseins- erfahrung, bei der vorausgesetzt ist, dass Individuen sich ihrer inneren und äußeren Umwelt gewärtig und imstande sind, ihre Wahrnehmungen entsprechend zu reflektieren. „>Ich weiß<“, so formuliert Wittgenstein (1977, S. 31) mit Blick auf die Gewissheit von Wissen „hat eine primitive Bedeutung, ähnlich und verwandt der von >ich sehe<. (>Wissen<, >videre<).“¹ Die Äußerung: ‚Das will ich erst einmal sehen‘ (oder fühlen oder riechen) ist in Zweifelsfällen eine durchaus legitime Reaktion, denn was man sinnlich wahrnehmen oder (be-)greifen kann, erhöht die Gewissheit, dass ein Sachverhalt wirklich ist. Mit der sinnlichen Erfahrung verringert sich nicht zuletzt auch der Zweifel. Aus Sicht des Einzelnen ist Wissen demnach ein subjektiv geprägtes *Erfahrungswissen*, d.h. die Gewissheit darüber, dass ein Sachverhalt als solcher auch existiert.² „Wissen“, so definieren Berger und Luckmann (1977, S. 1), ist die „Gewissheit, dass Phänomene wirklich sind“. Gewissheit impliziert insofern die Absenz von Zweifel, bleibt aber gleichwohl auf *subjektive* Gewissheit beschränkt. „Ich weiß“, so räsoniert Wittgenstein (1977, S. 73) weiter, meint vor allem: „Es ist mir als gewiss bekannt.“

Alles Wissen hat, wie Luhmann (1995, S. 155) betont, eine repräsentationale Bedeutung, als es auf die Reflexionen der Außenwelt des Bewusstseins rekurriert und diese auf Abruf bereithält. Vorausgesetzt ist die Möglichkeit fortwährender Beobachtung, die dem Bewusstsein Eindrücke aus seiner Umwelt vermittelt, die von diesem gespeichert oder als nicht erinnerungswürdig aussortiert werden. Luhmann (1990, S. 123) spricht in diesem Zusammenhang von Wissen als einer „Kondensierung von Beobachtungen“, also einem *Objektwissen*, das den betreffenden Sachverhalt im Anschluss an die Beobachtung auch losgelöst von der unmittelbaren Wahrnehmung reflektieren und repräsentieren kann.³

Den Prozess der Transformation von subjektiven Gewissheiten in *sozial geteiltes Wirklichkeitswissen* haben Berger und Luckmann (1977, S. 36ff.) als eine Praxis sozialer Objektivationen beschrieben. Der Ausgangspunkt ihrer

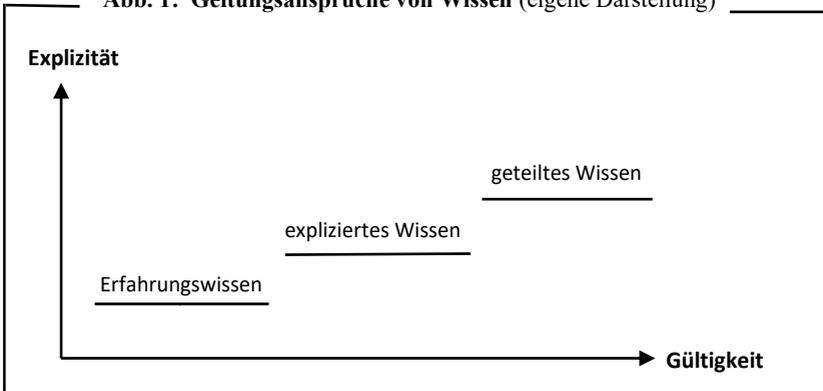
-
- 1 Die enge Verbindung zwischen Wissen und Sehen reflektiert sich laut Duden (1989) auch im indogermanischen Wortstamm (woida – ich habe gesehen), auf den sich neben der lateinischen Perfektform *videre* auch der Sprachgebrauch im Sanskrit (*veda*) zurückführen lässt.
 - 2 “Knowledge”, so heißt es bspw. bei Gordon (1965, S. 34), “denotes the picture man has built up of the world and himself as it *is*, not as he might wish or fantasy or prefer it to be. *It is a picture derived from the most rigorous interpretation he is capable of giving to the most objective sense data he is able to obtain.*” (Hervorhebungen im Original)
 - 3 Wohlgemerkt: Referenz ist das Bewusstsein, nicht der Mensch. Selbstbeobachtungen (z.B.: Mir ist unwohl) fallen ebenso in den Bereich des Repräsentierten wie Formen der Selbstreferenz (z.B.: Kann ich meinen Wahrnehmungen trauen?), durch die sich ein Bewusstsein einschließlich seiner kognitiven Dissonanzen selbst repräsentiert.

Überlegungen besteht auch hier in der Annahme, dass sich die subjektive Erfahrung „in Erzeugnissen menschlicher Fähigkeiten“ (ebd., S. 36) kondensiert. Mittels Verhalten und Sprache (Gesten, Begriffe, Symbole und Laut- oder Zeichensysteme) werden Sinn und Bedeutung von Sachverhalten aus der Umwelt eines Bewusstseins in die Sozialwelt transferiert, das subjektive Objektwissen für andere wahrnehmbar und damit auch direkt oder indirekt zugänglich. An die Stelle von Beobachtungen erster Ordnung treten mithin Gesten, Worte und Schrift, die nunmehr ihrerseits wahrgenommen und beobachtet werden können. Diese Wahrnehmungen sind wiederum für Beobachtungen zweiter Ordnung konstitutiv, also für die Beobachtung von kommunikativen Prozessen von Wissen sowie den Formen, in denen es sich manifestiert (vgl. Luhmann 1990, S. 77).

Mit der Externalisierung subjektiven Wissens liegen schließlich die Voraussetzungen für die Überprüfung und/oder Internalisierung intersubjektiver Gewissheiten vor. Für die intersubjektive Validierung ist nach Berger und Luckmann vor allem die soziale Interaktion maßgeblich: Das unaufhörliche „Rattern einer Konversationsmaschine“ (Berger/Luckmann 1977, S. 163) garantiert dem subjektiven – und letztlich auch gesellschaftlichen – Wirklichkeitserleben in dem Maße Sicherheit und Stabilität, als sich in jedem Moment der Interaktion daran ablesen lässt, ob und inwieweit Andere die je eigenen Gewissheiten teilen. Das individuelle Erleben von sozial anerkannten Wirklichkeiten äußert und vergewissert sich zuerst und vor allem über die sprachliche Interaktion. Denn mit jeder Äußerung werden implizit Hinweise darüber vermittelt, welche Annahmen von Wirklichkeit die explizierten Gewissheiten im Einzelfall prägen und inwieweit sie unter den Beteiligten kongruieren, so dass man sich seinen Ansichten sicher sein kann. „Im Gespräch“, so resümieren Berger und Luckmann, „werden die Objektivationen der Sprache zu Objekten des individuellen Bewusstseins“ (ebd., S. 164) und generieren damit die Voraussetzungen zu einer sozialen Erfahrung.

Zwischen epistemischer Explizität und Gültigkeit besteht diesen Annahmen zufolge eine wechselseitig enge Durchdringung: Gültiges (oder wahres) Wissen liegt vor, wenn und soweit das explizierte Wissen auf stillschweigende oder ausdrückliche Zustimmung stößt, wobei sein Geltungsanspruch gemäß Umfang, Reichweite und Dauer seiner Zustimmungschancen variiert. Diesen Konnex verdeutlicht Abbildung 1:

Abb. 1: Geltungsansprüche von Wissen (eigene Darstellung)



Speziell aus Sicht einer phänomenologisch tradierten Epistemologie sind subjektübergreifende Gewissheiten das Ergebnis einer *sozial geteilten Erfahrung von Wirklichkeit*, in der vorausgesetzt ist, dass Individuen ihr Sprechen und Können an intersubjektiv affirmierten Prozessen der Sinnzuschreibung orientieren. An den Äußerungen anderer lässt sich demnach erkennen, inwieweit diese die je eigenen Wirklichkeitsannahmen teilen.⁴ Um von *objektivem Wissen* resp. Wahrheiten sprechen zu können, erscheint es insofern unabdingbar, dass die subjektive Gewissheit von anderen anerkannt wird: „Wissen muss [...] um als solches qualifiziert werden zu können, individuell einsichtig angeboten werden“ (Luhmann 1990, S. 126). Wie für sich selbst muss die eigene Gewissheit auch für andere zwingend sein. ‚Wahres‘ Wissen formiert sich entsprechend als „intersubjektiv zwingende Gewissheit“ (ebd.), also als *Loslösung von der subjektiven Anschauung* und seiner Anerkennung im Rahmen von Interaktion. Demgemäß lässt sich *gültiges Wissen* als eine *Form internalisierter und intersubjektiv geteilter Gewissheit* bestimmen, die auf die direkte oder vermittelte Wahrnehmung von Wirklichkeit referenziert und diese zum Gegenstand gestischer, sprachlicher oder schriftlicher Äußerungen macht.

4 Diese wie auch die nachfolgenden Überlegungen beschränken sich typischerweise auf die Mitglieder derselben Kultur, für die, wenn schon nicht die gleichen, so zumindest doch ähnliche Prämissen der Sinnverarbeitung maßgeblich sind. Für das Verständnis von, bzw. die Interaktion mit fremden Kulturen liegen die Grenzen der Vergewisserung – und damit für geteilte Wirklichkeitsvorstellungen – deutlich höher oder erweisen sich mitunter unüberwindbar, bspw. in Bezug auf die Frage, inwieweit die mystische Erfahrung einer fremden Kultur in Begriffe wissenschaftlicher Rationalität übersetzt werden kann; vgl. dazu die klassische Studie von Evans-Pritchard (1978) zu Hexerei, Orakel und Magie bei den Zande.

Diesen Einsichten folgend ist Wissen gleichbedeutend mit der internalisierten Erfahrung wirklichkeitsbezogener Repräsentationen und insofern eng mit den bereits bestehenden Bewusstseinstatsachen verknüpft. Mit der Externalisierung verändert sich sein Status entsprechend, sofern nicht als sicher angenommen werden kann, dass andere das explizierte Wissen teilen. Entsprechend macht sich das explizierte Wissen in verschiedenen Hinsichten angreifbar. Nicht nur wird evident, inwieweit die mutmaßlich kongruenten Annahmen sozialer Wirklichkeit im Prozess der Interaktion differieren; darüber hinaus werden auch seine handlungspraktischen Implikationen und Absichten manifest, deren Durchsetzung mit davon abhängt, inwieweit ihre (wissensbezogene) Begründung für andere einsichtig ist.

Wissen äußert sich diesen Überlegungen zufolge als ein eingeschlossenes, erinnerbares und insofern abrufbares Korrelat von Bewusstsein. In diesem Sinne dient es dem Erkennen und der Einordnung von Welt und nimmt Einfluss auf unser Verhalten: Ohne Wissen wüssten wir nicht, ob wir uns nach rechts oder links wenden müssen, ob an ein Gericht Salz oder Zucker gehört oder wie wir uns in sozialen Situationen angemessen verhalten. Wissen ist in vielen, wenn nicht den meisten Situationen bedeutungsgleich mit Verhalten und Handeln, als sich darin die Summe einer aufgaben- und lösungsbezogenen epistemischen Kompetenz reflektiert. Sozial relevantes Wissen wird dagegen im Prozess der (kommunikativen) Interaktion manifest. An den Reaktionen anderer wird klar, inwieweit diese die mitgeteilten Ansichten teilen, ob und inwieweit sie anderer Ansicht sind und welche Schlüsse die Beteiligten daraus ziehen.

1.2 Wissenssoziologie

An diesem Punkt tritt notgedrungen die Wissenssoziologie auf den Plan. Ihr Ausgangspunkt ist der grundsätzliche Zweifel an der Möglichkeit einer standpunkt- und beobachterunabhängigen Wissenskonstitution. Ihr zufolge sind auch die ‚intersubjektiv zwingenden Gewissheiten‘ noch kein Garant für richtige Repräsentationen als auch Irrtümer konsensfähig sind. Die ptolemäische Weltanschauung illustriert diesen Sachverhalt in historischer Weise: Die Wahrnehmung, dass die Sonne um die Erde kreist, scheint von der Erde aus betrachtet zwingend, dennoch hat sich eine Gewissheit (die Sonne ist ein Planet der Erde) zuletzt als ein Irrtum erwiesen. In Bezug auf die Frage, wie Wissen entsteht und wie es sich verbreitet, hatten Phänomenologie und Wissenssoziologie eine gemeinsame Antwort parat: Wissen entsteht nicht in einem sozialen Vakuum, sondern ist werte-, interessen- und standortgeleitet.