

*Call für Beiträge zu einem Workshop zum Austausch und zur Vernetzung von Nachwuchsforschenden des Forschungskomitee „Soziale Probleme“ der Schweizerischen Gesellschaft für Soziologie (SGS)*

## ***Verständigungsorientierte Interaktionsanalyse***

*Theoretische Grundlagen, analytischer Prozess und Überlegungen zum professionellen Handeln Sozialer Arbeit – Pascal Wyssling*

### **Abstract:**

«*Verständigungsorientierte Interaktionsanalyse*» ist ein praktisches Verfahren zur Reflexion und Analyse des professionellen Handelns Sozialer Arbeit. Das Verfahren basiert auf der Theorie des kommunikativen Handelns von Jürgen Habermas und Professionalisierungstheorien Sozialer Arbeit und lässt sich nahtlos an weitere theoretische Konzepte aus Gesellschafts- Bildungs- und Erkenntnistheorie anschliessen. Verständigungsorientierte Interaktionsanalyse bildet so eine vielschichtige Reflexions- und Analysegrundlage für die Praxis Sozialer Arbeit. Diese reicht von der übergeordneten Analyse unterschiedlicher Praxiskontexte und der Frage der Legitimation des professionellen Handelns, über das eigene Involviert-sein in Interaktionsprozessen und der Relationierung und Relativierung relevanter Wissensarten im Handlungsprozess, bis hin zur normativen Ausrichtung Sozialer Arbeit und der Möglichkeit beruflicher Befriedigung.

Verständigungsorientierte Interaktionsanalyse wurde im Rahmen der Master-Thesis des Beitragenden entwickelt und exemplarisch in der Praxis angewendet und erprobt. Seit Frühling 2022 wird das Verfahren im Modul Fallwerkstatt, im Bachelor-Studiengang Soziale Arbeit an der Berner Fachhochschule, eingesetzt. Durch die regelmässige Anwendung entstanden theoretische Überlegungen zum Denken, Handeln und zum Umgang mit sich selber, welche für das professionelle Handeln Sozialer Arbeit relevant erscheinen. Diese Überlegungen zielen darauf Sozialarbeiter\*innen rationale und für die Praxis geeignete Instrumente an die Hand zu geben, welche es ihnen ermöglichen ihre Praxisfelder und Herausforderungen ihrer täglichen Arbeit besser zu verstehen. Gesteigerte analytische Möglichkeiten verbessern nicht nur die Handlungsmöglichkeiten in der Praxis, sie eröffnen auch Anknüpfungspunkte an die Professionalisierung Sozialer Arbeit. Ausgehend von Erfahrungen und Erkenntnissen aus verschiedenen Praxisfeldern, könnten lebendige Diskurse auf den Ebenen personaler (Mikroebene), organisationaler (Mesoebene) und teilsystemischer (Makroebene) Professionalisierung entstehen. Dadurch könnten Vorstellungen des professionellen Handelns in verschiedenen Praxisfeldern Sozialer Arbeit geschärft und die Vermittlung von Profession und Disziplin gestärkt werden. Im vorliegenden Artikel werden die zentralen theoretischen Überlegungen und analytischen Prozesse verständigungsorientierter Interaktionsanalyse sowie daran anschliessende Gedanken zum professionellen Handeln Sozialer Arbeit am Beispiel eines Beratungsgespräches aus der Praxis Sozialer Arbeit illustriert.

«*Verständigungsorientierte Interaktionsanalyse*» stellt die Verständigung zwischen Sozialarbeiter\*innen und ihren Adressat\*innen ins Zentrum. Grundlage für die Analyse von Interaktion und Kommunikation im Praxisfeld Sozialer Arbeit bildet die Theorie des kommunikativen Handelns und genau gesagt das theoretische Konzept des lebensweltlichen Horizontes und der zentrale Begriff der Verständigung.

### **Verständigung**

In einem Beratungsgespräch interagieren typischerweise eine ratsuchende und eine beratende Person miteinander. Beide verfügen über einen **lebensweltlichen Horizont**, welcher ihnen zur Interpretation der Welt zur Verfügung steht. Habermas unterscheidet zwischen einer Innenwelt und einer Aussenwelt. Die Aussenwelt besteht aus der objektiven Welt, welche aus der Gesamtheit der Entitäten, über die wahre Äusserungen möglich sind besteht, und der sozialen Welt, welche die Gesamtheit der legitim geregelten Beziehungen beinhaltet. Es erscheint klar, dass die Gesamtheit der objektiven und sozialen Welt einem Individuum nicht zugänglich sein kann. Mit dem Begriff der Innenwelt beschreibt Habermas daher die Gesamtheit der privilegiert zugänglichen Ereignisse (Habermas, 1981a, S. 149). Adaptiert auf ein Beratungsgespräch im Praxisfeld Sozialer Arbeit, beinhaltet die jeweilige subjektive Innenwelt der ratsuchenden, beziehungsweise der beratenden Person, Vorstellungen zur objektiven Welt, also Vorstellungen über relevante Sachverhalte, Vorstellungen zur sozialen Welt, also Vorstellungen zur Geltung von Normen, Rollen und Institutionen sowie eine psychische Innenwelt, welche geprägt ist von persönlichen Erfahrungen, Erlebnissen und innerpsychischen Zuständen.

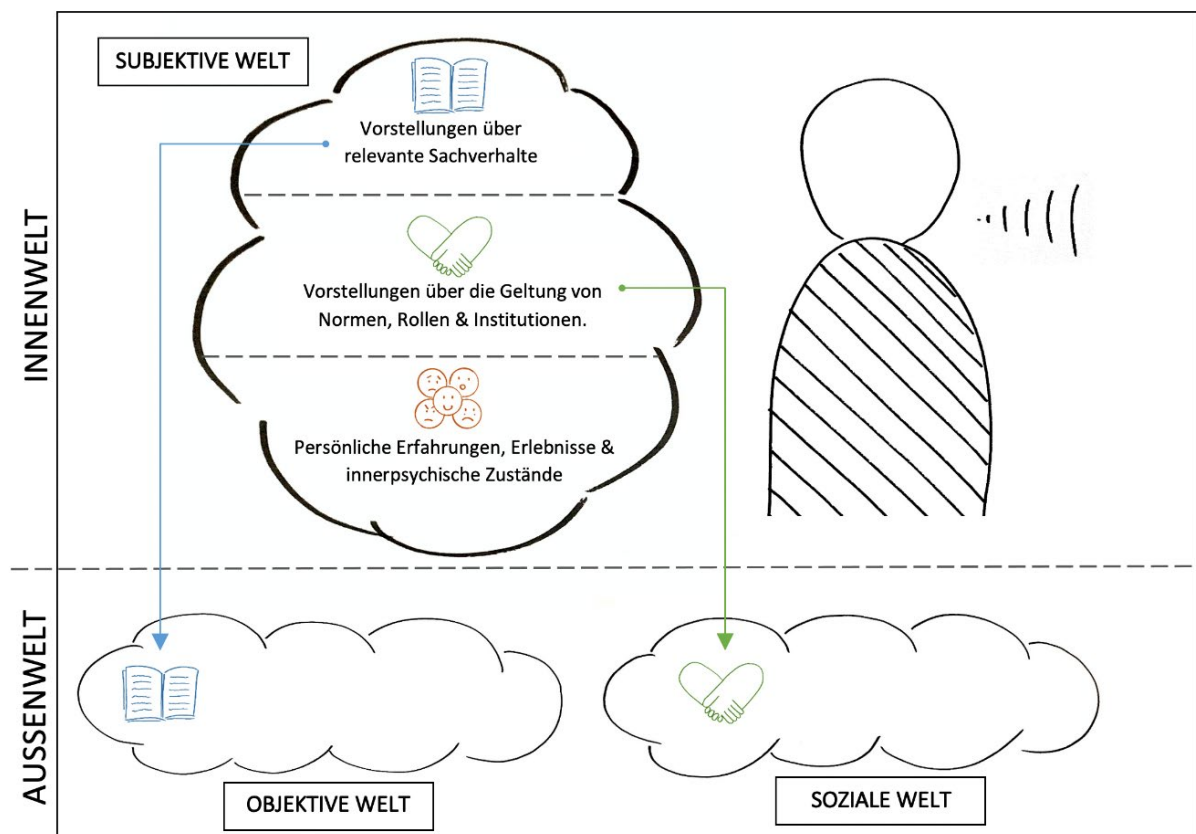


Abbildung 1: Lebensweltlicher Horizont (Jäggi & Wyssling, 2021, S. 38)

In Beratungsgesprächen lässt sich gut beobachten, wie mehr oder weniger selbstverständlich die Interaktion zwischen ratsuchender und beratender Person verläuft. Habermas definiert *Verständigung* als «die Einigung der Kommunikationsteilnehmer über die Gültigkeit einer Äusserung» (Habermas, 1981a, S. 184). Mit jeder Äusserung werden implizit vier Geltungsansprüche erhoben. Der grammatikalische Geltungsanspruch bezeichnet den Anspruch der sprachlichen Verständlichkeit des Geäusserten. Der theoretische Geltungsanspruch bezeichnet den Anspruch, dass die gemachte Äusserung wahr ist. Der praktische Geltungsanspruch bezeichnet den Anspruch, dass die gemachte Äusserung mit Bezug auf geltende Normen richtig ist. Der expressive Geltungsanspruch bezeichnet den Anspruch, dass die Äusserung wahrhaftig so gemeint ist, wie sie geäussert wurde. Ratsuchende und Beratende bemessen das Geäusserte also an Verständlichkeit, Wahrheit, Richtigkeit, und Wahrhaftigkeit im Horizont ihrer jeweiligen Lebenswelt.

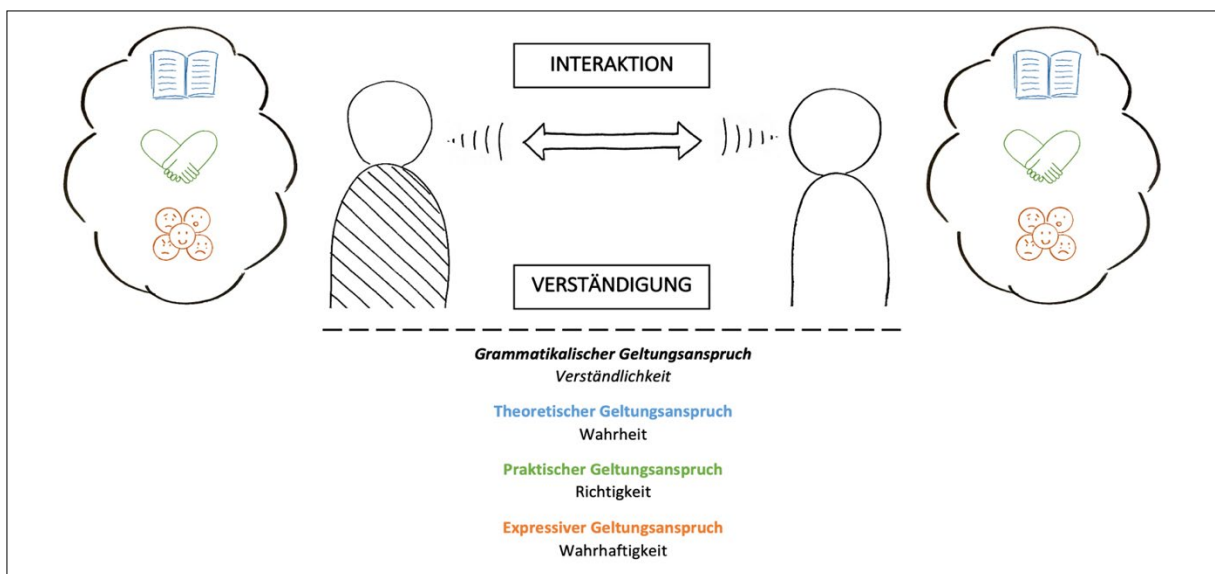


Abbildung 2: Verständigung & Geltungsansprüche (Jäggi & Wyssling, 2021, S. 39)

Im Handlungsfeld Sozialer Arbeit ist Kommunikation störungsanfällig. Die Brüchigkeit oder Verletzlichkeit der Kommunikation ist auf die oft geringe lebensweltliche Überlappung zwischen ratsuchender und beratender Person zurückzuführen (Vogel, 2017, S. 49). Verständigungsorientierte Interaktionsanalyse versucht Beeinträchtigungen in der Kommunikation festzustellen und Zugang zu Handlungsoptionen zu eröffnen, welche es ermöglichen, die Kommunikation in geeigneter Form wiederherzustellen.

### **Theoretische Grundlagen**

Die klare Ausrichtung verständigungsorientierter Interaktionsanalyse auf die Verbesserung der Verständigung lässt sich **gesellschafts- und bildungstheoretisch begründen**. Soziale Arbeit befindet sich an einem gesellschaftlich sensiblen Bereich. Die Angebote Sozialer Arbeit sind dort bedeutsam, wo es den ersten gesellschaftlichen Instanzen nicht hinreichend gelungen ist, Menschen zu bilden, zu erziehen und sie in Gruppen und Organisationen zentraler Lebensbereiche, wie beispielsweise der Gemeinschaft, Bildung und Wirtschaft einzubeziehen. Soziale Arbeit bearbeitet nachrangig Herausforderungen gesellschaftlicher

Integration und soll so gelingendes individuelles Leben und Zusammenleben wahrscheinlicher machen. (Husi & Villiger, 2012, S. 55)

Aufgrund der zunehmenden Komplexität der Gesellschaft und dem steigenden Bedarf an Handlungskoordination, wird die individuelle Anpassung an die Gesellschaft aber immer schwieriger. Habermas spricht in diesem Zusammenhang von einer zunehmenden Entkopplung von System und Lebenswelt. Für eine intakte gesellschaftliche Integration müssen systemische Mechanismen grundsätzlich immer in der Lebenswelt der Gesellschaftsmitglieder verankert werden. Die Theorie des kommunikativen Handelns unterscheidet mit der *Systemintegration* und der *Sozialintegration* zwei logische Typen gesellschaftlicher Integration. Diese leitet Habermas von den beiden Handlungstypen des strategischen und des kommunikativen Handelns ab. Systemintegration ist daher von erfolgsorientiertem Wirtschafts- und Verwaltungshandeln geprägt, und erfolgt über die Medien, Macht und Geld. Sozialintegration hingegen ist von verständigungsorientiertem Handeln geprägt, welches sich an lebensweltlichen Kontexten orientiert und die Basis für Interpretation und Reflexion bildet. Institutionen Sozialer Arbeit befinden sich oft in einer vermittelnden Position zwischen der Aufgabe der sozialen Integration und dem gesellschaftlichen Versuch der Systemintegration. (Graf, 1993, S. 90–91)

Habermas unterscheidet im Zusammenhang mit einer intakten gesellschaftlichen Integration drei zentrale *Reproduktionsprozesse der Lebenswelt*. Die kulturelle Reproduktion der Lebenswelt sichert die Kontinuität der Überlieferung und die Kohärenz des Wissens und zeigt sich in konsensfähigen Deutungsschemata. Die soziale Integration der Lebenswelt stellt sicher, dass neue soziale Situationen an die bestehenden Weltzustände angeschlossen werden können, und zeigt sich in legitim geordneten interpersonellen Beziehungen. Die Sozialisation der Angehörigen der Lebenswelt stellt sicher, dass die nächste Generation ihre individuellen Lebensgeschichten mit den kollektiven Lebensformen abstimmen kann. (Habermas, 1981b, S. 213)

Eine unzureichende lebensweltliche Verankerung systemischer Mechanismen äussert sich in Störungen der Reproduktion der Lebenswelt. Eine Störung der kulturellen Reproduktion führt zu einer Verknappung der Ressource «**Sinn**». Gültig anerkannte Deutungsschemata versagen zunehmend. Auswirkungen davon sind Orientierungs- oder Legitimationskrisen. Eine Störung der sozialen Integration führt zu Anomie und einer Verknappung der Ressource «**gesellschaftliche Solidarität**». Störungen des Sozialisationsprozesses führen zu Psychopathologien oder Entfremdungserscheinungen und einer Verknappung der Ressource «**Ich-Stärke**». (Habermas, 1981b, S. 213)

Gesellschaftliche Integration befindet sich im Spannungsfeld der individuellen Anpassung an die Gesellschaft und der Ausbildung persönlicher Autonomie (Graf, 1993, S. 85). Interventionen Sozialer Arbeit sind dadurch oft auch Eingriffe in die persönliche Autonomie der Adressat\*innen und setzen sich erhöhten Legitimationszwängen aus. Die Frage, mit welchem Recht und mit welchen Mitteln in das Leben anderer

Menschen eingegriffen werden darf, ist bezeichnend für die Praxis Sozialer Arbeit und vor allem für deren **Legitimationsproblem** (Graf, 2017, S. 13).

Aus der Perspektive der Theorie des kommunikativen Handelns ist **Legitimation** eng mit gesellschaftlichen Normen und der Art und Weise wie diese ihre Geltung beanspruchen, verknüpft. Normen entfalten ihre Geltung über den praktischen Diskurs. Es geht darum zu klären, was im Sinne von verallgemeinerbaren Interessen als richtig gilt. In Problemsituationen werden strittige Normen überprüft. Durch die Überprüfung einer Norm stellt sich die Verallgemeinerbarkeit der ihr zugrundeliegenden Interessen heraus. Handlungen müssen sich im Rahmen der Theorie des kommunikativen Handelns auf allgemein begründbare und akzeptierbare Normen beziehen, damit sie legitimiert werden können. Legitimation meint daher die prinzipielle allgemeine Möglichkeit der Zustimmung. (Graf, 1988, S. 6)

Das professionelle Handeln Sozialer Arbeit ist ein spezieller Fall von sozialem Handeln. Diese Eigenheit liegt bei den möglichen Adressat\*innen. Es handelt sich um Gesellschaftsmitglieder, welche elementare und zentrale Normen der Gesellschaft übertreten haben, oder im Begriff sind dies zu tun. (Graf, 1988, S. 15) **Das Motiv Sozialer Arbeit** liegt einerseits in der Verbesserung der Situation der Adressat\*innen, andererseits aber auch in der Verbesserung der Situation für die Umgebung derselben. Professionelles Handeln Sozialer Arbeit muss sich daher doppelt rechtfertigen. Es muss einerseits auf den elementaren und zentralen Normen der Gesellschaft gründen und seine Legitimation auf einer normativen, moralischen Ebene beziehen, andererseits muss aber auch eine Verbesserung der Situation bewirken und somit Legitimation auf einer zweckrationalen, erfolgsorientierten Ebene beziehen. (Graf, 1988, S. 4)

Im professionellen Handeln Sozialer Arbeit können Situationen generell durch zwei verschiedene Arten von Handlungen bewältigt werden. Durch strategisches Handeln werden Situationen unter teleologischen Gesichtspunkten angegangen, das soziale Handeln ist zweckmässig und orientiert sich an einem vordefinierten Ziel. Kommunikatives Handeln hingegen meint verständigungsorientiertes soziales Handeln. Hier stehen nicht die Erfolgskalküle der Handelnden im Fokus, sondern die Verständigung (Graf, 1988, S. 13). Im Rahmen eines Beratungsgesprächs liegt kommunikatives Handeln dann vor, wenn die beschriebenen Geltungsansprüche jederzeit problematisiert und diskursiv geklärt werden können. Durch die im Praxisfeld Sozialer Arbeit oft vorkommende geringe lebensweltliche Überlappung zwischen ratsuchender und beratender Person wird diese selbstverständliche Kommunikation aber eingeschränkt oder durch offenes oder verdecktes strategisches Handeln verzerrt. Solche Einschränkungen und Verzerrungen sollen durch kommunikatives Handeln, welches so selbst ein strategisches Moment erhält, rückgängig gemacht werden. (Vogel, 2017, S. 52)

Die beschriebene zunehmende Komplexität der Gesellschaft erfordert ein hohes Mass an Kommunikation, welche dem steigenden Bedarf an Handlungskoordination der Gesellschaftsmitglieder gerecht werden kann. Soziale Probleme sind Ausdruck eines unzureichend gedeckten Verständigungsbedarfs und deuten darauf hin, dass Herausforderungen gesellschaftlicher Integration vermehrt durch strategisches Handeln über die

Medien Macht und Geld angegangen werden, als durch kommunikatives Handeln. Wenn Herausforderungen gesellschaftlicher Integration als Ausdruck mangelnder lebensweltlicher Überlappung oder eines unzureichenden lebensweltlichen Horizontes verstanden werden, heisst das, dass sich Soziale Arbeit an der Lebenswelt der Adressant\*innen orientieren und in einem hohen Mass kommunikativ sein muss. Sinn, Solidarität und Ich-Stärke sind dabei die Dimensionen möglicher Verbesserungen bei den Adressat\*innen. Sinn steht für den Geltungsanspruch der Wahrheit und somit für die Klärung relevanter Sachverhalte im theoretischen Diskurs. Solidarität steht für den Geltungsanspruch der Richtigkeit und die Klärung der Geltung von Normen, Rollen und Institutionen im praktischen Diskurs. Ich-Stärke steht für den Geltungsanspruch der Wahrhaftigkeit und somit für die subjektive Innenwelt und die Relevanz der Herstellung einer tragfähigen Beziehung. Strategisches Handeln muss also dazu eingesetzt werden, um Situationen zu definieren, in welchen kommunikatives Handeln möglich wird. Aus der Sicht der Theorie des kommunikativen Handelns ist **Sozialintegration daher das einzig wirklich legitimationsfähige Ziel Sozialer Arbeit.** (Graf, 1993, S. 104–108)

Graf beschreibt mit dem **Grad der argumentativen Sättigung** einen praktischen Massstab, an dem sich Motive des professionellen Handelns Sozialer Arbeit orientieren können und Effekte des Handelns messen lassen. Beim Prozess der argumentativen Sättigung geht es darum individuelle Erfahrungen und ihre gesellschaftliche Bedingtheit wieder in Verständigungsprozesse einzubringen. Oder anders gesagt latente oder unbewusste Erfahrungen zur Sprache zu bringen. (Graf, 2017, S. 197) In einem Beratungsgespräch manifestieren sich die beschriebenen gesellschaftlichen Spannungen oder Störungen der Reproduktion der Lebenswelt in den Äusserungen Ratsuchender und können durch eine Erhöhung der argumentativen Sättigung auf theoretischer, praktischer und expressiver Ebene geklärt werden. (Vogel, 2017, S. 25–28) Indem professionelles Handeln Sozialer Arbeit Situationen definiert, in welchen kommunikatives Handeln möglich wird, eröffnet dies für Ratsuchende Möglichkeiten, sich der eigenen lebensweltlichen Erfahrungen wieder bewusst zu werden. Solche diskursiven Prozesse stärken die kommunikative Kompetenz Ratsuchender, indem sie sich auf der Grundlage dieses Bewusstseins, im richtigen Zeitpunkt an relevante Erfahrungen erinnern, und diese zur Sprache bringen können (Graf, 2017, S. 195).

Die Wiederaufnahme der kritischen Reflexion auf die lebensweltlichen Erfahrungen der Adressat\*innen Sozialer Arbeit, erscheint daher nicht nur für deren soziale Integration und die Wahrscheinlichkeit eines gelingenden Lebens und Zusammenlebens wichtig, sondern auch hinsichtlich einer gehaltvollen und von der Heterogenität der Erfahrungen geprägten Kommunikation innerhalb der Gesellschaft. (Graf, 1996, S. 192)

### **Analytischer Prozess**

Verständigungsorientierte Interaktionsanalyse zielt auf die Erhöhung der argumentativen Sättigung und die Klärung ungeklärter Geltungsansprüche zwischen Sozialarbeiter\*innen und ihren Adressat\*innen. Diese normative Ausrichtung prägt auch den analytischen Prozess des Verfahrens, indem das eigene Involviert-

sein von Sozialarbeiter\*innen und die Relationierung und Relativierung relevanter Wissensarten im Handlungsprozess, in der Analyse berücksichtigt werden müssen.

In der gemeinsamen Situation eines Beratungsgesprächs nehmen die beratende und die ratsuchende Person eine Beziehung zueinander auf. Dieses in Beziehung treten gehört zum beruflichen Selbstverständnis Sozialer Arbeit. Die Probleme oder Problempotentiale der Menschen, mit denen sich Sozialarbeiter\*innen beschäftigen, bleiben nicht ausserhalb der gemeinsamen Gesprächssituation. Sozialarbeiter\*innen haben durch ihr *Involviert-sein* Teil daran. Gefühle wie beispielsweise Ärger, Wut, Ablehnung, Ohnmacht, Mitleid oder auch Sympathie und der damit in Verbindung stehende Versuch sich nachträglich abzugrenzen und sich zu distanzieren, gehören zum beruflichen Alltag von Sozialarbeiter\*innen. Der Wunsch etwas Sinnvolles zu tun, Menschen zu helfen oder zu unterstützen, ist immer auch mit bestimmten Affekt- und Gefühlslagen verbunden. Diese Verbundenheit ist für die Motivation und die Ausübung Sozialer Arbeit zentral. (Vogel, 2017, S. 65)

Professionelles Handeln Sozialer Arbeit wird von einer Bewegung zwischen *Engagement und Distanzierung* begleitet. In der Phase des Engagements, beispielsweise in einem Beratungsgespräch, ist sowohl die ratsuchende wie auch beratende Person involviert. Die Phase des Engagements lässt keinen Raum für Reflexion und Analyse. Das Handeln steht im Vordergrund. Das Einsetzen von Reflexion und Analyse (*Distanzierung*) ermöglicht es beratenden besser zu verstehen, womit sie es in der Beratung zu tun haben und bildet die Grundlage für das weitere Handeln und Intervenieren. Im Beratungsgespräch erfolgt dieser Prozess, indem eine Auffälligkeit oder eine Irritation festgestellt, das Handeln zwischenzeitlich unterbrochen und in einen analytischen Prozess umgeleitet wird. Dies dient der Reduktion individueller Belastung und verhindert, dass die individuelle Abgrenzung der Beratenden von ihrer Beratungsarbeit einen rein psychohygienischen Charakter behält (Vogel, 2017, S. 66).

Diese pendelnde Bewegung zwischen Engagement und Distanzierung welche Sozialarbeiter\*innen in der direkten Interaktion mit Ratsuchenden begleitet, ist auch im analytischen Prozess verständigungsorientierter Interaktionsanalyse präsent. Sozialarbeiter\*innen können sich nach einem als herausfordernd empfunden Beratungsgespräch durch Reflexion und Analyse von unmittelbarem Handlungsdruck und dem eigenen Involviert-sein distanzieren, um sich daran anschliessend mit der konkreten Handlungsplanung auf der Grundlage der Analyseergebnisse, wieder der Phase des Engagements und der direkten Interaktion, anzunähern.

Neben der Berücksichtigung des eigenen Involviert-seins, spielen die Relativierung und Relationierung relevanter Wissensarten im analytischen Prozess verständigungsorientierter Interaktionsanalyse eine wichtige Rolle. Dies hat mit den beschriebenen Beeinträchtigungen in der Kommunikation, welche im analytischen Prozess festgestellt werden sollen, zu tun. Ein Mangel an Einigung über relevante Wissensbestände beeinträchtigt die Kommunikation. In der direkten Interaktion kommen direkt auf den Fall bezogene Beschreibungen, Erklärungen, Bewertungen sowie Handlungsentwürfe in erster Linie im Alltagswissen vor. Husi führt in diesem Zusammenhang, mit Verweis auf Anthony Giddens und dessen

Handlungsverständnis, die Begriffe des praktischen und diskursiven Bewusstseins ein. Diese Unterscheidung erweist sich hinsichtlich der Relativierung und Relationierung von Wissen im analytischen Prozess verständigungsorientierter Interaktionsanalyse als hilfreich. Ähnlich wie in der beschriebenen Bewegung zwischen Engagement und Distanzierung, oszilliert professionelles Handeln Sozialer Arbeit gemäss Husi zwischen *praktischem und diskursivem Bewusstsein*. (Husi & Villiger, 2012, S. 23)

Giddens begreift Handeln nicht als klar abgegrenzte Abfolge von Handlungen. Er sieht Handeln vielmehr als Fluss des Alltagslebens. Erst wenn sich das Bewusstsein reflexiv dem Handeln zuwendet, werden im Alltagsfluss des Handelns einzelne Handlungen deutlich. So ist es das «*diskursive Bewusstsein*», dass Worte findet, um das Handeln sprachlich darzulegen. Giddens bezeichnet diskursives Bewusstsein als das, «*was Akteure über soziale Zusammenhänge einschliesslich ihres eigenen Handelns sagen oder verbal ausdrücken können*». Weitaus häufiger handeln Menschen im Modus des «*praktischen Bewusstseins*», womit Giddens all das, «*was Akteure über soziale Zusammenhänge wissen (glauben), einschliesslich der Bedingungen ihres eigenen Handelns, was sie aber nicht in diskursiver Weise ausdrücken können*» bezeichnet. (Giddens, 1997, S. 429–431) Ratsuchende beschreiben, bewerten und erklären und ihren Alltag selber und handeln entsprechend. Sie tun dies aufgrund ihres praktischen oder diskursiven Bewusstseins eher unbewusst oder bewusst. Beratende interpretieren die Interpretationen der Ratsuchenden wiederum selber. In diesen Interpretationsinterpretationen der Beratenden, wird meist implizites Wissen praktisch wirksam. Wenn Sozialarbeitende sich dessen bewusst sind, können sie ihre Interpretationen einem diskursiven Bewusstsein zugänglich machen und an bestehendem explizitem Wissen relativieren. (Husi, 2010, S. 137)

Der analytische Prozess des Verfahrens ist geprägt vom aktiven in Frage stellen der Geltungsansprüche. Reflexionswissen liefert Vergleichsmöglichkeiten und Verallgemeinerungen, um das Verständnis des Falles zu vertiefen. Metawissen, steht für die Bedingungen, welche erfüllt sein müssen, damit Wissen aus Alltags- und Reflexionswissen überhaupt Geltung erlangt (Husi, 2010, S. 136). Das Alltagswissen, welches einem praktischen Bewusstsein und implizitem Wissen entspricht, wird dementsprechend über die Reflexion, einem diskursiven Bewusstsein zugeführt und an bestehendem explizitem Wissen relativiert. Die Fähigkeit dieses Wissen gezielt wieder im professionellen Handeln Sozialer Arbeit einzusetzen, beschreibt Husi mit Begriff der Transferkompetenz (Husi, 2017, S. 97).

Reflexivität und Transferkompetenz erscheinen für den Umgang mit dem eigenen Involviert-sein, und bezüglich der Relativierung und Relationierung relevanter Wissensarten für das professionelle Handeln Sozialer Arbeit zentral. Es bleibt aber das Problem des Standpunktes von dem aus interpretiert, reflektiert und analysiert wird. Es muss berücksichtigt werden, dass Sozialarbeiter\*innen selber Teil der Sozialen Welt sind, die sie zu verstehen versuchen. Bateson führt in diesem Zusammenhang den *Begriff des Kontexts* ein, womit er eine Vorstellung eines Musters in der Zeit meint. Der Begriff des Kontextes ist eng mit dem Begriff der Bedeutung verknüpft. Ohne Kontext haben Worte und Handlungen keine Bedeutung. Dementsprechend erfordert jegliche Form von Kommunikation einen Kontext. (Bateson, 1987, S. 28)



In einem Beratungsgespräch wird ein solcher Kontext durch die gemeinsame Situation zwischen ratsuchender und beratender Person am Beratungstisch erzeugt. Für die Analyse dieser Situation heisst das, dass jede Interaktion in diesem Kontext als Teil einer sozialen Figuration analysiert werden muss. In diesem Zusammenhang lassen sich analytisch zwei Dimensionen unterscheiden: die biographische Dimension, welche die lebensweltlichen Voraussetzungen der Beteiligten bezeichnet und die strukturelle Dimension, welche für die gegenwärtigen sozialen Verhältnisse steht, an denen die Interagierenden teilhaben. (Vogel, 2007, S. 26)

Die **Hermeneutik** bietet einen möglichen Zugang, um das beschriebene Problem des Stadtpunktes in der Analyse von Interaktion und Kommunikation anzugehen. Hermeneutik ist die Kunst der Auslegung von Texten. Die Grundstruktur klassischer hermeneutischer Verfahren besteht darin, dass an einen Text mit einem Vorverständnis herangegangen wird. Dabei gilt es dieses Vorverständnis, oder eben den Kontext, in welchem der Text entstanden ist, zu klären (Vogel, 2007, S. 26). Adaptiert auf ein Beratungsgespräch gibt es aber nicht nur einen relevanten Kontext, welchen es zu klären gilt. Genau wie die beratende Person, macht sich auch die ratsuchende Person Gedanken über das Gegenüber und den Kontext des Beratungsgesprächs. Die Kategorien von Subjekt und Objekt geraten leicht durcheinander. Der Standpunkt, von dem aus Beratende und Ratsuchende interpretieren ist immer ihr jeweiliger lebensweltlicher Horizont, also das Eigene, das Vertraute. In einem Beratungsgespräch wirkt eine Hermeneutik des Alltags, also eine einfache Hermeneutik. Sowohl die Ratsuchende wie auch die beratende Person, interpretieren Äusserungen des Gegenübers auf der Grundlage ihres lebensweltlichen Horizonts. Verständigungsorientierte Interaktionsanalyse versucht die von Bateson beschriebene Interpunktion zwischen der biographischen und der strukturellen Dimension zu berücksichtigen, indem zwei Kontexte unterschieden werden, die wechselseitig aufeinander wirken. Auf diese Weise entsteht eine **doppelseitige Hermeneutik**, die versucht die Interpretationen der ratsuchenden und der beratenden Person aufeinander zu beziehen und deren Interaktion so als Ausdruck einer sozialen Figuration begreift. (Vogel, 2007, S. 27)

Im analytischen Prozess verständigungsorientierter Interaktionsanalyse werden verschiedene **Interpunktionslinien** gezogen, welche dieses wechselseitige Aufeinander-wirken zwischen zwei Kontexten ermöglicht. Eine erste Interpunktionslinie unterscheidet zwischen dem Fall, auf den das professionelle Handeln zielt (**Fallkontext**), also die ratsuchende Person, beziehungsweise deren Lebenswelt und dem Kontext der Sozialen Arbeit selber welche den Fall bearbeitet (**Kontext des Falles**), also all das, was nicht zum Fall gehört, in der Regel die beratende Person selber, beziehungsweise deren Lebenswelt, die Institution, in der der Fall entstanden ist, und die allgemeinen Regeln, Modelle, Theorien, die dabei zur Anwendung gekommen sind. (Vogel, 2017, S. 43)

Die zweite Interpunktionslinie verschiebt sich **entlang der Geltungsansprüche (theoretisch, praktisch, expressiv)** (Vogel, 2017, S. 51). Aspekte, welche in der Analyse bezüglich der beratenden und der ratsuchenden Person auffallen, werden in Vorstellungen zu relevanten Sachverhalten (theoretisch), Vorstellungen zu der Geltung von Normen Rollen und Institutionen (praktisch) sowie persönlichen

Erfahrungen, Erlebnissen und innerpsychischen Zuständen (expressiv) weiterdifferenziert. Durch den wechselseitigen Bezug der in der Analyse auftauchenden Aspekte, indem jede Interpretation auf der einen Seite eine Entsprechung auf der anderen Seite hat, wird die Analyse vorangetrieben. Ziel des analytischen Prozesses verständigungsorientierter Interaktionsanalyse ist es, dass ein möglichst wahrheitsgetreues Bild der Interaktionssituation zwischen ratsuchender und beratender Person entsteht und Spannungen oder Spannungspotentiale in ihrer Interaktion, also Diskrepanzen zwischen theoretischen, praktischen oder expressiven Implikationen, identifiziert werden können. Durch eine veränderte oder geschärfte theoretische Sichtweise, können unklare Sachverhalte des konkreten Falles geklärt werden (theoretische Klärung), wodurch sich die eigene emotionale Haltung (expressive Klärung) und/oder die eigene normative Orientierung (praktische Klärung) verändern kann.

Auf dieser Grundlage können entsprechende **Handlungsstrategien** entwickelt werden, um die identifizierten Spannungen oder Spannungspotentiale auf der theoretischen, praktischen und expressiven Ebene zu bearbeiten. Diese Handlungsstrategien werden durch ihre strategische Ausrichtung charakterisiert, welche alle auf eine Verbesserung der Verständigung zielen. Die **Strategie der theoretischen Klärung** orientiert sich am theoretischen Geltungsanspruch. Sie zielt auf die Klärung der relevanten Sachverhalte. **Die praktische Klärung** orientiert sich am praktischen Geltungsanspruch. Sie zielt auf die Klärung der Geltung der relevanten Normen, Rollen und Institutionen. **Die expressive Klärung** orientiert sich am expressiven Geltungsanspruch. Sie besteht darin, Platz zu schaffen für jene Erfahrungen, die sonst nicht eingebracht würden. Ziel ist ein Vertrauensverhältnis auszubauen, eine Atmosphäre der Offenheit zu schaffen und eine tragfähige Beziehung herzustellen. (Vogel, 2017, S. 74–75)

### **Überlegungen zum professionellen Handeln Sozialer Arbeit**

Die hier beschriebenen theoretischen Grundlagen und analytischen Prozesse verständigungsorientierter Interaktionsanalyse eröffnen den Zugang zu einer bestimmten Vorstellung des professionellen Handelns Sozialer Arbeit. Professionelles Handeln Sozialer Arbeit zeichnet entsprechend dieser Vorstellung durch Reflexivität, Transferkompetenz und Verständigungsorientierung aus. **Reflexivität** stellt sicher, dass praxiswirksames Alltagswissen durch Reflexion an zur Verfügung stehendem expliziten Wissen relativiert wird und die eigene emotionale Haltung und/oder die eigene normative Orientierung durch die geschärfte theoretische Sichtweise hinterfragt werden kann. **Transferkompetenz** bezeichnet die Fähigkeit dieses Wissen gezielt und in geeigneter Form wieder in das professionelle Handeln einfließen zu lassen. **Verständigungsorientierung** gibt dem professionellen Handeln seine normative Ausrichtung und zielt auf die Verbesserung der Kommunikation zwischen Sozialarbeiter\*innen und ihren Adressat\*innen und die Erhöhung der argumentativen Sättigung.

Verständigungsorientierte Interaktionsanalyse orientiert sich an dieser Vorstellung des professionellen Handelns und gibt Sozialarbeiter\*innen rationale und für die Praxis geeignete Instrumente an die Hand, welche es ihnen ermöglichen ihre Praxisfelder und die Herausforderungen ihrer täglichen Arbeit besser zu

verstehen. Die dadurch gesteigerten analytischen Möglichkeiten verbessern nicht nur die Handlungsfähigkeit in der Praxis sie eröffnen auch Möglichkeiten der beruflichen Befriedigung und Anknüpfungspunkte an die Professionalisierung Sozialer Arbeit.

Husi (2017) weist in diesem Zusammenhang auf den Mikro-Meso-Makro Link hin, welcher in der Soziologie für die theoretische Problematik, wie soziale Phänomene unterschiedlicher Aggregationsebenen miteinander verknüpft sind, steht. Für die Soziale Arbeit erscheint es aus dieser Perspektive sinnvoll zwischen **Makro-Professionalisierung**, **Meso-Professionalisierung** und **Mikro-Professionalisierung** zu differenzieren. Makro-Professionalisierung bezeichnet gemäss Husi teilsystemische Professionalisierung und meint die Exklusivität des Berufes, also den historischen Prozess der Ausdifferenzierung des Berufes hin zur Profession. Meso-Professionalisierung bezeichnet organisationale Professionalisierung und somit die Qualität professioneller Organisation. Mikro-Professionalisierung bezeichnet die Qualität des professionellen Handelns. Diese Differenzierung ermöglicht es Professionalisierungsprozesse Sozialer Arbeit ausgehend von der Ebene der Mikro-Professionalisierung zu analysieren. (Husi, 2017, S. 90)

Ausgehend von Erfahrungen und Erkenntnissen aus verschiedenen Praxisfeldern Sozialer Arbeit könnten lebendige Professionalisierungsdiskurse auf personaler, organisationaler und teilsystemischer Ebene entstehen, welche nicht nur Vorstellungen des professionellen Handelns in unterschiedlichen Praxisfeldern Sozialer Arbeit schärfen, sondern auch die Vermittlung von Profession und Disziplin stärken könnten. Die hier skizzierte Vorstellung der Professionalisierung Sozialer Arbeit, bildet ein komplexes Zusammenspiel auf mehreren Ebenen und entspricht gewissermassen auch einer Demokratisierung des Professionalisierungsdiskurses in dem Professionalisierungsprozesse die Erfahrungen und Erkenntnisse von Sozialarbeiter\*innen aus verschiedenen Handlungsfeldern Sozialer Arbeit miteinbeziehen.

## **Literatur**

- Bateson, G. (1987). *Geist und Natur: Eine notwendige Einheit*. Suhrkamp.
- Giddens, A. (1997). *Die Konstitution der Gesellschaft: Grundzüge einer Theorie der Strukturierung* (3. Auflage). Campus-Verl.
- Graf, M. A. (1988). *Wie kann (sozial-)pädagogisches Handeln und Intervenieren aus der Sicht der Theorie des kommunikativen Handelns legitimiert werden? Dreitägige Hausarbeit der Lizentiatsprüfungen*. Universität Zürich.
- Graf, M. A. (1993). Erziehungsheime als soziale Figurationen zwischen lebensweltlich und systemisch orientierter Integration. In E. O. Graf, *Heimerziehung unter der Lupe: Beiträge zur Wirkungsanalyse*. Edition SZH.
- Graf, M. A. (2017). *Offensive Sozialarbeit: Beiträge zu einer kritischen Praxis. Band 1: Grundlagen* (2. Aufl.). Books on Demand.
- Habermas, J. (1981a). *Theorie des kommunikativen Handelns—Band 1: Handlungsrationalität und gesellschaftliche Rationalisierung*. Suhrkamp.
- Habermas, J. (1981b). *Theorie des kommunikativen Handelns—Band 2: Zur Kritik der funktionalistischen Vernunft*. Suhrkamp.
- Husi, G. (2010). Die Soziokulturelle Animation aus strukturierungstheoretischer Sicht. In B. Wandeler & B. Emmenegger (Hrsg.), *Soziokulturelle Animation: Professionelles Handeln zur Förderung von Zivilgesellschaft, Partizipation und Kohäsion*. Interact.
- Husi, G. (2017). *Mikro-, Meso- und Makro-Professionalisierung Sozialer Arbeit – ein etwas ausholender Kommentar zu Epple & Kersten*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1294965>
- Husi, G., & Villiger, S. (2012). *Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Soziokulturelle Animation: Theoretische Reflexionen und Forschungsergebnisse zur Differenzierung Sozialer Arbeit*. Interact.
- Jäggi, P., & Wyssling, S. (2021). *Verständigungsorientierte Interaktionsanalyse—Theoretische Grundlagen und exemplarische Anwendung eines praktischen Verfahrens zur Reflexion und Analyse des professionellen Handelns Sozialer Arbeit*. <https://www.soziothek.ch/verstaendigungsorientierter-interaktionsanalyse>
- Vogel, C. (2007). Die Analyse von Interaktion und Kommunikation in der Forschungs- und Berufspraxis der Sozialen Arbeit. *Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit, Ausgabe 2.07*, 23–27.
- Vogel, C. (2017). *Offensive Sozialarbeit: Beiträge zu einer kritischen Praxis. Band 2: Verfahren und Anwendungen* (1. Aufl.). Books on Demand.