



universität
wien

DIPLOMARBEIT

Titel der Diplomarbeit

„Sprache als Handwerkszeug der Sozialarbeit“

Verfasserin

Barbara Bennersdorfer

angestrebter akademischer Grad

Magistra der Philosophie (Mag.phil.)

Wien, 2012

Studienkennzahl lt. Studienblatt:

A 332

Studienrichtung lt. Studienblatt:

Deutsche Philologie

Betreuerin ODER Betreuer:

Ao. Univ.-Prof. Mag. Dr. Franz Patocka

Inhalt

1. Einleitung	4
2. Fachsprachen	6
2.1 Definition von Fachsprachen	6
2.2 Funktionale Eigenschaften von Fachsprachen	7
2.3 Sprachliche Charakteristika der Fachsprachen	8
2.3.1 Lexik	8
2.3.2 Syntax	9
2.4 Gliederungsmöglichkeiten von Fachsprachen	9
2.4.1 Horizontale Gliederung	10
2.4.2 Vertikale Gliederung	11
3. Die Disziplin Sozialarbeit	14
3.1 Definition von Sozialarbeit	14
3.2 Methoden der Sozialarbeit	16
3.3 KlientInnen und Handlungsfelder der Sozialarbeit	18
3.4. Geschichte der Sozialarbeit	19
4. Sammlung des empirischen Materials	22
4.1 Die SprecherInnen	22
4.2 Gespräche und Interviews	24
4.3 Transkription	27
5. Sozialarbeiterinnen im Gespräch mit KlientInnen	29
5.1 Gesprächsleitung	29
5.2 Beziehungsaufbau und Beziehungspflege im Gespräch	35
5.3 Störungen der Kommunikation	39
5.3.1 Unklarheit von Aussagen	40
5.3.2 Schwierigkeiten auf der inhaltlichen Ebene	45

5.3.3 Zweifel an der Glaubwürdigkeit des Gesprächspartners/ der Gesprächspartnerin	49
5.3.4 Unangenehme Gesprächsinhalte	57
5.4 Fachausdrücke im Gespräch	63
5.4.1 Art und Häufigkeit der verwendeten Fachausdrücke	64
5.4.2 Verwendung der Fachausdrücke im Gespräch	66
5.5 Sonstige sprachliche Auffälligkeiten	70
5.5.1 Satzellipsen, 1-Wort-Satzäquivalente und Satzabbrüche.....	72
5.5.2 Frage- und Aussagesätze	77
5.5.3 Satzgefüge und komplexe kommunikative Äußerungseinheiten	78
5.5.4 Der Gebrauch des Passivs	85
5.5.5 Das Indefinitum <i>man</i>	87
5.5.6 Modus	90
5.6 Resümee	95
6. Sozialarbeiterinnen und KlientInnen über Sprache	98
6.1 KlientInnen im Interview	98
6.1.1 KlientInnen über die Sprache von SozialarbeiterInnen	99
6.1.2 KlientInnen über ihr eigenes Sprachverhalten	100
6.1.3 KlientInnen über Kommunikationsprobleme	103
6.2 Sozialarbeiterinnen im Interview	105
6.2.1 Sozialarbeiterinnen über ihr eigenes Sprachverhalten	105
6.2.2 Aufbau und Pflege von Beziehung im Gespräch	109
6.2.3 Die Fachsprache der Sozialarbeit	113
6.2.4 Der Stellenwert von Sprache in der Sozialarbeit	115
6.2.5 Sozialarbeiterinnen über die Sprache von KlientInnen	118
6.2.6 Sprachliche Anpassung	121
6.2.7 Sozialarbeiterinnen über Kommunikationsprobleme	126
6.2.8 Theoretischer Zugang zum Thema Sprache und Sozialarbeit	131
6.3 Resümee	134
7. Zusammenführung und Ausblick	139
8. Literaturverzeichnis	149
9. Anhang	152

1. Einleitung

Selbst seit 12 Jahren als Sozialarbeiterin tätig, drängte sich mir bei der Wahl des Diplomarbeitsthemas der Gedanke geradezu auf, damit Studium und Beruf zu verbinden. Mein Anliegen war, mich in meiner Arbeit mit Sprache und Sozialarbeit beschäftigen. Wie bei jeder wissenschaftlichen Arbeit begann ich also frohgemut mit der Literaturrecherche. Was wurde zu dem Thema schon geschrieben, wo sind die Lücken, an denen ich einsetzen könnte?

Nun, die Lücken waren schnell gefunden, die Texte nicht. Es stellte sich heraus, dass dieser ganze riesige Themenkomplex eine einzige große Lücke darstellt. Einige wenige Texte konnten ausfindig gemacht werden, in denen SozialarbeiterInnen zumindest die Bedeutung von Sprache für die Sozialarbeit erwähnen.

Etwas ausführlicher setzt sich Klaus Posch mit der Thematik auseinander. Er beklagt vor allem die fehlende theoretische Auseinandersetzung mit der Sprache der Sozialarbeit. Dazu merkt er Folgendes an.

Es gehört zu den Gemeinplätzen von Theorie und Praxis der Sozialarbeit, dass Sprache ihr wichtigstes Handwerkszeug sei. Allein, was (was zumindest im deutschsprachigen Raum) weitgehend zu fehlen scheint, ist eine Theorie von Sozialarbeit, die ihr Verhältnis zur Sprache reflektiert: ein Blick in die Register der wichtigsten Handbücher über Sozialarbeit trifft auf weiße Flecken. Insofern ist meine These, wonach die im deutschen Sprachraum entwickelte Theorie von Sozialarbeit eine sprachlose Theorie ist, begründet.¹

Auch die Sprachwissenschaft zeigte bisher kein Interesse an der Sprache der Sozialarbeit. Hier konnte kein einziger Text zum Thema gefunden werden. Dieses völlige Fehlen von theoretischer Auseinandersetzung mit Sprache und Sozialarbeit wurde so nicht erwartet und hat großes Erstaunen bei mir hervorgerufen. Damit war klar: Diese meine Arbeit soll einen Anfang zur Füllung dieser Lücke darstellen. Doch wo beginnen auf diesem riesigen, bisher unbestellten Feld?

Praxisbezug ist mir ein besonderes Anliegen. Es soll also nicht bloß eine Darstellung der Fachsprache der Sozialarbeit werden, sondern es sollen vor allem die AnwenderInnen der Sprache, aber auch ihre RezipientInnen, im Blickpunkt stehen. So stellen sich folgende Fragen, die in dieser Arbeit behandelt werden:

¹ Vgl. Posch 2007, S. 483.

- Welche Gemeinsamkeiten aber auch Differenzen sind im Sprachverhalten von SozialarbeiterInnen zu erkennen? Welche Rückschlüsse in Bezug auf die Fachsprache der Sozialarbeit lassen sich daraus ziehen?
- Wie unterscheidet sich die Sprache von SozialarbeiterInnen von der ihrer KlientInnen?
- Welche Kommunikationshindernisse treten im Gespräch zwischen SozialarbeiterInnen und KlientInnen auf und wie wird damit umgegangen?
- Wie wird Sprache zur Beziehungsarbeit in SozialarbeiterInnen-KlientInnen-Gesprächen eingesetzt?
- Wie denken SozialarbeiterInnen über ihre Sprache, ihren Sprachgebrauch, wie benutzen SozialarbeiterInnen bewusst Sprache?
- Was wissen SozialarbeiterInnen über theoretische Hintergründe, wo sehen sie die Grenzen ihrer Sprache?
- Wie nehmen KlientInnen die Sprache von SozialarbeiterInnen wahr? Wie schätzen sie die Verständlichkeit ein, werden Kommunikationsschwierigkeiten und sprachliche Differenzen wahrgenommen?

Es ist klar ersichtlich, dass diese Fragen wiederum neue aufwerfen und dass die umfassende Beantwortung aller Fragen ein zu großes Vorhaben für eine einzige Diplomarbeit darstellt. All diese Themenbereiche können daher lediglich angerissen werden, einen ersten Überblick verschaffen.

Aus diesem Vorhaben ergibt sich auch der Aufbau der Arbeit. In einem ersten Schritt werden die theoretischen Grundlagen zu Fachsprachen und zur Sozialarbeit dargelegt. Danach wird erläutert, wie das dieser Arbeit zugrunde liegende empirische Material gesammelt wurde. Anschließend wird die Untersuchung der Gespräche zwischen SozialarbeiterInnen und ihren KlientInnen vorgestellt, dann folgt die Auswertung der Interviews. Abschließend werden die Ergebnisse zusammengeführt sowie weiterführende Fragen gestellt.

2. Fachsprachen

Fachsprachen entwickelten sich parallel zur Aufgabenteilung innerhalb von Gesellschaften, da das Bedürfnis nach Kommunikation natürlich auch bei Menschen mit der gleichen Profession vorhanden ist. Fachsprachenforschung gibt es noch nicht so lange, setzt aber vermutlich ab dem Zeitpunkt ein, an dem Fachtexte in zunehmendem Maße in den Einzelsprachen statt in Latein geschrieben wurden. Es gibt eine nahezu unübersichtliche Flut an Veröffentlichungen zu Einzelaspekten, doch eine Gesamtübersicht fehlt immer noch, ebenso wie eine einheitliche, allgemein anerkannte Definition von Fachsprache.

2.1 Definition von Fachsprachen

Wie bereits erwähnt, fehlt bisher eine allgemein anerkannte, gültige, verbindliche Definition. Aber Definitionen gibt es viele. So sagt Hoffmann:

Fachsprache, das ist die Gesamtheit aller sprachlichen Mittel, die in einem fachlich begrenzten Kommunikationsbereich verwendet werden, um die Verständigung zwischen den in diesem Bereich tätigen Menschen zu gewährleisten.²

Roelcke wiederum meint:

Hiernach werden Fachsprachen als Varietäten einer Einzelsprache verstanden, die sich von deren anderen Varietäten mehr oder weniger deutlich unterscheiden.³

Wilhelm Schmidt sieht Fachsprachen als

das Mittel einer optimalen Verständigung über ein Fachgebiet unter Fachleuten; sie ist gekennzeichnet durch einen spezifischen Fachwortschatz und spezielle Normen für die Auswahl, Verwendung und Frequenz gemeinsprachlicher lexikalischer und grammatischer Mittel; sie existiert nicht als selbstständige Erscheinungsform der Sprache, sondern wird in Fachtexten aktualisiert, die außer der fachsprachlichen Schicht immer gemeinsprachliche Elemente enthalten.⁴

Die Schwierigkeiten, den Begriff Fachsprache zu definieren, ergeben sich zum einen aus der Tatsache, dass er kontrastierend zum Begriff der Gemeinsprache (ein Begriff, der ebenso wenig definiert ist) verwendet wird, zum anderen, dass darunter so unterschiedliche Bereiche wie Wissenschaft, Technik, Handwerk etc. fallen. Fluck fasst zusammen:

² Hoffmann 1976, S. 170.

³ Roelcke 2005, S. 18.

⁴ Schmidt 1969, S. 17.

Deshalb besteht heute weitgehende Einigkeit in der Verwendung der Pluralform der Begriffsbenennung, die besagt, dass der Gemein- oder Standardsprache eine größere, bislang nicht fixierte Zahl von primär sachgebundenen Sprachen als Subsysteme angehören.⁵

Man kann – darin ist sich die Fachliteratur einig – Fachsprachen auch als Funktionalstil sehen. Ausgehend von dieser Sichtweise vertritt die Prager linguistische Schule folgende Auffassung:

Die – allgemein anerkannte – Aufgabe der Fachsprachen ist die Bereitstellung eines Zeichenvorrats zur Verständigung über bestimmte Gegenstands- und Sachbereiche, die möglichst präzise und ökonomisch erfolgen soll. Fachsprachen können demnach als sprachliche Zeichensysteme mit instrumentalem Charakter betrachtet werden.⁶

Aus diesen verschiedenen Definitionen ergibt sich also, dass Fachsprachen in einem begrenzten Kommunikationsbereich von Fachleuten verwendet werden, weil mit ihnen präzise und ökonomische Kommunikation möglich wird. Fachsprachen sind nicht als selbständige Erscheinungsformen, sondern als Subsysteme von Einzelsprachen einzuordnen.

2.2. Funktionale Eigenschaften von Fachsprachen

Fachsprachen entstanden aus der Notwendigkeit von Kommunikation unter Fachleuten einer Disziplin. Die Sprache passte sich also den Bedürfnissen der Benutzer an. Es handelt sich daher vor allem um funktionale Eigenschaften, die die Fachsprachen gegenüber der Gemeinsprache abgrenzen.

- Deutlichkeit: Es herrscht ein adäquater Bezug zwischen Sprache und den fachlichen Gegenständen, Sachverhalten, Abläufen und Verfahren.
- Verständlichkeit: Es ist notwendig, einen Bezug zum Kenntnisbereich des Rezipienten herzustellen. Es sollen möglichst fehlerfrei fachliche Kenntnisse vermittelt werden – fachsprachliche Kenntnisse des Rezipienten sind dabei allerdings Voraussetzung.
- Ökonomie: Der sprachliche Aufwand, der bei Fachkommunikation erforderlich ist, soll durch die Fachsprache möglichst gering gehalten werden.
- Anonymität: Die sprachliche Kennzeichnung des Textproduzenten wird eher zurückgenommen, um die Darstellungsfunktion zu unterstützen.

⁵ Fluck 1996, S. 11.

⁶ Fluck 1996, S. 13.

- Identitätsstiftung: Fachsprachen können über Personengruppen bestimmt werden, die mit einer bestimmten Fachsprache über bestimmte Kenntnisbereiche kommunizieren. Diese Gruppenmitglieder sind durch ihre Fachsprache auch von Außenstehenden zu identifizieren.⁷

2.3 Sprachliche Charakteristika der Fachsprachen

Aus dem Verständnis von Fachsprachen als Funktionalstil lassen sich wichtige Erkenntnisse für die Kriterien von Fachsprachen erarbeiten. Fachsprachen haben die Funktion, präzise und effiziente Kommunikation zwischen Fachleuten über deren Fachbereich zu ermöglichen. Dadurch ergeben sich bestimmte Anforderungen an Lexik und Syntax.

2.3.1 Lexik

Der Schwerpunkt der Forschung liegt im Bereich der Lexik. Fachwörter tragen die Aussage und konstituieren eigentlich die Fachsprachen. Gegenüber dem Vokabular der Gemeinsprache zeichnen sie sich dadurch aus, dass sie präziser und kontextautonom sind. Die höchste Präzision erreichen Fachwörter in theoretischen Bereichen – hier besitzt das Fachwort meist Terminuscharakter, das heißt, es ist definiert und konventionalisiert. Fachwörter gibt es in allen Sprachschichten. Die Ausdrucksseite deckt sich oft mit der gemeinsprachlicher Wörter. Der Unterschied liegt auf der semantischen Ebene: Das Fachwort hat einen Bedeutungsinhalt, der von dem des gemeinsprachlichen Wortes oft grundlegend verschieden ist.⁸

Von Termini kann man in einem engeren und einem weiteren Sinne sprechen. Unter Termini im weiteren Sinne sind nahezu alle Fachwörter zu verstehen, wohingegen Termini im engeren Sinne nach Beneš die Aufgabe haben

einen im betreffenden Fach exakt definierten oder durch eine Konvention festgelegten Begriff oder Gegenstand eindeutig und einnamig zu beschreiben.⁹

Durch die Polysemie vieler Fachausdrücke ist dieses Ideal aber kaum zu erreichen. Daher wird in vielen Fachbereichen versucht, durch Normung eigene eindeutige Terminologien zu entwickeln.

⁷ Vgl. Roelcke 2005, S. 28-31.

⁸ Vgl. Fluck 1996, S. 47.

⁹ Beneš 1971, S. 130.

Die wichtigste Wortart in den Fachsprachen ist das Substantiv. Daneben treten Adjektive mit Differenzierungsfunktion auf. Deutlich niedrigere Frequenz zeigen Verben und Adverbien.

Durch die Differenzierung in den einzelnen Fachbereichen kommt es zu einer deutlichen Erweiterung des Wortschatzes. Dabei werden wesentlich häufiger als in der Gemeinsprache mehrgliedrige Zusammensetzungen gebildet – diese bleiben allerdings oft auf den schriftlichen Gebrauch beschränkt. In der gesprochenen Sprache werden eher Kurzformen verwendet.¹⁰

2.3.2 Syntax

Die grammatischen Eigenheiten von Fachsprachen sind weniger deutlich als jene im Bereich der Lexik, weswegen sie auch seltener untersucht werden. Grundsätzlich kann man aber sagen, dass die grammatischen Unterschiede zwischen Gemein- und Fachsprache mehr auf der quantitativen denn auf der qualitativen Ebene liegen.¹¹

So ist zu beobachten, dass in den Fachsprachen Funktionsverbgefüge bevorzugt werden (z.B. in Rechnung stellen, zur Durchführung bringen). Außerdem wurde der häufige Gebrauch von unpersönlichen passiven Satzkonstruktionen festgestellt. Insgesamt ist in unserer heutigen Schriftsprache ein Zurücktreten des Verbs hinter Nominalfügungen zu beobachten – eine Entwicklung, die ohne Zweifel von technischen und wissenschaftlichen Fachsprachen ausgegangen ist. Außerdem wurde in den Fachsprachen eine Häufung von vervielfältigten Satzgliedern, kontrastbezeichnenden Nebensätzen mit *während*, Infinitivkonstruktionen, Partizipialfügungen anstelle von Nebensätzen, Appositionen, die Attribuierung und die Bevorzugung von Präpositionalgruppen festgestellt.¹²

2.4. Gliederungsmöglichkeiten von Fachsprachen

Die Einteilung von Fachsprachen kann nach den verschiedensten Kriterien erfolgen. Zwei grundlegend unterschiedliche Wege, die einander bei der Kategorisierung von Fachsprachen ergänzen, stellen hierbei die horizontale und die vertikale Gliederung dar.

¹⁰ Vgl. Fluck 1996, S. 47-49.

¹¹ Vgl. Roelcke 2005, S. 71.

¹² Vgl. Fluck 1996, S. 55- 56.

2.4.1 Horizontale Gliederung

Die bekannteste und anerkannteste Gliederung teilt in drei fachlich und sprachlich zu unterscheidende Bereiche ein: Fachsprachen der Wissenschaft (oder der Theorie), der Technik und der Institutionen. Die Abgrenzung der Wissenschaftssprachen ist hierbei am einfachsten, da über die Fachbereiche und deren Sprachen, die als wissenschaftlich gelten, weitgehend Einigkeit herrscht. Die Bildung von Theorien, deren sprachliche Erfassung und Vermittlung spielen dabei eine große Rolle, weshalb die Wissenschaftssprachen auch oft als Theoriesprachen bezeichnet werden. Schwieriger wird es im Bereich der Technik. In der Fachsprachenlinguistik wird üblicherweise dem Bereich der Technik alles zugeordnet, bei dem vom Menschen geschaffene Gerätschaften zweckgemäß eingesetzt werden. Dementsprechend wird mit der Techniksprache über diese Geräte und deren Anwendung kommuniziert. Der Begriff *Institutionensprache* ist am wenigsten klar umrissen. Unter ihm werden alle Fachsprachen, die innerhalb von Organisationen mit mehr oder weniger festen Strukturen verwendet werden, zusammengefasst.¹³

Diese Dreiteilung bildet die Basis für weitere Differenzierungen. Ein allgemein anerkanntes Beispiel stellt dabei die Unterscheidung zwischen Natur- und Geisteswissenschaften und weiter zwischen theoretischen und angewandten Disziplinen dar.

Ein weiteres Differenzierungsmodell untergliedert die Technik- und Institutionensprachen in Fachsprachen des Produktions-, des Fertigungs- und des Dienstleistungssektors. Ein anderes Modell hat die Dreiteilung ergänzt und neben der Wissenschafts-, Technik- und Institutionensprache noch die Sprachen der Wirtschaft und der Konsumtion genannt.

Wieder andere Differenzierungsmodelle reduzieren die bekannte Dreiteilung auf nur zwei Bereiche: Die Sprache des Handwerks und die der Wissenschaft bzw. die Sprache der Theorie und der Praxis.¹⁴

Lothar Hoffmann hat den Versuch unternommen, horizontal unterscheidbare Fachsprachen ihrer Verwandtschaft nach zu sortieren, um deren Verwandtschaftsgrad deutlich zu machen. Er geht dabei von künstlerischer Prosa aus und stellt je nach sprachlichen Gemeinsamkeiten (Lexik, Syntax, Stil) die einzelnen Fachsprachen in lineare Abfolge dazu. Das Problem dieses Modells liegt in der Linearität der Darstellung und der dafür nötigen Homogenisierung der einzelnen Fachsprachen, was der Komplexität von Sprache an sich nicht entspricht. Aber die

¹³ Vgl. Roelcke 2005, S. 34- 35.

¹⁴ Vgl. Roelcke 2005, S. 36.

Grundidee dieses Ansatzes, der einen Vergleich unter systematischen Gesichtspunkten erlaubt, ist entscheidend.¹⁵

Die horizontale Gliederung folgt also im Wesentlichen den Fächergliederungen bzw. Fachbereichseinteilungen. Innersprachliche Erscheinungen werden dabei üblicherweise nicht berücksichtigt. Genau das ist aber problematisch, da sich so die Fachsprachenforschung der Gefahr aussetzt, in zu starke Abhängigkeit von fachwissenschaftlichen bzw. fachgeschichtlichen Überlegungen zu geraten.

Eine horizontale Fachsprachengliederung erscheint also nur dann sinnvoll, wenn man die Fächereinteilung nicht zum Schlusspunkt, sondern zum Ausgangspunkt seiner Untersuchungen macht. Eine solche Untersuchung sollte sich die Frage stellen, ob die innersprachlichen Merkmale einzelner Fachbereiche solche Besonderheiten aufweisen, dass eine fachsprachliche Einteilung gerechtfertigt ist.

In weiterer Folge stellt sich die Frage, ob diese fachsprachliche Einteilung mit der Fachbereichseinteilung übereinstimmt. Diesen Anforderungen entspricht keines der bekannten Modelle zur horizontalen Fachsprachengliederung. Daher müssen fachsprachenlinguistisch relevante Fächergliederungen skeptisch betrachtet werden und sollten eher als Richtgrößen mit schwankender Verbindlichkeit aufgefasst werden.¹⁶

2.4.2 Vertikale Gliederung

Die vertikale Schichtung der Fachsprachen ist in der Literatur uneinheitlich dargestellt. Hauptsächlich werden zwei- und dreischichtige Modelle beschrieben. So entwarfen die Anhänger der Prager Schule ein zweischichtiges Modell. Sie unterschieden je nach der kommunikativen Funktion zwischen einem praktischen Sachstil und einem theoretischen, wissenschaftlichen Fachstil. Diese Zweiteilung wird aber nicht als starres Schema aufgefasst, sondern Mischformen und Übergänge werden bewusst vernachlässigt. Innerhalb des theoretisch-fachlichen Stils wird unterschieden zwischen Forscherstil (wissenschaftlicher Stil in Werken, die neue Erkenntnisse vermitteln, etwa in Monographien und Zeitschriften), beherrschendem Stil (in Lehrbüchern und Kompendien) und dem Lexikonstil. Als Übergangsformen zum praktisch-fachlichen Stil werden Nachschlagewerke und Handbücher sowie Anleitungen zur Umsetzung wissenschaftlicher Erkenntnisse in die Praxis gesehen. Der

¹⁵ Vgl. Hoffmann 1974, S.111.

¹⁶ Vgl. Roelcke 2005, S. 34.

Stil der Publizistik, der populär-wissenschaftliche Stil und der essayistische Stil gelten als Sonder- und Übergangsformen. Abgesehen von der kommunikativen Funktion werden aber keine Kriterien für die Zuordnung zu einem dieser Stile genannt. Ebenso vernachlässigt wird die gesprochene Fachsprache – über sie wird lediglich gesagt, sie sei wohl eine Übergangsform zwischen dem Sachstil und dem Konversationsstil.¹⁷

Klaus Heller kommt zu einer sechspoligen Differenzierung der fachsprachlichen Lexik: Allgemeinverständlich – nicht allgemeinverständlich – theoretisch-fachlich (wissenschaftlich) – praktisch-fachlich – genormt (terminologisch) – nicht genormt (nichtterminologisch). Wendet man diese Differenzierung auf die fachsprachliche Schichtung an, bedeutet das, dass jede Schicht einen für sie typischen Anteil an einem dieser lexikalischen Bereiche haben muss. Über konkrete fachsprachliche Schichtung gibt Heller zwar keine Auskunft, doch zeigt sich die Leistungsfähigkeit seines Modells im Vergleich mit vertikalen Schichtungsmodellen für konkrete Fachsprachen.¹⁸

Heinz Ischreyt geht von seiner Vorstellung von der dreifachen Leistung (wissenschaftliche, wirtschaftliche und soziale Leistung) fachsprachlicher Lexik aus und teilt Fachsprachen in Werkstattsprache, wissenschaftliche Fachsprache und Verkäufersprache ein. Unter Werkstattsprache versteht Ischreyt die sprachliche Schicht im Bereich der technischen Produktion. Sie ist durch ihre Metaphorik und durch die Übernahme zahlreicher alter Wörter aus den Handwerkssprachen gekennzeichnet. Verkäufersprache bezeichnet jene Sprachschicht, die beim Verkauf technischer Produkte verwendet wird. Üblicherweise deckt sich ihr lexikalischer Bestand mit der Verbrauchersprache. Die wissenschaftliche Sprachschicht setzt sich von den beiden anderen durch ihre Abstraktion, Objektivität, Exaktheit und Präzision ab. Mit der Wirklichkeit stimmt dieses Schema nicht überein, da die verschiedenen Berufsgruppen des technischen Bereichs sich nur eines Ausschnittes der Fachsprache bedienen. In diesem Ausschnitt sind dann lexikalische Einheiten aus allen drei Schichten enthalten. Das bedeutet, dass innerhalb dieser Schichten ebenfalls zahlreiche Mischformen vorkommen dürften.¹⁹

Walter von Hahn geht ebenfalls von drei vertikalen Schichten aus, er benennt sie aber anders. Die Theoriesprache (=Wissenschaftssprache) bildet die strengste Form der Fachsprache. Sie wird vorwiegend in Wissenschaft und Forschung benutzt und existiert hauptsächlich in schriftlicher Form. Die fachliche Umgangssprache dient der direkten Kommunikation unter

¹⁷ Vgl. Fluck 1996, S. 17-18.

¹⁸ Vgl. Heller 1970, S. 542.

¹⁹ Vgl. Ischreyt 1965, S. 41-43.

Fachleuten während ihrer Arbeit. Sie wird durch direkten Sprechkontakt charakterisiert und ist oft gemischt mit gruppen- oder anderssprachlichen Zügen. Die Verteilersprache setzt von Hahn hauptsächlich im technisch-industriellen Bereich an. Sie ist Kommunikationsinstrument in den Bereichen Lagerhaltung, Vertrieb und Verkauf, steht daher in enger Beziehung zur Werbesprache.²⁰

Auch Wilhelm Schmidt geht bei seiner Gliederung vom Fachwortschatz aus. In einem ersten Schritt unterteilt er den Fachwortschatz in Termini und Halbtermini. Termini sind dabei Fachwörter, deren Inhalte durch Definition festgelegt sind. Halbtermini sind nicht definiert, reichen aber zur eindeutigen Beschreibung aus. Neben Termini und Halbtermini stehen noch die Fachjargonismen, die Gegenstände eines Fachbereiches bezeichnen und dabei oft bildhaften Charakter und emotionale Färbung tragen. Die Menge und Relation dieser Wortarten sollen dann die fachsprachliche Schicht kennzeichnen. Schmidt kommt dabei zur Unterscheidung zwischen einer wissenschaftlichen und einer praktisch-fachlichen Schicht. Das Schmidtsche System hat den Vorteil, dass in der Bezeichnung der jeweilige Anwendungsbereich klar herausgestellt wird.²¹

Lothar Hoffmann hat ebenfalls einen Beitrag zur vertikalen Schichtung der Fachsprachen geleistet. Als Kriterien dienen ihm dabei die Abstraktionsstufe, die äußere Sprachform, das Milieu und die Kommunikationsteilnehmer. Eine Überprüfung dieses Modells in der Praxis fehlt bisher.²²

Vorschläge zur vertikalen Gliederung gibt es also viele – keiner davon ist aber auf alle Fachsprachen anzuwenden, da einerseits die gesprochene Sprache vernachlässigt wird, andererseits die jeweilige Gliederung nur auf eine Fachsprache bezogen wird. Versucht man, sie bei anderen Fachsprachen anzuwenden, scheitert man. Es scheint also, dass es so viele vertikale Gliederungsmöglichkeiten wie Fachsprachen gibt.

²⁰ Vgl. von Hahn 1973, S. 238-239.

²¹ Vgl. Schmidt 1969, S. 19-20.

²² Vgl. Hoffmann 1974, S. 111.

3. Die Disziplin Sozialarbeit

Die Sozialarbeit ist eine recht junge Disziplin und erst seit sehr kurzer Zeit universitär verankert. Sie verändert sich laufend. Sowohl ihre Aufgaben, die Ausbildung der Akteure, ihre theoretischen Grundlagen, die Bedingungen, unter denen sie stattfindet – alles unterliegt einem ständigen Veränderungsprozess. Deswegen und wegen der großen Bandbreite an Handlungsfeldern, in denen SozialarbeiterInnen agieren, ist es schwierig, ein anschauliches Bild der Disziplin Sozialarbeit zu zeichnen. Trotzdem darf der Versuch dazu in einer Darstellung über die Sprache der Sozialarbeit nicht unterlassen werden.

3.1 Definition von Sozialarbeit

Das Feld der sozialen Arbeit ist groß und schwer zu überblicken. Viele Berufsgruppen (SozialpädagogInnen, Lebens- und SozialberaterInnen, PädagogInnen, PsychologInnen, PsychotherapeutInnen uvm.) tummeln sich auf diesem großen Feld, das auch zu einem nicht zu unterschätzenden ökonomischen Markt herangewachsen ist. Erschwerend hinzu kommt die Uneinheitlichkeit der Berufsbezeichnungen und Bildungswege dorthin. Da große Nachfrage nach Arbeitskräften und Ausbildungsplätzen im Sozialbereich besteht, hat sich ein kaum überschaubares Ausbildungssystem in Österreich entwickelt: Hier gibt es Kurse zum/zur Lebens- und SozialberaterIn, dort gibt es Sozialfachschulen, Colleges für Sozialpädagogik, gleichzeitig aber auch eine Fachrichtung Sozialpädagogik im Rahmen eines Universitätsstudiums. Große Einrichtungen wie Caritas oder pro mente bilden ihre MitarbeiterInnen gleich selbst zu BehindertenbetreuerInnen oder JugendhelferInnen aus. Die internationale Vergleichbarkeit ist ebenfalls nicht gegeben – schon in Deutschland gibt es zwar die gleichen Berufsbezeichnungen wie in Österreich, was aber keineswegs bedeutet, dass sie auch das Gleiche meinen. Als Überbezeichnung wird daher oft der Begriff *Soziale Arbeit* verwendet.

Wenn in dieser Arbeit von SozialarbeiterInnen gesprochen wird, sind damit ausschließlich jene Personen gemeint, die ihre Ausbildung an einer Akademie für Sozialarbeit mit dem Titel Diplomierte Sozialarbeiterin/ Diplomierter Sozialarbeiter (DSA) abgeschlossen haben bzw.

ein Fachhochschulstudium Sozialarbeit absolviert haben²³. Mit Sozialarbeit wird die Arbeit, die SozialarbeiterInnen im Zuge ihrer beruflichen Tätigkeit leisten, bezeichnet.

Vertreten werden die SozialarbeiterInnen Österreichs von ihrem Berufsverband, dem Oesterreichischen Berufsverband Diplomierter SozialarbeiterInnen (OBDS), der auch eine eigene Zeitschrift „Sozialarbeit in Österreich“ (SiÖ) herausbringt. Außerdem gibt es einen internationalen Berufsverband, der den Begriff der sozialen Arbeit folgendermaßen definiert:

Die Profession Soziale Arbeit setzt sich ein für sozialen Wandel, die Lösung von Problemen in menschlichen Beziehungen sowie die Befähigung und Befreiung von Menschen mit dem Ziel, das Wohlergehen zu fördern. Gestützt auf Theorien menschlichen Verhaltens und sozialer Systeme interveniert Soziale Arbeit an den Stellen, wo Menschen mit ihrer Umwelt in Wechselwirkung stehen. Grundlage Sozialer Arbeit sind die Prinzipien der Menschenrechte und der sozialen Gerechtigkeit.²⁴

Diese Definition bleibt sehr allgemein und wirkt etwas pathetisch. Ein genaueres Bild von Sozialarbeit zeichnet die Definition des österreichischen Berufsverbandes:

- 1.1. Sozialarbeit ist eine Form der professionellen Hilfe, die einsetzt, wenn Einzelnen, Gruppen oder dem Gemeinwesen die Alltagsbewältigung mit eigenen Mitteln und anderen vorhandenen gesellschaftlichen Ressourcen nicht gelingt.
- 1.2. Der Ansatz von Sozialarbeit ist ganzheitlich. Probleme von einzelnen Menschen, Gruppen und dem Gemeinwesen werden in ihrer Gesamtheit erfasst.
- 1.3. Sozialarbeit beruht auf der Achtung der Würde des Menschen und strebt soziale Gerechtigkeit an.
- 1.4. Sozialarbeit handelt nach international beschlossenen ethischen Werten [...]
- 1.5. Sozialarbeit bekämpft individuelle und gesellschaftliche Ursachen, die soziales Unrecht entstehen lassen.
- 1.6. Sozialarbeit ist ein Beruf mit eigener Wissensbasis und eigenen Methoden.
- 1.7. Sozialarbeit als eigenständige wissenschaftliche Disziplin dokumentiert und reflektiert die professionelle Praxis von Sozialarbeit.
- 1.8. Voraussetzung für die Ausübung von Sozialarbeit ist die erfolgreiche Absolvierung einer entsprechenden Ausbildung.²⁵

Das bedeutet also, dass Sozialarbeit dann aktiv wird, wenn Menschen (einzeln, Gruppen oder ein Gemeinwesen) den Alltag nicht mehr bewältigen können und entweder selbst Hilfe suchen oder andere auf die soziale Notlage dieser Menschen aufmerksam werden. Soziale Probleme können in den verschiedensten Ausformungen auftreten: Suchtverhalten, Wohnungslosigkeit, aktive und passive Gewalterfahrungen, Vernachlässigung von Kindern, Arbeitslosigkeit, Straffälligkeit, Ghettobildung, Armut usw. SozialarbeiterInnen können aber nur dann agieren, wenn sie von einem sozialen Problem wissen und wenn sie den gesellschaftlichen Auftrag dazu erhalten. Nach einer sozialen Diagnose, die sowohl die Ursachen als auch die Dringlichkeit verschiedener Probleme offen legen soll, versucht der/die SozialarbeiterIn gemeinsam mit den KlientInnen Lösungsstrategien zu entwickeln und

²³ Zur Ausbildungssituation in Österreich siehe Kapitel 2.4.

²⁴ http://www.sozialarbeit.at/images/MEDIA/documents/ethiccodex_ifsw.pdf am 13.3.2009.

²⁵ http://www.kaernten-sozialarbeit.at/content/soz_arb/b_bild.htm am 13.3.2009.

durchzuführen. Ziel allen sozialarbeiterischen Handelns ist immer, KlientInnen zur eigenständigen Bewältigung ihres Alltags zurückzuführen bzw. auf die Änderung gesellschaftlicher Bedingungen, die Benachteiligungen bewirken, hinzuarbeiten. Dazu hat die Sozialarbeit eigene Methoden entwickelt.

3.2. Methoden der Sozialarbeit

Galuske stellte jeder Methodendiskussion folgende Überlegung voran:

Methoden der Sozialen Arbeit thematisieren jene Aspekte im Rahmen sozialpädagogischer/ sozialarbeiterischer Konzepte, die auf eine planvolle, nachvollziehbare und damit kontrollierbare Gestaltung von Hilfeprozessen abzielen und die dahingehend zu reflektieren und überprüfen sind, inwieweit sie dem Gegenstand, den gesellschaftlichen Rahmenbedingungen, den Interventionszielen, den Erfordernissen des Arbeitsfeldes, der Institutionen, der Situation sowie den beteiligten Personen gerecht werden.²⁶

Das heißt also, man muss überprüfen, welche Methode zu welchem sozialen Problem passt. Aber welche Methoden stehen zur Verfügung?

Lange Zeit wurde im Fachdiskurs immer von den *klassischen Methoden* gesprochen. Damit sind drei in Amerika entwickelte Methoden, die Anfang des 20. Jahrhunderts von Alice Salomon auch in Deutschland etabliert wurden, gemeint.²⁷ Zu diesen klassischen Methoden zählen die Einzelfallhilfe (casework), Gruppenarbeit (groupwork), sowie Gemeinwesenarbeit (community-organisation). Im deutschen Sprachraum werden die Bezeichnungen der klassischen Methoden sowohl im englischen Original als auch in ihrer deutschen Übersetzung verwendet.

Die Einzelfallhilfe geht vom einzelnen Individuum, seinen Bedürfnissen, seinen Fähigkeiten und hinderlichen Defiziten aus, wobei das Umfeld des/der KlientIn nicht außer Acht gelassen, sondern auf mögliche Ressourcen untersucht wird.

Bei der Gruppenarbeit arbeitet der/die SozialarbeiterIn – oft sind es auch zwei oder mehr SozialarbeiterInnen, je nach Gruppengröße und Zusammensetzung – meist auf ein pädagogisches Ziel hin. Dieses Ziel kann das Vermitteln von Werten und Normen ebenso sein wie das Entwickeln von Konfliktlösungsstrategien oder das Gewinnen von Sicherheit und Anerkennung durch die Erfahrungen und den Austausch der einzelnen Gruppenmitglieder.

²⁶ Galuske 2007, S. 31.

²⁷ Vgl. Schilling/Zeller 2007, S. 208-209.

Unter Gemeinwesenarbeit versteht man das Bemühen von SozialarbeiterInnen, Menschen in ihrem Gemeinwesen, die durch gemeinsame Problemlagen aufgrund äußerer Bedingungen benachteiligt sind, dazu zu aktivieren, durch gemeinsames Planen und Handeln ihre Benachteiligungen aufzuheben bzw. in einem konfliktbesetzten Gemeinwesen Kommunikationsprozesse zu installieren, die konfliktlösend wirken.²⁸

Im Zuge der zunehmenden theoretischen Auseinandersetzung mit der Disziplin Sozialarbeit und ihrer Methoden wurde von einigen Seiten das Ende des *methodischen Dreigestirns* eingeleitet.²⁹ Man spricht nicht mehr von klassischen Methoden sondern von Arbeitsformen, Strategien, Interventionen etc., wobei es nicht möglich war, eine einheitliche Darstellung in der Fachliteratur ausfindig zu machen. Schilling und Zeller sagen dazu:

Wie kann man nun das Dilemma lösen: auf der einen Seite die drei ‚klassischen Methoden‘ der Sozialarbeit und auf der anderen Seite eine Vielzahl von anderen, verwirrenden, nicht eindeutig geklärten Begriffen und Begriffsumwidmungen? Man spricht [...] in der Fachdiskussion bei Einzelhilfe, Gruppenarbeit und Gemeinwesenarbeit heute nicht mehr nur einfach von den (klassischen) Methoden. Sondern diese klassischen Methoden werden inzwischen überwiegend auch als Arbeitsformen bezeichnet, innerhalb derer wiederum spezifische (Praxis-)Methoden, Verfahrens- oder Interventionstechniken oder auch Arbeitsweisen zur Anwendung kommen. Die Profession muss im Augenblick noch damit leben, dass die Begriffe Methoden, Arbeitsformen, Arbeitsweisen/(Verfahrens-)Techniken häufig synonym verwendet bzw. jeweils anders akzentuiert werden.³⁰

Einzelfallhilfe, Gruppenarbeit und Gemeinwesenarbeit werden also nicht mehr als Methoden sondern eher als Arbeitsformen bezeichnet. Innerhalb dieser Arbeitsformen werden einzelne Methoden oder Verfahrenstechniken ausdifferenziert. So könnte beispielsweise ein/eine SozialarbeiterIn, der/die mit Drogenkranken arbeitet, als Arbeitsform Einzelfallhilfe, als Methode aufsuchende Straßensozialarbeit (= Streetwork) und als methodische Verfahrenstechnik Beratungsangebote einsetzen.³¹

Auch Stimmer hat ein Problem mit der Methodendiskussion in der Sozialarbeit:

Wer die Diskussion der vergangenen 30 Jahre bezüglich methodischen Handelns in der Sozialen Arbeit verfolgt, mag schier verzweifeln über die Diffusität der Argumentation. Es verwundert, dass in einem so bedeutenden humanwissenschaftlichen Bereich wie der Sozialen Arbeit methodengeleitetes Handeln in Vagheit verharren konnte.³²

Aber auch Stimmer schlägt schließlich vor, innerhalb von grundlegenden Arbeitsformen spezifische Methoden anzuwenden.³³

²⁸ Vgl. Schilling/Zeller 2007, S. 210-211.

²⁹ Vgl. Schilling/Zeller 2007, S. 213.

³⁰ Schilling/Zeller 2007, S. 215.

³¹ Vgl. Schilling/Zeller 2007, S. 217-218.

³² Stimmer 2000, S. 425.

³³ Vgl. Stimmer 2000, S. 428.

Aber ganz gleich, ob man jetzt Einzelfallhilfe als Methode oder Arbeitsform sieht, Erlebnispädagogik, Streetwork oder das reflektierende Team Methode oder Intervention nennt: Klar ist, dass bei allen sozialarbeiterischen Handlungen ein zentrales Element vorherrscht: Kommunikation und damit die Sprache.

3.3 KlientInnen und Handlungsfelder der Sozialarbeit

Nun ist also klar, was unter Sozialarbeit zu verstehen ist und über welche Methoden bzw. Arbeitsweisen sie verfügt. Wer sind aber die Menschen, an die sich Sozialarbeit richtet? In welchen Lebenswelten bewegt sich Sozialarbeit?

Im Zuge der Professionalisierung und Modernisierung von Sozialarbeit hat sich der Begriff *KlientIn* für die AdressatInnen von Sozialarbeit durchgesetzt. Von einigen Seiten wird der Begriff kritisiert wegen der Implikation des/der KlientIn als hilfloses, hilfsbedürftiges Objekt (lat. *Cliens*: der Hörige, der Abhängige). Doch alternative Bezeichnungen wie z.B. Kunde oder Auftraggeber haben sich bisher nicht durchgesetzt.³⁴

KlientInnen sind Menschen, die ein soziales Problem haben und daher Sozialarbeit entweder freiwillig in Anspruch nehmen (z.B. Schuldnerberatung, Familienberatung), gesetzlich dazu gezwungen werden (z.B. Bewährungshilfe, Bereiche der Jugendwohlfahrt) bzw. durch ihre Lebensumstände keine Alternativen sehen (z.B. Sozialamt, Notschlafstellen).

Die Definition des sozialen Problems lautet in Stimmers Lexikon der Sozialpädagogik und Sozialarbeit wie folgt:

Ein soziales Problem [...] ist ein unerwünschter gesellschaftlicher Zustand, der eine größere Anzahl von Gesellschaftsmitgliedern in ihrer Lebenssituation beeinträchtigt, öffentlich als veränderungsbedürftig definiert wird und zum Gegenstand von gegensteuernd-korrigierenden Maßnahmen und Programmen wird.³⁵

Ruft man sich ins Bewusstsein, dass diese Definition Langzeitarbeitslosigkeit, Armut, Gewalttätigkeit, Schulverweigerung, Wohnungslosigkeit ebenso umfasst wie die Diskriminierung von Behinderten, Frauen, MigrantInnen sowie Suchtverhalten, Verwahrlosung von Kindern, Einsamkeit von alten Menschen etc. wird schnell klar, dass jeder Mensch, unabhängig von Alter, Geschlecht, sexueller Orientierung, Herkunft, Bildung, Aussehen, Gesundheit oder Einkommen von einem sozialen Problem betroffen sein kann und

³⁴ Vgl. Stimmer 2000, S. 386.

³⁵ Stimmer 2000, S. 645.

daher jeder Mensch zum/zur AdressatIn von Sozialarbeit werden kann. Den/die KlientIn von Sozialarbeit zu beschreiben ist unmöglich. Gemeinsam ist ihnen nur, dass sie ein soziales Problem mit den ihnen im Augenblick zur Verfügung stehenden Ressourcen ohne professionelle Hilfe nicht bewältigen können oder wollen.

In diesem Zusammenhang wird klar, dass eine vollständige Systematisierung der sozialarbeiterischen Handlungsfelder ebenso nicht möglich ist. Schilling und Zeller meinen dazu:

Eine Systematisierung von Berufsfeldern der Sozialpädagogik/Sozialarbeit gibt es nicht und erscheint auch aufgrund der Vielfältigkeit des Arbeitsfeldes als nicht machbar. Die Differenziertheit der Tätigkeitsbereiche ist ein Teil des Spezifikums der Sozialen Arbeit und ihres gesellschaftlichen Auftrags.³⁶

Sozialarbeit findet immer dort und dann statt, wo und wann Menschen soziale Probleme haben. Sie passiert in Beratungsstellen, auf Ämtern, in den Wohnungen der KlientInnen genauso wie in Strafanstalten, Altenheimen, in Schulen, auf der Straße, in Parks, auf Fußballplätzen, in U-Bahnstationen, in Blechcontainern, in Spitälern, in WGs und Heimen aller Art, sie passiert zu jeder Tages und Nachtzeit, 365 Tage im Jahr, in der Stadt und am Land. Manchmal wird sehr gute Sozialarbeit geleistet, manchmal auch sehr schlechte, mit und ohne Erfolg, mit und ohne Anerkennung durch KlientInnen, Auftraggeber und Gesellschaft – aber sie benutzt immer Sprache.

3.4 Geschichte der Sozialarbeit

Müller zeichnet ein sehr anschauliches Bild von der Geschichte der Sozialarbeit:

Die soziale Arbeit ist ein alter Baum mit ungezählten Jahresringen. Seine Rinde bindet sehr unterschiedliche Traditionen unter Vorspiegelung einer trügerischen Einheitlichkeit zusammen. Wir müssen uns immer wieder von neuem daran erinnern, dass die Wurzeln unserer Berufe sowohl beim Aufseher im Arbeits- und Zuchthaus und der Armenpolizei des ausgehenden Mittelalters liegen, als auch bei den Fröbelschen Spielführerinnen und den ehrenamtlichen Kindergärtnerinnen der bürgerlichen deutschen Frauenbewegung. Paradigmatische Veränderungen haben die Soziale Arbeit nie in ihrer Gesamtheit erfasst, sondern nur einige Teilbereiche nach Maßgabe herangereifter gesellschaftlicher Entwicklungen oder drohender sozialer Konflikte.³⁷

Die Sozialarbeit ist also ein komplexes Konstrukt, deren Wurzeln weit verzweigt sind – gerade deswegen darf ein kurzer Überblick über die Entstehungsgeschichte der Sozialarbeit nicht ausbleiben.

³⁶ Schilling/Zeller 2007, S. 240.

³⁷ Müller 1992, zit. n. Schilling/Zeller, S. 55.

Bevor das Helfen zum Beruf wurde, war die *Armenhilfe* einerseits Aufgabe der Kirche, andererseits engagierten sich auch begüterte Einzelpersonen in der Fürsorge. Während die Klöster, Orden und Kirchen neben der spontanen Almosenverteilung auch durchwegs gezielte und großflächige Hilfe in Form von Hospitälern, Waisenhäusern etc. anboten, blieb die Hilfe von Einzelpersonen meist ungeplant und punktuell.³⁸

Erst zu Beginn des 20. Jahrhunderts wurde erkannt, dass die traditionelle Form der Armenpflege ausgedient hatte und nicht ausreichte, um den Anforderungen, die mit der Veränderung der Gesellschaft einhergingen, gerecht zu werden. Die Wege zu einer professionellen Sozialarbeit wurden von Einzelpersonen bereitet. In England entstand so auf Initiative des Pfarrer-ehepaars Barnett die Settlement-Bewegung, eine Vorläuferin der Gemeinwesenarbeit.³⁹

Jane Addams, eine junge Frau aus Chicago, lernte die Barnetts kennen und gründete daraufhin in ihrer Heimatstadt ein Nachbarschaftszentrum. Addams ging aber einen Schritt weiter: Sie war der Meinung, dass gesellschaftspolitische Veränderungen wichtiger seien als konkrete Hilfsangebote an Einzelpersonen und engagierte sich daraufhin sowohl im Bereich der Gemeindepolitik als auch in der Frauenrechtsbewegung.⁴⁰

Nahezu zeitgleich entwickelte Mary Richmond in den USA die professionell methodisch fundierte Einzelfallhilfe, das case work. Sie kritisierte das wenig effiziente Armenhilfesystem und vertrat die Meinung, es sei sinnvoller, Geld in die Ausbildung von professionellen HelferInnen zu stecken, statt die Mittel nach dem Gießkannenprinzip über die Armen der Stadt zu verteilen.⁴¹

Auch in Deutschland war es eine junge Frau aus gutem Hause, die zur Pionierin der heutigen Sozialarbeit wurde: Alice Salomon. Auch sie erkannte, dass eine der dringlichsten Aufgaben die Ausbildung von Menschen zur sozialen Arbeit war. So gründete sie gemeinsam mit Janette Schwerin 1899 einen Jahreskurs zur beruflichen Ausbildung in der Wohlfahrtspflege.⁴²

Ilse Arlt war Sozialarbeitspionierin in Wien. Sie beschäftigte sich sowohl mit der Entwicklung der Einzelfallhilfe als auch mit der Ausbildung professioneller HelferInnen. 1912 eröffnete sie die Vereinigten Fachkurse für Volkspflege, die erste Schule zur

³⁸ Vgl. Schilling/Zeller 2007, S. 22-23.

³⁹ Vgl. Müller 1999, S. 21.

⁴⁰ Vgl. Müller 1999, S. 60, S. 86.

⁴¹ Vgl. Müller 1999, S. 113.

⁴² Vgl. Müller 1999, S. 128.

Ausbildung von Volkspflegerinnen in Österreich. Kurz darauf gründete auch die Gemeinde Wien eine Akademie zur Ausbildung von Fürsorgerinnen.⁴³ Einen starken Aufschwung erlebte das Fürsorgewesen in der Zwischenkriegszeit unter Julius Tandler, doch der Zweite Weltkrieg machte alle neuen Errungenschaften wieder zunichte.⁴⁴ Nach dem Krieg wurde versucht, im Fürsorgewesen wieder in der Vorkriegszeit anzuknüpfen, allerdings ohne die neuen Entwicklungen sowohl in der Gesellschaft als auch in der sozialen Arbeit zu berücksichtigen. Erst 1962, als mit dem Schulorganisationsgesetz erstmals eine gesetzliche Grundlage für die Sozialarbeitsausbildung geschaffen wurde und das erste Mal von SozialarbeiterInnen statt von FürsorgerInnen gesprochen wurde, passierte eine Neuorientierung. Der große Umschwung geschah aber erst in den 1970er Jahren, die Sozialarbeit geriet endlich in Bewegung. Neue Berufsfelder entstanden, alte wurden ausgebaut und überarbeitet, das Interesse an der Ausbildung zum/zur SozialarbeiterIn stieg, bis die Ausbildungsstätten schließlich geradezu überlaufen waren.⁴⁵

Doch damit war die Entwicklung noch lange nicht abgeschlossen. In der Ausbildung ging der Weg weiter von der zwei- zur dreijährigen Akademie, über die 4-jährigen Fachhochschulkurse bis zum jetzt wohl endgültigen Status als Bachelor- und Masterstudium. Die Veränderungen in der Praxis können kein Ende nehmen. Natürlich muss sich die Sozialarbeit an den Bedürfnissen der Gesellschaft orientieren und so verändern sich ihre Berufsfelder, Schwerpunkte und Methoden hoffentlich so lange, wie es Sozialarbeit geben wird.

⁴³ Vgl. Simon 2004, S. 2-3.

⁴⁴ Vgl. Simon 2004, S. 3.

⁴⁵ Vgl. Simon 2004, S. 6-7.

4. Sammlung des empirischen Materials

Gespräche zwischen SozialarbeiterInnen und ihren KlientInnen haben häufig sehr persönliche Inhalte. Vor allem bei bereits länger andauernden SozialarbeiterInnen-KlientInnen-Konstellationen wurde eine oft enge Beziehungsebene aufgebaut, sodass recht offen gesprochen werden kann. Eine fremde, zusätzlich anwesende Person muss dieses Gefüge zwangsläufig stören. Dazu kommt, dass eine Person, die angibt, über die Sprache der Sozialarbeit zu forschen, die Gespräche und Interviews aufzeichnet, mit Papier und Bleistift danebensitzt, auch als Instanz, die das eigene Handeln bewertet, eingeschätzt werden kann. Ist dennoch die Bereitschaft des/der SozialarbeiterIn da, sich auf diese Situation einzulassen, muss unbedingt noch das Einverständnis des/der KlientIn eingeholt werden. Ein großer Teil der KlientInnen hat üblicherweise keinen Zugang zur akademischen Welt und kann ein solches Ansinnen noch weniger einschätzen. Es gestaltete sich daher recht schwierig, SozialarbeiterInnen-KlientInnen-Paarungen zu finden, die sich dazu bereit erklärten, der Verfasserin dieser Arbeit die Erlaubnis zu geben, bei einem ihrer Gespräche anwesend zu sein, dieses aufzuzeichnen und in dieser Arbeit zu verwenden und außerdem in einem Interview Fragen zu beantworten.

4.1 Die SprecherInnen

Alle in dieser Arbeit zu Wort gekommen Vertreter der Sozialarbeit sind Frauen. Das wurde keineswegs bewusst so ausgewählt, ist aber auch kein Zufall. Die Sozialarbeit ist zum Großteil weiblich. Die Männer, die in der Sozialarbeit tätig sind, übernehmen oft sehr schnell Leitungsfunktionen, haben also häufig wenig bis keinen direkten Kontakt zu KlientInnen. Sehr wohl als Zufall zu bezeichnen ist die Tatsache, dass vier der fünf KlientInnen, die sich bereit erklärt haben, an dieser Arbeit mitzuwirken, ebenfalls Frauen sind.

Doch auch abseits der Geschlechterfrage gibt es einige Grunddaten, die für die folgende Untersuchung von Interesse sind.

Folgende Tabellen sollen einen Überblick über diese Grunddaten der SprecherInnen in den untersuchten Gesprächen/Interviews bieten:

Sozialarbeiterinnen:

	DSA 1	DSA 2	DSA 3	DSA 4	DSA 5
Alter	40	28	46	51	37
Sozialarbeiterin seit	19 Jahren	4,5 Jahren	10 Jahren	31 Jahren	3 Jahren
In dieser Einrichtung seit	10 Jahren	7 Monaten	10 Jahren	31 Jahren	16 Jahren
Sozialarbeitsausbildung in	Sozialakademie Grenzackerstraße, Wien	Sozialakademie Grenzackerstraße, Wien	Sozialakademie St. Pölten; berufsbegleitend	Sozialakademie Graz; 2-jährige Form	Fachhochschule St. Pölten, berufsbegleitend
Zusatzqualifikationen	Gestaltpädagogik, Kunsttherapie	Keine Angaben	Keine Angaben	Keine Angaben	Keine Angaben
Geschlecht	weiblich	weiblich	weiblich	weiblich	weiblich

Es zeigt sich also, dass DSA 1, DSA 3 und DSA 4 bereits über viele Jahre Berufserfahrung verfügen und auch schon sehr lange in der Einrichtung, in der jeweils die Gespräche und Interviews stattfanden, tätig sind. Auch DSA 5 arbeitet bereits sehr lange in ihrer Einrichtung, sie hat sich aber erst vor einiger Zeit dazu entschlossen, die Ausbildung zur Sozialarbeiterin berufsbegleitend zu absolvieren. Lediglich DSA 2 ist erst seit relativ kurzer Zeit in ihrer Einrichtung tätig, wobei auch sie bereits einige Jahre Berufserfahrung vorzuweisen hat.

Sowohl DSA 1 als auch DSA 2 haben ihre Ausbildung als Vollzeitstudium an der dreijährigen Sozialakademie Grenzackerstraße in Wien absolviert. DSA 4 hat ihren Titel zur diplomierten Sozialarbeiterin noch in einem zweijährigen Studium an der Sozialakademie in Graz erworben. Jeweils berufsbegleitend und in St. Pölten absolvierten DSA 3 und DSA 5 ihre Ausbildung, DSA 3 noch auf der Sozialakademie, DSA 5 besuchte bereits die Fachhochschule.

KlientInnen:

	K 1	K 2	K 3	K 4	K 5
Alter	17	34	54	59	16
In sozialarbeiterischer Betreuung seit	5 Jahren	4 Jahren	1 Jahr	13 Jahren; regelmäßig seit 3 Jahren	5 Jahren
In dieser Einrichtung seit	4,5 Jahren	2 Tagen	1 Jahr	13 Jahren	5 Jahren
In wie vielen Einrichtungen davor	3	1	keine	keine	2
Ausbildung	Schülerin (landwirtschaftliche Fach-	Pflichtschule	Pflichtschule, Förderkurs Einzelhandel,	Matura, Informatik-Studium;	Schülerin (Pflichtschule)

	schule)		Heimhilfe	Habilitation Informatik; Univ.-Ass., Dozent;	
Geschlecht	weiblich	weiblich	weiblich	männlich	weiblich

Während sich K 1 und K 5 altersmäßig von den übrigen Klientinnen deutlich absetzen, fällt K 4 in zweierlei Hinsicht auf. Zum einen ist er der einzige Mann in der hier untersuchten Gruppe, zum anderen verfügt er über den mit deutlichem Abstand höchsten Bildungsgrad – auch im Vergleich mit den Sozialarbeiterinnen. Während alle anderen Klientinnen als höchste abgeschlossene Ausbildung die Pflichtschule vorzuweisen haben (K 1 und K 5 befinden sich noch in Ausbildung), hat K 4 die Matura gemacht, ein Hochschulstudium absolviert, wurde habilitiert, hat sein Fach unterrichtet und Lehrbücher dazu verfasst.

K 2 sticht aufgrund zweier ganz anderer Merkmale aus der KlientInnengruppe heraus. Sie hat als einzige nicht Deutsch als Erstsprache erworben. Ihre Muttersprache ist Serbisch. K 2 ist 8 Jahre vor dem untersuchten Gespräch nach Österreich gekommen und kann sich recht gut, wenn auch nicht fehlerfrei, in Deutsch ausdrücken. Ein Gespräch auf Deutsch zu führen, bereitet ihr keine großen Probleme. Außerdem kennt sie im Unterschied zu den anderen KlientInnen ihre Sozialarbeiterin erst seit zwei Tagen. Alle anderen Betreuungs- bzw. Beratungsverhältnisse dauern hingegen bereits zwischen einem und fünf Jahren an. Es ist daher davon auszugehen, dass K 2 noch kein Vertrauensverhältnis zu DSA 2 aufbauen konnte.

Alle KlientInnen sind bereits seit einiger Zeit in Kontakt mit SozialarbeiterInnen und haben bis auf K 3 mehrere SozialarbeiterInnen kennengelernt. K 1, K 2 und K 5 wurden auch schon von mehreren verschiedenen Einrichtungen in der einen oder anderen Form betreut. Keiner/keine ist also als *Sozialarbeitsneuling* zu bezeichnen. Eine weitere Gemeinsamkeit aller hier zu Wort gekommenen KlientInnen ist die Bereitschaft, eine Fremde an ihren Gesprächen mit ihrer Sozialarbeiterin teilhaben zu lassen. Das ist aus vorher genannten Gründen keineswegs selbstverständlich. Diese Offenheit verwundert besonders bei K 2, die DSA 2 ja erst 2 Tage zuvor kennengelernt hat. Es scheint also bei allen großes Vertrauen in ihre Sozialarbeiterin vorhanden zu sein. Lediglich K 3 zeigte sich besorgt bezüglich der Anonymität. Diese Zweifel konnten aber leicht durch genaues Erklären der geplanten Anonymisierung ausgeräumt werden.

4.2 Die Gespräche und Interviews

Zuerst fanden Vorgespräche, in denen Anliegen und Ziel der Verfasserin dieser Arbeit dargelegt wurden, statt. Als die Bereitschaft der Sozialarbeiterinnen und KlientInnen feststand, musste die Zustimmung der jeweiligen Einrichtungsleitung eingeholt werden. Erst anschließend konnte jeweils ein Termin fixiert werden. Es wurde vereinbart, dass zu Beginn das Sozialarbeiterin-KlientIn-Gespräch stattfindet, im Anschluss daran das Interview mit dem/der KlientIn und abschließend das Interview mit der Sozialarbeiterin. Dieser Plan war in allen Fällen auch durchführbar.

Die Dauer der Gespräche variierte stark – zwischen 30 Minuten und eineinhalb Stunden – und auch die Themen gestalteten sich völlig unterschiedlich. Es wurden ja keinerlei Vorgaben gemacht, das Ziel war vielmehr, an völlig alltäglichen SozialarbeiterInnen-KlientInnen-Gesprächen teilzuhaben. Auch die Interviews waren von unterschiedlicher Dauer. Alle KlientInneninterviews waren deutlich kürzer als die der Sozialarbeiterinnen, was sich aber allein aus der Fragestellung ergab. Es zeigt sich, dass K 3, die unter allen KlientInnen die reservierteste Haltung gegenüber dem Vorhaben zeigte, auch sehr knappe Antworten gab, wenig sagen wollte und sich in der Situation allgemein unwohl zu fühlen schien. Die jugendlichen Klientinnen gaben bereitwillig Auskunft, schienen angenehm überrascht darüber zu sein, dass sie nach ihrer Meinung gefragt wurden. K 2 und K 4 wiederum schienen das Interview an sich zu genießen. Die Sozialarbeiterinnen zeigten sich alle in gleichem Ausmaß an den Fragestellungen interessiert und waren sehr bemüht, ausführlich und detailreich zu antworten.

Alle Gespräche fanden in der jeweiligen Einrichtung statt. Die Einrichtungen sind in Wien bzw. Niederösterreich beheimatet. Genauere Ortsangaben können, ebenso wie Namen der Institutionen oder Personen, aufgrund der Anonymität nicht genannt werden.

Gespräch 1 fand in einer sozialtherapeutischen Wohngemeinschaft für Kinder und Jugendliche statt. Dort finden Kinder und Jugendliche ein Zuhause, die aus unterschiedlichsten Gründen nicht bei ihren Herkunftsfamilien wohnen können, wollen oder dürfen. In dieser Wohngemeinschaft gibt es ein eigenes Besprechungszimmer, in dem sowohl das Gespräch als auch die Interviews durchgeführt wurden. Dieses Setting ermöglichte ein

ungestörtes Gespräch und Interviews. Zum Interview von K 1 hat DSA 1 den Raum verlassen, das Interview mit DSA 1 war ebenfalls ohne die Anwesenheit einer weiteren Person möglich.

Gespräch 2 wurde in einer Einrichtung der Wohnungslosenhilfe geführt. Hier können Menschen, die von Wohnungslosigkeit betroffen/bedroht sind, für einen bestimmten Zeitraum eine billige, kleine Wohnung mieten. In dieser Zeit sollen die KlientInnen mit Unterstützung durch SozialarbeiterInnen ihre der Wohnungslosigkeit zugrundeliegenden Probleme regeln und in weiterer Folge eine Wohnung am freien Markt beziehen. Hier wurden Gespräch und Interviews im Büro der Einrichtung geführt. Auch hier war zum Großteil ein störungsfreies Gespräch möglich. Lediglich für kurze Zeit hielt sich eine Kollegin von DSA 2 ebenfalls im Büro auf. Auch dieses Setting erlaubte es, dass die Interviews jeweils ohne Beisein einer anderen Person geführt wurden.

Das dritte Gespräch fand in einer Einrichtung der Delogierungsprävention statt. Dort soll Menschen, die von der Delogierung bedroht sind, dabei geholfen werden, ihre Wohnung zu halten bzw. eine besser geeignete Wohnung zu finden. Da die SozialarbeiterInnen der Delogierungsprävention viel unterwegs sind, verfügen sie nur über ein recht kleines Büro mit einem Raum, in dem auch Gespräch und Interviews stattfanden. Da das Büro ebenerdig liegt, die Eingangstüre direkt auf die Straße führt und aufgrund des heißen Wetters zur Belüftung offenstand, wurde die Kommunikation durch den eindringenden Straßenlärm gestört. Außerdem hielt sich zeitweise ein Kollege von DSA 3 im Büro auf. Aufgrund des Platzangebotes war es auch nicht möglich, das Interview mit K 3 ohne Beisein von DSA 3 durchzuführen.

Gespräch 4 und die folgenden Interviews wurden in einer Justizvollzugsanstalt durchgeführt. K 4, ein zu Lebenslänglich verurteilter Straftäter, stand zum Zeitpunkt des Gesprächs kurz vor seiner Entlassung und wurde darauf im gelockerten Vollzug in einer Außenstelle der Vollzugsanstalt vorbereitet. Für das Gespräch und die Interviews wurde ein Besuchs-/Besprechungszimmer zur Verfügung gestellt, in dem ungestörte Kommunikation möglich war. Neben dem Klienten, der Sozialarbeiterin und der Interviewerin war außerdem eine einzuschulende Kollegin von DSA 4 beim Gespräch und beim Interview der Sozialarbeiterin als Beobachterin anwesend. Das Interview mit K 4 konnte ohne Anwesenheit einer weiteren Person durchgeführt werden.

Auch bei Gespräch 5 war eine vierte Person anwesend. Eine Betreuerin von K 5 nahm am Gespräch teil, um über die Gesprächsinhalte informiert zu sein. Großteils hat diese Betreuerin still zugehört, in der Mitte des Gesprächs hat sie sich kurz eingeschaltet. Auch diese Einrichtung dient der Fremdunterbringung von Kindern und Jugendlichen, die nicht in ihren Herkunftsfamilien wohnen. Sie ist größer als die zu Gespräch 1 beschriebene Einrichtung und verfügt im Gegensatz dazu über mehrere Gruppen. DSA 5 ist die pädagogische Leiterin dieser Fremdunterbringungseinrichtung und arbeitet nicht direkt in einer Gruppe als Betreuerin. Das Gespräch fand im Zimmer von K 5 und einem weiteren Mädchen statt, also in der unmittelbaren Privatsphäre der Klientin. Zusätzlich schufen die Beengtheit des Raumes und der Mangel an Sitzgelegenheiten (da nur zwei Sessel im Zimmer waren, mussten zwei Personen auf dem Bett des Mädchens sitzen) einen äußerst intimen Rahmen. Aus der Reaktion der beteiligten Gesprächspartnerinnen ließ sich aber erkennen, dass das ein dort durchaus übliches Setting zu sein scheint. Auch das Klientinneninterview fand in diesem Zimmer statt, DSA 5 blieb dabei im Raum. Für das Interview mit der Sozialarbeiterin wurde in ein großzügiges Besprechungszimmer in einem benachbarten Gebäude gewechselt. Dort war ein ausführliches Interview ohne jede Störung möglich.

Es zeigt sich also, dass außer bei Gespräch 3 alle Gespräche in der unmittelbaren Lebenswelt der KlientInnen stattfanden. Im Büro direkt neben der eigenen Wohnung, im Besucherzimmer neben der eigenen Zelle und sogar im eigenen Zimmer, auf dem eigenen Bett ließen diese Menschen eine völlig Fremde einen Blick in ihr Leben tun.

4.3 Transkription

Das Niederschreiben gesprochener Sprache gestaltet sich schwierig. Da stören Nebengeräusche, da ist ein Wort oder ein ganzer Satz undeutlich, dann streikt das Diktiergerät mitten im aufzuzeichnenden Gespräch. Manchmal ergänzt man bei der Transkription unbewusst einen unvollständigen Satz oder hört das, was man zu hören erwartet, obwohl etwas anderes gesagt wurde. Dann stellt sich die Frage: Ist jedes *Mh*, jeder Seufzer, jedes *Äh* zu notieren? Durch diese und zahlreiche weitere Probleme, die sich bei der Transkription stellten, kann hundertprozentige Genauigkeit nicht gewährleistet werden. Doch sollte ein überhört *Mh* keine große Rolle spielen und die Erkenntnisse, die in der dieser Arbeit gewonnen werden, nicht in Frage stellen.

Alle sprachlichen Äußerungen wurden vorsichtig sprachlich geglättet und zum Großteil in die Standardsprache übergeführt. Obwohl große Teile im Dialekt gesprochen wurden, wurde das bei dieser Untersuchung nicht als solcher transkribiert und auch nicht weiter beachtet. Der Blickwinkel auf die Verwendung des Dialekts könnte eine eigene Arbeit füllen und war an dieser Stelle von untergeordnetem Interesse. Allerdings wurden prägnante dialektale Ausdrücke und Redensarten als solche belassen, da sie oft von besonderer Bedeutung zu sein scheinen. Auch das fehlerhafte Deutsch von K 2 wurde größtenteils so transkribiert, weil es die Diskrepanz zwischen ihrem Sprachverhalten und dem der anderen Klientinnen stärker unterstreicht und somit einen wichtigen Teilaspekt darstellt.

Längere wörtliche Zitate werden im Text eingerückt, durch kleinere Schrift und einfachen Zeilenabstand kenntlich gemacht. Kürzere wörtliche Zitate werden im fortlaufenden Text durch Anführungszeichen kenntlich gemacht. Kursiv gesetzt wurden Ausdrücke und Formulierungen, die nicht der Standardsprache entsprechen oder die besonders markant erscheinen und deswegen hervorgehoben werden sollen. Die Quellenangaben im Zusammenhang mit den Gesprächen und Interviews beziehen sich immer auf die Zeilennummer des jeweiligen Gesprächstranskripts.

Zugunsten der Lesbarkeit des Textes wurde auf das Ausschreiben der jeweils männlichen und weiblichen Bezeichnungen verzichtet. Statt Sozialarbeiter/Sozialarbeiterinnen ist daher SozialarbeiterInnen zu lesen. Fehlt diese Kennzeichnung, ist das kein Versehen, sondern wurde bewusst so gestaltet. Da alle Sozialarbeitenden, die in dieser Arbeit zu Wort kommen, Frauen sind, wird also von Sozialarbeiterinnen gesprochen, wenn nur diese gemeint sind. Unter SozialarbeiterInnen hingegen sind Sozialarbeitende allgemein zu verstehen. Ähnliches gilt für die Gruppe der KlientInnen. DSA 4 betreut in der Justizvollzugsanstalt nur Männer. Daher wird in Bezug auf DSA 4 von Klienten gesprochen, bei den anderen Sozialarbeiterinnen aber von KlientInnen, es sei denn, es wird explizit auf K 1, K 2, K 3 und K 5 Bezug genommen. Da diese Frauen sind, werden sie als Klientinnen bezeichnet.

Zur Zeichenerklärung:

[...]: Im wörtlichen Zitat ausgelassene Textpassagen

[]: Anmerkung der Verfasserin

/ : Sprechpause

DSA: Diplomierte Sozialarbeiterin/diplomierter Sozialarbeiter

K: KlientIn

I: Interviewerin

5. Sozialarbeiterinnen im Gespräch mit KlientInnen

Wie schon im Kapitel zur empirischen Datensammlung beschrieben, waren vier von den fünf Sozialarbeiterinnen-KlientInnen-Paarungen, die sich zur Gesprächsaufzeichnung bereit erklärt hatten, seit längerer Zeit miteinander bekannt. Lediglich DSA 2 und K 2 haben einander erst zwei Tage vor dem aufgezeichneten Gespräch als Sozialarbeiterin und Klientin kennengelernt. Dieser Umstand wird an dieser Stelle noch einmal erwähnt, weil es für jedes Gespräch eine große Bedeutung hat, ob die GesprächspartnerInnen bereits miteinander vertraut sind oder es sich um ein Erstgespräch handelt.⁴⁶ Alle fünf Gespräche fanden in der jeweiligen Einrichtung statt, wobei anzumerken ist, dass vier der fünf Einrichtungen stationäre Einrichtungen sind. Das heißt, dass die Gespräche direkt in der momentanen Lebenswelt der KlientInnen stattfanden.

Eine ausführliche und vollständige Analyse der Gespräche kann an dieser Stelle nicht geleistet werden – das Hauptaugenmerk liegt auf besonders auffälligen Unterschieden bzw. Gemeinsamkeiten im Sprachverhalten von Sozialarbeiterinnen und KlientInnen. Außerdem werden Kommunikationshindernisse und der Umgang damit untersucht.

5.1. Gesprächsleitung

In allen fünf Gesprächen übernimmt die Sozialarbeiterin die Gesprächsleitung. Das zeigt sich bereits in der Gesprächseröffnung, da jedes Gespräch von der Sozialarbeiterin begonnen wird. DSA 1, DSA 3 und DSA 4 wählen einen direkten Gesprächseinstieg. Möglicherweise liegt das an der intensiven Beziehung, die diese Sozialarbeiterinnen bereits zu ihren KlientInnen aufgebaut haben. Eine andere Erklärung könnte sein, dass bei vorangegangenen Gesprächen diese Termine mit klaren Themen und Zielen vereinbart wurden. Gesprächseinstiege wie „Hofer und Schneider?“⁴⁷ oder „Wie war das noch mal am Freitag? Da haben wir ja telefoniert“.⁴⁸ wirken jedenfalls so, als würde direkt an ein anderes Gespräch angeknüpft. Diese Gesprächseröffnungen lassen sowohl auf eine gute Vertrauensbasis als auch auf großes

⁴⁶ Bei einem Erstgespräch wird im Allgemeinen mehr auf den Beziehungs- und Vertrauensaufbau geachtet. Grunddaten, Erwartungen, Handlungskompetenzen, erste Ziele etc. müssen ausgetauscht bzw. vereinbart werden, während das bei einer länger andauernden SozialarbeiterIn-KlientIn-Beziehung meist bereits vorausgesetzt werden kann. Ebenso passiert bei einem länger andauernden Betreuungs-/Beratungs-/Begleitungsverhältnis oft schon eine sprachliche Anpassung: Der/die SozialarbeiterIn kann bereits einschätzen, auf welcher sprachlichen Ebene sich der/die KlientIn bewegt, und der/die KlientIn hat sich die wichtigsten Termini und Fachausdrücke bereits angeeignet.

⁴⁷ Gespräch 1, Z. 1.

⁴⁸ Gespräch 3, Z. 1.

beiderseitiges Wissen über das Gesprächsthema schließen. Das wird auch im folgenden Gesprächseinstieg deutlich:

DSA 4: Und aus dem Grund hab ich mir gedacht /. Ich hab die Kopien gekriegt, die sie schon beigebracht haben. Aber normalerweise ist es so, dass ich vorher was abgebe nach einem persönlichen Gespräch, das ich mit dem jeweiligen Insassen führ. Und aus dem Grund nehme ich ihnen, was ich geschrieben habe, dass sie sehen, was ich gefragt werde. Viel werde ich ja nicht gefragt. Zum Antrag des Insassen betreff Entlassung /. Und dann habe ich ihren Antrag gesehen. Sie haben das gleich auf's Gericht geschrieben, gelt?⁴⁹

Für die KlientInnen ist aus der Eröffnungssequenz der Sozialarbeiterinnen klar ersichtlich, worum es geht, was Thema ist. Für jemand Außenstehenden ist es hingegen nicht so einfach bzw. schlicht unmöglich, daraus das Gesprächsthema zu erkennen. Im Gegensatz dazu thematisieren DSA 2 und DSA 5 in der Eröffnung das Gespräch an sich, die Besonderheit der Gesprächsaufzeichnung und die Inhalte, die besprochen werden sollen, wie folgende Zitate zeigen:

DSA 5: Also ich hab dir eh schon gesagt, wir reden ja auch ab und zu oder öfters, normalerweise sind dann die X oder die Y dabei, heute sind wir ein bisschen mehr. Ich möchte gerne mit dir eines reden und zwar ist es ja so, dass du seit Schulbeginn zur Mama immer gehst am Wochenende. Ich möchte gerne wissen, wie es dir damit geht bzw. gegangen ist, weil jetzt ist die Mama ja im Spital, nicht?⁵⁰

DSA 2: Ich mach das auch zum ersten Mal, also /. Ich wollte Ihnen mal die Struktur vom Haus erklären. Es wird der Herr X, den haben Sie eh auch schon kennengelernt, das ist Ihr zuständiger Betreuer und ich bin die Sozialarbeiterin.⁵¹

Das Thema bestimmt aber in allen Fällen die Sozialarbeiterin, ungeachtet dessen, ob Metakommunikation vorangestellt oder direkt in das Thema eingestiegen wird. Im Laufe des Gesprächs ändert sich dieses Bild ein wenig. Abgesehen von K 1 bringt jede/jeder KlientIn während des Gesprächs eines oder mehrere Themen zur Sprache, meist allerdings erst auf Aufforderung der Sozialarbeiterinnen. Sehr selbstbewusst agiert hierbei K 2. K 2 kennt DSA 2 erst seit sehr kurzer Zeit, das aufgezeichnete Gespräch ist das erste längere Gespräch, das die beiden miteinander führen, aufgrund ihres Migrationshintergrundes spricht K 2 fehlerhaftes Deutsch und dennoch tritt sie von allen KlientInnen im Gespräch am selbstbewusstesten auf. Ungefragt bringt K 2 ihre Themen und Sorgen zur Sprache, kommt immer wieder auf das, was sie interessiert, zurück. DSA 2 ist sichtlich bemüht, sowohl den Ansprüchen von K 2 gerecht zu werden, als auch die Informationen, die sie aus diesem Gespräch gewinnen möchte, zu erhalten und die Gesprächsleitung nicht aus der Hand zu

⁴⁹ Gespräch 4, Z. 1-6.

⁵⁰ Gespräch 5, Z. 1-5.

⁵¹ Gespräch 2, Z. 1-3.

geben. An einer Stelle des Gesprächs artikuliert DSA 2 das folgendermaßen: „Ok. Irgendwie verlier ich ständig den Faden. Sie haben so viel Information für mich“.⁵²

Auffällig ist, dass K 2 und K 3 sehr persönliche Dinge preisgeben, was von den Sozialarbeiterinnen nicht gefordert wird. So beginnt K 2 unvermittelt von ihrem Ehemann zu sprechen: „Mit dem Mann gibt es immer Probleme. Ich weiß nicht, warum. Ich hab ihm immer geglaubt“.⁵³ K 3 wiederum liegt ihr Sohn sehr am Herzen. Von DSA 3 darauf angesprochen, dass doch auch ihr Sohn zu einer Beratung kommen wollte, antwortet sie: „Ja! Es ist furchtbar mit ihm. Wenn er nicht schon so alt wäre, ich könnt ihm /“.⁵⁴ Beide Klientinnen kommen im Laufe des Gespräches immer wieder auf diese für sie offensichtlich sehr belastenden Probleme zurück.

Auch K 4 spricht sehr Persönliches an. Hier allerdings schafft DSA 4 eine intime Gesprächsatmosphäre. So kommt es zu einem Austausch über menschliche Bedürfnisse, deren Erfüllung Menschen am Rande unserer Gesellschaft oft verwehrt werden. K 4 spricht also letztendlich über sich selbst:

K 4: Die meisten sind dankbar für die Kommunikation.

DSA 4: Ja!

K 4: Ein bisschen Ansprache.

DSA 4: Und fürs Entgegenkommen, dass man den Menschen akzeptiert, obwohl er obdachlos ist.

K 4: Genau. Es ist jemand da, der mich nicht abweist.⁵⁵

K 5 präsentiert kein eigenständiges Thema, bringt aber im Rahmen der von DSA 5 vorgegebenen Themengebiete klar zum Ausdruck, was ihr dabei wichtig ist: „Na, ich würd gern eine Schauspielschule machen“.⁵⁶

K 1 wirkt von allen KlientInnen am passivsten. Sie bringt kein einziges Thema, keinen Wunsch und kein Anliegen zur Sprache, alles wird von DSA 1 initiiert.

Auch die Verteilung der Redezeit gibt einen klaren Hinweis auf die Dominanz der Sozialarbeiterinnen in den Gesprächen. Lediglich bei Gespräch 2 ist die Redezeit von Sozialarbeiterin und Klientin relativ ausgewogen verteilt. In allen anderen Gesprächen

⁵² Gespräch 2, Z. 117.

⁵³ Gespräch 2, Z. 21.

⁵⁴ Gespräch 3, Z. 106.

⁵⁵ Gespräch 4, Z. 88-93.

⁵⁶ Gespräch 5, Z. 299.

beanspruchen die Sozialarbeiterinnen deutlich mehr Redezeit. DSA 1, 3 und 4 bestreiten in etwa zwei Drittel des Gesprächs, DSA 5 sogar beinahe drei Viertel.

Sehr auffällig und aufschlussreich ist außerdem die Anzahl und Verteilung der Fragen, die im Laufe der Gespräche gestellt werden. Hier die quantitativen Angaben dazu:

	Sozialarbeiterin	KlientIn
Gespräch 1	64 Fragen	5 Fragen
Gespräch 2	70 Fragen	7 Fragen
Gespräch 3	35 Fragen	2 Fragen
Gespräch 4	28 Fragen	3 Fragen
Gespräch 5	162 Fragen	34 Fragen

Dieses eklatante Missverhältnis wird etwas relativiert, wenn man sich vergegenwärtigt, dass einige der von den Sozialarbeiterinnen gestellten Fragen dazu dienen, die Aufmerksamkeit bzw. das Verständnis des/der KlientInnen zu überprüfen. So fragt beispielsweise DSA 5: „Verstehst du das“⁵⁷ Auch DSA 1 fragt: „Bereitschaft, in das persönliche Erscheinungsbild zu investieren. Was heißt das“⁵⁸

Außerdem werden von den Sozialarbeiterinnen auch Suggestivfragen gestellt. So holt sich DSA 1 mit der Frage „Das wär dir auch recht, oder?“⁵⁹ die Zustimmung von K 1. DSA 5 wiederum setzt eine Suggestivfrage als Motivation für ihre Klientin ein: „Aber ich glaub, Sie haben schon so viel geschafft, den Rest schaffen Sie auch noch, oder“⁶⁰

Dennoch wird durch die Verteilung der Fragen sehr deutlich, dass die Gesprächsleitung klar in sozialarbeiterischer Hand liegt. Überraschend wirkt die Passivität der KlientInnen. Sie sind doch die Kunden von Sozialarbeit, sie sollen Nutzen aus den Gesprächen ziehen, alles was besprochen wird, betrifft ihr Leben. Es wirkt verwunderlich, dass die KlientInnen nicht mehr fragen, nicht mehr wissen wollen. Möglicherweise spiegelt das Verhalten der KlientInnen im Gespräch ihre Lebenssituation wieder. K 1 und K 5 wurden vom Amt für Jugend und Familie in den jeweiligen Einrichtungen untergebracht, sie sind minderjährig und dürfen in vielen Lebensbereichen nicht selbst entscheiden. K 4 wurde straffällig und verbüßt seine Haftstrafe, auch seine Entscheidungsfreiheit ist also stark eingegrenzt. Diese KlientInnen werden in wichtigen Bereichen ihres Lebens zur Passivität gezwungen. K 2 und K 3 haben zwar offiziell

⁵⁷ Gespräch 5, Z. 489.

⁵⁸ Gespräch 1, Z. 67.

⁵⁹ Gespräch 1, Z. 116-117.

⁶⁰ Gespräch 2, Z. 259-260.

jeden Handlungsspielraum, sie sind aber durch massive finanzielle und persönliche Probleme von Wohnungslosigkeit bedroht und sehen keine andere Alternative, als professionelle Hilfe durch SozialarbeiterInnen in Anspruch zu nehmen. Möglicherweise ist es daher den Klientinnen angenehm, für einige Zeit Verantwortung abzugeben und sei es nur für die Dauer eines Gesprächs.

Eine andere Erklärung könnte sein, dass sich die KlientInnen gegen die in Gesprächsführung geschulten Sozialarbeiterinnen sprachlich nicht durchsetzen können und es daher manchmal zu verhörerähnlichen Gesprächssituationen kommt, wie folgende Beispiele verdeutlichen:

DSA 3: Und ist das vom Schlecker dann schon da?

K 3: Ja. Das trag ich dann gleich rüber und lass alles da. Und wenn sie wirklich noch was brauchen, schick ich das dann nach.

DSA 3: Die haben am Freitag schon zu gehabt?

K 3: Die haben am Freitag schon zu gemacht. Da war um 10 schon zu. Und sie hat gesagt, es zahlt sich gar nicht aus, wenn ich jetzt noch rüberfah, weil sie schon zu machen.

DSA 3: Mh.

K 3: Da war ich froh, dass ich vorher angerufen habe, sonst wäre ich /.

DSA 3: Haben die das gar nicht drauf geschrieben?⁶¹

DSA 1: Du, und wie tust du jetzt mit dem Geld? Mit deinem Geld, mit dem Taschengeld. Kommst du da aus?

K 1: Ja, es geht schon.

DSA 1: Wieso? Meinst du, es geht sich schon alles aus, oder kriegst du zusätzlich von der Mama auch?

K 1: Von der Mama krieg ich was.

DSA 1: Und wie tust jetzt, wenn du die Mama nicht mehr siehst?

K 1: Dann gibt sie das Geld zur S.

DSA 1: Was, jetzt auch?⁶²

Es ist vermutlich eine solide Vertrauensbasis nötig, damit KlientInnen in diesem Frage-Antwort-Schema ihren Part bereitwillig erfüllen und sich nicht vor der vermeintlichen Neugier der SozialarbeiterInnen zurückziehen. Eine andere Erklärung wäre, dass Sozialarbeit immer noch der *Amtscharakter* anhaftet und KlientInnen von Sozialarbeit gelernt haben, am Amt *brav* zu sein.

Die SozialarbeiterInnen reagieren im Gegensatz zu ihren KlientInnen anders auf die wenigen Fragen, die ihnen gestellt werden, wie in folgenden Gesprächsausschnitten deutlich wird:

K 1: Kann ich dich anrufen?

DSA 1: Ob du mich anrufen kannst?⁶³

K 4: Wird es jetzt noch eine Anhörung geben?

DSA 4: Haben Sie's beantragt? Beantragt haben Sie's nicht. Aber haben Sie eine gehabt?⁶⁴

K 5: Wenn ich nächstes Jahr in die Wohnung rüberkomme, in welche komm ich denn da?

⁶¹ Gespräch 3, Z. 6-14.

⁶² Gespräch 1, Z. 245-253.

⁶³ Gespräch 1, Z. 216-217.

⁶⁴ Gespräch 4, Z. 293-294.

DSA 5: Bist schon so selbstständig, dass du in eine Wohnung kannst?⁶⁵

Die Sozialarbeiterinnen antworten also häufig mit einer Gegenfrage, was mehrere Ursachen haben kann. Es ist die Aufgabe von SozialarbeiterInnen, KlientInnen dabei zu helfen, ihre Handlungskompetenzen zurückzuerwerben bzw. zu erweitern. Daher sollten keine Fragen, deren Antwort der/die KlientIn selbst herausfinden kann, beantwortet werden. Ebenso wenig sollte ein/eine SozialarbeiterIn Entscheidungen für KlientInnen treffen, sondern ihn/sie zu selbstständigen Entscheidungen hinführen. Manchmal wird die Frage einfach nicht verstanden und der/die SozialarbeiterIn muss nachfragen. Oder die Gegenfrage wird gestellt, um Zeit, in der sich der/die SozialarbeiterIn eine Antwort überlegen kann, zu gewinnen.

Die sozialarbeiterische Dominanz in den Gesprächen spiegelt sich auch im SprecherInnenwechsel wider. Der SprecherInnenwechsel ergibt sich in den Gesprächen 1, 2, 3 und 5 zum größten Teil aus dem Frage-Antwort-Schema. K 3 und K 2 bringen sich phasenweise in das Gespräch ein, ohne gefragt zu werden, und sprechen auch etwas länger, was bei K 1 und K 5 kaum vorkommt. Nur in Gespräch 4 kommt es über weite Strecken zu einem SprecherInnenwechsel, der nicht durch Fragen initiiert wird. Das heißt, die Klientinnen 1 und 5 sprechen fast nur auf Aufforderung, K 2 und K 3 zum Großteil auf Aufforderung, in Gespräch 4 ist dieser Aufforderungscharakter zwar wahrnehmbar, steht aber nicht so deutlich im Vordergrund wie in den anderen Gesprächen.

Die Gesprächsleitung übernehmen also in allen Gesprächen von Anfang an die Sozialarbeiterinnen. Gesprächsstruktur und Themen werden von den Sozialarbeiterinnen vorgegeben. Auf Versuche der KlientInnen, eigene Anliegen zur Sprache zu bringen, reagieren die Sozialarbeiterinnen meist ablehnend, es sei denn, sie selbst haben die KlientInnen nach einem weiteren Anliegen gefragt. Die KlientInnen wiederum akzeptieren ihre passive Rolle über weite Strecken und fügen sich der von den Sozialarbeiterinnen vorgegebenen Gesprächsstruktur.

⁶⁵ Gespräch 5, Z. 721-722.

5.2. Beziehungsaufbau und Beziehungspflege im Gespräch

Sowohl DSA 1 und K 1 als auch DSA 5 und K 5 duzen einander, was zum einem am jugendlichen Alter der Klientinnen (17 bzw. 16 Jahre alt), an der langen Aufenthaltsdauer der Klientinnen in der jeweiligen Einrichtung (jeweils 5 Jahre) sowie an der besonderen Beziehung, die sich aus der speziellen Situation von fremduntergebrachten Kindern und Jugendlichen zu ihren BetreuerInnen und SozialarbeiterInnen ergibt, liegen könnte. Alle anderen Sozialarbeiterinnen-KlientInnen-Paarungen siezen einander.

Interessant ist, dass in den Gesprächen 1 und 5 von den jugendlichen Klientinnen keine Bemühungen zur Beziehungspflege zu erkennen sind. Möglicherweise sehen sie die Beziehung als so gefestigt und selbstverständlich an, dass es ihnen nicht nötig erscheint. Außerdem könnten sie durch die Gesprächsaufzeichnung verunsichert sein. Denkbar ist auch, dass sie die Fähigkeit zur verbalen Beziehungspflege noch nicht entwickeln konnten oder schlicht und einfach kein Interesse an Beziehungspflege mit ihrer Sozialarbeiterin haben. DSA 1 und DSA 5 hingegen widmen sich sehr wohl der Beziehungspflege, wie folgende Beispiele zeigen:

DSA 5: Und das würde ich gerne genauer mit dir besprechen, ja? Wie wir dann weiter deine Zukunft planen und was wir da machen.⁶⁶

DSA 5: Wir müssen nächstes Jahr im Juni wissen, was du machst.⁶⁷

DSA 1: Und dann haben wir noch X beim Billa und Y beim Billa.⁶⁸

Wir an Stelle von *du* wird von den Sozialarbeiterinnen bewusst oder unbewusst⁶⁹ dazu eingesetzt, um eine Verbindung zwischen sich und den Klientinnen herzustellen. Es wird damit klar ausgedrückt, dass das Gegenüber mit diesem Problem, mit dieser Frage nicht alleine ist, sondern dass die Sozialarbeiterin das auch zu ihrem Problem, ihrem Anliegen gemacht hat und der Klientin zur Seite steht.

Auch DSA 3 und DSA 4 setzen das Personalpronomen *wir* für diesen Zweck ein:

DSA 4: Na gut, Herr K 4, dann hoffen wir, dass Sie es bis Weihnachten verbüßt haben.⁷⁰

⁶⁶ Gespräch 5, Z. 9-10.

⁶⁷ Gespräch 5, Z. 536.

⁶⁸ Gespräch 1, Z. 47.

⁶⁹ Die Interviews mit den Sozialarbeiterinnen lassen darauf schließen, dass sie dieses sprachliche Instrument eher unbewusst einsetzen.

⁷⁰ Gespräch 4, Z. 287.

DSA 3: Wir können jetzt eh nur schauen. Wenn Sie sich jetzt angemeldet haben bei der Wohnassistenz, können wir im Prinzip nichts machen außer warten.⁷¹

Eine ähnliche Funktion hat der Dativus commodi *dir*, den DSA 1 verwendet:

DSA 1: Möchtest du, K1, dass ich dir anrufe, nachtelefoniere und einfach frage, ob wir einen Vorstellungstermin haben können?⁷²

Dieser Dativus commodi hat die Aufgabe, eine persönliche Betroffenheit, eine direkte Anteilnahme auszudrücken und die Gemeinschaft und Verbundenheit zwischen Sozialarbeiterin und Klientin zu verdeutlichen.

Die KlientInnen setzen diese sprachlichen Möglichkeiten kein einziges Mal ein, auch nicht, wenn die Sozialarbeiterinnen sie dazu einladen, wie im folgenden Zitat deutlich wird:

DSA 3: Und die Unterlagen sonst haben wir alle zusammen?

K 3: Sonst habe ich alle zusammen.

DSA 3: Ich habe mir das nicht kopiert /. Was haben wir gesagt, dass sich Miete ausgeht?

K 3: Bei dreihundert Euro, für die neue Wohnung dann.⁷³

Interessant an dieser Stelle ist, dass K 3 auf das erste *wir* von DSA 3 mit einem klaren *ich* antwortet, auf die zweite Einladung zu einer sprachlichen Annäherung hingegen reagiert sie mit einer Personalpronomina vermeidenden Satzellipse. Dieses Sprachverhalten könnte einerseits Ausdruck davon sein, dass die Klientin trotz aller Bemühungen durch die Sozialarbeiterin davon ausgeht, dass die besprochene Angelegenheit ihre eigene ist, nur die Klientin selbst betrifft, und nicht geteilt werden kann oder will. Möglich ist aber auch, dass es aufgrund der im vorigen Kapitel dargelegten Hierarchie im Gespräch den KlientInnen an Selbstbewusstsein fehlt, um eine solche sprachliche Verbindung zu den Sozialarbeiterinnen herzustellen. Klar ist jedenfalls, dass hier eine sprachliche Grenze vorliegt, die nur von den Sozialarbeiterinnen überschritten wird – die KlientInnen können oder wollen diese nicht übertreten.

In diesem Zusammenhang fällt auf, dass DSA 2 als einzige der Sozialarbeiterinnen das verbindende *wir* nicht benutzt. Grund dafür könnte sein, dass sie erst seit sehr kurzer Zeit mit K 2 bekannt ist. Möglicherweise ist also bei den Sozialarbeiterinnen ein Mindestmaß an Vertrautheit nötig, bevor sie diese sprachliche Verbindung herstellen.

⁷¹ Gespräch 3, Z. 180-181.

⁷² Gespräch 1, Z. 96-98.

⁷³ Gespräch 3, Z. 22-26.

Auch K 2, 3 und 4 zeigen Interesse an Beziehungspflege im Gespräch. Über zum Teil sehr persönliche Gesprächsbeiträge wird die Verbundenheit mit ihren Sozialarbeiterinnen zum Ausdruck gebracht und vertieft. Wie schon in Kapitel 4.1 angesprochen, bringen sowohl K 2 als auch K 3 intime Angelegenheiten zur Sprache, ohne von den Sozialarbeiterinnen danach gefragt worden zu sein. Während K 3 die Lebensumstände ihres Sohnes mehrmals zum Thema macht, sind es bei K 2 die Geschichte mit ihrem Ehemann und die Beziehung zu ihrem Sohn, die im Laufe des Gesprächs öfters aufgeworfen werden.

In beiden Fällen sind diese von den Klientinnen eingebrachten Themen nur am Rande relevant für das eigentliche Gesprächsthema. Dass diese von den Klientinnen trotzdem so hartnäckig verfolgt werden, könnte eine Doppelfunktion haben: Diese Themen stellen für die Klientinnen eine große Belastung dar und sie möchten einfach darüber sprechen. Gleichzeitig stellen sie eine Verbundenheit zu den Sozialarbeiterinnen her, indem sie einen Einblick in ihr Inneres gewähren. Diese Bemühungen werden von DSA 2 und DSA 3 auch bemerkt, darauf eingegangen wird aber nur zum Teil, wie folgender Ausschnitt aus Gespräch 3 verdeutlicht:

K 3: Aber danehm ich ihn das nächste Mal, wenn ich dann zu Ihnen komme, vielleicht gleich mit.

DSA 3: Naja. Er sollt schon selbst kommen.

K 3: Ja! Es ist furchtbar mit ihm. Wenn er nicht schon so alt wäre, ich könnt ihm /.

DSA 3: Wie alt ist er?

K 3: Na, 25 wird er. Und durch die Scheidung und /. Der Kerl ist komplett /.

DSA 3: Und er wohnt noch immer dort /?

K 3: Ja.

DSA 3: Was ist das? Eine Pension?

K 3: Ein Zimmer. Ja, das ist feucht. Letztens hat er eine Ratte im Klo gehabt /. Lebensmittel!⁷⁴

DSA 3 geht also durchaus auf das Thema ihrer Klientin ein, ist dabei aber bemüht, von der emotionalen Ebene auf die Sachebene zurück zu kommen.

Ähnlich geht DSA 2 vor:

K 2⁷⁵: Seit mein Sohn geboren, bin ich immer illegal gewesen. Mein Mann wollte mir gar nix machen.

Hat immer gelogen. Niemals ein Geld, hat nie etwas gemacht.

DSA 2: Er hat die österreichische Staatsbürgerschaft, oder?⁷⁶

K 2 und K 3 kommen aber immer wieder auf die emotionale Ebene zurück, sodass sowohl DSA 2 als auch DSA 3 die Sachebene kurz verlassen, um den Bedürfnissen ihrer Klientinnen entgegenzukommen, wie in den folgenden Gesprächsausschnitten deutlich wird:

K 2: Das versteh ich nicht! Warum hat er seinem Sohn so etwas gemacht?

DSA 2: Weil es ihm egal war. Ärgerlich. Sehr ärgerlich.⁷⁷

⁷⁴ Gespräch 3, Z. 103-112.

⁷⁵ K 2 hat aufgrund ihres Migrationshintergrundes nicht Deutsch als Muttersprache. Syntaktische und grammatische Fehler in ihren Aussagen wurden daher im Transkript bewusst nicht geglättet.

⁷⁶ Gespräch 2, Z. 187-189.

K 3: Mein Sohn hat jetzt ein Dach über dem Kopf und alles andere hat mich eigentlich wenig interessiert. Ja, ich werde es ihm sagen. Aber er muss selber kommen. Ich mein, mit 25 /.

DSA 3: Ich denk mir, vielleicht ist die Situation gar nicht so schlimm für ihn. Weil sonst wäre er gekommen. Weil wenn ihn etwas ganz fürchterlich stört, habe ich den Eindruck, dann tut er schon.⁷⁸

Für dieses Zögern von DSA 2 und DSA 3, sich auf die emotionale Ebene einzulassen, könnten mehrere Gründe ausschlaggebend sein: Zum einen ist es denkbar, dass sie aufgrund der besonderen Situation der Gesprächsaufzeichnung bemüht sind, die Privatsphäre ihrer Klientinnen zu schützen. Zum anderen besteht die Möglichkeit, dass DSA 2 und DSA 3 diese Abweichungen von ihrem Gesprächsleitfaden vermeiden wollen, um das Gesprächsziel nicht aus den Augen zu verlieren. Außerdem könnte sein, dass die Vertrautheit, die die Klientinnen erkennen lassen, von den Sozialarbeiterinnen nicht im gleichen Ausmaß empfunden wird.

Ganz im Gegensatz dazu bietet DSA 4 die emotionale Ebene im Gespräch an:

DSA 4: Wenn man es genau nimmt, bin ich als Betreuer ja auch betroffen. Weil wir die Leute ja immer schwieriger unterbringen. Vor allem, wenn es sonst keinen sozialen Empfangsraum mehr gibt, wenn die Familie nicht mehr so da ist oder / nicht so zur Verfügung steht.⁷⁹

Dieses Angebot wird von K 4 auch bereitwillig aufgegriffen, sodass sich ein sehr intimes Gespräch entwickelt:

K 4: In der Summe ist mir wieder eine Perspektive aufgezeigt worden.

DSA 4: Ja! Dass man nicht verzweifelt.

K 4: Die Rückkehr ist nicht ab einem bestimmten Datum. Das geht jeden Tag und jetzt an.

DSA 4: Das glaub ich schon, dass Sie sich auseinandersetzen müssen damit. Nicht nur mit der Rückkehr, sondern mit der Vergangenheit.⁸⁰

Auch DSA 5 versucht, inhaltlich Nähe herzustellen, eine emotionale Ebene im Gespräch anzubieten:

DSA 5: Wie ist es dir da gegangen? Hast Angst gehabt? Wie ist es dir da gegangen?

K 5: Na, Angst hab ich schon gehabt, weil die Sachen waren da, aber sie war nicht da und / und gewusst habe ich auch nicht wo sie ist, bis der Nachbarsjunge daher gekommen ist und gesagt hat, wo sie ist.

DSA 5: Habt ihr jetzt schon was ausgemacht wegen dem Geld, was die Mama haben will?⁸¹

DSA 5 setzt hier mit der Frage „Wie ist es dir da gegangen?“ eine typische Sozialarbeiterfloskel ein. K 5 beantwortet zwar die Frage und zeigt, dass sie mit dieser Art von Fragen durchaus vertraut ist. Sie gibt aber gleichzeitig durch die Rationalisierung ihres Gefühls der Angst zu verstehen, dass die emotionale Ebene jetzt gerade nicht für sie passt.

⁷⁷ Gespräch 2, Z. 240-242.

⁷⁸ Gespräch 3, Z. 154-159.

⁷⁹ Gespräch 4, Z. 81-84.

⁸⁰ Gespräch 4, Z. 168-172.

⁸¹ Gespräch 5, Z. 199-203.

Darauf reagiert DSA 5, indem sie sofort wieder auf ein Sachthema übergeht. Kurz darauf akzeptiert DSA 5 eine solche Ablehnung nicht mehr:

DSA 5: Wie ist es dir gegangen damit, wie du der Mama gesagt hast, du willst nicht kommen?
K 5: Das weiß ich gar nicht.
DSA 5: Und hat die Mama das so einfach akzeptieren können? Hat sie gesagt: „Ja das passt, kommst halt nicht.“?
K 5: Na, sie hat gesagt, sie hat geglaubt, dass ich sie nicht mehr mag und sie, ich nichts mehr für sie tun will, und so. Und ich hab drauf gesagt: „Ich will schon, aber dass Samstag nicht geht, Freitag ist besser.“ Weil, ja, Freitag da bin ich halt immer unterwegs. Von der Schule her auch. „Ja, der Samstag, da will ich eigentlich Ruhe haben.“, hab ich gesagt.
DSA 5: Und hat sie das dann verstanden, glaubst?
K 5: Ja, glaub schon.
DSA 5: Ist sie jetzt nicht mehr böse auf dich?
K 5: Nein.
DSA 5: Nimmermehr. War sie böse auf dich?
K 5: Nein, enttäuscht war sie halt ein bisschen. Sie hat geglaubt, dass ich komm, dass wir uns wieder sehen können, und so. Ja.⁸²

Auch hier gibt K 5 deutlich zu verstehen, dass sie kein Interesse daran hat, auf die emotionale Ebene einzugehen, aber an dieser Stelle lässt DSA 5 nicht locker. Möglicherweise erscheint ihr hier die Gefühlsebene von größerer Bedeutung als im vorherigen Gesprächsabschnitt. Jedenfalls beharrt sie hier auf einer intensiveren Auseinandersetzung.

Es ist somit deutlich zu erkennen, dass sowohl Sozialarbeiterinnen als auch KlientInnen bemüht sind, im Gespräch Beziehung herzustellen bzw. zu pflegen. Unterschiede ergeben sich aus der eingesetzten Strategie. Während KlientInnen Beziehungspflege und Beziehungsaufbau ausschließlich über Gesprächsinhalte betreiben, setzen die Sozialarbeiterinnen auch andere sprachliche Mittel dafür ein.

5.3 Störungen der Kommunikation

Sobald Menschen miteinander kommunizieren, kommt es auch zu Störungen. Es stellt sich also nicht die Frage, ob es auch in SozialarbeiterInnen-Klientinnen-Gesprächen zu Störungen der Kommunikation kommt, sondern von Interesse ist vielmehr, wie es zu diesen Störungen kommt und wie damit umgegangen wird.

Bei der Untersuchung der Gespräche zeigt sich, dass sich vergleichbare Ursachen für die Störungen der Kommunikation in allen Gesprächen wiederholen, sodass eine grobe Einteilung möglich ist.

⁸² Gespräch 5, Z. 208-222.

5.3.1 Unklarheit von Aussagen

Sowohl Sozialarbeiterinnen als auch KlientInnen drücken sich öfters missverständlich aus bzw. scheinen Aussagen des Gegenübers als missverständlich zu empfinden. So ist die Unklarheit als Ursache für Störungen der Kommunikation nicht nur in allen Gesprächen zu finden, sondern sie kommt auch am häufigsten vor. Interessant ist, dass die Unklarheit von Aussagen vor allem in den Gesprächen 1 und 5 sehr häufig vorkommt – möglicherweise ist die sprachliche Differenz zwischen den Sozialarbeiterinnen und ihren jugendlichen Klientinnen besonders groß. Eine andere Erklärung wäre, dass die jungen Frauen aufgrund der intensiven Sozialarbeiterin-Klientin-Beziehung, die bei beiden Paarungen bereits aufgebaut ist, sich weniger um Klarheit bemühen, weil das Vertrauen darin, von ihren Sozialarbeiterinnen richtig verstanden zu werden, so groß ist.

Der Umgang der KommunikationspartnerInnen mit den verschiedenen Formen von Unklarheit ist unterschiedlich. Kein/keine GesprächsteilnehmerIn reagiert auf undeutliche Aussagen im Gespräch immer gleich. Es sind zwar bestimmte Muster erkennbar, die aber keiner Regelmäßigkeit folgen.

Sehr deutlich wird das in Gespräch 1. DSA 1 und K 1 besprechen die Lehrstellensuche von K 1. Im folgenden Gesprächsausschnitt geht es darum, ob auch eine Lehrstelle in einer etwas weiter vom Wohnort entfernten Kleinstadt von Interesse wäre:

DSA 1: Kannst du dir auch vorstellen, bis Z zu fahren?

K 1: Jaa.

DSA 1: Da bist mit dem Zug in zwanzig Minuten.

K 1: Jaa.

DSA 1: Ich hab nämlich schon nachgeschaut und da wird ein C&A neu aufmachen ab Mai. Und die suchen ab August oder September einen Lehrling.

K 1: Ja. Ja, stört mich auch nicht.

DSA 1: In Z gibt es ein paar. Da gibt es den Merkur, die suchen Lehrlinge /.

K 1: Ja, stört mich auch nicht.

DSA 1: Sollen wir mal durchschauen?

K 1: Ja, Z kannst auch noch nehmen.

DSA 1: Was? Z? Außerhalb Z ist nicht so sinnvoll, glaub ich.

K 1: Nein. Wenn, dann irgendetwas, was ich mit dem Zug erreichen kann.⁸³

⁸³ Gespräch 1, Z. 24-36.

Als DSA 1 das erste Mal die Möglichkeit einer Lehrstelle in Z erwähnt, ist sich K 1 anscheinend nicht sicher, was sie von diesem Vorschlag halten soll. Sie bringt aber diese Unsicherheit nicht klar zum Ausdruck, sondern verpackt diese Unsicherheit in einem gedehnten „Jaa“, das ein *Vielleicht lieber doch nicht, ich bin mir nicht sicher* zu beinhalten scheint.

DSA 1 reagiert auf diese Unsicherheit ausdrückende Undeutlichkeit, indem sie gleich darauf erwähnt, dass die Stadt Z mit dem Zug sehr gut erreichbar sei. K 1 lässt sich davon nicht überzeugen und antwortet wieder mit dem durch Intonation als mehrdeutig markiertem „Jaa“. Auch jetzt reagiert DSA 1 wieder auf die Unklarheit in der Antwort von K 1. Sie erzählt, dass in Z eine interessante Lehrstelle frei wäre. In der folgenden Antwort „Ja. Ja, stört mich auch nicht.“ ist schon etwas mehr Entschlossenheit zu erkennen, doch restlose Zustimmung drückt sie nicht aus.

Diesmal bemerkt DSA 1 die Unklarheit nicht bzw. reagiert nicht darauf. Sie knüpft an ihre vorangegangene Aussage an und zählt weitere offene Lehrstellen in Z auf. K 1 wiederholt „Ja. Stört mich auch nicht.“ Ihre Unklarheit wird aber von DSA 1 wieder nicht aufgegriffen, sondern sie agiert, als würde sie diese Äußerung von K 1 als Zustimmung interpretieren. Sie will konkret die offenen Lehrstellen durchschauen. Jetzt wird K 1 deutlich. Mit ihrer Antwort „Ja, Z kannst auch noch nehmen.“ gibt sie erstmals ihre klare Zustimmung zum Vorschlag von DSA 1.

Mit dieser plötzlichen Klarheit kann DSA 1 im ersten Augenblick nicht umgehen. „Was? Z? Außerhalb Z ist nicht so sinnvoll, glaub ich.“ DSA 1 reagiert so, als hätte K 1 erstmals von Z gesprochen, als hätte nicht DSA 1 selbst den Vorschlag eingebracht. Sie äußert auch Bedenken gegen eine Lehrstelle außerhalb von Z, was aber K 1 gar nicht erwähnt hat. Nun reagiert K 1, indem sie ihre von DSA 1 als missverständlich empfundene Aussage präzisiert und klarstellt, dass sie nur Lehrstellen gemeint hat, die mit dem Zug zu erreichen sind.

In diesem kurzen Gesprächsabschnitt sind zahlreiche unklare Aussagen zu erkennen. Es zeigt sich, dass diese Unklarheiten zwar von beiden Gesprächspartnerinnen wahrgenommen werden, aber nie direkt angesprochen werden und nur zum Teil darauf reagiert wird. Die Klientin präzisiert ihre Aussagen, als sie bemerkt, dass diese als unklar wahrgenommen wurden. Die Sozialarbeiterin fragt nicht nach, sondern versucht eine klare Antwort zu erhalten, indem sie ihre eigene Vorstellungen bzw. Motivation bezüglich der Lehrstelle in Z präzisiert.

Gegen Ende des Gesprächs hingegen spricht DSA 1 direkt an, dass sie eine Aussage von K 1 nicht versteht, als sie von K 1 wissen möchte, ob diese mit ihrem Taschengeld das Auskommen findet.

DSA 1: Mit deinem Geld, mit dem Taschengeld. Kommst du da aus?

K 1: Ja, es geht schon.

DSA 1: Wieso? Meinst du, es geht sich schon alles aus, oder kriegst du zusätzlich von der Mama auch?⁸⁴

Auch in Gespräch 5 drückt sich vor allem die Klientin mehrmals undeutlich aus. DSA 5 spricht diese Unklarheit allerdings öfter als DSA 1 direkt an, wie folgende Beispiele verdeutlichen:

K 5: Aber das Reinhardt-Seminar /.

DSA 5: Was ist los mit dem? Ich versteh dich nicht!⁸⁵

K 5: Na, wenn gar nichts geht, dann /, kann ich mich auch staatlich prüfen lassen. Die haben gesagt, wenn alle Wege schon zu sind, aber ich bin optimistisch und sag, alles geht, wenn man will.

DSA 5: Was heißt staatlich prüfen lassen? Was meinst du damit?⁸⁶

K 5: Also sollt ich mich jetzt noch nicht, erst im Februar bewerben?

DSA 5: Was meinst du jetzt?⁸⁷

Aber auch DSA 5 spricht keineswegs immer unklare Aussagen von K 5 direkt an. Sie reagiert häufig, indem sie immer wieder die gleiche Frage anders formuliert, was in folgender Passage, die einen Unfall der Mutter der Klientin zum Inhalt hat, gut zu erkennen ist:

K 5: Und am nächsten Tag ist sie ja eh wieder rausgegangen.

DSA 5: Wo rausgegangen?

K 5: Na, am nächsten Tag wollt sie schon gehen. Also da war sie schon wieder zu Hause.

DSA 5: Von wohin gehen?

K 5: Na, sie ist dann zum Krankenhaus.

DSA 5: Also sie ist da ins Krankenhaus gekommen?⁸⁸

Hier fragt also DSA 5 so lange nach, bis sie eine Antwort bekommt, die sie versteht, aber ohne ihr Unverständnis direkt anzusprechen wie in den vorherigen Gesprächsteilen.

Die Möglichkeit, bei Unklarheiten nachzufragen, nutzt auch K 5, allerdings nur selten:

DSA 5: Ich glaube, dass es gut wäre, wenn die ersten Bewerbungstermine, dass du die wirklich nutzt.

K 5: Welche? Von welchen jetzt?

DSA 5: Das müssen wir jetzt entscheiden. Grundsätzlich werden nur staatliche Schulen von uns finanziert, alles andere kostet zu viel Geld. Das haben wir nicht.

⁸⁴ Gespräch 1, Z. 245-249.

⁸⁵ Gespräch 5, Z. 343-344.

⁸⁶ Gespräch 5, Z. 473-475.

⁸⁷ Gespräch 5, Z. 583-584.

⁸⁸ Gespräch 5, Z. 110-115.

K 5: Ja, aber ich weiß ja nicht, wo ich mich jetzt bewerben soll! Der Kraus, die Academy und das Reinhardt-Seminar.⁸⁹

Neben dem direkten Ansprechen der Unklarheiten und dem Nachfragen ist bei DSA 5 noch eine weitere Reaktion auf unklare Aussagen von K 5 zu erkennen, wie folgende Beispiele verdeutlichen:

DSA 5: Dann würde ich gerne wissen, wie es dir bei der Mama immer gegangen ist, wie du am Wochenende immer bei ihr warst.

K 5: Ja, eh. Ganz normal eigentlich.

DSA 5: Das heißt, du bist am Freitag nach der Schule am Nachmittag immer übergegangen.

K 5: Nein, ich bin da in die Gruppe gekommen, essen /.⁹⁰

K 5: Nach dem 10. freut es dich dann wirklich nicht mehr.

DSA 5: Das heißt, du willst dann nicht mehr in die Schule gehen?

K 5: Schon, aber nicht mehr in die gleiche Schule. Es geht dann wieder, wenn man die Schule wechselt.⁹¹

Hier reagiert die Sozialarbeiterin auf für sie unklare Aussagen ihrer Klientin, indem sie die Aussagen der Klientin selbst präzisiert und weiterführt. In den beiden hier angeführten Beispielen liegt DSA 5 mit ihrer Interpretation der Aussagen von K 5 allerdings nicht richtig. Sie wird sofort von K 5 korrigiert.

In Gespräch 3 kommt es nur ein einziges Mal zu einer Störung des Gesprächs durch Undeutlichkeit, was durch eine kurze Frage auch sofort behoben wird.

K 3: Aber wenn sie mir eine recht alte Wohnung vorschlagen, die brauch ich nicht nehmen.

DSA 5: Wie?

K 5: Eine recht alte Wohnung brauch ich nicht nehmen!⁹²

Hier scheint es, als wäre diese Unklarheit lediglich durch ein akustisches Problem⁹³ oder durch Unaufmerksamkeit der Sozialarbeiterin entstanden, wodurch diese auch leicht aufzulösen ist.

Die Gesprächspartner in Gespräch 2 bemühen sich beide sehr um klare Formulierungen, was daran liegen könnte, dass K 2 nicht Deutsch als Erstsprache hat und dass sich K 2 und DSA 2 erst seit kurzem kennen und daher besonders bemüht sind, Missverständnisse und

⁸⁹ Gespräch 5, Z. 386-391.

⁹⁰ Gespräch 5, Z. 25-29.

⁹¹ Gespräch 5, Z. 292-295.

⁹² Gespräch 3, Z. 53-55.

⁹³ Ein akustisches Problem ist hier aber unwahrscheinlich, da im Tonprotokoll keinerlei akustische Störungen erkennbar sind.

Mehrdeutigkeiten zu vermeiden. Ganz gelingt es aber doch nicht, wie das folgende Beispiel zeigt.

DSA 2: O.k., haben Sie mit der Frau Y schon bezüglich Gemeindewohnung gesprochen? Was es da für Voraussetzungen gibt?

K 2: Mh.

DSA 2: Von uns schauen wir, dass Sie eine Gemeindewohnung bekommen. Was eben geklärt sein muss, ist eben dieser Niederlassungsnachweis.

K 2: Arbeit.

DSA 2: Naja, Arbeit, das hat mit dem Niederlassungsnachweis zu tun. Sie brauchen von mir aus, dass ich Sie befürworte für eine Gemeindewohnung, brauchen Sie nicht arbeiten gehen.⁹⁴

DSA 2 interpretiert das unbestimmte „Mh“ ihrer Klientin als Zustimmung, bereits Informationen bezüglich einer Gemeindewohnung bekommen zu haben. Es zeigt sich aber gleich, dass sie diese Zustimmung falsch interpretiert hat bzw. diese Informationen von K 2 falsch waren, da Arbeit, wie K 2 vermutet, keine Voraussetzung für die Zuweisung einer Gemeindewohnung ist. DSA 2 reagiert darauf, indem sie diese Falschinformation richtig stellt, das sprachliche Missverständnis thematisiert sie aber nicht.

In Gespräch 4 ist es die Sozialarbeiterin, die sich unklar ausdrückt. K 4 erzählt von einem Straßenfest, an dem die Einrichtung teilnimmt, in der er während seiner Freigänge wohnt und arbeitet. DSA 4 erkundigt sich nach der Akzeptanz in der Bevölkerung:

DSA 4: Und da kommen die anderen dann auch? Wissen die, welche Leute da unterkommen?

K 4: Ja, das ist schon bekannt.

DSA 4: Aha. Und wird akzeptiert.

K 4: Das steht auch groß angeschrieben, dass das ein Haus für Obdachlose ist.

DSA 4: Wissen die auch, dass da auch Leute sind, die in Haft waren?

K 4: Ja. Aber der Schwerpunkt liegt auf Obdachlosen.

DSA 4: Ja, ich weiß. Es war schon ein oder zwei mal, dass wir Langstrafige dort, dass die dort gestartet haben.⁹⁵

DSA 4 möchte also wissen, ob die Bevölkerung damit zurechtkommt, dass auch Haftentlassene in dieser Einrichtung wohnen. Sie formuliert diese Frage aber nicht eindeutig und bekommt eine ebenso mehrdeutige Antwort. Erst als K 4 präzisiert, dass er von Obdachlosen spricht, wird auch DSA 4 genauer und fragt noch einmal nach den Haftentlassenen. Für DSA 4 scheint es völlig klar zu sein, dass sie mit „Leuten“ ihr Klientel, also Häftlinge bzw. Haftentlassene, meint. K 4 hingegen, der genau zu dieser Gruppe zählt, spricht von Obdachlosen. Interessant ist das vor allem, wenn man sich vor Augen führt, dass Haftentlassene ja durchaus auch obdachlos sein könnten und auch

⁹⁴ Gespräch 2, Z. 278-285.

⁹⁵ Gespräch 4, Z. 31-39.

⁹⁵ Gespräch 4, Z. 65-71.

Obdachlose schon einmal in Haft gewesen sein könnten. Aber das wird von keinem der Gesprächspartner in diesem Augenblick wahrgenommen bzw. thematisiert. Diese Unklarheit wird nicht angesprochen und eigentlich auch nicht gelöst – es wird zwar durch Nachfragen klar gestellt, wovon jeder genau spricht, aber sowohl K 4 beharrt auf seiner Position, dass Obdachlose dort unterkommen, und auch DSA 4 besteht darauf, dass auch Haftentlassene dort wohnen.

Als K 4 von der Ausspeisung in dieser Einrichtung erzählt, kommt es zu einer weiteren Undeutlichkeit seitens der Sozialarbeiterin:

K 4: Es gibt auch immer Kaffee und Kuchen /.

DSA 4: Und kommen da Spenden?

K 4: Na der Großteil eigentlich nicht. Der Großteil der kommt, kommt wirklich, weil sie obdachlos sind.

DSA 4: Na ich mein, der Kaffee, Kuchen /.

K 4: Ja, die kommen von Spenden. Am Dienstag und am Donnerstag kommen immer die Lieferungen.⁹⁶

Die ungenaue Frage nach Spenden wird von K 4 falsch verstanden. Als DSA 4 das bemerkt, präzisiert sie ihre Frage sofort und das Missverständnis wird so aufgelöst.

Es ist also deutlich zu sehen, dass Störungen der Kommunikation aufgrund von unklaren Äußerungen sehr häufig vorkommen, vor allem aber in den Gesprächen mit jugendlichen Klientinnen. Fast immer werden solche Unklarheiten bemerkt, meist wird auch darauf reagiert. Direkt angesprochen werden solche Unklarheiten allerdings selten. Am häufigsten reagieren die Gesprächspartner, sobald ein Missverständnis bemerkt wird, indem sie nachfragen, ihre Aussagen präzisieren oder versuchen, Aussagen ihres Gegenübers in eigenen Worten klar zu formulieren.

5.3.2 Schwierigkeiten auf der inhaltlichen Ebene

Sozialarbeiterische Gespräche haben oft sehr komplexe Themen zum Inhalt. Nicht nur der Mensch, sondern auch sein soziales Umfeld, rechtliche und organisatorische Aspekte etc. werden besprochen. SozialarbeiterInnen und KlientInnen haben jeweils ein anderes Vorwissen in den unterschiedlichen Bereichen. So weiß der/die KlientIn besser über seine eigene Lebenssituation Bescheid, während der/die SozialarbeiterIn ExpertIn für das Hilfs- und Rechtssystem, für die Rahmenbedingungen in den jeweiligen Einrichtungen ist. In länger andauernden und gut funktionierenden SozialarbeiterInnen-KlientInnen-Beziehungen kommt

es zu einer Angleichung des Wissenstandes in wesentlichen Bereichen, doch muss ständiger Informationsaustausch gewährleistet sein, damit diese Angleichung nicht aufgehoben wird. Doch komplexe Informationen sind oft schwierig zu vermitteln, so dass es beim Informationsaustausch zu zahlreichen Störungen der Kommunikation kommt.

Ein gutes Beispiel dafür ist Gespräch 2. DSA 2 und K 2 führen ein Erstgespräch, das dazu dienen soll, der Sozialarbeiterin einen Überblick über die Situation ihrer Klientin zu verschaffen, erste organisatorische Schritte zu planen und der Klientin wichtige Informationen über die Einrichtung zukommen zu lassen. Wichtige Themen in diesem Erstgespräch sind das Einkommen und der Aufenthaltsstatus der Klientin. Das sind sehr komplexe Themen, die im Laufe des Gesprächs immer wieder aufgegriffen werden und für zahlreiche Störungen im Kommunikationsfluss sorgen, wie folgendes Beispiel verdeutlicht:

DSA 2: Überhaupt kein Problem. Wenn Sie wissen, wann das Einkommen ist, sagen Sie einfach, bis dann und dann kann ich die Miete bezahlen. Überhaupt kein Problem.

K 2: Das ist nicht Sozialamt wie hier, das ist Grundversorgung.

DSA 2: Aha. Aus dem Asylzentrum, aus der XXX-Gasse?

K 2: Genau. Aber ich bin nicht auf Asyl, ich habe eine humanitäres Visum und wegen das mache ich eine Prüfung. Von heute ab nächste Woche eine Akademieprüfung im ersten Bezirk, dass ich eine normale, unbefristete Visum auf 5 Jahre mit Arbeitserlaubnis kriege, dass ich arbeiten kann. Weil mit diese humanitäre nimmt mich niemand. Ich hab überall gefragt, habe ihnen alle Papiere gegeben, aber keiner wollte mich nehmen, mit diese Visum. Und dann haben sie mir für Visum gesagt, wenn ich mit Prüfung mache, es gibt, dass ich eine Aufenthaltstitel auf 5 Jahre kriege mit Arbeitserlaubnis. Dann kann ich arbeiten gehen. Das wäre dann kein Problem.

DSA 2: Haben Sie um Sozialhilfe im Sozialzentrum auch schon einmal angesucht?

K 2: Nein.

DSA 2: Noch nicht?

K 2: Ich krieg von der Grundversorgung 960 Euro jede zweite Monat.

DSA 2: Durch zwei. Das heißt pro Monat 480 Euro.

K 2: Genau.

DSA 2: Vom Sozialzentrum würden Sie mehr bekommen. Vom Sozialzentrum würden Sie bekommen 454 für sich, 130 für den Sohn, plus Mietbeihilfe. Sie zahlen hier bei uns 270 Euro, das würden Sie voll bekommen. Plus Heizbeihilfe 43 Euro, das heißt, Sie würden kommen auf / 800 Euro. Gut 800 Euro pro Monat. Sie waren im 3. Bezirk auch nicht am Sozialzentrum?

K 2: Nein, keiner hat mich gesagt.⁹⁷

Hier zeigt sich, dass Kommunikation über einen solch komplexen Themenbereich kaum störungsfrei ablaufen kann. Ein Thema greift in das nächste über, ein Problem bedingt das andere. Es ist schwierig, diese Situation so darzustellen, dass sie für den Gesprächspartner überblickbar ist. Es werden Vor- und Rückgriffe nötig, aber trotz der Bereitwilligkeit von K 2, ihre Situation offenzulegen und trotz der großen Fachkenntnis von DSA 2 braucht es noch mehrere Anläufe, bis das Wissen zu diesem Themengebiet auf beiden Seiten angeglichen ist, wie folgende Passagen verdeutlichen:

⁹⁷ Gespräch 2, Z. 49-72.

DSA 2: Und für den Niederlassungsnachweis, habe ich das jetzt richtig verstanden, brauchen Sie noch die Prüfung in Deutsch?⁹⁸

DSA 2: Und im Moment bekommen Sie auch keine Kinderbeihilfe, weil das humanitäre Visum ist abgelaufen und Sie haben jetzt erst den Antrag gestellt, aber es gibt noch keinen Bescheid?

K 2: Genau. Am Finanzamt haben sie gesagt, sobald ich Visum habe, soll ich kommen und ich kriege alles zurück.⁹⁹

DSA 2: Aber das heißt, wenn Sie den Niederlassungsnachweis haben, heißt das auch, dass Sie ein höheres Einkommen haben, wenn Sie Geld vom Sozialzentrum bekommen.

K 2: Das ist nicht richtige Sozialhilfe, das ist Grundversorgung. Weil alle meine Freunde kriegen vom Sozialamt 1600 Euro alle zwei Monate.

DSA 2: Genau. 800 bekommt man da mit einem minderjährigen Kind.

K 2: Aber ich habe keine richtige Sozialhilfe.

DSA 2: Das geht eben nur mir Niederlassungsnachweis. Also wenn Sie einen dauerhaften Aufenthaltstitel haben für Österreich und nicht mit Befristung.¹⁰⁰

Es zeigt sich, dass DSA 2 dazu übergeht, Gesprächsinhalte in ihren eigenen Worten knapp zusammenzufassen, um die Situation für sich und ihre Klientin klarer darzustellen. Damit sollen weitere Kommunikationsstörungen vermieden und das Gesprächsziel sicher gestellt werden. Offensichtlich hat sie damit Erfolg, da die Themen Einkommen und Aufenthaltstitel in diesem Gespräch nicht mehr aufgegriffen werden.

Eine ähnliche Vorgangsweise verfolgt DSA 5, als es zu Schwierigkeiten auf der inhaltlichen Ebene kommt, wie im folgenden Beispiel zu sehen ist:

DSA 5: Gut. Grundsätzlich: Wir haben ja auch gewisse Regeln, was man bei uns machen kann an Ausbildung und was nicht. Eine Schule, die was drei Jahre dauert, kannst du nächstes Jahr beginnen. Weil du 17 bist, geht das noch. Workshops, was keine fixe Ausbildung ist mit einem fixen Ende, geht nicht. Wird nicht /. Also können wir nicht machen, ja, das geht vom Jugendamt her nicht, von diesen Gesetzen und Bestimmungen. Das heißt, du musst irgendeine Ausbildung beginnen spätestens nächsten Sommer, damit du die bei uns noch vollenden kannst. Sonst wirst du mit 18 Jahren entlassen, wenn du keine Ausbildung begonnen hast, ja?

K 5: Mh.

DSA 5: Verstehst du das?

K 5: Ja.

DSA 5: Wenn du nächstes Jahr im Sommer keine Ausbildung beginnst, sondern irgendwelche Workshops oder so, wo man ein Zertifikat kriegt und sich irgendwo prüfen lassen kann. Diese Dauer von diesen Workshops und so, das kann man nicht so fix ausmachen und von dem her weiß man nicht, wie lange das dauert, bis du fertig bist. Und da gibt es eben diese Regel, dass man ein Drittel von der Ausbildung vor dem 18. Lebensjahr beginnen muss, damit man dann bis 21 in der Einrichtung bleiben kann. Und wenn du jetzt keine Ausbildung beginnst, sondern irgendwelche Workshops, ist dann übernächstes Jahr, wenn du 18 bist, wirst du entlassen. Und hast aber keine Ausbildung.¹⁰¹

Hier versucht DSA 5 ihrer Klientin einen überaus wichtigen Sachverhalt nahezubringen, der aber den Bedürfnissen der Klientin nicht entgegenkommt und zudem sehr komplex ist. Das ist der Sozialarbeiterin offensichtlich bewusst, da sie K 5 fragt, ob diese verstanden hat, worum

⁹⁸ Gespräch 2, Z. 98-99.

⁹⁹ Gespräch 2, Z. 221-223.

¹⁰⁰ Gespräch 2, Z. 375-384.

¹⁰¹ Gespräch 5, Z. 481-498.

es geht. Obwohl K 5 diese Frage bejaht, scheint DSA 5 nicht überzeugt davon zu sein und erklärt den gleichen Sachverhalt in anderen Worten wieder. Es zeigt sich, dass DSA 5 mit ihrer Vermutung richtig liegt und K 5 offensichtlich diesen Sachverhalt nicht in Bezug zu ihrer eigenen Situation bringen kann, wie in folgender Gesprächssequenz deutlich wird:

DSA 5: Na nebenbei kannst du's eh nicht anfangen. Nur stattdessen. Weil jetzt gehst du ja noch in die Schule. Aber in diesem Schuljahr, aber bis Ende Juni sollten die ganzen Bewerbungen fort sein. Solltest du Ende Juni nächstes Jahr wissen, ob du wo anfangen kannst oder nicht. Das musst du wissen, weil falls das nicht funktioniert, dass du eine andere Ausbildung anfangen kannst, später geht's dann nicht mehr, weil da bist schon 17.

K 5: Also sollte ich mich dieses Jahr schon bewerben, oder wie?

DSA 5: Ja. Du musst bis nächstes Jahr im Juni wissen, was du dann weiter machst.

K 5: Aha. Da muss ich aber mal wissen, wohin ich mich bewerben soll.

DSA 5: Ja genau! Darum besprech ich das ja so genau mit dir!

K 5: Ja.

DSA 5: Du wirst 17. Du musst nächsten Sommer mit irgendeiner Ausbildung beginnen, sei es mit einer Lehre oder mit einer Schule, damit du es dann auch machen kannst, wenn du bei uns bleibst.¹⁰²

Dieses Thema wiederholt sich in verschiedenen Variationen im Verlauf des Gesprächs mehrmals. Immer wieder versucht die Sozialarbeiterin ihrer Klientin in anderen Worten die Dringlichkeit ihrer Zukunftsplanung nahezu legen und ihr den Sachverhalt, der eine baldige Entscheidung verlangt, zu erläutern. Sie fragt auch immer wieder nach, ob sie von K 5 verstanden wurde, was diese jedes Mal bejaht, gleichzeitig aber durch Fragen und Aussagen zu erkennen gibt, dass ihr der Sachverhalt doch nicht klar ist. Darauf folgt dann jedes Mal ein erneuter Erklärungsversuch von DSA 5. Am Ende des Gesprächs scheint dann K 5 ihre Situation in klarem Licht zu sehen und drückt das folgendermaßen aus:

K 5: Also ich soll mich bewerben, aber ich kann auch gleichzeitig das auch /. Ach so! Ich habe geglaubt, das erst nach dem oder vor dem.¹⁰³

Interessant an den vorangegangenen Ausschnitten aus Gespräch 5 ist auch, dass K 5 trotz des komplexen Sachverhalts und der Wichtigkeit des Gesprächsthemas nicht nachfragt. Möglicherweise ist ihr nicht bewusst, welche Bedeutung dieses Thema für ihre Situation hat, oder es ist ihr unangenehm, ihre Wissenslücken preiszugeben. Mit Sicherheit ist K 5 aber mit der Gesprächssituation überfordert.

Dieses Bild, dass KlientInnen kaum nachfragen, wenn sie Schwierigkeiten haben, den Gesprächsinhalten zu folgen, zeigt sich auch in anderen Gesprächen, wie in folgenden Beispielen deutlich wird:

¹⁰² Gespräch 5, Z. 507-518.

¹⁰³ Gespräch 5, Z. 658-659.

DSA 1 [liest vor]: Must have: Kommunikative, offene Persönlichkeit, modisches Interesse, Gespür für Farben und Formen, gute Organisationsfähigkeit, Deutschkenntnisse, freundliches Auftreten, gute Kenntnisse der Grundrechnungsarten. Nice to have: Grundkenntnisse im Umgang mit dem PC, Bereitschaft, in das persönliche Erscheinungsbild zu investieren. Was heißt das?

K 1: Weiß ich nicht.

DSA 1: Was hast du noch nicht verstanden?

K 1: Das zweite. Bereitschaft in das persönliche Erscheinungsbild. Also das Bereitschaft schon, aber das persönliche Erscheinungsbild?¹⁰⁴

DSA 2: Haben Sie schon einen Nachsendeauftrag gemacht wegen der Post? Wissen Sie, was ein Nachsendeauftrag ist?

K 2: Nein.¹⁰⁵

An diesen beiden Beispielen ist klar zu erkennen, dass manche KlientInnen Schwierigkeiten mit relativ einfachen Begriffen aus der Alltagssprache haben. Sie kennen die Bedeutung mancher Wörter einfach nicht. Offensichtlich ist es ihnen aber unangenehm, deswegen nachzufragen. Sie bringen aber ihr Unverständnis nonverbal zum Ausdruck. DSA 1 und DSA 2 erkennen in den angeführten Beispielen die nonverbalen Signale ihrer Klientinnen und fragen nach, ob der Begriff verstanden wurde. Hier gestehen die Klientinnen ihre Wissenslücke auch ein, sodass eine Erklärung folgen kann.

5.3.3 Zweifel an der Glaubwürdigkeit des Gesprächspartners/ der Gesprächspartnerin

Wie bereits erwähnt, haben Gespräche zwischen SozialarbeiterInnen und ihren KlientInnen oft sehr persönliche Inhalte zum Thema. Für KlientInnen sehr belastende Situationen, für die diese manchmal selbst verantwortlich sind, müssen besprochen werden. Auch wenn sich in der Sozialarbeit selten die Schuldfrage an sich stellt, muss der Frage nach der Eigenverantwortung des Klienten/der Klientin meist nachgegangen werden, um Handlungsoptionen aufzeigen und entwickeln zu können. Aber auch bei einem guten Vertrauensverhältnis wird es meist als sehr unangenehm erlebt, sich seinem persönlichen Scheitern zu stellen. KlientInnen und auch SozialarbeiterInnen versuchen also oft ihr Handeln zu rechtfertigen, zu beschönigen, oft wird ganz einfach aus den verschiedensten Gründen auch gelogen. Wie in nahezu jeder Gesprächssituation kommt es also auch in Gesprächen zwischen SozialarbeiterInnen und KlientInnen immer wieder zu Zweifeln an der Glaubwürdigkeit des Gegenübers. Das zeigt sich auch sehr deutlich in den in dieser Arbeit untersuchten Gesprächen.

¹⁰⁴ Gespräch 1, Z. 63-71.

¹⁰⁵ Gespräch 2, Z. 165-166.

In allen Gesprächen, außer in Gespräch 5, wird an mehreren Gesprächsabschnitten klar zum Ausdruck gebracht, dass Zweifel an der Glaubwürdigkeit des Gesprächspartners/der Gesprächspartnerin bestehen. So auch in Gespräch 4, wie folgendes Beispiel zeigt:

DSA 4: Das ist auch nach der Verurteilung oder nach der Rechtskraft eine so sensible Zeit, wo man /.

K 4: Ja, das war auch der Grund, warum ich geflüchtet bin, weil /.

DSA 4: Naja, nein!

K 4: Nicht weil ich so mutig war, sondern weil ich verzweifelt war. Entweder tot oder frei. Da war keine Perspektive da sonst.

DSA 4: Mh. Na, das ist wirklich keine leichte Zeit. Aber da ist eh therapeutische Begleitung und alles.¹⁰⁶

An dieser Stelle spricht DSA 4 mit K 4 über den psychischen Druck von Angeklagten nach der Urteilsverkündung. K 2 gibt diese psychische Belastung als Grund für seine Flucht an. DSA 4 bringt klar zum Ausdruck, dass sie K 4 nicht glaubt. Sie hält offensichtlich einen anderen Grund als die psychische Belastung als ausschlaggebend für die Flucht von K 4 vor der Haft. Sie hat aber keine Gelegenheit, ihren Gedankengang zu präzisieren, da K 4, der zwar den Einwand von DSA 4 wahrgenommen haben muss – es war ein deutlicher Ausruf – aber nicht darauf eingeht, seine Aussage bekräftigt und erläutert.

DSA 4 wirkt danach nicht restlos überzeugt, was sie durch „Mh“ zum Ausdruck bringt. Sie geht aber auf ihre Zweifel nicht mehr ein, möglicherweise weil ihr die Flucht und ihre Hintergründe für das weitere sozialarbeiterische Handeln als nicht relevant erscheinen. Es ist ihr aber dennoch wichtig, aufzuzeigen, dass es damals für K 4 therapeutische Begleitung als Hilfestellung in dieser belastenden Situation gegeben hätte. Gleichzeitig akzeptiert sie aber die Erläuterung von K 4 mit dem Satz „Na, das ist wirklich keine leichte Zeit.“ Damit ist das Thema in diesem Gespräch abgeschlossen und wird nicht mehr aufgegriffen.

Ganz anders geht DSA 3 mit ihren Zweifeln an der Glaubwürdigkeit ihrer Klientin um, wie folgender Gesprächsausschnitt zeigt:

K 3: Freitag war also so, ich hab die Post aufgemacht, habe das aber nicht mehr gekriegt, das vom Schlecker. Dann habe ich angerufen, wie lange die da sind. Dann hat sie mir erklärt, sie sind nur bis 10 da, weil irgendeine Dame wieder krank geworden ist, und jetzt habe ich morgen um eins gleich den ersten Termin.

DSA 3: Und ist das vom Schlecker dann schon da?

K 3: Ja. Das trag ich dann gleich rüber und lass alles da. Und wenn sie wirklich noch was brauchen, schick ich das dann nach.

DSA 3: Die haben am Freitag schon zu gemacht?

K 3: Die haben am Freitag schon zu gemacht. Da war um zehn schon zu. Und sie hat gesagt, es zahlt sich gar nicht aus, wenn ich jetzt noch rüber fähr, weil sie schon zu machen.

DSA 3: Mh.

K 3: Da war ich froh, dass ich vorher angerufen habe, sonst wäre ich /.

¹⁰⁶ Gespräch 4, Z.158-164.

DSA 3: Haben die das gar nicht drauf geschrieben?

K 3: Nein, nein, das war nicht angeschrieben.

DSA 3: Mh.

K 3: Es war halb zehn, darum habe ich angerufen, falls die nur bis halb elf oder so haben, und die hat gesagt, nein, die eine ist nicht da. Aber jetzt habe ich morgen gleich um eins den ersten Termin.

DSA 3: Mh.¹⁰⁷

K 3 hat offensichtlich eine mit DSA 3 getroffene Vereinbarung nicht eingehalten. Sie hätte am Freitag zur – wie später im Gespräch deutlich wird – Wohnassistenz gehen sollen, um dort etwas zu erledigen. K 3 hat das nicht getan und gibt zwei Gründe dafür an. Erstens sei ein dafür notwendiges Schriftstück nicht rechtzeitig angekommen und zweitens wäre an diesem Tag die Wohnassistenz bereits um zehn Uhr geschlossen gewesen.

DSA 3 scheint ihr das nicht zu glauben. Diese Zweifel spricht sie zwar nicht direkt an, lässt sie aber deutlich erkennen. Sie fragt mehrmals nach, z.B. ob die Öffnungszeiten nicht angeschrieben waren, und setzt öfters ein zweifelndes „Mh“ ein. K 3 nimmt diese Zweifel auch wahr und reagiert darauf, indem sie die Situation am Freitag mehrmals in anderen Worten und immer neuen Details schildert. Aber auch sie spricht nicht offen an, dass ihr DSA 3 offensichtlich nicht glaubt.

Ohne konkrete Thematisierung der Zweifel an der Glaubwürdigkeit der Klientin ist diese Situation aber nicht zu lösen. DSA 3 scheint diese Angelegenheit sehr wichtig zu sein und lässt sie nicht auf sich beruhen, sondern greift das Thema an späterer Stelle wieder auf:

DSA 3: Haben sie schon was gesagt bezüglich einer Wartezeit?

K 3: Nein, ich hab da noch gar nicht geredet. Weil ich wollte ja rüberfahren und dann hat sie gesagt: „Na, das zahlt sich jetzt zeitlich gar nicht mehr aus.“ und jetzt eben morgen um eins. Also mehr habe ich gar nicht /.

DSA 3: Ach ja.

K 3: Also mehr habe ich die gar nicht gefragt. Ich habe ihr noch die Adresse angegeben und die Telefonnummer.

DSA 3: Na, vor ein paar Monaten ist das her, da hat man bei der Anmeldung den Antrag schon angefordert und da haben sie schon gesagt, na, die Wohnung, da müssen Sie schon mit mindestens sechs Monaten Wartezeit rechnen. Oder so in der Richtung. Aber da haben sie noch nichts gesagt zu Ihnen?¹⁰⁸

Obwohl K 3 bereits im ersten Gesprächsausschnitt klar zum Ausdruck gebracht hat, außer über eine Terminvereinbarung noch nicht mit der Wohnassistenz gesprochen zu haben, fragt DSA 3 hier nach Gesprächsinhalten, die es ja nicht geben kann, weil das Gespräch nicht stattgefunden hat. K 3 reagiert, indem sie noch einmal wiederholt, warum das Gespräch nicht stattgefunden hat. Es ist K 3 an dieser Stelle wichtig, noch einmal zu betonen, dass sie dazu bereit war, die Vereinbarung zu halten und zur Wohnassistenz zu fahren, dass aber die Öffnungszeiten der Wohnassistenz dies nicht zuließen. Außerdem weist sie nochmals darauf

¹⁰⁷ Gespräch 3, Z. 2-20.

¹⁰⁸ Gespräch 3, Z. 76-87.

hin, dass der Termin ohnehin schon am nächsten Tag stattfinden wird, also nur eine kleine Verzögerung passiert ist.

DSA 3 allerdings betont ihre Zweifel erneut. Diesmal streicht sie heraus, dass sie aufgrund ihrer sozialarbeiterischen Erfahrung die Wohnassistenz und deren Arbeitsweise gut kennt. Damit lässt sie erkennen, dass sie ihre Zweifel für berechtigt hält. Unklar bleibt aber, ob sie an diesen Zweifeln festhält oder ob sie sich aufgrund der Beteuerungen von K 3 entschlossen hat, ihr zu glauben.

Diese Frage wird in diesem Gespräch nicht geklärt – aber auch von keiner der beiden Gesprächspartnerinnen gestellt. Möglicherweise erscheint diese Frage von Glaubwürdigkeit weder der Sozialarbeiterin noch der Klientin wichtig genug, um deswegen einen Konflikt zu riskieren.

Zu einer ähnlichen Situation kommt es in Gespräch 1. Es geht um die Suche nach einer Lehrstelle. K 1 war am Tag vor dem Gespräch in der nahegelegenen Stadt X, um in den verschiedensten Betrieben nachzufragen, ob eine Lehrstelle frei sei. Laut K 1 war sie auch bei Billa, um sich zu erkundigen. Bei der Internetrecherche während des Gesprächs entdeckt DSA 1, dass Billa für die Filiale in X eine offene Lehrstelle ausgeschrieben hat.

DSA 1: Und dann haben wir noch W beim Billa und X beim Billa. X hast gesagt, die brauchen keinen?

K 1: Die brauchen keinen.

DSA 1: Suchen für unsere Filiale in XXX-gasse 16. Da war eine. Haben die vielleicht schon einen?

K 1: Nein, haben sie nichts gesagt. Die haben gesagt, sie suchen keinen.¹⁰⁹

Obwohl hier die Zweifel, die DSA 1 an der Glaubwürdigkeit von K 1 Aussage bezüglich dieser Lehrstelle erkennen lässt, berechtigt erscheinen, spricht auch DSA 1 diese Zweifel nicht direkt an. Sie fragt noch nach, fasst die Aussage von K 1 noch einmal zusammen. K 1 wiederholt, dass Billa in X keinen Lehrling braucht, womit ein Missverständnis ausgeschlossen werden kann. Da DSA 1 aber die Stellenausschreibung vor sich hat und – aus welchem Grund auch immer – die Glaubwürdigkeit von K 1 nicht offen in Frage stellt, versucht sie diesen Widerspruch zu lösen, indem sie eine Erklärung vorschlägt. Es könnte doch sein, dass eine Stelle frei war, diese aber schon besetzt sei. Sie bietet K 1 diese Lösung an und sucht bei ihr Bestätigung. Aber K 1 akzeptiert diese Auflösung nicht – sie bleibt bei ihrer ersten Aussage: Ihr wurde gesagt, dass bei Billa in X kein Lehrling gebraucht wird.

DSA 1 artikuliert ihre Zweifel auch an dieser Stelle nicht, sie reagiert vorläufig gar nicht mehr, lässt das Thema beiseite und spricht von etwas anderem. Etwas später wird aber

¹⁰⁹ Gespräch 1, Z. 47-52.

deutlich, dass die Zweifel von DSA 1 keineswegs ausgeräumt sind. Als die Sozialarbeiterin gemeinsam mit ihrer Klientin Bewerbungen verfasst, kommt sie auf die Lehrstelle bei Billa in X zurück:

DSA 1: Und da schreibst du: Da ich mich für eine Lehre in X oder Z interessiere.

K 1: Aber in X suchen die keinen.

DSA 1: Macht ja nichts. Deswegen kannst du dich auch dafür interessieren.¹¹⁰

DSA 1 scheint die Aussage von K 1 nicht zu akzeptieren bzw. ihr nicht zu glauben, spricht das aber nicht aus, sondern geht über den Einwand von K 1 einfach hinweg.

Auch an anderer Stelle bringt DSA 1 ihre Zweifel an den Aussagen von K 1 zum Ausdruck, dieses Mal aber unüberhörbar. Als K 1 erzählt, dass sie an den Wochenendbesuchen bei ihrer Familie auf ihre kleinen Nichten aufpasst und dafür Geld bekommt, reagiert DSA 1 mit einem überraschten Ausruf:

DSA 1: Was, und du gehst Babysitten, damit du von der Mama ein Taschengeld kriegst?

K 1: Nein! Die Mama lasst mir so was da. Aber die B will sich keinen Babysitter leisten und wenn ich da bin, tu ich halt Babysitten. Und dafür krieg ich von ihr, wenn ich was brauch, krieg ich halt was von ihr.

DSA 1: Und was kriegst da? Einen Stundenlohn, oder was?¹¹¹

DSA 1 wirkt an dieser Stelle sehr irritiert, wobei nicht klar ist, ob diese Irritation aus Unverständnis gegenüber den familiären Gewohnheiten herrührt, oder ob sie K 1 keinen Glauben schenkt. K 1 scheint die Irritation von DSA 1 bemerkt zu haben und ist sehr bemüht, die Situation aufzuklären, indem sie das Babysitting-Arrangement genau erklärt. Es ist ihr offensichtlich wichtig, dass weder sie noch ihre Familie in einem schlechten Licht erscheinen. DSA 1 fragt nicht mehr nach, artikuliert auch ihre Zweifel nicht explizit, lässt aber dennoch erkennen, dass ihre Irritation nicht ausgeräumt ist. Sie gibt weder ihre Zustimmung zu diesem Arrangement, noch sagt sie, verstanden zu haben – sie geht einfach zum nächsten Thema über und lässt die Zweifel somit offen im Raum stehen.

Auch in Gespräch 2 kommt es zu kommunikativen Störungen aufgrund von Zweifeln an der Glaubwürdigkeit der Gesprächspartnerin. Und wieder ist es die Sozialarbeiterin, die ihrer Klientin keinen Glauben zu schenken scheint. Gleich zu Beginn des Gesprächs wird von der Klientin ein Gerichtstermin thematisiert. DSA 2 bietet ihrer Klientin an, dass ein Mitarbeiter der Einrichtung sie zu diesem Termin begleitet. K 2 lehnt dieses Angebot ab mit dem Hinweis

¹¹⁰ Gespräch 1, Z. 83-85.

¹¹¹ Gespräch 1, Z.263-267.

darauf, dass ihr auch vom Jugendamt Begleitung angeboten wurde. DSA 2 hat aber andere Informationen und spricht das auch an:

DSA 2: Das heißt, es ist nicht notwendig, dass jemand von uns da mitgeht. Mir hat nur, die Frau Y, Ihre Sozialarbeiterin aus der vorigen Einrichtung, hat mir gesagt /.

K 2: Die Frau Y hat mit mir vereinbart, dass sie mit mir gehen wollt. Ich habe nicht gewusst, dass überhaupt vom Jugendamt zwei kommt, und deshalb hab ich Frau Y bitten, dass sie an meine Seite kommt. Dann hab ich vorgestern mit meinem Anwalt telefoniert und der hat mir gesagt, dass eben vom Jugendamt auch zwei Anwälte sind dabei.¹¹²

Hier ist die Auflösung der kommunikativen Störung einfach. Die Zweifel an der Glaubwürdigkeit ihrer Klientin sind bei DSA 2 offensichtlich aufgrund einer fehlenden Information zustande gekommen. Da sie das deutlich anspricht, bekommt auch K 2 die Möglichkeit, darauf zu reagieren. Sie tut das, indem sie die fehlende Information nachliefert, womit diese Störung der Kommunikation ausgeräumt ist und das Thema nicht wieder aufgegriffen wird.

Ein anderes Bild zeigt sich bei einem neuen Thema kurz darauf. DSA 2 erklärt K 2 die Modalitäten bezüglich der Miete in dieser Einrichtung. Sie sagt, dass die Miete bezahlt werden muss, es aber kein Problem sei, einen Aufschub zu vereinbaren, wenn es zu vorübergehenden finanziellen Engpässen kommen sollte. K 2 weist in ihrer Antwort energisch zurück, dass sie mit der Mietzahlung Probleme bekommen könnte:

K 2: Ich habe in der vorigen Einrichtung immer regelmäßig bezahlt alle zwei Monate. Aber ich kann nicht immer Ersten zahlen, weil Sozialamt einmal 29sten, einmal Ersten /. Wissen Sie, diese zwei Monate. Jetzt krieg ich am 29sten und dann wieder am Fünften oder Siebten. Aber wegen dem hab ich kein Problem. Ich hab immer zwei Mieten sofort bezahlt.

DSA 2: Überhaupt kein Problem. Wenn Sie wissen, wann das Einkommen ist, sagen Sie einfach, bis dann und dann kann ich die Miete bezahlen. Überhaupt kein Problem.¹¹³

K 2 betont also, dass sie ihre Miete immer regelmäßig bezahlt habe und es damit nie Probleme gab, erwähnt aber gleichzeitig, dass es aufgrund des wechselnden Überweisungsdatums ihres Einkommens sehr wohl zu Verzögerungen bei der Mietzahlung kommen könnte.

DSA 2 reagiert nur auf den zweiten Teil der Aussage von K 2, die behauptete Verlässlichkeit bei der Mietzahlung lässt DSA 2 in ihrer Antwort außer Acht. Sie wiederholt lediglich in anderen Worten, was sie vorher schon gesagt hat: K 2 solle sich melden, wenn sie nicht pünktlich zahlen können sollte. Die Sozialarbeiterin scheint ihrer Klientin also nicht zu glauben, dass diese keine Probleme bei der Mietzahlung hat, thematisiert das aber zu diesem Zeitpunkt nicht mehr. Im Laufe des Gesprächs wird genau dieses Thema aber immer wieder aufgegriffen, wie folgende Ausschnitte zeigen:

¹¹² Gespräch 2, Z. 14-19.

¹¹³ Gespräch 2, Z. 45-50.

K 2: Kann ich noch einen Erlagschein haben, dass ich am 29sten alle zwei Miete zahle? Für Mai und Juni.

DSA 2: Ist möglich, ja. Den Erlagschein, den Sie noch brauchen, geb ich Ihnen mit.

K 2: Das brauch ich mit, damit ich gleich alles zahl.

DSA 2: Aber es ist nicht nötig. Sind Sie sich sicher, dass sich das ausgeht, dass Sie dann auch noch genug zum Essen haben?

K 2: Ich hab bis jetzt alles geschafft.¹¹⁴

Diesmal thematisiert K 2 die Bezahlung der Miete, abgesehen davon verläuft dieser Gesprächsabschnitt wie der vorhergehende: DSA 2 weist auf die Möglichkeit von günstigeren Vereinbarungen der Mietzahlung hin. K 2 lehnt das kategorisch ab, weil sie angibt, noch nie Probleme mit dem Bezahlen der Miete gehabt zu haben. Daraufhin lässt DSA 2 das Thema vorerst auf sich beruhen. Abgeschlossen ist es aber noch nicht, wie sich später zeigt.

DSA 2 erklärt K 2, welche Bedingungen erfüllt sein müssen, damit ihre Einrichtung einen Antrag auf eine Gemeindewohnung befürwortet:

DSA 2: Und dass Sie bei uns pünktlich die Miete bezahlen. Wenn es Schwierigkeiten mit der Miete gibt, auch kein Problem, kann man mit dem Herrn X reden und man verschiebt das, dass man die Miete bezahlt.¹¹⁵

Trotz der wiederholten Beteuerungen, keine Schwierigkeiten mit dem Begleichen der Miete zu haben, weist DSA 2 erneut auf die Möglichkeit des Mietaufschubs hin. An dieser Stelle reagiert K 2 aber erstmals nicht mit einer heftigen Zurückweisung auf dieses Angebot. Sie erklärt DSA 2 vielmehr detailliert ihre knappe finanzielle Situation. Daraufhin meint DSA 2, dass es sicher schwierig sei, mit so geringen Mitteln auszukommen, was K 2 bejaht, gleichzeitig aber betont, dass sie das sehr wohl schaffe. DSA 2 scheint aber nicht überzeugt zu sein. Sie bringt wieder das Thema Miete zur Sprache:

DSA 2: Also das mit dem Einkommen geht sich aus. Mit der Miete. Sie müssen jetzt nicht für zwei Monate bezahlen und dann irgendwann Mitte Juni stehen Sie da ohne Geld. Das ist nicht Sinn und Zweck der Sache.

K 2: Ich habe immer geschafft.¹¹⁶

Hier wiederholt DSA 2 eingangs die Aussage von K 2, dass sich das mit Einkommen ausgehe. Diese Wiederholung soll vermutlich zum Ausdruck bringen, dass sie K 2 sehr wohl zugehört hat. Dass DSA 2 aber im folgenden Satz wieder das altbekannte Miete-Thema aufgreift, bringt ihre Zweifel am Wahrheitsgehalt der Aussagen von K 2 diesbezüglich verstärkt zum Ausdruck. DSA 2 lässt an dieser Stelle deutlich erkennen, dass sie die Beteuerungen von K 2, die Miete problemlos zu bezahlen, zwar zur Kenntnis nimmt, diesen aber keinen Glauben

¹¹⁴ Gespräch 2, Z. 128-134.

¹¹⁵ Gespräch 2, Z. 334-336.

¹¹⁶ Gespräch 2, Z. 363-366.

schenkt – ohne genau das offen auszusprechen. K 2 ändert ihre Strategie hingegen nicht, obwohl sie die Zweifel ihrer Sozialarbeiterin deutlich wahrgenommen haben muss. Wie gehabt, reagiert sie mit der Beteuerung, immer alles zu schaffen.

Etwas später wird das Thema erneut aufgegriffen. Wieder weist DSA 2 auf die Möglichkeit des Mietaufschubs hin. Diesmal aber reagiert die Klientin gar nicht mehr auf diesen Hinweis. Sie ignoriert die Aussage von DSA 2 einfach, indem sie zu einem anderen Thema springt. DSA 2 nimmt diese Weigerung ihrer Klientin, sich weiter auf diese Frage einzulassen wahr und akzeptiert diese auch. Das Thema wird im Laufe des Gesprächs nicht wieder aufgenommen, die Zweifel konnten allerdings nicht ausgeräumt werden.

An all diesen Beispielen zeigt sich sehr deutlich, dass Zweifel an der Glaubwürdigkeit des Gesprächspartners/der Gesprächspartnerin eine massive Störung der Kommunikation darstellen. Der Gesprächsfluss wird unterbrochen, weil immer wieder auf zweifelhafte Aussagen des Gegenübers zurückgekommen wird.

Bemerkenswert ist, dass es in allen untersuchten Gesprächen die Sozialarbeiterinnen sind, die die Glaubwürdigkeit ihrer KlientInnen in Frage stellen. Kein einziges Mal sind solche Zweifel bei den KlientInnen zu erkennen. Das ist vermutlich damit zu erklären, dass gerade diese KlientInnen ihren Sozialarbeiterinnen besonders großes Vertrauen entgegenbringen, worauf in vorangegangenen Kapiteln bereits eingegangen wurde. Möglicherweise haben die KlientInnen tatsächlich keinerlei Zweifel daran, dass ihre Sozialarbeiterinnen die Wahrheit sagen und sie nach bestem Wissen unterstützen.

Eine andere Erklärung könnte sich aus der – an dieser Stelle nicht in Frage gestellten – Hierarchie zwischen HelferInnen und Hilfebedürftigen ergeben. Um es plakativ zu formulieren: Als BittstellerIn ist es wohl eher nicht so klug, jenen, die man um Hilfe bittet, keinen Glauben zu schenken. Das könnte sich unter Umständen negativ auf die Motivation der HelferInnen auswirken. Möglicherweise ist es also auch Ausdruck der sozialen Kompetenz der KlientInnen, die Glaubwürdigkeit ihrer Sozialarbeiterinnen nicht offen in Frage zu stellen.

Interessant ist, wie mit Zweifel an der Glaubwürdigkeit umgegangen wird. Es ähneln sich sowohl die Strategien der Sozialarbeiterinnen als auch die Reaktionen der KlientInnen. In keinem der untersuchten Gespräche spricht eine Sozialarbeiterin direkt an, dass sie ihrem/ihrer KlientIn nicht glaubt. Sie bringen aber dennoch alle ihre Zweifel deutlich zum Ausdruck, indem sie einerseits bei angezweifelte Aussagen immer wieder nachfragen und

auf das gleiche Thema mehrmals zurückkommen, andererseits setzen sie überraschte Ausrufe bzw. zweifelnde Intonation ein, um ihre Haltung deutlich zu machen. Das reicht auch aus. Ohne Ausnahme werden die zum Ausdruck gebrachten Zweifel von allen KlientInnen wahrgenommen und darauf reagiert.

Aber auch von den KlientInnen wird nicht direkt ihre Glaubwürdigkeit bzw. die Zweifel daran angesprochen. Sie wiederholen entweder ihre angezweifelte Aussage in anderen Worten – zum Teil auch mehrmals – bzw. untermauern ihre Aussage mit zusätzlichen Informationen. Manchmal wechseln sie sprunghaft das Thema.

Warum das direkte Ansprechen von Glaubwürdigkeit so konsequent vermieden wird, ist nicht schlüssig nachvollziehbar, da ja in allen Situationen allen GesprächspartnerInnen klar zu sein scheint, dass Zweifel an der Glaubwürdigkeit unterschwellig Thema sind. Wenn alle davon wissen, warum darf man es nicht sagen? Geht es darum, das Gesicht zu wahren, oder darum, Konflikte zu vermeiden oder um ganz etwas anderes? Vermutlich sind diese Fragen nicht generell zu beantworten, aber jeder/jede SozialarbeiterIn sollte sie sich stellen und darüber reflektieren.

5.3.4. Unangenehme Gesprächsinhalte

Wie bereits erwähnt, können Gespräche zwischen SozialarbeiterInnen und KlientInnen sehr persönliche Themen beinhalten. Solche Gespräche sind oft intensiv und lassen meist keinen Raum für Pausen, um das Gesprochene zu reflektieren, weil SozialarbeiterInnen vermehrt unter zeitlichem Druck agieren. Oft können, wollen oder dürfen SozialarbeiterInnen nicht den Wünschen und Bedürfnissen ihrer KlientInnen entsprechend handeln. Werden unangenehme Themen aufgegriffen bzw. erhält ein/eine GesprächspartnerIn eine unangenehme Antwort, kommt es oft zu Störungen der Kommunikation. Eine Reaktion auf unangenehme Gesprächsinhalte ist oft eine Lüge bzw. im umgekehrten Fall das Anzweifeln der Glaubwürdigkeit des Gegenübers, was aufgrund der Häufigkeit bereits in Kapitel 4.3.3 gesondert untersucht wurde. Doch sowohl KlientInnen als auch SozialarbeiterInnen zeigen auch andere Reaktionen auf diese Situationen, wobei es durchaus zu Überschneidungen kommen kann, wie folgendes Beispiel zeigt:

DSA 5: O.k. Wie ist es dir gegangen damit, wie du der Mama gesagt hast, du willst nicht kommen?

K 5: Das weiß ich gar nicht.

DSA 5: Und hat die Mama das so einfach akzeptieren können? Hat sie gesagt, ja das passt, kommst halt nicht?¹¹⁷

An dieser Stelle fragt die Sozialarbeiterin nach den Gefühlen der jugendlichen Klientin in einer für diese offensichtlich belastenden Situation. K 5 reagiert mit der ausweichenden Antwort „Das weiß ich gar nicht.“ Diese ausweichende Antwort könnte durchaus auch als Unwahrheit verstanden werden. Das passiert aber nicht. Offensichtlich interpretiert DSA 5 die ausweichende Antwort eben nicht als Unaufrichtigkeit, sondern als Unvermögen, auf diese unangenehme Frage eine passende Antwort zu geben. Sei es, dass DSA 5 ihre Klientin an dieser Stelle nicht überfordern möchte, sei es, dass sie die Fragestellung als nicht übermäßig relevant empfindet – sie akzeptiert diese Antwort, versucht aber zu dem Thema an sich einen anderen Zugang zu finden. Sie fragt nach der Reaktion der Mutter, möglicherweise in der Annahme, dass es ihrer Klientin leichter fallen könnte, über ihre Mutter zu sprechen als über sich selbst. Wie der weitere Gesprächsverlauf zeigt, hat DSA 5 das auch richtig eingeschätzt. K 5 zeigt aber auch noch eine andere Möglichkeit, mit unangenehmen Inhalten umzugehen, wie das folgende Beispiel zeigen wird:

Betreuerin: Bei den Privaten, die sind meist teuer und auch nicht gut. Sie hat mir schon eine gesagt, die gut ist, eine private Schule, das ist die Schauspielschule Kraus. Die ist zwar, das ist das, wo ich gesagt habe, das kostet bis zu 4000 Euro pro Jahr.

K 5: Dann habe ich ja was anderes gelesen. Vielleicht habe ich das ja vergessen, aber ich habe gelesen so 416.

Betreuerin: Ich habe jetzt gerade vorher nachgeschaut, da habe ich es dir eh gesagt.

K 5: Eine hast du noch dazu gedruckt, aber ich weiß nicht mehr, wie's heißt.¹¹⁸

Hier informiert K 5 mit Unterstützung ihrer Betreuerin, die ebenfalls an dem Gespräch teilnimmt, DSA 5 über die Schauspielschulen, die für einen Besuch in Frage kommen könnten. K 5 möchte sehr gerne eine Schauspielschule besuchen, weiß aber, dass ihre Chance, aufgenommen zu werden, klein ist. Es ist daher in ihrem Interesse, möglichst viele Schulen zur Auswahl zu haben. Sie weiß auch, dass teure Privatschulen nicht in Frage kommen. Die Information, dass eine der Schulen 4000 Euro Schulgeld kostet, ist ihr also unangenehm. Sie nimmt daher diese Information einfach nicht zur Kenntnis, ignoriert sie, verdrängt sie. Wie auch immer: Im Gespräch gibt sie an, eine andere Information wahrgenommen zu haben, obwohl sie diese von ihrer Betreuerin erst kurz vor dem Gespräch bekommen hat. Darauf weist die Betreuerin K 5 auch sofort hin, worauf diese aber nicht reagiert.

¹¹⁷ Gespräch 5, Z. 209-211.

¹¹⁸ Gespräch 5, Z. 361-367.

K 3 reagiert ähnlich auf eine ihr unangenehme Information. K 3 macht sich Sorgen um ihren Sohn, der Probleme mit seinen Finanzen und seiner Wohnsituation hat. DSA 3 scheint mit der Problematik vertraut zu sein und erkundigt sich nach ihm:

DSA 3: Ist die Geschichte, Sie haben gesagt, dass sich der Sohn einmal meldet? Wegen einer Wohnung? Das Geld liegt noch immer?

K 3: Angeblich liegt das. Aber das sind nur 500 Euro und das ist zu wenig. Das geht sich nicht wirklich aus.

DSA 3: Aber / kommt er nicht her, oder?

K 3: Oja. Aber er ist immer so beschäftigt, immer wenn ich komm.

DSA 3: Aber er müsste mich anrufen. Dann soll er sich umschaun wegen einer Wohnung und wegen der Kautions- und der Quadratmeter- und der Miete, die zu zahlen ist, wo das alles drauf steht. Und mit dem kann ich dann einen Antrag an die Landesregierung schreiben.

K 3: O.k. Aber da nehme ich ihn dann beim nächsten Mal, wenn ich dann zu Ihnen komme, vielleicht gleich mit.

DSA 3: Naja, er sollt schon selbst kommen.

K 3: Ja! Es ist furchtbar mit ihm.¹¹⁹

K 3 ist es offensichtlich sehr wichtig, dass ihr Sohn zu DSA 3 kommt, um sich von dieser unterstützen zu lassen. DSA 3 ist dazu auch bereit, sie hat bereits einen klaren Handlungsablauf umrissen – die Lösung der Probleme des Sohnes scheint auf der Hand zu liegen. Ihre Bedingung ist allerdings, dass der Sohn Initiative zeigt und sich selbstständig bei DSA 3 meldet. K 3 scheint zu wissen, dass ihr Sohn diesbezüglich wenig Antrieb zeigt, sie möchte ihn gerne zu einem Termin mit DSA 3 mitbringen. DSA 3 stellt klar, dass sie das nicht möchte, woraufhin K 3 ihre Zustimmung gibt. Das Gespräch nimmt seinen Lauf und plötzlich kommt K 3 wieder auf ihr Anliegen zurück:

K 3: Ja, beim nächsten Mal werde ich ihn dann mal mitschicken, weil / zur Zeit ist er, ich sag, ich komm zur Zeit nicht recht ran an ihn.

DSA 3: Wie hat sich das dann weiter ergeben mit der Frau? Ist die jetzt in der Wohnung, oder?

K 3: Nein, die haben sie ja dann aufgelassen. Da waren so große Mietrückstände und so, dass sie sie dann aufgelassen haben. Wo sie jetzt wohnt, weiß ich nicht. Mein Sohn hat jetzt ein Dach über dem Kopf und alles andere hat mich eigentlich wenig interessiert. Ja, ich werd's ihm sagen. Aber er muss selber kommen. Ich mein, mit 25 /.

DSA 3: Ich denk mir, vielleicht ist die Situation gar nicht so schlimm für ihn. Weil sonst wäre er gekommen. Weil wenn ihn etwas ganz fürchterlich stört, habe ich den Eindruck, dann tut er schon. Irgendwie. Weil wie es da geregnet hat, da in Y, da ist er schon aufgestanden.

K 3: Ich komm im Moment nicht so an ihn ran, weil er lasst sich so richtig schleifen, so: „Ich krieg eh keine Arbeit.“, „Ich werde mir in meinem Leben nie mehr was leisten können.“, so auf die Art. Also /.

DSA 3: Ja. Weil ich glaub, wenn es ihm wirklich so auf den Nerv gehen würde, dann wäre er schon von selber gekommen.

K 3: Ich glaube, das ist bei ihm die Angst, dass er sich die Wohnung dann wieder nicht leisten kann. Das ist die Angst von ihm, momentan.

DSA 3: Und die Miete jetzt?

K 3: Zahlt er. Ja.

DSA 3: An Ihrer Stelle würde ich einen Schritt zurück machen und sagen, einen schönen Gruß von mir, er soll sich melden.

K 3: Ja, mache ich.

DSA 3: Er soll selber kommen.

¹¹⁹ Gespräch 3, Z 93- 106.

K 3: Er soll selber kommen. Ja genau.

DSA 3: Nabeln Sie ihn ein bisschen ab!

K 3: Tu ich eh schon! Ich hab eh selber genug.

DSA 3: Wenn es darauf ankommt, kann er eh. Das habe ich bei dem Haus gesehen. Da jetzt Druck machen, ist nicht sinnvoll.

K 3: Er versäumt schon jeden Termin, den er hat /. Also ich weiß auch nicht.¹²⁰

Diese Stelle ist aus mehreren Gründen interessant und wird daher ausführlich zitiert. K 3 kommt auf ihr Anliegen zurück, ihren Sohn das nächste Mal mitzunehmen und begründet dieses Anliegen auch – sie komme derzeit nicht so richtig an ihn heran. Diesmal reagiert DSA 3 aber nicht mit Ablehnung. Sie geht vorerst gar nicht auf das Anliegen ihrer Klientin ein, sondern erkundigt sich nach weiteren Details, den Sohn betreffend. Offensichtlich interpretiert aber K 3 diese Reaktion von DSA 3 als erneute Ablehnung: Sie formuliert die Forderung von DSA 3, der Sohn solle selbst kommen, selbst und begründet auch dies wieder: Ihr Sohn sei alt genug. Jetzt geht auch DSA 3 darauf ein. Sie ergänzt Begründungen, warum es wichtig sei, dass der Sohn aus eigenem Antrieb zu ihr komme. Daraufhin ändert K 3 erneut ihre Argumentation. Nun versucht sie zu begründen, warum ihr Sohn eben nicht von selbst kommen würde. Darauf geht DSA 3 wieder nicht ein. Sie wiederholt ihre Aussage, dass der Sohn aktiv werden würde, wenn ihm die Situation unangenehm genug wäre, und es sinnlos wäre, Druck auf ihn auszuüben. Sie schließt mit der erneuten Aufforderung, der Sohn solle selbst kommen. K 3 stimmt zu, wiederholt die Forderung, fügt aber dennoch hinzu, dass der Sohn alle Termin versäume. Aufgrund dieses Zusatzes scheint es, als wäre K 3 nicht restlos überzeugt. Diese Vermutung bestätigt sich in der Verabschiedungsphase des Gesprächs:

K 3: Darf ich mir da für den Sohn einen Termin ausmachen, dass ich ihm das sag? Am 27., dass er zu Ihnen kommen soll? Oder geht sich das nicht mehr aus?

DSA 3: Nein, der Punkt ist der, der Sohn soll mich anrufen am 27. Das soll er selber tun.¹²¹

Wieder versucht K 3 die Angelegenheiten ihres Sohnes zu regeln. Es scheint, als hätte sie die wiederholte Ablehnung von DSA 3 nicht wahrgenommen, obwohl sie diese einmal selbst wiederholt hat. Diesmal antwortet DSA 3 im Gegensatz zu den anderen zitierten Gesprächsausschnitten mit einem klaren „Nein.“ Es wirkt, als sei DSA 3 bewusst geworden, dass ihre vorherigen Aussagen zu dem Thema nicht angekommen bzw. angenommen worden sind. Also schließt sie die Angelegenheit mit der klarst möglichsten Ablehnung, verknüpft mit der altbekannten Forderung nach Eigeninitiative des Sohnes.

¹²⁰ Gespräch 3, Z 151- 180.

¹²¹ Gespräch 3, Z. 225-227.

Auch die Sozialarbeiterinnen werden mit unangenehmen Gesprächsinhalten konfrontiert, allerdings eher in Form von Fragen. Ruft man sich in Erinnerung, wie wenig Fragen die KlientInnen im Vergleich zu den Sozialarbeiterinnen stellen, ist diese Tatsache überaus bemerkenswert. Es sind die jugendlichen Klientinnen K 1 und K 5, die ihre Sozialarbeiterinnen mit Fragen irritieren, wie folgende Gesprächsausschnitte zeigen:

DSA 5: Gibt es punkto Mama noch was, was du wissen willst? Was dich noch interessiert?

K 5: Jaa. Wann wieder der nächste Fallverlauf¹²² ist.

DSA 5: Warum? Was gibt es? Was willst du gerne fragen?¹²³

DSA 1: Und für deine Arbeit, wolltest du da auch noch was wissen? Hat sich das erledigt?

K 1: Ich wollte nur wissen, die, die Vorbesitzer. Können wir uns da am Donnerstag noch hinsetzen?

DSA 1: Die Vorbesitzer von dem Haus da? Wieso willst du das wissen?

K 1: Weil's meine Lehrerin wissen will. Das muss ich in die Projektarbeit reinschreiben.

DSA 1: Aha.

K 1: Und wie hoch dass der Tagsatz ist für ein Kind. Kriegt da jedes Kind gleich viel, oder gibt es da Unterschiede oder /.

DSA 1: Es gibt einen Tagsatz und für manche Kinder, sagen wir für Einzelbetreuung, wird ein erhöhter Tagsatz verrechnet.

K 1: O.K.

DSA 1: Ja, da muss man sich aber auch anschauen, was mit dem Tagsatz alles finanziert werden muss. Das Teuerste an dem ganzen Tagsatz ist das Personal. Am teuersten sind wir. Die Mitarbeiter. Das kostet ca. 75% von allem, was wir kriegen. Und 25% vom Geld bleiben über für Essen, Auto, Urlaub, Wohnung, Gewand /. Das muss man ganz genau reinschreiben.¹²⁴

Beide Klientinnen stellen einfache Fragen – K 5 nach einem Gesprächstermin, K 1 nach Informationen, die sie für eine Schulprojektarbeit benötigt – und beide lösen damit eine Abwehrreaktion bei den Sozialarbeiterinnen aus. Sowohl DSA 5 als auch DSA 1 beantworten die Fragen ihrer Klientinnen nicht, sondern kontern mit Gegenfragen.

DSA 5 trifft mit ihren Gegenfragen eine Klarstellung: Es gibt nichts, was K 5 nicht auch in dem aktuellen Setting sagen bzw. fragen kann oder soll. Es ist unnötig, auf den Fallverlauf zu warten. Tatsächlich wird in der Folge des Gesprächs das Anliegen von K 5 sofort geklärt.

DSA 1 bringt mit ihrer Gegenfrage etwas anderes zum Ausdruck. Ihre Frage „Warum willst du das wissen?“ klingt wie *Das geht dich nichts an*. Die Erklärung von K 1, dass ihre Lehrerin die Information nach dem Vorbesitzer des Hauses verlange, akzeptiert DSA 1 zwar, sie beantwortet die Frage dennoch nicht. Auf die nächste Frage von K 1 nach der Höhe des Tagsatzes gibt die Sozialarbeiterin eine ausweichende Antwort. Sie erklärt, was mit dem Tagsatz alles finanziert werden muss – das hatte K 1 aber gar nicht gefragt.

¹²² *Fallverlauf* ist eine Bezeichnung für jährliche Besprechungen zwischen dem/der JugendamtsozialarbeiterIn, VertreterInnen der Einrichtung, in der das Kind bzw. der/die Jugendliche untergebracht ist, sowie fallweise dem/der KlientIn und deren Angehörigen. Inhalt dieser Gespräche sind Entwicklung des/der Minderjährigen, dessen/deren Zukunftsperspektiven sowie gegebenenfalls Unklarheiten bzw. Konflikte zwischen den Gesprächsteilnehmern.

¹²³ Gespräch 5, Z. 236-238.

¹²⁴ Gespräch 1, Z. 227-241.

Es fällt auf, dass beide Klientinnen in den ihren Sozialarbeiterinnen unangenehmen Fragen sozialarbeiterisches Fachvokabular verwenden. Weder *Fallverlauf* noch *Tagsatz* finden sich wohl üblicherweise im Standardwortschatz einer 16-Jährigen. Möglicherweise löst gerade diese sprachliche Anpassungsleistung der Klientinnen den Widerstand bei den Sozialarbeiterinnen aus. Das Verwenden dieser Fachausdrücke könnte von den Sozialarbeiterinnen als Kompetenzüberschreitung der Klientinnen empfunden worden sein. Es ist Aufgabe von SozialarbeiterInnen, Fallverlaufstermine zu organisieren, ebenso fällt es in den Zuständigkeitsbereich von SozialarbeiterInnen, mit den Tagsätzen haushalten zu können. Fragen in diese Richtung werden möglicherweise nicht nur als Eindringen in den eigenen Fachbereich gesehen, sondern auch als Ausdruck mangelnden Vertrauens empfunden. Wie auch immer, den jugendlichen Klientinnen werden ihre Fragen jedenfalls nicht beantwortet.

Ein ganz anderes Bild zeigt sich in Gespräch 4. Hier ist es nicht der Klient, der durch eine Frage ein für die Sozialarbeiterin unangenehmes Thema einbringt, hier ist es die Sozialarbeiterin selbst, die ein ihr unangenehmes Thema zur Sprache bringt, wie folgender Gesprächsausschnitt zeigt:

DSA 4: Ich hab mir das eh angeschaut, mit der Wohnbestätigung und der Bestätigung von der Frau X. Ich hab mir nur überlegt, ob ich nicht mit der Frau X auch noch red. Dass ich das, die Überprüfung eigentlich.

K 4: Damit Sie einmal persönlichen Kontakt haben.

DSA 4: Ja¹²⁵

Übergeordnetes Thema dieses Gesprächs ist die angestrebte bedingte Entlassung von K 4. Dazu muss auch die Sozialarbeiterin eine Stellungnahme abgeben. Hierbei spielt auch die Wohnsituation nach der Entlassung eine Rolle. DSA 4 muss bzw. möchte diese Wohnverhältnisse überprüfen. Diese ihre Kontrollfunktion scheint ihr unangenehm zu sein, was sich in ihrem Ringen um eine passende Formulierung ausdrückt. K 4 nimmt diese Unsicherheit seiner Sozialarbeiterin wahr und hilft ihr aus ihrer Ausdrucksnot, indem er ihr eine Formulierung anbietet. Diese nimmt DSA 4 auch an. Über einen längeren Zeitraum hinweg scheint das Unbehagen der Sozialarbeiterin damit ausgeräumt zu sein, doch später kommt sie wieder darauf zurück:

DSA 4: Sie wissen eh, von uns, nachdem Sie sowieso hier draußen sind, wird das auf jeden Fall positiv befürwortet, Sie sind ja eh schon vorher geprüft worden auf Herz und Nieren, sonst wären Sie nicht draußen. Und ich werd auch dementsprechend schauen, dass das alles /. Für mich ist die Hauptsache

¹²⁵ Gespräch 4, Z. 12-16.

einfach das soziale Umfeld. Das zu prüfen. Und darum hab ich mir gestern kurz überlegt, werd ich die Frau X noch anrufen.¹²⁶

Wieder fällt es DSA 4 schwer auszusprechen, worum es eigentlich geht: um Überprüfung. Sie erklärt erst, dass und warum sie die Entlassung ihres Klienten auf jeden Fall unterstützen wird, um dann in einer kurzen Satzellipse ihre Aufgabe der Prüfung zu erwähnen. Unklar bleibt, ob ihr der Auftrag der Überprüfung an sich unangenehm ist und sie so auf das Grundproblem der Sozialarbeit, das doppelte Mandat,¹²⁷ hinweist, oder ob ihr lediglich das Ansprechen dieser Aufgabe bei genau diesem Klienten unangenehm ist.

Der Klient nimmt das Unbehagen der Sozialarbeiterin zwar wahr, bringt aber selbst kein Unbehagen zum Ausdruck. Für ihn scheint die Kontrollfunktion seiner Sozialarbeiterin kein Problem zu sein.

Die GesprächsteilnehmerInnen zeigen also sehr unterschiedliche Reaktionen auf unangenehme Inhalte. Die KlientInnen neigen eher dazu, ihnen unangenehme Aussagen der Sozialarbeiterinnen zu *überhören* bzw. nicht adäquat darauf zu reagieren. Die Sozialarbeiterinnen hingegen beantworten unangenehme Fragen ihrer KlientInnen nicht, sondern stellen ihrerseits einen Pulk an abwehrenden Gegenfragen. Eine Sozialarbeiterin sucht lange nach einer Formulierung, um ein ihr unangenehmes Thema anzusprechen.

Doch unabhängig davon, welche Reaktion unangenehme Themen hervorrufen, immer haben sie eine Störung der Kommunikation zur Folge. Der Gesprächsfluss wird in jedem Fall unterbrochen, sei es, dass die Sozialarbeiterinnen mit ihren Fragen ihre KlientInnen zum Schweigen bringen, sei es, dass das unangenehme Thema immer wieder aufgegriffen wird. Möglicherweise werden diese Wiederholungen in der Hoffnung eingesetzt, doch einmal eine angenehmere Antwort zu bekommen bzw. um Akzeptanz gegenüber der unangenehmen Aussage zu gewinnen. Direkt angesprochen werden unangenehme Aussagen bzw. Fragen kein einziges Mal.

5.4 Fachausdrücke im Gespräch

¹²⁶ Gespräch 4, Z. 215-219.

¹²⁷ „Die zu erbringenden Dienstleistungen im Bereich Soziale Arbeit werden in der Regel mit dem Begriff *doppeltes Mandat* bezeichnet. [...] Es geht darum, ein stets gefährdetes Gleichgewicht zwischen den Rechtsansprüchen, Bedürfnissen und Interessen der Zielgruppe einerseits und den jeweils verfolgten sozialen Kontrollinteressen des Staates andererseits zu halten. Kurz gesagt: Es geht einerseits um Hilfe und andererseits um Kontrolle.“ Schilling/Zeller 2007, S. 263.

Wie bereits in Kapitel 1.3.1 beschrieben, nimmt die Lexik eine besondere Bedeutung innerhalb der Fachsprachenforschung ein. Denn Fachwörter tragen die Aussage und konstituieren die eigentliche Fachsprache. In den folgenden Ausführungen wird keine Unterscheidung zwischen Termini im engeren und weiteren Sinn getroffen. Vielmehr stellt sich die Frage, unter welchen Bedingungen vor allem SozialarbeiterInnen, aber auch KlientInnen welche Fachwörter zu welchem Zweck einsetzen. Aus welchen Nachbardisziplinen werden Fachausdrücke eingesetzt? Gibt es spezifisch sozialarbeiterische Fachausdrücke? Setzen die GesprächspartnerInnen diese Fachausdrücke reflektiert und immer präzise ein, oder gibt es Ungenauigkeiten in der Terminologie? Hat die Verwendung von Fachausdrücken Auswirkungen auf den Gesprächsverlauf?

5.4.1 Art und Häufigkeit der verwendeten Fachausdrücke

In allen fünf untersuchten Gesprächen werden Fachausdrücke aus dem Umfeld der Disziplin Sozialarbeit eingesetzt, allerdings in sehr unterschiedlicher Häufigkeit. Während in Gespräch 1 kaum Fachausdrücke eingesetzt werden – lediglich sechsmal –, finden sie in den Gesprächen 2 und 4 sehr häufig Verwendung – 96- bzw. 59-mal. Die Gespräche 3 und 5 bewegen sich dazwischen.

Der überwiegende Teil der verwendeten Termini besteht aus Komposita wie „Bewährungshilfe“, „Jugendamt“, „Fallverlauf“, „Mietrückstände“ etc. – sie sind durchgängig aus zwei Substantiva zusammengesetzt. Mit Hilfe des Adjektivs *sozial* entstehen aber auch einige Adjektiv-Substantiv-Komposita wie „Sozialamt“, „Sozialhilfe“, „Sozialtraining“ oder „Sozialzentrum“. DSA 4 verwendet noch ein anderes Adjektiv-Substantiv-Kompositum: „Langstrafige“. Interessant ist der Fachausdruck für eine weitere Zielgruppe von Sozialarbeit. „Obdachlose“ oder auch als Adjektiv „obdachlos“ verwendet ist ein sehr seltenes Beispiel dafür, dass Komposition auch mit Adjektiven möglich ist. Insgesamt finden Adjektive als Fachausdrücke sonst kaum Verwendung.

Ebenso selten findet man Verben fachsprachlicher Prägung. Das spiegelt sich auch in den untersuchten Gesprächen wider. Lediglich zwei Verben, die als Fachausdruck zu bezeichnen sind, haben sich gefunden: „befürworten“ und „entlassen“. „Befürworten“ wird sowohl von DSA 2 als auch von DSA 4 verwendet. Die Sozialarbeiterinnen befürworten jeweils etwas anderes, einmal eine Gemeindewohnung, einmal eine bedingte Entlassung. Klar ist aber, dass beide mit diesem Fachausdruck meinen, eine positive Stellungnahme zum jeweiligen Antrag

des/der KlientIn abzugeben. Damit ist auch die Funktion von Eindeutigkeit bei diesem Fachbegriff gegeben. Er ist also unabhängig vom Kontext, was auf den ersten Blick nicht offensichtlich erschien.

Ein ähnliches Bild zeigt sich bei dem zweiten fachsprachlich geprägten Verb „entlassen“. Dieser Fachausdruck wird von DSA 4 und DSA 5 eingesetzt. Auch hier ist eindeutig, was gemeint ist: Das dauerhafte Verlassen des/der KlientIn einer stationären Einrichtung. Es spielt keine Rolle, dass einmal ein Häftling eine Justizvollzugsanstalt und das andere Mal eine Jugendliche eine Fremdunterbringungseinrichtung verlässt.

Selten sind auch nicht-zusammengesetzte Substantiva. „Haus“, „Gruppe“, „Visum“, „Asyl“ sind hier zu nennen. Während „Asyl“ und „Visum“ eindeutig Fachausdrücke aus dem Bereich des Fremdenrechts sind, ist die fachsprachliche Prägung der Substantive „Haus“ und „Gruppe“ nicht auf den ersten Blick ersichtlich. Beide Begriffe werden häufig in der Standardsprache verwendet, dennoch haben sie in der Verwendung der Sozialarbeiterinnen eindeutig fachsprachlichen Charakter. Sowohl DSA 2 und DSA 4 verwenden „Haus“. Beide Male wird deutlich, dass nicht ein Gebäude an sich, sondern die Einrichtung, in der die Sozialarbeiterinnen jeweils tätig sind, gemeint ist. Ebenso verhält es sich bei der Bezeichnung „Gruppe“. Es ist kein Zusatz nötig, wie etwa *deine Gruppe* oder *Kindergruppe* – allen am Gespräch Beteiligten ist klar, dass mit „Gruppe“ eine bestimmte Einheit von Kindern, Jugendlichen und BetreuerInnen in einer eigenen Wohneinheit als Teil der Gesamteinrichtung gemeint ist.

Die in den Gesprächen verwendeten Berufsbezeichnungen entstanden alle durch Derivation: betreuen – Betreuerin, erziehen – Erzieherin, (sozial) arbeiten – Sozialarbeiterin. Relativ häufig kommen auch freie Wortgruppen vor, immer in Kombination von Adjektiv und Substantiv wie z.B.: „humanitäres Visum“, „dauerhafter Aufenthaltstitel“, „bedingte Entlassung“ oder „sozialer Empfangsraum“.

In den Gesprächen lassen sich neben den Berufsbezeichnungen noch weitere substantivische Fachausdrücke finden, die durch Derivation entstanden sind. „Einrichtung“, „Berufung“, und „Anhörung“ sind Beispiele dafür. Zum überwiegenden Teil sind diese Derivate der Fachsprache der Justiz entnommen.

In Gespräch 2 und Gespräch 4 zeigt sich ganz deutlich, dass sowohl Sozialarbeiterinnen als auch KlientInnen Fachausdrücke aus der Nachbardisziplin Rechtswissenschaft verwenden.

Gesetze und Rechtsgrundlagen sind Teil des Studiums Soziale Arbeit und bestimmen die verschiedenen Handlungsfelder der Sozialarbeit in unterschiedlichem Ausmaß. Somit ist es naheliegend, dass ein Teil des Fachwortschatzes der Sozialarbeit der Rechtswissenschaft entnommen ist.

Während in Gespräch 2 vor allem Begriffe aus dem Fremdenrecht wie „Visum“, „Asyl“, „Aufenthaltstitel“ dominieren, sind es in Gespräch 4 großteils Termini aus dem Strafrecht bzw. der Justizverwaltung, die verwendet werden: „Strafrechtsnovelle“, „Vollzugsanstalt“, „Justizwachepersonal“ sind einige Beispiele dafür. Es liegt auf der Hand, dass in einer Strafvollzugsanstalt Begriffe aus dem Strafrecht, in einer Einrichtung für Wohnungslose, die zahlreiche Personen mit Migrationshintergrund zu ihren KlientInnen zählt, Termini aus dem Fremdenrecht im täglichen Sprachgebrauch verankert sind.

Solche Termini aus der Rechtswissenschaft sind im Allgemeinen SozialarbeiterInnen, die in anderen Handlungsfeldern tätig sind, schon aufgrund ihrer Ausbildung bekannt, doch werden sie sie selten einsetzen, wenn sie sich in ihrem Handlungsfeld mit der zugrundeliegenden Thematik nicht bzw. nur selten beschäftigen. Diese Fachausdrücke sind also nicht dem Fachwortschatz der Sozialarbeit zuzurechnen, wohl aber der jeweiligen Institutionensprache. Ganz anders verhält es sich mit den übrigen in den Gesprächen verwendeten Fachausdrücken. „Betreuer“, „Obdachlose“, „Bewährungshilfe“, „SozialarbeiterIn“, „Clearing“, „Jugendamt“, „betreutes Wohnen“, „Sozialhilfe“, „KlientIn“ etc. sind Begriffe, die jeder/jede SozialarbeiterIn im Laufe seines/ihrer Berufslebens immer wieder verwendet. Diese Begriffe werden in nahezu allen Handlungsfeldern der Sozialarbeit benötigt. Sie sind klar definiert und werden von jedem/jeder SozialarbeiterIn ohne jede weitere Erklärung verstanden. Diese Termini sind also dem Fachwortschatz der Sozialarbeiter zuzurechnen.

5.4.2 Verwendung der Fachausdrücke im Gespräch

Bei der Verwendung von Fachausdrücken zeigt sich ein sehr unterschiedliches Bild in den Gesprächen. Das ist allein aus der Häufigkeit des Einsatzes von Termini ersichtlich, wie bereits in Kapitel 5.4.1 dargestellt.

Besonders bemerkenswert ist hierbei Gespräch 1, in welchem lediglich sechsmal ein Fachwort verwendet wird: viermal „Tagsatz“ sowie je einmal „erhöhter Tagsatz“ und „Einzelbetreuung“. Ebenso fällt auf, dass es die Klientin ist, die zuerst den Fachausdruck

„Tagsatz“ benutzt. Die irritierte Reaktion der Sozialarbeiterin hierauf wurde bereits in Kapitel 5.3.4 ausführlich beschrieben.

DSA 1 vermeidet in diesem Gespräch also den Gebrauch von Fachausdrücken und es ist ihr unangenehm, als K 1 einen Terminus benutzt. Eine Erklärung dafür könnte sein, dass DSA 1 bewusst auf Fachausdrücke verzichtet, um das Gespräch für ihre jugendliche Klientin leichter verständlich zu machen. Als K 1 selbst „Tagsatz“ verwendet, fühlt sich DSA 1 in ihrem Bemühen nicht ernst genommen. Außerdem besteht die Möglichkeit, dass DSA 1 die Verwendung eines Fachausdrucks von K 1 als Eingriff in ihre Professionalität empfindet. Dafür spricht, dass DSA 1 den Begriff „Tagsatz“ aufgreift, um ihn näher zu erläutern. Damit beugt sie einer falschen Verwendung des Begriffs durch die Klientin vor, außerdem stellt sie damit klar, dass sie die Fachfrau in diesem Bereich ist.

Auf jeden Fall zeigt in Gespräch 1 die Verwendung eines Fachausdrucks einen deutlichen Einfluss auf das Gespräch, was in den anderen untersuchten Gesprächen nicht der Fall ist.

Doch auch die anderen Sozialarbeiterinnen scheinen einen reflektierten Umgang mit ihrem Fachvokabular zu pflegen. So benutzt DSA 2 zu Beginn des Gesprächs nur sehr einfache Fachbegriffe aus dem allgemeinen Fachwortschatz der Sozialarbeit. Sie geht davon aus, dass Begriffe wie „Betreuer“, „Sozialarbeiterin“ oder „Jugendamt“ ihrer Klientin geläufig sind. Erst als K 2 komplizierte Begriffe aus dem Fremdenrecht wie „humanitäres Visum“, „Aufenthaltstitel auf 5 Jahre mit Arbeitserlaubnis“ oder „Asyl“ verwendet, benutzt auch DSA 2 diese Ausdrücke. Sie drückt damit einerseits aus, dass sie K 2 als Expertin ihrer eigenen Lebenssituation respektiert, andererseits nutzt sie das Angebot einer vereinfachten, deutlicheren Kommunikation über das komplexe Thema des Aufenthaltsstatus von K 2.

Allerdings ist zu bemerken, dass beide Gesprächspartnerinnen die Fachausdrücke des Fremdenrechtes ungenau einsetzen. Dies soll an zwei Beispielen erläutert werden. So spricht K 2 sowohl von einem „humanitären Visum“ als auch von einem „unbefristetem Visum auf 5 Jahre mit Arbeitserlaubnis“. In beiden Fällen entspricht das Wort *Visum* nicht der korrekten Bezeichnung, da als *Visum* ein Einreisetitel für maximal sechs Monate ohne Arbeitserlaubnis bezeichnet wird¹²⁸.

DSA 2 verwendet sehr wohl die korrekte Bezeichnung „humanitärer Aufenthalt“, an anderer Stelle allerdings spricht sie ebenfalls von einem „humanitären Visum“. Außerdem benutzt DSA 2 die Formulierung „Niederlassungsnachweis“. „Niederlassungsnachweis“ ist zwar ein korrekter Ausdruck, allerdings dürfen seit 1. 1. 2006 keine Niederlassungsnachweise mehr

¹²⁸ Vgl. www.help.gv.at am 4.2.2011.

ausgestellt werden¹²⁹ – für K 2 kommt daher dieser Aufenthaltstitel nicht in Frage. DSA 2 verwendet also eine eigentlich veraltete Bezeichnung. Die richtige Bezeichnung wäre entweder *Daueraufenthalt EG* oder *Aufenthaltskarte*.

Bei den Recherchen nach den korrekten Bezeichnungen im Bereich des Fremdenrechts zeigt sich, dass es sich hierbei um einen schier undurchdringlichen Dschungel handelt. Mehrere Begriffe verschiedenster Aufenthaltstitel existieren parallel, gelten noch ein bisschen, dürfen nicht mehr ausgestellt werden, alle paar Jahre werden die Gesetze novelliert – es ist sehr schwierig, den Überblick zu behalten. Daher überrascht es kaum, dass sowohl DSA 2 als auch ihre Klientin, obwohl beide mit dem Thema vertraut sind, mit den korrekten Bezeichnungen Schwierigkeiten haben.

Dennoch fällt auf, dass DSA 2 deutlicher um korrekte Fachausdrücke bemüht ist als K 2. Das zeigt sich auch bei den allgemeinen Fachbegriffen: Während DSA 2 korrekterweise von „Sozialzentrum“ spricht, verwendet K 2 den Ausdruck „Sozialamt“ – eine veraltete Bezeichnung. Es ist zu bemerken, dass keine der beiden Gesprächspartnerinnen diese sprachlichen Differenzen anspricht bzw. das Gegenüber korrigiert, obwohl es gerade in Bezug auf das Thema Aufenthaltstitel zu zahlreichen Unklarheiten im Gespräch kommt.

K 3 ist wesentlich zurückhaltender in der Verwendung von sozialarbeiterischen Fachausdrücken als K 2. Sie benutzt nur dreimal Fachausdrücke aus der Disziplin Sozialarbeit und zwei dieser drei Ausdrücke wurden bereits vorher von ihrer Sozialarbeiterin verwendet. Auffällig ist vor allem die Verwendung des Begriffs „Notstandsbezug“. Diesen Begriff verwendet K 3 im Anschluss an die Frage von DSA 3 nach einem „AMS-Bezug“. Hier wird eine sprachliche Anpassungsleistung von K 3 deutlich, da in der Alltagssprache wohl eher von *Notstand* gesprochen wird. Ebenso greift sie das Wort „Mietrückstände“ auf. Lediglich die Bezeichnung „Klient“ setzt sie zuerst ein, als sie von ihrer Arbeit bei der Sachwalterschaft erzählt.

Es zeigt sich also in Gespräch 3 ein umgekehrtes Bild im Vergleich zu den Gesprächen 1 und 2. Während DSA 1 und DSA 2 die Verwendung von Fachausdrücken eher dem sprachlichen Gebrauch ihrer Klientinnen anpassen, ist es hier die Klientin, die die Anpassungsleistung vollbringt.

Gespräch 4 findet in einer Justizvollzugsanstalt statt. Anlass des Gesprächs ist die bedingte Entlassung des Klienten. Es ist also naheliegend, dass in diesem Gespräch Fachausdrücke aus

¹²⁹ Vgl. www.help.gv.at am 4.2.2011.

dem Strafrecht bzw. aus dem Justizvollzug vorherrschen. Das zeigt sich deutlich an Termini wie „Antrag des Insassen betreff Entlassung“, „Justizwachepersonal“, „unbegrenzte Freiheitsstrafe“ oder „Erreichung der Vollzugsziele“. Auch in diesem Gespräch benutzt die Sozialarbeiterin mehr Fachausdrücke als ihr Klient – nahezu doppelt so viele.

Interessant ist allerdings, dass in diesem Gespräch die Sozialarbeiterin sehr häufig Termini aus dem Fachbereich Justiz verwendet und nur wenige aus dem allgemeinen sozialarbeiterischen Bereich. Bei ihrem Klienten hingegen sind die verwendeten Fachausdrücke in etwa zur Hälfte dem Fachbereich Justiz und zur anderen Hälfte dem allgemeinen Fachwortschatz der Sozialarbeit zuzuordnen. Auffällig ist weiters, dass DSA 4 kein einziges Mal das in der Sozialarbeit übliche Wort *Klient* einsetzt. Sie spricht immer von „Insassen“, hat sich also in ihrem Vokabular stark der Institution angepasst.

Insgesamt ist zu beobachten, dass DSA 4 Fachausdrücke aus dem strafrechtlichen Bereich überaus korrekt verwendet. Umso auffälliger ist es, als DSA 4 an einer Stelle das standardsprachliche „Gefängnis“ einsetzt – sonst spricht sie stets von „Vollzugsanstalten“. Auch K 4 verwendet alle Fachausdrücke korrekt. Obwohl DSA 4 mit dem Einsatz von Fachausdrücken im Gespräch beginnt, gewinnt man den Eindruck, dass K 4 Termini sehr eigenständig verwendet. Anders als beispielsweise K 3 setzt K 4 auch zahlreiche Fachausdrücke ein, die DSA 4 nicht verwendet hat – überraschenderweise vor allem aus dem allgemeinen sozialarbeiterischen Bereich. In diesem Gespräch ist also in Bezug auf Termini in keine Richtung eine sprachliche Anpassung zu bemerken. Möglicherweise bewegen sich die beiden GesprächspartnerInnen aufgrund des hohen Bildungsgrades von K 4 auf annähernd gleichem sprachlichen Niveau.

In Gespräch 5 trifft wie in Gespräch 1 eine jugendliche Klientin auf eine Sozialarbeiterin. Es zeigt sich auch bei diesen Klientinnen und ihren Sozialarbeiterinnen ein ähnliches Verhalten, was den Gebrauch von Fachausdrücken betrifft. Zwar setzt DSA 5 deutlich mehr Fachausdrücke ein als DSA 1, im Vergleich aber zu den Sozialarbeiterinnen 2, 3 und 4 verwendet sie sehr wenig. K 5 ist ebenso wie K 1 sehr zurückhaltend im Gebrauch von Fachausdrücken. Sie spricht lediglich je einmal von „Gruppe“ und von „Fallverlauf“. Während „Gruppe“ in der betreffenden Einrichtung ein allgemein üblicher Begriff zu sein scheint, dessen Gebrauch durch K 5 von DSA 5 auch akzeptiert wird, ist das mit „Fallverlauf“ nicht mehr der Fall.

Wie in Kapitel 5.3.4 beschrieben, ist es DSA 5 sehr unangenehm, als K 5 nach dem nächsten „Fallverlauf“ fragt. Sie reagiert darauf mit einer Salve an Gegenfragen. Auch das findet eine

Entsprechung in Gespräch 1 – dort ist es das Wort „Tagsatz“, das bei der Sozialarbeiterin Irritation auslöst. Es scheint also eine Korrelation zwischen dem jugendlichen Alter der Klientinnen und der Verwendung von Fachausdrücken sowohl bei Klientinnen als auch bei Sozialarbeiterinnen zu bestehen.

Weiters ist eine Erwartungshaltung der Sozialarbeiterinnen in Bezug auf das Sprachverhalten ihrer Klientinnen zu bemerken. Wird diese Erwartungshaltung gebrochen, kommt es zur Störung der Kommunikation.

Zusammenfassend ist zu sagen, dass in jedem der untersuchten Gespräche Fachausdrücke verwendet werden. Jeder/jede, egal ob Sozialarbeiterin oder KlientIn, setzt Fachausdrücke ein, allerdings in sehr unterschiedlichem Ausmaß. In allen Gesprächen sind es die Sozialarbeiterinnen, die deutlich mehr Fachausdrücke benutzen – mit Ausnahme von Gespräch 2. Hier ist der Gebrauch von Fachwörtern ausgewogen, was besonders auffällt, da K 2 Deutsch nicht als Erstsprache erlernt hat und ihr durchaus Fehler in der Anwendung des Deutschen passieren. Dennoch zeigt K 2 sprachlich das größte Selbstbewusstsein unter den KlientInnen.

Es zeigt sich weiters, dass in den hier untersuchten Gesprächen der Gebrauch von Fachwörtern immer auch eine Funktion auf der Beziehungsebene hat. Besonders deutlich wird das in den Gesprächen 1 und 5, in denen die Sozialarbeiterinnen mit Irritation auf den Gebrauch von Fachausdrücken durch ihre Klientinnen reagieren. Es entsteht der Eindruck, dass dadurch die bestehende bzw. gewünschte hierarchische Beziehung zum Ausdruck gebracht wird.

Aber auch in den anderen Gesprächen kommt die Bedeutung von Fachausdrücken für die Beziehungsebene zum Ausdruck. In Gespräch 2 und Gespräch 4 verwenden Sozialarbeiterinnen und KlientInnen gleichermaßen Fachausdrücke, ohne dass es zu einer Störung der Kommunikation kommt. In Gespräch 2 passt sich die Sozialarbeiterin im Gebrauch von Fachausdrücken sogar an. Die KlientInnen werden dadurch von ihren Sozialarbeiterinnen als ExpertInnen in ihrer Lebenswelt wertgeschätzt und in ihrem Selbstwertgefühl bestärkt.

In Gespräch 3 wiederum ist es die Klientin, die sich der Sozialarbeiterin sprachlich anpasst und so ihrerseits die Kompetenz von DSA 3 unterstreicht. Es scheint also, als hätten Fachausdrücke in der Kommunikation zwischen Fachleuten und Laien eine weitere Funktion neben Deutlichkeit, Verständlichkeit, Ökonomie, Anonymität und Identitätsstiftung: Fachausdrücke vermögen sowohl die Hierarchie als auch die Distanz zwischen den

Gesprächspartnern im Gespräch zu verringern aber auch zu vergrößern und nehmen so Einfluss auf die Beziehungsebene.

Die Termini werden zum überwiegenden Teil sehr präzise und korrekt angewendet – sowohl von den Sozialarbeiterinnen als auch ihren KlientInnen. Ungenauigkeiten ergeben sich lediglich bei Fachwörtern aus der Nachbardisziplin Rechtswissenschaft.

5.5 Sonstige sprachliche Auffälligkeiten

An dieser Stelle wird der Frage nachgegangen, ob auch abseits der Termini-Frage sprachliche Besonderheiten in den Gesprächen zwischen Sozialarbeiterinnen und ihren KlientInnen zu erkennen sind. Sind im Sprachgebrauch die individuellen Unterschiede größer, oder lassen sich bestimmte Gemeinsamkeiten bzw. Muster erkennen? Was bedeutet das für den Gesprächsverlauf? Was sind daraus für Schlüsse zu ziehen? Gesprochene Sprache ist nicht einfach zu untersuchen. Trotzdem wird im Folgenden versucht, Antworten auf diese Fragen zu finden.

Bei der Untersuchung der Gespräche in Bezug auf die Syntax und andere sprachliche Auffälligkeiten ergaben sich zahlreiche Schwierigkeiten. Ein Problem stellte sich bei der Einordnung von *fehlerhaften* Sätzen. Sätze werden oft abgebrochen, Satzteile fehlen, werden nicht korrekt verbunden, bei komplexen syntaktischen Äußerungen wird oft die Übersicht verloren und sie werden nicht weitergeführt. Fehlen das Subjekt, finites Verb oder ein obligatorisches Objekt, wurde die Aussage als Satzellipse eingeordnet. Bei fehlerhafter Satzstellung, fehlenden bzw. falschen Konjunktionen oder anderen kleineren Fehlern wurde der Satz wie ein korrekter, vollständiger Satz gewertet und eingeordnet.

In der folgenden Darstellung werden nicht alle grammatikalischen Aspekte berücksichtigt, sondern nur jene besprochen, die entweder sehr häufig eingesetzt wurden oder aber deren Verwendung besonders markant erscheint.

Zunächst gibt eine Tabelle¹³⁰ einen ersten Überblick über die Häufigkeit der verwendeten Satzkonstruktionen, in einem weiteren Schritt wird diese Tabelle durch Beispiele erläutert und

¹³⁰ Da die Gespräche von sehr unterschiedlicher Dauer waren und die Länge der Gesprächsbeiträge – wie in Kapitel 4.1 dargestellt – stark variieren, wird für die tabellarische Übersicht der prozentuelle Anteil der Satzkonstruktionen des gesamten Gesprächs verwendet und nicht die absoluten Zahlen, um einen besseren Überblick zu gewährleisten. Gerundet wurde jeweils auf eine Dezimale, woraus sich leichte Ungenauigkeiten ergeben.

ausgewertet. In weiterer Folge werden der Gebrauch des Passivs sowie des unpersönlichen *man* untersucht, um abschließend die Verwendung des Konjunktivs darzustellen.

Doch zunächst zur überblicksartigen Darstellung der in den Gesprächen eingesetzten Satzkonstruktionen:

	DSA 1	K 1	DSA 2	K 2	DSA 3	K 3	DSA 4	K 4	DSA 5	K 5
1-Wort-Satzäquivalent	8,9	23	11,4	9,3	15,2	24,7	23,4	14,9	15	32,4
Satzellipse	17,2	21,1	12,1	6,2	11,3	13	14,5	20,1	10,8	15,4
Satzabbruch	1,7	1,9	2	0,9	0,7	4,3	0,8	1,2	1,2	4
Fragesatz	19,4	1,9	15	1,3	15,2	0,6	7,7	0,6	15,6	3,7
Aussage- und Aufforderungssatz	32,2	37,9	38,4	62,1	24,5	38,3	26,2	43,1	22	25,7
Einfache Satzgefüge	14,4	6,2	9,1	7,5	14,6	14,2	15,3	11,5	15,8	6,1
Komplexe Satzsequenzen	6,1	8,1	12,1	12,8	18,5	4,9	12,1	8,6	20,4	12,7

5.5.1 Satzellipsen, 1-Wort-Satzäquivalente und Satzabbrüche

Ein einzelnes Wort kann streng genommen keinen Satz bilden. Warum hier trotzdem von Satzäquivalenten und nicht beispielsweise von 1-Wort-Aussagen gesprochen wird, liegt auf der Hand: Gerade im Gespräch ergibt sich häufig die Situation, dass mit einem Wort eben alles gesagt ist und die Formulierung eines vollständigen Satzes zu umständlich und für den Gesprächsfluss hinderlich wäre. Besonders häufig kommen Ja/Nein-Antworten vor, wie beispielsweise in folgender Gesprächssequenz:

DSA 4: Telefonnummer ist, glaube ich, eh dabei?
K4: Ja.¹³¹

Natürlich hätte K 2 auch in einem vollständigen Satz antworten können, es ist aber nicht nötig, weil eben die erwünschte Information in diesem „Ja.“ bereits enthalten ist. Aber auch abseits von Ja/Nein-Antworten kommen 1-Wort-Satzäquivalente vor.

K 4: Nein, es gibt genug Bedürfnisse, die weiter erfüllt werden müssen.
DSA 4: Genau.¹³²

¹³¹ Gespräch 4, Z. 219-221.

K 3: Nein. Nein, das war nicht angeschrieben.
DSA 3: Mh.¹³³

Während es im ersten dieser beiden Beispiele um Bestätigung der Aussage des Gesprächspartners geht, kommentiert im zweiten Beispiel DSA 3 eine Information. Sie bringt mit diesem „Mh.“ zum Ausdruck, dass sie nicht restlos überzeugt ist von der Aussage ihrer Klientin. Sie scheint also deren Glaubwürdigkeit anzuzweifeln, ohne das offen auszusprechen. In beiden Beispielen wäre selbst dieses eine Wort auf der Informationsebene nicht nötig gewesen. Es scheint also, dass 1-Wort-Satzäquivalente auch auf der Beziehungsebene eine Funktion haben können.

Ebenso zu den 1-Wort-Satzäquivalenten gerechnet werden bei dieser Untersuchung Aussagen wie: *Naja, Ach, O.k.* Solche Ausdrücke kommen oft vor und haben ebenfalls auf der Informationsebene keine Funktion. Sie bringen Überraschung, Zustimmung oder aber Zweifel über einen Gesprächsbeitrag des Gegenübers zum Ausdruck bzw. geben die Bestätigung aufmerksamen Zuhörens.

1-Wort-Satzäquivalente sind in der gesprochenen Sprache sehr häufig zu beobachten, was sich auch in dieser Untersuchung widerspiegelt. In den untersuchten Gesprächen machen sie zwischen 8,9% (DSA 1) und 32,4% (K 5) aller verbalen Äußerungen aus. Interessant ist, dass in drei der fünf Gespräche jeweils die KlientInnen deutlich mehr 1-Wort-Satz-Äquivalente verwenden als ihre Sozialarbeiterinnen. Die Erklärung dafür scheint in der Gesprächsführung zu liegen. Wie bereits in Kapitel 5.1 dargelegt, übernehmen in allen Gesprächen die Sozialarbeiterinnen die Gesprächsleitung, stellen auch deutlich mehr Fragen. Es liegt also nahe, dass vor allem 1-Wort-Satzäquivalente, mit denen Informationen transportiert werden, von KlientInnen wesentlich häufiger eingesetzt werden als von den Sozialarbeiterinnen.

Sozialarbeiterinnen geben selten Ja/Nein-Antworten – sie werden ja auch kaum etwas gefragt, sie nutzen 1-Wort-Satzäquivalente eher zum Kommentieren und Bestätigen.

K 4 sowie K 2 verwenden weniger 1-Wort-Satzäquivalente als die entsprechenden Sozialarbeiterinnen. Doch dieses Rätsel ist einfach zu lösen. K 4 hat vor seiner Haft als Lehrer gearbeitet und auch Lehrbücher verfasst. Er hat also beruflich Vorträge gehalten und Texte verfasst. Bei beiden Aufgaben kommt man selten die Gelegenheit, 1-Wort-Satzäquivalente zu

¹³² Gespräch 4, Z. 318-319.

¹³³ Gespräch 3, Z. 15-16.

verwenden. Offensichtlich hat sich sein Sprachverhalten in der Zeit der Haft nicht wesentlich verändert. K 2 wiederum ist durch besonderes Selbstvertrauen im Gespräch aufgefallen. Sie bringt eigene Themen und zeigt Bemühungen, das Gespräch selbst mitzugestalten, wodurch das Frage-Antwort-Schema nicht wie in den anderen Gesprächen so viel Raum einnimmt.

Unter Ellipsen versteht man die „Ausparung von sprachlichen Elementen, die aufgrund von syntaktischen Regeln oder lexikalischen Eigenschaften (z.B. Valenz eines Verbs) notwendig und rekonstruierbar sind“.¹³⁴ Dennoch werden Ellipsen meist als vollständige kommunikative Handlung empfunden¹³⁵, da die ausgesparten Elemente zum Großteil einfach rekonstruierbar sind. Sie kommen in der gesprochenen Sprache recht häufig in den verschiedensten Ausprägungen vor und dienen der Vereinfachung und Beschleunigung der Kommunikation.

Auch in den in dieser Arbeit untersuchten Gesprächen fällt die große Häufigkeit von Ellipsen auf: Sie bewegt sich zwischen 21,1 % bei K 1 und 6,2 % bei K 2. Bemerkenswert ist, dass KlientInnen insgesamt häufiger Ellipsen verwenden als ihre Sozialarbeiterinnen. Dabei fällt auf, dass K 2 als einzige KommunikationsteilnehmerIn mit nicht Deutsch als Muttersprache im Vergleich mit den anderen SprecherInnen sehr wenig Satzellipsen einsetzt. Möglicherweise ist das ein Hinweis darauf, dass eine Sprache sehr souverän beherrscht werden muss, ehe der/die SprecherIn Satzteile weglassen kann und trotzdem eine sinnvolle Äußerung entsteht. Es stellt sich außerdem die Frage, ob K 2 in der Lage ist, alle Ellipsen ihrer Gesprächspartnerin sinnvoll zu ergänzen.

Um die Vielfalt elliptischer Äußerungen darzustellen, folgen nun ein paar Beispiele:

DSA 1: Und in welchem Bereich?¹³⁶

K 1: Das Zweite. Bereitschaft in das persönliche Erscheinungsbild. Also das Bereitschaft schon, aber das persönliche Erscheinungsbild?¹³⁷

DSA 2: Durch zwei. Das heißt pro Monat 480 Euro.¹³⁸

K 2: Ich habe irgendwo.¹³⁹

DSA 3: 300 Euro, mit der Heizung. Und Quadratmeter?¹⁴⁰

¹³⁴ Bußmann 2008, S. 158.

¹³⁵ Vgl. Duden. Bd. 4, 2005, S. 1224.

¹³⁶ Gespräch 1, Z. 19.

¹³⁷ Gespräch 1, Z. 70-71.

¹³⁸ Gespräch 2, Z. 65.

¹³⁹ Gespräch 2, Z. 202.

¹⁴⁰ Gespräch 3, Z. 27.

K 3: Ein Zimmer. Ja. Das ist feucht. Letztens hat er eine Ratte im Klo gehabt /. Lebensmittel!¹⁴¹

DSA 4: Aha. Und wird akzeptiert. ¹⁴²

K 4: Ein bisschen Ansprache. ¹⁴³

DSA 5: Falls alle Stricke reißen. ¹⁴⁴

K 5: Mh. Nein. Nicht jeden Tag nach der Schule, sondern Freitag halt. ¹⁴⁵

An diesen Beispielen wird deutlich, dass Ellipsen zum Teil nur in ihrem kommunikativen Kontext richtig ergänzt werden können. Gleich am ersten Beispiel „Und in welchem Bereich?“ ist klar ersichtlich, dass eine Vielzahl von Ergänzungen zu einem vollständigen Satz führen könnten. Z.B.: *Und in welchem Bereich ist dein Vater tätig?* oder *Und in welchem Bereich musst du deine Fachbereichsarbeit schreiben?* oder *Und in welchem Bereich willst du mal gar nicht arbeiten?* oder *Und in welchem Bereich kennst du dich am Besten aus?* etc. Um diese Ellipse zu entschlüsseln, sind daher die vorangegangenen Aussagen unumgänglich.

DSA 1: Was ist jetzt noch mal dein genaues Ziel, was willst du werden?

K 1: Einzelhandelskauffrau.

DSA 1: Und in welchem Bereich?¹⁴⁶

Es ist klar erkennbar, dass sich in diesem Fall die Ellipse auf die vorherige Äußerung bezieht und nur in Verbindung mit dieser richtig ergänzt werden kann. Diese Beobachtung ist wichtig, da damit deutlich wird, dass für die Entschlüsselung einer Ellipse nicht nur ausreichend sprachliche Fähigkeiten der Gesprächspartner nötig sind, sondern auch besondere Aufmerksamkeit.

Andere Ellipsen sind einfacher zu einem vollständigen Satz zu ergänzen, was aber nicht immer heißt, dass sich damit auch der Satzsinne vollständig erschließt. Bei „Ich habe irgendwo.“ sind im Gegensatz zur vorangegangenen Beispielellipse sowohl Subjekt als auch Prädikat vorhanden, es fehlt lediglich das Akkusativobjekt. Mit einem einfach *das* ist die Ellipse also zu folgendem grammatikalisch vollständigen Satz zu ergänzen *Ich habe das irgendwo*. Wer oder was das *das* eigentlich ist, wird damit allerdings nicht deutlich. Dazu bräuchte es wieder den Kontext.

¹⁴¹ Gespräch 3, Z. 112.

¹⁴² Gespräch 4, Z. 34.

¹⁴³ Gespräch 4, Z. 90.

¹⁴⁴ Gespräch 5, Z. 500.

¹⁴⁵ Gespräch 5, Z. 241.

¹⁴⁶ Gespräch 1, Z. 17-19.

Zwei der als Beispiele angeführten Ellipsen haben floskelhaften Charakter und sind daher auch außerhalb der Kontexte relativ einfach sinngemäß zu ergänzen. „Ein bisschen Ansprache“ und „Falls alle Stricke reißen“. Bei diesen Aussagen verändert sich der Inhalt kaum, egal, wie die Ellipse ergänzt wird. *Ein bisschen Ansprache tut immer gut. Ein bisschen Ansprache braucht jeder. Ein bisschen Ansprache hilft mir auch.* Bei den aus dieser Ellipse gebildeten Sätzen bleibt die Kernaussage unverändert. Gleiches gilt für „Wenn alle Stricke reißen.“ Auch hier spielt es kaum eine Rolle, ob die Ellipse zu *Wenn alle Stricke reißen, sind wir für dich da.* oder *Wenn alle Stricke reißen, gibt es trotzdem noch eine Möglichkeit.* ergänzt wird.

Eine besondere Form des unvollständigen Satzes stellen Satzabbrüche dar. Aus unterschiedlichen Gründen führen SprecherInnen manchmal ihre verbalen Äußerungen nicht zu Ende und brechen mitten im Satz ab, wie folgende Beispiele zeigen:

DSA 3: Haben sie schon mit der Sachwalterschaft, wegen Jobs /?¹⁴⁷

K 5: Noch gar nichts eigentlich. Ich war jetzt immer nur so /.¹⁴⁸

K 5 fehlt offensichtlich an dieser Stelle die richtige Ausdrucksmöglichkeit. Sie kann ihre Gedanken nicht formulieren und lässt daher den Satz unvollständig als Satzabbruch stehen. Diese Art von unvollständigen Sätzen hat eine besondere Bedeutung für die Kommunikation. Wie wird damit umgegangen, dass ein Gesprächspartner seine Gedanken nicht formulieren kann? Im konkreten Fall handelt es sich ja um eine Ich-Aussage, die überaus interessante Informationen enthalten könnte. Welche Möglichkeiten hat also in diesem Fall die Gesprächspartnerin? DSA 5 könnte ihrer Klientin helfen, den passenden Ausdruck zu finden, einige Vorschläge machen. Möglich wäre auch, K 5 etwas Zeit zu lassen, ihre Gedanken zu ordnen und ihre Formulierung zu vervollständigen. DSA 5 wählt einen dritten Weg. Sie ignoriert die Ausdrucksnot ihrer Klientin und redet weiter.

K 5: Noch gar nichts eigentlich. Ich war jetzt immer nur so /.

DSA 5: Ist alles noch ein bisschen weit weg, gelt? Und jetzt kommt es auf einmal ziemlich nah. Das ist /.

K 5: Na ich hab mich immer nur auf eins fixiert.¹⁴⁹

¹⁴⁷ Gespräch 3, Z. 91.

¹⁴⁸ Gespräch 5, Z. 575.

¹⁴⁹ Gespräch 5, Z. 575-577.

An dieser Stelle ist besonders interessant, dass auch DSA 5 in der nächsten Zeile das gleiche Problem hat wie ihre Klientin. Sie kann ihren Gedanken nicht zu Ende führen. Und K 5 reagiert darauf genauso wie DSA 5. Auch sie geht nicht auf die rhetorischen Nöte ihrer Gesprächspartnerin ein, sonst setzt ihren vorhin unterbrochenen Gedankengang fort.

Insgesamt wird deutlich, dass 1-Wort-Satzäquivalente, Ellipsen und Satzabbrüche sehr häufig vorkommen. Sie sind in ihrem Verständnis meist kontextabhängig und erfordern gewisse Grundfertigkeiten in der verwendeten Sprache. Daraus ergibt sich, dass vor allem Ellipsen und Satzabbrüche zu einem Kommunikationshindernis werden können, wenn sie von den Gesprächspartnern in ihrer Unklarheit übergangen werden. Ein bewusster Umgang mit Äußerungen dieser Art würde sich für SozialarbeiterInnen also vor allem im Gespräch mit KlientInnen mit geringen Sprachkenntnissen oder herabgesetzter Aufmerksamkeit empfehlen.

5.5.2 Frage- und Aussagesätze

Fragen spielen in den hier untersuchten Sozialarbeiterinnen-KlientInnen-Gesprächen eine große Rolle. Das wurde bereits in Kapitel 5.1 ausführlich besprochen, allerdings in der Gesamtheit aller Fragen, inklusive Ellipsen und 1-Wort-Satzäquivalenten. An dieser Stelle interessieren nur grammatikalisch vollständige Fragesätze, wie z. B. „Ist sie jetzt nicht mehr böse auf dich?“¹⁵⁰ Die unterschiedliche Häufigkeit in der Verwendung von Fragesätzen ist eklatant. Während Fragesätze bei den Sozialarbeiterinnen zwischen 7,7 (DSA 4) und 19,4 (DSA 1) Prozent aller Äußerungen ausmachen, sind es bei den KlientInnen lediglich zwischen 0,6 (K 4 und K 3) und 3,7 (K 5) Prozent. Mögliche Ursachen dafür wurden in Kapitel 5.1 angeführt.

Den prozentuell größten Anteil aller sprachlichen Äußerungen nehmen im Durchschnitt einfache Aussagesätze ein. In allen Gesprächen verwenden die KlientInnen Aussagesätze

¹⁵⁰ Gespräch 5, Z. 218.

häufiger als ihre Sozialarbeiterinnen, wie in der Tabelle ersichtlich. Im Allgemeinen werden Aussagesätze grammatikalisch korrekt gebildet, wie folgende Beispiele zeigen:

DSA 5: Das war früher schon so.¹⁵¹

K 5: Naja, ich wollt nicht stören.¹⁵²

K 1: Ja, aber ich kann ja dann auch die Praxis abbrechen.¹⁵³

DSA 3: Also diesbezüglich hilft ihnen die Wohnassistentin schon sehr gut.¹⁵⁴

Gelegentlich machen aber die SprecherInnen auch bei Aussagesätzen Fehler. Relativ häufig kommt das bei K 2 vor, die nicht Deutsch als Erstsprache erworben hat. Aber auch anderen GesprächsteilnehmerInnen passieren gelegentlich grammatikalische Fehler, vor allem dann, wenn sich in die Standardsprache dialektale Sequenzen mischen. Aber korrekt oder nicht, warum bevorzugen die KlientInnen Aussagesätze?

Im Aussagesatz wird ein Sachverhalt in allgemeinsten und intentional neutralen Form beschrieben. Mit einem Aussagesatz wird vom Sprecher behauptet, dass ein Sachverhalt tatsächlich, künftig oder hypothetisch existent ist.¹⁵⁵

Laut dieser Definition nach Helbig impliziert ein Aussagesatz die Beteuerung nach Wahrheit. Es wird also unauffällig die Glaubwürdigkeit einer Aussage unterstrichen. Das hat eine besondere Bedeutung, da gerade SozialarbeiterInnen öfters an der Glaubwürdigkeit ihrer KlientInnen zweifeln, wie bereits in Kapitel 5.3.3 dargestellt.

Aussagesätze dienen der Informationsweitergabe und werden daher von den KlientInnen auch oft benutzt, um die Fragen ihrer Gesprächspartnerinnen zu beantworten.

Ein weiterer Grund in der gehäuftten Verwendung von Aussagesätzen durch die KlientInnen liegt möglicherweise darin, dass Aussagesätze sehr einfach zu bilden sind und daher SprecherInnenfehler gering gehalten werden können. Menschen werden zu KlientInnen von SozialarbeiterInnen, weil sie aus irgendeinem Grund irgendeine Problemstellung nicht ohne Hilfe lösen können. Im Gegenzug dazu gelten SozialarbeiterInnen in diesem Kontext als ProfessionistInnen. Daher wird das Selbstbewusstsein der KlientInnen vermutlich zumindest angekratzt sein. Das drückt sich möglicherweise auch sprachlich aus, indem KlientInnen bemüht sind, möglichst wenig Sprechfehler zu machen, um sich in einem besseren Licht zu

¹⁵¹ Gespräch 5, Z. 185.

¹⁵² Gespräch 5, Z. 130.

¹⁵³ Gespräch 1, Z. 183.

¹⁵⁴ Gespräch 3, Z. 74.

¹⁵⁵ Helbig 1999, S. 144.

präsentieren. Auch das könnte also ein Grund für die gehäufte Anwendung von Aussagesätzen sein.

5.5.3 Satzgefüge und komplexe kommunikative Äußerungseinheiten

Als *einfache Satzgefüge* werden in dieser Arbeit Satzgefüge bezeichnet, in denen jeweils zwei Sätze miteinander verbunden sind, also jeweils ein Hauptsatz mit einem Nebensatz. In der Folge wird von *komplexen kommunikativen Äußerungseinheiten* gesprochen. Mit diesem Begriff werden kommunikative Äußerungseinheiten, in denen mehr als zwei Sätze semantisch verbunden sind, bezeichnet. *Komplexe kommunikative Äußerungseinheiten* können also sowohl aus Satzgefügen (ein Hauptsatz mit mehreren Nebensätzen) bestehen, oft beinhalten sie aber auch mehrere Hauptsätze. Neben der semantischen Verbundenheit werden diese *komplexen kommunikativen Äußerungseinheiten* auch von den SprecherInnen durch den Redefluss und die Intonation als zusammengehörige Einheit markiert. Eine solche Einteilung ist nicht üblich, wurde aber getroffen, weil es ein wesentliches Kriterium für das Verständnis vor allem in der gesprochenen Sprache ist, wie viele Sätze in einer kommunikativen Äußerungseinheit aufeinandertreffen. Für den/die HörerIn macht es keinen Unterschied, ob nach grammatikalischen Kriterien beispielsweise von einem Satzgefüge mit drei Nebensätzen, das von weiteren zwei Hauptsätzen eingerahmt ist, zu sprechen wäre, da Satzzeichen ja nicht gesprochen werden. Der Hörer nimmt eben kommunikative Äußerungseinheiten wahr.

Während einfache Satzgefüge leicht zu verstehen sind, wie z.B.: „Ich will Ihnen nur kurz erklären, wie wir hier arbeiten.“¹⁵⁶, können komplexe kommunikative Äußerungseinheiten jedoch eine echte Herausforderung sein, auch für eine/einen sehr aufmerksame/n GesprächspartnerIn, wie folgendes Beispiel zeigt:

K 5: Ich glaube, dass du ganz gut zurecht kommst mit deinem Leben und was du machen kannst und was du machen musst, wenn was passiert und dass sich die Mama da einfach schwerer tut mit gewissen Dingen, sich an gewisse Regeln zu halten, weiß ich nicht, oder zu schauen, dass sie daheim ist, wenn du kommst, oder mit dem Alkohol, nicht zu trinken, das ist ein bisschen schwerer für die Mama, weil sie einfach auch viel mitgemacht hat in letzter Zeit.¹⁵⁷

Sowohl KlientInnen als auch Sozialarbeiterinnen verwenden Satzgefüge und komplexe kommunikative Äußerungseinheiten. Bemerkenswert ist also nicht, dass mehrere Sätze

¹⁵⁶ Gespräch 2, Z. 29-30.

¹⁵⁷ Gespräch 5, Z. 146-150.

aneinandergereiht werden, sondern wer das in welcher Häufigkeit zu welchem Zeitpunkt tut und welche Satzarten dabei wie oft eingesetzt werden.

Wie in der Tabelle auf Seite 70 zu sehen ist, verwenden grundsätzlich die Sozialarbeiterinnen öfter Satzgefüge und komplexe kommunikative Äußerungseinheiten als ihre KlientInnen. Während bei den Sozialarbeiterinnen einfache Satzgefüge durchschnittlich 13,8 % aller sprachlichen Äußerungen ausmachen, sind es bei den KlientInnen durchschnittlich 9,1 %. Bei den komplexen kommunikativen Äußerungseinheiten zeigt sich ein ähnlicher Unterschied: hier sind es bei den Sozialarbeiterinnen im Durchschnitt 13,8 %, bei den KlientInnen 9,4 %. Die Ursachen dafür liegen vermutlich am meist höheren Bildungsgrad der Sozialarbeiterinnen, damit einhergehender höherer sprachlicher Kompetenz sowie dadurch bedingtes sprachliches Selbstvertrauen.

Dennoch bedeuten diese Durchschnittswerte nicht, dass alle Sozialarbeiterinnen mehr Satzgefüge einsetzen als ihre jeweiligen GesprächspartnerInnen. Hier gibt es durchaus Abweichungen vom Gesamtbild. Gespräch 1 und Gespräch 2 sind hier die Ausnahmen. K 1 und K 2 benutzen mehr komplexe kommunikative Äußerungseinheiten als ihre Sozialarbeiterinnen. Wie die vorangestellten Abschnitte bereits gezeigt haben, scheint K 2 unter allen KlientInnen über das größte sprachliche Selbstvertrauen zu verfügen. Sie nimmt mehr Redezeit in Anspruch, unterbricht die Sozialarbeiterin, kommt immer wieder auf ihre Themen zurück – dieses Sprachverhalten scheint sich auch bei der Verwendung von komplexen Äußerungen fortzusetzen. Möglicherweise aber nimmt sich DSA 2 bewusst zurück in der Bildung von Satzgefügen und komplexen kommunikativen Äußerungseinheiten, um für ihre Klientin, die Deutsch nicht als Erstsprache erworben hat, gut verständlich zu bleiben.

Dieses Bemühen um die eigene Verständlichkeit scheint auch die Erklärung für das Sprachverhalten von DSA 1 zu sein. DSA 1 ist durchaus in der Lage, Satzgefüge zu bilden, einfache Satzgefüge verwendet sie sogar recht häufig. Dennoch ist sie beim Einsatz von komplexen kommunikativen Äußerungseinheiten sehr zögerlich – nur 6,1 % aller ihrer Äußerungen machen diese aus. Offenbar bemüht sie sich um einfache, leicht verständliche Sprache, um ihre jugendliche Klientin nicht zu überfordern. Diese Beobachtung verstärkt sich, bezieht man mit ein, zu welchem Zeitpunkt im Gespräch DSA 1 und ihre Klientin zum

ersten Mal komplexe kommunikative Äußerungseinheiten einsetzen: während K 1 das bereits in Zeile 8 tut, nutzt DSA 1 diese sprachliche Möglichkeit erst in Zeile 96.

Dieser Umstand fällt besonders auf, wenn ein Vergleich mit den anderen Gesprächen gezogen wird. Folgende Tabelle gibt einen Überblick über den erstmaligen Einsatz von Satzgefügen und komplexen kommunikativen Äußerungseinheiten in den Gesprächen.¹⁵⁸

	DSA 1	K 1	DSA 2	K 2	DSA 3	K 3	DSA 4	K 4	DSA 5	K 5
Einfache Satzgefüge	7	11	9	13	24	2	8	25	7	15
komplexe kommunikative Äußerungseinheit	96	8	2	10	30	3	1	18	1	14

Es wird deutlich, dass meistens die Sozialarbeiterin zuerst Satzgefüge bzw. komplexe kommunikative Äußerungseinheiten verwendet, zum Teil sogar als Gesprächseinstieg – die Erklärung dafür wird jener für die häufigere Verwendung recht ähnlich sein. Ausnahmen hierbei stellen, wie bereits erwähnt, DSA 1 bei den komplexen kommunikativen Äußerungseinheiten, aber auch DSA 3 dar. DSA 3 setzt sowohl komplexe kommunikative Äußerungseinheiten als auch einfache Satzgefüge deutlich später ein als ihre Klientin. Das verwundert auf den ersten Blick, hat sich doch im Kapitel über die Gesprächsführung gezeigt, dass DSA 3 in der Gesprächsführung recht dominant agiert. Doch dieses Rätsel ist schnell gelöst. Bis zu Zeile 30 bestehen die Aussagen von DSA 3 fast ausschließlich aus Fragen – da war für komplexere Äußerungen einfach kein Platz.

Nun zu den verwendeten Satzarten. Um die Übersicht zu bewahren, werden auch in Hinblick auf die Satzarten einfache Satzgefüge und komplexe kommunikative Äußerungseinheiten gesondert betrachtet. Es zeigt sich, dass alle SozialarbeiterInnen eine größere Vielfalt an Satzarten einsetzen als ihre KlientInnen. Lediglich K 2 verwendet bei den einfachen Satzgefügen ebenso wie ihre Sozialarbeiterin neun verschiedene Satzarten. Am größten ist diese Differenz bei Gespräch 5: Verwendet DSA 5 zehn verschiedene Satzarten, sind es bei K 5 lediglich fünf. Interessant hierbei ist, dass – abgesehen von Gespräch 5 – die Differenz zwischen den GesprächspartnerInnen nicht sehr groß ausfällt, dennoch die größere Vielfalt aber bei den Sozialarbeiterinnen zu finden ist.

¹⁵⁸ Die angegebenen Zahlen bezeichnen die jeweiligen Zeilen der Gesprächstranskripte.

Möglicherweise deutet dies auf eine sprachliche Anpassungsleistung der GesprächspartnerInnen hin, wobei es bedeutungslos zu sein scheint, ob die Sozialarbeiterin oder der/die KlientIn zuerst eine Satzart einsetzt. Sowohl Sozialarbeiterinnen als auch KlientInnen scheinen also diese Anpassungsleistung zu vollbringen. Warum sich diese allerdings nicht auf alle Satzarten erstreckt, bleibt unklar.

Von allen Nebensatzarten kommen sowohl bei den KlientInnen als auch bei den Sozialarbeiterinnen am häufigsten Objektsätze zum Einsatz, wie einige Beispiele illustrieren.

DSA 4: Wissen die, welche Leute da unterkommen?¹⁵⁹

K 4: Ich werde mich bemühen, dass es so bleibt.¹⁶⁰

K 1: Die haben gesagt, sie suchen keinen.¹⁶¹

DSA 1: Möchtest du, dass ich am Vormittag einmal durchtelefoniere?¹⁶²

Obwohl von allen GesprächsteilnehmerInnen Objektsätze am öftesten eingesetzt werden, divergiert die Häufigkeit doch recht stark. Während bei DSA 3 Objektsätze 52 % aller Nebensätze aus einfachen Satzgefügen ausmachen, sind es bei K 4 nur 18,5 %. Am relativ seltensten werden Objektsätze in Gespräch 2 verwendet. Interessant ist neben der Häufigkeit, mit der Objektsätze eingesetzt werden, dass ohne Ausnahme immer die Sozialarbeiterinnen zuerst einen Objektsatz verwenden, erst danach auch die KlientInnen. Dieses Muster wiederholt sich bei keiner anderen Satzart.

Im Vergleich zu den Objektsätzen werden alle anderen Satzarten recht selten verwendet. Dennoch sind auch hier einige interessante Beobachtungen zu machen.

Konditionalsätze werden von allen der zehn SprecherInnen mit Ausnahme von K 5 eingesetzt. Sie werden von den Sozialarbeiterinnen häufiger verwendet als von ihren KlientInnen. Das erscheint schlüssig, wenn man sich vor Augen hält, dass es auch zur Tätigkeit von SozialarbeiterInnen gehört, ihre KlientInnen auf bestimmte Bedingungen, die für das Erreichen gesteckter Ziele erfüllt werden müssen, hinzuweisen. Das wird an folgenden Beispielen deutlich:

¹⁵⁹ Gespräch 4, Z. 31-32.

¹⁶⁰ Gespräch 4, Z. 228.

¹⁶¹ Gespräch 1, Z. 52.

¹⁶² Gespräch 1, Z. 55-56.

DSA 2: Wenn Sie den Niederlassungsnachweis haben, dann haben Sie auch Anspruch auf Sozialhilfe.¹⁶³

DSA 5: Sonst wirst du mit 18 Jahren entlassen, wenn du keine Ausbildung begonnen hast, ja?¹⁶⁴

DSA 3: Wenn Sie sich jetzt angemeldet haben bei der Wohnassistenz, können wir im Prinzip nichts machen außer warten.¹⁶⁵

Dazu passt auch, dass Konditionalsätze erst relativ spät in den Gesprächen zum Einsatz kommen. Zu Beginn wird der Ist-Zustand dargelegt, dann erst wird besprochen, welche Bedingungen für die Zukunft erfüllt werden müssen.

Ein ähnliches Bild zeigt sich bei den Finalsätzen. Auch sie kommen nicht sehr häufig zur Anwendung, grundsätzlich aber eher bei den Sozialarbeiterinnen und ebenfalls später im Gespräch. Ähnlich wie die Konditionalsätze werden auch Finalsätze meist dazu verwendet, um Aussagen über die weitere Vorgangsweise zu treffen, wie folgende Beispiele zeigen:

DSA 2: Ich sage es Ihnen nur, nicht dass es dann zu knapp wird.¹⁶⁶

DSA 5: Sondern du musst mit 17 irgendwas anfangen, dass du es auch zu Ende machen kannst.¹⁶⁷

Kausalsätze hingegen werden von den Sozialarbeiterinnen und ihren KlientInnen annähernd gleich häufig verwendet. In der Intention ihrer Verwendung ist aber ein grundlegender Unterschied zwischen Sozialarbeiterinnen und den KlientInnen wahrzunehmen. KlientInnen setzen Kausalsätze ein, um bestimmte Verhaltensweisen, Aussagen oder Geschehnisse, die möglicherweise negativ eingeschätzt werden könnten, zu begründen, wie anhand folgender Beispiele deutlich wird:

K 5: Drum ist mir ja nichts mehr eingefallen, weil wir das eh besprechen.¹⁶⁸

K 2: Zweier hat er nur, weil er kann nicht stricken.¹⁶⁹

K 1: Na eher schon September, weil dann kann ich noch zwei Monate Ferien haben.¹⁷⁰

¹⁶³ Gespräch 2, Z. 287-288.

¹⁶⁴ Gespräch 5, Z. 486-487.

¹⁶⁵ Gespräch 3, Z. 182-183.

¹⁶⁶ Gespräch 2, Z.378.

¹⁶⁷ Gespräch 5, Z. 530.

¹⁶⁸ Gespräch 5, Z. 282.

¹⁶⁹ Gespräch 2, Z.466.

¹⁷⁰ Gespräch 1, Z. 211.

Die Sozialarbeiterinnen hingegen benutzen Kausalsätze eher um einen positiven Sachverhalt herauszustreichen, wie z.B.: „Ich find das voll super, K 5, weil das früher immer Thema war“.¹⁷¹

Die übrigen Nebensatzarten werden in den einfachen Satzgefügen zu selten verwendet, um zulässige Aussagen über etwaige Auffälligkeiten treffen zu können. Einige Satzarten, wie Temporalsätze oder Konzessivsätze werden von einzelnen SprecherInnen recht häufig und von anderen gar nicht verwendet, während beispielsweise Attributsätze und Subjektsätze bei nahezu allen SprecherInnen in unauffälliger Verteilung vorkommen.

Bei den komplexen kommunikativen Äußerungseinheiten überwiegen die Aussagesätze. In jeder komplexen kommunikativen Äußerungseinheit muss mindestens ein Hauptsatz oder eine Satzellipse vorkommen, es können aber auch deutlich mehr Hauptsätze eingebaut werden. Das kommt recht häufig vor, wie folgende Beispiele zeigen:

DSA 2: Weil wenn Sie dann einmal stocken, kann ich Ihnen eher weiterhelfen, wenn ich weiß, was ist schon geregelt, was ist noch nicht geregelt, was gehört noch gemacht.¹⁷²

K 5: Na, Angst hab ich schon gehabt, weil die Sachen waren da, aber sie war nicht da und / und gewusst habe ich auch nicht, wo sie ist, bis der Nachbarsjunge daher kommen ist und gesagt hat, wo sie ist.¹⁷³

Auch bei den komplexen kommunikativen Äußerungseinheiten setzen die KlientInnen Hauptsätze deutlich öfter ein als ihre Sozialarbeiterinnen. Insgesamt sind in der Art und Häufigkeit der verwendeten Satzarten keine Unterschiede zwischen komplexen kommunikativen Äußerungseinheiten und einfachen Satzgefügen zu erkennen.

Interessanter scheint in diesem Zusammenhang die Anzahl der Sätze, aus denen komplexe kommunikative Äußerungseinheiten gebildet werden. Die Anzahl der Sätze und die Häufigkeit ihrer Verwendung variieren beträchtlich. Komplexe kommunikative Äußerungseinheiten bestehen in den untersuchten Gesprächen aus drei bis elf Haupt- und Nebensätzen. Am häufigsten sind komplexe kommunikative Äußerungseinheiten aus drei Sätzen. Sie machen zwischen 36,1 % (DSA 2) und 63,6 % (DSA 1) aller komplexen kommunikativen Äußerungseinheiten aus. Ebenfalls häufig werden komplexe kommunikative Äußerungseinheiten aus vier und fünf Sätzen gebildet. Hier betragen die prozentuellen

¹⁷¹ Gespräch 5, Z. 182.

¹⁷² Gespräch 2, Z. 425- 426.

¹⁷³ Gespräch 5, Z. 200-202.

Anteile zwischen 8,3 % (K 4) und 50 % (K 3), bzw. 8,3 % (DSA 2) und 23,1 % (K 1). Bei diesen immer noch relativ kurzen komplexen kommunikativen Äußerungseinheiten zeichnet sich keine bevorzugte Verwendung bei Sozialarbeiterinnen oder KlientInnen ab.

Ein anders Bild zeigt sich bei den Äußerungseinheiten, die aus sechs bis elf Teilsätzen bestehen. Auch sie werden gelegentlich von den KlientInnen eingesetzt, jedoch in deutlich höherem Ausmaß von den Sozialarbeiterinnen. Überhaupt keine Äußerungseinheit, die aus mehr als 5 Sätzen bestehen, bilden lediglich zwei SprecherInnen: DSA 1 und K 3. Jeweils nur eine Äußerungseinheit, die aus mehr als fünf Sätzen besteht, bilden K 1 und K 4. Auch DSA 2 zeigt sich recht zurückhaltend in der Bildung von komplexen kommunikativen Äußerungseinheiten. Ganz anders die Sozialarbeiterinnen 3, 4 und 5, sowie K 5. Bei ihnen machen Äußerungseinheiten, die aus mehr als 5 Sätzen bestehen, zwischen 14,8 % und 22 % aller komplexen kommunikativen Äußerungseinheiten aus.

Grundsätzlich fällt auf, dass SprecherInnen, die insgesamt wenig komplexe kommunikative Äußerungseinheiten im Gespräch einsetzen, auch deutlich weniger Sätze dafür verwenden, also kürzere Äußerungseinheiten bilden. Dagegen verwenden die Sprecher, die bevorzugt komplexe kommunikative Äußerungseinheiten bilden, auch mehr Teilsätze.

Bei der Abhängigkeit von Nebensätzen zeigt sich, dass lediglich K 1 ausschließlich Nebensätze ersten Grades verwendet. Alle anderen SprecherInnen nutzen auch Nebensätze zweiten Grades. Besonders häufig verwenden die Sozialarbeiterinnen Nebensätze zweiten Grades. Bei weiter ungeordneten Nebensätzen – Nebensätze dritten und viertes Grades – wird dieses Bild noch deutlicher: Lediglich K 2 nutzt auch diese Ausdrucksmöglichkeit, während drei der Sozialarbeiterinnen das tun.

Insgesamt ist zu sagen, dass in Bezug auf die verwendeten Satzkonstruktionen deutliche Unterschiede zwischen den Sozialarbeiterinnen und ihren KlientInnen festzumachen sind. KlientInnen benutzen häufiger 1-Wort-Satzäquivalente, Satzellipsen und Aussagesätze als ihre Sozialarbeiterinnen. Sozialarbeiterinnen wiederum verwenden im Vergleich mit ihren KlientInnen bevorzugt Satzgefüge und komplexe kommunikative Äußerungseinheiten. Bei den Sozialarbeiterinnen zeigt sich die Tendenz, komplexe kommunikative Äußerungseinheiten aus vielen Teilsätzen zu bilden, die teilweise stark untergeordnet sind. Auffällig ist weiters, dass auch bei den verwendeten Satzarten Unterschiede zwischen Sozialarbeiterinnen und KlientInnen festzumachen sind. Im Durchschnitt greifen die

Sozialarbeiterinnen auf eine größere Vielfalt an Satzarten zurück. Außerdem werden von den Sozialarbeiterinnen häufiger Konditional- und Finalsätze gebildet. Man könnte also zu dem Schluss kommen, dass KlientInnen im Vergleich zu ihren Sozialarbeiterinnen eine deutlich einfachere Syntax verwenden.

5.5.4 Der Gebrauch des Passivs

Selbst bei einer oberflächlichen Betrachtung der Verwendung des Passivs in den untersuchten Gesprächen zeigen sich eklatante Unterschiede zwischen Sozialarbeiterinnen und KlientInnen. Während alle Sozialarbeiterinnen in unterschiedlicher Häufigkeit das Passiv einsetzen, tun das K 1, K 2, und K 3 kein einziges Mal. K 5 verwendet lediglich einmal das Passiv, nur K 4 setzt das Passiv ähnlich häufig ein wie die Sozialarbeiterinnen.

Alle SprecherInnen verwenden ausschließlich das Vorgangspassiv, darunter wieder bevorzugt die transitive Form. Intransitiv-relatives Vorgangspassiv wird lediglich von K 4 und DSA 5 benutzt. Es drängt sich die Vermutung auf, dass die Verwendung des Passivs direkt mit dem Bildungsgrad der SprecherInnen zusammenhängt. Wir erinnern uns, dass K 4 als einziger unter den KlientInnen eine Hochschulausbildung abgeschlossen hat und habilitiert wurde.

Insgesamt wird das Passiv im Gegensatz zum Aktiv aber recht selten verwendet, zwischen einmal (DSA 1, K 5) und neunmal (DSA 4, K 4, DSA 5).

In diesem Zusammenhang erweist sich Gespräch 4 als besonders interessant. Beide GesprächspartnerInnen haben – gemessen an der Gesprächsdauer – von allen SprecherInnen am häufigsten passive Satzkonstruktionen verwendet. Hierzu einige Beispiele:

DSA 4: Und aus dem Grund nehme ich Ihnen, was ich geschrieben habe, dass Sie sehen, was ich gefragt werde. Viel werde ich ja nicht gefragt.¹⁷⁴

K 4: Vom Großteil der Beamten in der JA X bin ich mit Respekt behandelt worden.¹⁷⁵

DSA 4: Sie sind abzusondern beim Spaziergang¹⁷⁶

K 4: In der Summe ist mir wieder eine Perspektive aufgezeigt worden.¹⁷⁷

DSA 4: Und begutachtet sind Sie, glaube ich, auch erst geworden, oder?¹⁷⁸

¹⁷⁴ Gespräch 4, Z. 3-5.

¹⁷⁵ Gespräch 4, Z. 106.

¹⁷⁶ Gespräch 4, Z. 128-129.

¹⁷⁷ Gespräch 4, Z. 168.

¹⁷⁸ Gespräch 4, Z.231.

In diesen Beispielen scheint das Passiv auch tatsächliche Passivität der SprecherInnen auszudrücken. K 4 wird begutachtet, behandelt, ihm wird eine Perspektive aufgezeigt, DSA 4 wird (wenig) gefragt, Häftlinge werden abgesondert. Es entsteht der Eindruck, dass sich die erzwungene Passivität von Insassen einer Strafanstalt auch auf die Sprache auswirkt – sowohl beim Insassen selbst, als auch bei der ihn betreuenden Sozialarbeiterin. Auch sie scheint im Justizapparat wenig Handlungsspielraum zu haben, sie wird ja nur wenig gefragt. Einige Phrasen scheinen auch direkt der Fachsprache der Justiz entnommen zu sein. Das ist naheliegend, hat sich doch schon im Kapitel über die Verwendung von Fachausdrücken gezeigt, dass die Institutionensprache in den eigenen Sprachgebrauch integriert wird.

Was aber ist mit den anderen SprecherInnen, die passive Satzkonstruktionen verwenden? Warum verwenden sie das Passiv? Auch bei der Klärung dieser Frage sollen einige Beispiele Hilfe leisten:

DSA 5: Grundsätzlich werden nur staatliche Schulen von uns finanziert, alles andere kostet zu viel Geld. Das haben wir nicht.¹⁷⁹

DSA 5: Wenn du aber nicht aufgenommen wirst, brauchst irgendwas anderes.¹⁸⁰

DSA 2: Also die Miete muss bezahlt werden.¹⁸¹

DSA 2: Das Visum wurde eingereicht /.¹⁸²

DSA 3: Weil wenn die, die/ wie heißt das schnell, wenn die Wohnbauförderung zurück bezahlt ist an die Landesregierung, dann fällt auch die Förderung weg und damit sind das keine geförderten Wohnungen mehr und dann kriegt man sie auch von der Wohnassistenz nicht vermittelt. Also die Häuser, in die man geschickt wird, sind ältestenfalls 20 Jahre alt.¹⁸³

DSA 1: Es gibt einen Tagsatz und für manche Kinder, sagen wir für Einzelbetreuung, wird ein erhöhter Tagsatz verrechnet.¹⁸⁴

Diese Beispiele zeigen, dass Sätze von ihren SprecherInnen aus unterschiedlichen Gründen ins Passiv gesetzt werden. Grundsätzlich dient das Passiv dazu, die Bedeutung des Agens in den Hintergrund zu rücken. Es ist ohne Bedeutung, wer das Visum eingereicht hat, es spielt keine Rolle, welche Firma oder Schule K 5 ablehnen könnte – entscheidend ist, dass das Visum eingereicht wurde und dass K 5 keinen Ausbildungsplatz haben könnte. Das Ergebnis ist entscheidend.

¹⁷⁹ Gespräch 5, Z. 388 f.

¹⁸⁰ Gespräch 5, Z. 526 f.

¹⁸¹ Gespräch 2, Z.38.

¹⁸² Gespräch 2, Z.88.

¹⁸³ Gespräch 3, Z. 61-64.

¹⁸⁴ Gespräch 1, Z. 235 f.

DSA 3 hingegen bedient sich des Passivs, um eine allgemeingültige Aussage zu treffen. Die Aussagen über die Wohnbauförderung treffen nicht nur auf K 3 zu, sondern gelten ganz allgemein.

DSA 1 und DSA 5 (diese im erstgereihten Zitat) bedienen sich der Abwendung vom Agens durch das Passiv, um bei unangenehmen Inhalten, in denen sie selbst das Agens repräsentieren, nicht als *Akteur* im Vordergrund zu stehen. DSA 5 scheint es unangenehm zu sein, ihrer Klientin mitteilen zu müssen, dass sie keine Privatschulen finanzieren, ebenso unangenehm berührt wirkt DSA 1, wenn sie als Sozialarbeiterin für ihre Arbeit Geld verrechnet.

Ähnlich benutzt DSA 2 das Passiv. Sie fordert ihre Klientin auf, die Miete regelmäßig zu bezahlen, mildert diese klare Aufforderung aber ab, indem sie das Passiv benutzt. So wird aus einem *Sie müssen die Miete bezahlen*. ein freundlicher wirkendes „Also die Miete muss bezahlt werden.“

5.5.5 Das Indefinitum *man*

Ebenso wie das Passiv wird das Indefinitum *man* von den Sozialarbeiterinnen wesentlich häufiger verwendet als von ihren KlientInnen.

Folgende Tabelle soll einen Überblick schaffen:

	DSA 1	K 1	DSA 2	K 2	DSA 3	K 3	DSA 4	K 4	DSA 5	K 5
<i>man</i> ¹⁸⁵	8	0	18	3	16	0	41	17	22	2

Es wird deutlich, dass die Verteilung bei der Verwendung von *man* mit der Verteilung des Passivs nahezu identisch ist. K 1, K 2, K 3, und K 5 verwenden *man* wenig bis gar nicht. Auch DSA 1 bedient sich dieses Ausdrucksmittels nicht sehr häufig, ganz im Gegensatz zu DSA 4 und auch ihrem Klienten K 4. In Gespräch 4 wird *man* – ebenso wie das Passiv – ganz besonders oft eingesetzt.

Dazu einige Beispiele:

K 4: Wenn man die Ursache hernimmt, warum das passiert ist und man erkennt, dass man was falsch gemacht hat, dann kann man's ändern. Wenn man mit der Vergangenheit nicht abgeschlossen hat, dann

¹⁸⁵ Die Zahlen, mit der die Häufigkeit der Verwendung von *man* angegeben wird, sind absolut.

kann man sich nicht ändern. Also nicht abgeschlossen – man nimmt das einfach mit. Auch hier mit raus.¹⁸⁶

DSA 4: Schon allein die Abgeschlossenheit ist am Anfang kaum auszuhalten. Dass man nicht selber sagen kann, ich kann nach links oder rechts gehen. Über einen langen Zeitraum muss man damit leben, dass das wer anderer bestimmt. Mit dem muss man /. Das kennt man gar nicht, wenn man nicht betroffen ist.¹⁸⁷

Die Motivation von DSA 4, in dieser Passage *man* zu verwenden, scheint klar zu sein. Sie spricht über die Fremdbestimmtheit von Häftlingen. Damit ist natürlich auch ihr Klient gemeint, wobei auf ihn diese Fremdbestimmtheit nur mehr bedingt zutrifft. Seine Haftzeit ist bald zu Ende und er wird im offenen Vollzug auf seine Entlassung vorbereitet. Darum und auch weil DSA 4 seit vielen Jahren als Sozialarbeiterin in einer Justizanstalt arbeitet, trifft sie eine allgemeingültige Aussage statt einer personalisierten über ihren Klienten.

Bei K 4 ist die Sache nicht so deutlich. Er spricht über die Wichtigkeit, sich mit der Vergangenheit und eigenen Fehlern auseinanderzusetzen, um eine Veränderung zu ermöglichen. Dieses Thema betrifft mit Sicherheit auch ihn selbst. Warum also wählt er die indefinite Ausdrucksweise? Zwei Möglichkeiten scheint es zu geben: Er selbst hat diese Aufgabe bewältigt und daraus eine allgemeine Handlungsmaxime aufgestellt, oder aber er weiß zwar theoretisch um die Bedeutung dieser Aufgabe, hat sich ihr dennoch nicht gestellt und spricht deshalb allgemein davon.

Die Möglichkeit des indefiniten Ausdrucks wird also aus unterschiedlichen Motiven gewählt. Warum gerade in Gespräch 4 *man* so häufig verwendet wird, darüber kann nur spekuliert werden. Persönliche Vorlieben der SprecherInnen und sprachliche Anpassungsleistungen könnten mögliche Ursachen sein. Unter Umständen aber liegt es daran, dass in diesem Gespräch sehr persönliche Inhalte vorherrschen. Es geht um das Verüben einer schweren Straftat, die Auseinandersetzung damit und die Strafe dafür mit all ihren Aspekten. Dieses persönliche Gespräch wurde im Beisein zweier völlig Fremder geführt – eine einzuschulende Kollegin von DSA 4 und die Autorin dieser Arbeit. Das häufige Verwenden des Indefinitums *man* stellt möglicherweise also eine Art Schutzfunktion dar, ein Zurücknehmen der eigenen Person durch das Einführen einer allgemeingültigen Ebene.

Das unpersönliche *man* kommt aber auch in anderen Zusammenhängen vor, wie folgende Beispiele zeigen.

¹⁸⁶ Gespräch 4, Z. 175-178.

¹⁸⁷ Gespräch 4, Z. 185-188.

DSA 2: Ziel ist, dass man hier regelmäßig Miete bezahlt.¹⁸⁸

K 2: Mit diesem Mann kann man nicht reden.¹⁸⁹

DSA 3: Nur muss man halt dann schauen, dass man sich Wohnungen anschaut, die vom Baukostenbeitrag eher gering sind.¹⁹⁰

DSA 1: Naja, K 1, wenn man es zu schnell schickt, übersieht man viele Fehler.¹⁹¹

DSA 1, 2 und 3 benutzen hier das Indefinitum *man*, um eine eigentlich an die Klientinnen gerichtete Aufforderung bzw. Kritik durch Verallgemeinerung höflicher auszudrücken. Natürlich soll grundsätzlich die Miete bezahlt werden, es ist aber auch klar, dass DSA 2 an dieser Stelle K 2 dazu auffordert und nicht jedermann. Gleiches gilt für DSA 1. Eigentlich meint sie, dass K 1 ihre Mails sorgfältig lesen sollte, um Fehler zu vermeiden – aber um nicht direkt Kritik zu üben, verpackt sie ihre Aussage in eine allgemeingültige Form.

Bei K 2 hat das *man* eine etwas andere Funktion. Sie ersetzt in ihrer Aussage das Personalpronomen *ich* durch das Indefinitum *man*. Sie versucht dadurch, die Verantwortung an den Problemen in ihrer Ehe dem Mann aufzubürden. Nicht nur sie kann nicht mit dem Mann reden, keiner kann das, also hat nicht sie schuld, sondern er.

Interessant ist, dass die Klientinnen 1, 3 und 5, die sehr selten bis gar nicht auf die Möglichkeiten des unpersönlichen *man* zurückgreifen, einen anderen Weg zur Verallgemeinerung nutzen, wie folgende Beispiele zeigen:

K 1: Ja. Ehrlich gesagt, mich persönlich, weil ich habe mich auch schon umgehört, beim Schneider ist die Bezahlung nicht so gut, aber du hast ein viel sozialeres Arbeitsumfeld als wie beim Hofer.¹⁹²

K 3: Ja, aber du kannst keine Lebensmittel oder was, kannst nix aufheben. Ein Brot, nach einem Tag kannst es weggeben.¹⁹³

K 5: Da musst ja, da musst ja schon fast /. Zum Beispiel wenn du glaubst, du musst von Anfang an das Supertalent haben, wie wenn du zum Beispiel schon eine Filmrolle gehabt hast oder so.¹⁹⁴

In diesen Beispielen wird, wo üblicherweise das Indefinit *man* zu erwarten wäre, das Personalpronomen *du* verwendet. Das ist leicht erkennbar, da weder K 1 erwartet, dass ihre Sozialarbeiterin bei Hofer arbeiten will, noch wird K 5 davon ausgehen, dass DSA 5 vorhat, bei einer Schauspielschule vorzusprechen.

¹⁸⁸ Gespräch 2, Z. 36-37.

¹⁸⁹ Gespräch 2, Z. 148-149.

¹⁹⁰ Gespräch 3, Z. 45-46.

¹⁹¹ Gespräch 1, Z. 94.

¹⁹² Gespräch 1, Z.192-194.

¹⁹³ Gespräch 3, Z. 119-120.

¹⁹⁴ Gespräch 5, Z. 347-348.

Dieses *du* übernimmt ähnliche Funktionen wie *man*. Es soll in erster Linie eine Verallgemeinerung ausdrücken. Jeder, der bei Schneider arbeitet, hat ein sozialeres Arbeitsumfeld zu erwarten, jeder, der in dieser Wohnung Lebensmittel aufbewahren will, muss damit rechnen, dass diese verderben. Dieses *du*, das wohl eher im Dialekt beheimatet ist, kommt unerwartet, da alle drei Klientinnen in den Gesprächen durchaus bemüht sind, Standardsprache zu sprechen. Insofern könnte dieses *du* ein Hinweis darauf sein, dass jene Klientinnen versuchen, den vermuteten sprachlichen Anforderungen im Gespräch gerecht zu werden.

Abschließend ist zu sagen, dass das Indefinitum *man* in den untersuchten Gesprächen dem Passiv ähnliche Funktionen übernimmt. Es dient zur Verallgemeinerung, allerdings mit unterschiedlichem Hintergrund. Einerseits werden Aufforderungen und Kritik höflicher formuliert, andererseits wird versucht, von der eigenen Verantwortung abzulenken. Bei einigen Sprecherinnen übernimmt das Personalpronomen *du* die Funktion des unpersönlichen *man*.

5.5.4 Modus

Der Großteil der untersuchten Gespräche wird im Indikativ geführt. Im Gegensatz dazu kommt der Imperativ kaum vor. Der Imperativ wird von nur vier Sprecherinnen insgesamt acht Mal verwendet. Ein einziges Mal setzt eine Klientin – K 1 – den Imperativ ein: „Schicken wir denen ein Email!“¹⁹⁵

Indem K 1 den Imperativ in die erste Person Plural setzt, bezieht sie in diese Aufforderung auch sich selbst ein. Auch ihre Sozialarbeiterin greift auf diese Möglichkeit zurück: „Schauen wir noch mal alles durch.“¹⁹⁶

Kurz davor allerdings fordert sie K 1 mit einem Imperativ in der zweiten Person Singular direkt auf: „Lass mich das noch mal durchlesen!“¹⁹⁷ Zu diesem Zeitpunkt des Gesprächs scheint DSA 1 über ihre Klientin verärgert zu sein, da diese eine Bewerbung ohne vorheriges Korrekturlesen abgeschickt hat. Möglicherweise bringt sie ihre Verärgerung mit diesem Imperativ zum Ausdruck.

¹⁹⁵ Gespräch 1, Z. 77.

¹⁹⁶ Gespräch 1, Z. 96.

¹⁹⁷ Gespräch 1, Z.89.

Auch DSA 2 benutzt an zwei Stellen den Imperativ zweite Person Singular:

DSA 2: Bringen Sie ihn mir dann vorbei zum Kopieren, den brauch ich auch im Akt.¹⁹⁸

DSA 2: Schaun Sie noch mal nach.¹⁹⁹

Interessant ist, dass in beiden Fällen von Dokumenten gesprochen wird. Die erste Aufforderung gilt einem Meldezettel, das zweite Mal fordert die Sozialarbeiterin ihre Klientin auf, einen Bescheid zur Familienbeihilfe zu suchen. Möglicherweise versucht DSA 2 durch diese klaren Aufforderungen, die Wichtigkeit dieser Dokumente zu unterstreichen.

Ähnliche Funktion scheint der Imperativ bei DSA 3 zu haben. Sie verwendet zweimal eine direkte Aufforderung in Zusammenhang mit dem Sohn von K 3. Dieser Sohn kommt immer wieder zur Sprache, immer wieder versucht K 3 für ihn einen Termin auszumachen, immer wieder weist DSA 3 darauf hin, dass dieser das selbst tun muss. Mit dem Imperativ bringt sie ihre Position auf den Punkt:

DSA 3: Nabeln Sie ihn ein bisschen ab!²⁰⁰

DSA 3: Schauen Sie einmal auf ihre Geschichten, dass Sie das auf die Reihe kriegen, damit das aus dem Schneider ist.²⁰¹

Obwohl oder gerade weil der Imperativ so selten verwendet wird, scheint er bei den SprecherInnen, die ihn einsetzen, eine wichtige Funktion zu haben. Er betont die Wichtigkeit einer Aussage und fordert klar und unmissverständlich zu einer bestimmten Handlung auf.

Doch Aufforderungen müssen nicht im Imperativ gestellt werden, auch der Konjunktiv bietet durchaus einige Möglichkeiten, von denen vor allem die SozialarbeiterInnen Gebrauch machen, wie folgende Betrachtungen zum Konjunktiv zeigen werden.

Alle zehn SprecherInnen verwenden Konjunktiv. Kein einziges Mal wird der Konjunktiv I eingesetzt, der Konjunktiv II deutlich häufiger als die Würde-Konjunktivform. Folgende Tabelle (in absoluten Zahlen) soll einen ersten Überblick schaffen:

	DSA 1	K 1	DSA 2	K 2	DSA 3	K 3	DSA 4	K 4	DSA 5	K 5
Konj.II	10	3	10	3	23	6	13	7	19	15

¹⁹⁸ Gespräch 2, Z. 137.

¹⁹⁹ Gespräch 2, Z. 215.

²⁰⁰ Gespräch 3, Z. 176.

²⁰¹ Gespräch 3, Z. 181.

würde	1	1	8	0	2	0	3	1	6	3
Gesamt	11	4	18	3	25	6	16	8	25	18

Es ist klar ersichtlich, dass vor allem die Sozialarbeiterinnen 1, 2, 3 und 4 wesentlich öfter Konjunktiv verwenden als ihre KlientInnen. Lediglich K 5 benutzt annähernd gleich oft den Konjunktiv wie ihre Sozialarbeiterin. Bedenkt man, dass in diesem Gespräch die Sozialarbeiterin deutlich mehr Redezeit in Anspruch nimmt als ihre Klientin, ergibt sich sogar eine häufigere Verwendung des Konjunktives auf Seiten der Klientin. Das ist besonders auffällig, da K 5 eine Jugendliche ist und in der bisherigen Untersuchung nicht durch besonders hohe sprachliche Kompetenz aufgefallen ist. Warum benutzt sie den Konjunktiv relativ häufig? Möglicherweise ergibt sich eine Erklärung in der Annäherung über die Funktionsbereiche des Konjunktivs.²⁰²

Am häufigsten und von allen SprecherInnen eingesetzt wird der Konjunktiv, um Potenzialität auszudrücken, wie folgende Beispiele zeigen:

DSA 3: An und für sich hätte dann der Sohn die Möglichkeit, sich bei der Wohnassistenz auch zu melden.²⁰³

K 3: Das wär auch interessant, das ist richtig.²⁰⁴

DSA 4: Ja, sonst, wenn man das vorher ablaufen würde, käme es eh zu manchen Taten nicht.²⁰⁵

K 4: Und da ist der Entschluss gefasst worden, dass eine bedingte Entlassung zulässig wäre ./.²⁰⁶

DSA 1: Da wäre nächste Woche das Vorstellungsgespräch.²⁰⁷

K 5: Aber wäre das nicht schlecht, wenn ich mich zum Beispiel bei einer Schule bewerbe und dann absage?²⁰⁸

In diesen Beispielen wird der Konjunktiv also eingesetzt, um bestimmte Sachverhalte bzw. Erwartungen, die möglicherweise eintreten können, aber nicht müssen, zur Sprache zu bringen. Dieser Funktionsbereich des Konjunktivs wird von allen SprecherInnen genutzt. Vor allem auch K 5 nützt diese Möglichkeit recht häufig. Die Erklärung dafür ist möglicherweise im Inhalt des Gesprächs zu finden. Das dominierende Thema in Gespräch 5 ist die Zukunftsplanung von K 5. Welche Ausbildung wird sie nach ihrer Pflichtschulzeit beginnen?

²⁰² Zu den Funktionsbereichen des Konjunktiv II vgl. Duden Bd. 4, 2005, S. 523-547.

²⁰³ Gespräch 3, Z. 129-130.

²⁰⁴ Gespräch 3, Z. 39.

²⁰⁵ Gespräch 4, Z. 277.

²⁰⁶ Gespräch 4, Z. 297- 298.

²⁰⁷ Gespräch 1, Z. 124.

²⁰⁸ Gespräch 5 Z. 398-399.

Viele Möglichkeiten sind offen, niemand weiß allerdings, was es tatsächlich werden wird. Es liegt auf der Hand, dass diese Unsicherheit gut durch den Konjunktiv zum Ausdruck gebracht werden kann.

Ganz anders stellt sich das beim Funktionsbereich Irrealität dar. Hierzu einige Beispiele:

DSA 3: Weil ich glaub, wenn es ihm wirklich so auf den Nerv gehen würde, dann wäre er schon von selber auch gekommen.²⁰⁹

K 3: Es ist furchtbar mit ihm. Wenn er nicht schon so alt wäre, ich könnt ihm /.²¹⁰

K 4: Also der humane Strafvollzug, der damals schon hätte greifen sollen, seit dem Broda eigentlich, nicht?²¹¹

DSA 4: Sonst hätten Sie auf psychologischer Seite kein positives Dings gekriegt.²¹²

K 5: Ja, da hätte ich ihr Geld bringen müssen von der Bank, aber /.²¹³

Im Funktionsbereich Irrealität besteht immer ein Vergangenheitsbezug, ausgedrückt durch das Perfekt des Konjunktivs. Diese SprecherInnen beziehen sich also auch auf die Vergangenheit. Interessant ist, dass die Irrealität in Gespräch 1 und 2 gar nicht vorkommt, in Gespräch 3 und 4 von jeweils beiden SprecherInnen mehrmals verwendet wird, sowie in Gespräch 5 nur von der Klientin. Gespräch 1 und 2 scheinen also ausschließlich auf die Gegenwart bzw. Zukunft gerichtet zu sein. Was in der Vergangenheit sein hätte können, spielt keine Rolle.

Völlig anders ist das in Gespräch 4. Hier wird sowohl von der Sozialarbeiterin als auch vom Klienten der Konjunktiv besonders häufig genutzt, um Irrealität auszudrücken. Das ist naheliegend, berücksichtigt man die Tatsache, dass K 4 am Ende einer langen Freiheitsstrafe ist und im Gespräch sowohl seine Tat als auch seine Zeit in den Gefängnissen reflektiert wird.

Als besonders interessant erweist sich in den untersuchten Gesprächen die Verwendung des Konjunktivs im Funktionsbereich der Höflichkeit. Zuerst einige Beispiele:

DSA 5: Da solltest du aber schon wissen, in welche Firmen du die Bewerbungen schicken willst und wer wen sucht.²¹⁴

DSA 2: Ich würde mir wünschen, dass Sie mich am Laufenden halten bezüglich Niederlassungsnachweis, wann Sie die Prüfung geschafft haben und so weiter halt.²¹⁵

²⁰⁹ Gespräch 3, Z. 165-166.

²¹⁰ Gespräch 3, Z. 106.

²¹¹ Gespräch 3, Z. 121-122.

²¹² Gespräch 3, Z. 230.

²¹³ Gespräch 5, Z. 170.

²¹⁴ Gespräch 5, Z. 556.

²¹⁵ Gespräch 2, Z. 411.

DSA 1: Da solltest du einmal durchprobieren, weißt eh, was dir einfach zu klein ist.²¹⁶

DSA 3: Da müssten Sie dann noch fragen, ob das auch ginge.²¹⁷

K 4: Wenn Leute mit bestimmten Delikten involviert sind, kann ich mir vorstellen – man müsste abschalten können, aber das ist sicher nicht so einfach, man ist ja nicht jeden Tag hundertprozentig /.²¹⁸

Auffällig ist, dass nahezu ausschließlich die Sozialarbeiterinnen den Konjunktiv verwenden, um Aufforderungen höflich zu formulieren. Lediglich K 4 benutzt den Konjunktiv einmal dazu. Allerdings ist es in diesem Fall auch keine direkte Aufforderung an eine bestimmte, anwesende Person, sondern eine allgemein gehaltene Handlungsmaxime.

Anders agieren die Sozialarbeiterinnen. Sie sprechen ihre KlientInnen direkt an, verlangen konkrete Handlungen, mildern aber durch die Verwendung des Konjunktivs die eingesetzten Modalverben ab und lassen so einen theoretischen Handlungsspielraum offen. Der Eindruck, der sich bei der Untersuchung über den Imperativ gewinnen lässt, dass die Sozialarbeiterinnen recht wenig Forderungen an ihre KlientInnen stellen, stimmt also nicht – es werden lediglich andere sprachliche Mittel dafür eingesetzt.

Insgesamt bleibt festzuhalten, dass der Konjunktiv in mehrerlei Hinsicht in sozialarbeiterischen Gesprächen eine wichtige Rolle spielt. Einerseits dient er dazu, Möglichkeiten zum Ausdruck zu bringen. Das ist eine wichtige Funktion, da es in der Sozialarbeit häufig darum geht, Zukunftsperspektiven zu entwickeln. Nur sind diese oft alles andere als gewiss. Hier muss also Potenzialität ausgedrückt werden.

Andererseits muss auch gelegentlich auf Vergangenes Bezug genommen werden, bereits Geschehenes reflektiert werden. Dafür bietet sich der Konjunktivfunktionsbereich der Irrealität an. Für die Sozialarbeiterinnen besonders wichtig ist die Möglichkeit, mithilfe des Konjunktivs Aufforderungen, Bitten und Wünsche höflich zu formulieren.

5.6 Resümee

Zehn SprecherInnen in insgesamt rund 360 Minuten Gespräch galt es für diesen Teil der Arbeit auf ihr Sprachverhalten zu untersuchen. Diese Fülle an Material konnte nicht auf alle Aspekte hin detailliert untersucht werden. Es wurde einerseits versucht, die für das sozialarbeiterische Gespräch an sich interessanten Gesichtspunkte herauszuarbeiten, wie

²¹⁶ Gespräch 1, Z. 273.

²¹⁷ Gespräch 3 Z. 41.

²¹⁸ Gespräch 4, Z. 111-113.

Gesprächsführung, Beziehungsaufbau, Störungen der Kommunikation etc. Andererseits sollten die auffälligsten Unterschiede bzw. Gemeinsamkeiten im Sprachgebrauch der Sozialarbeiterinnen und KlientInnen aufgespürt werden. Dabei kam es zum Teil zu durchaus vorhersehbaren Ergebnissen, andere Erkenntnisse sind schlichtweg erstaunlich.

Alle Sozialarbeiterinnen übernehmen ganz klar die Gesprächsleitung, alle Sozialarbeiterinnen stellen wesentlich mehr Fragen als ihre KlientInnen, alle Sozialarbeiterinnen widmen sich auch der Beziehungspflege im Gespräch. Im Gegenzug dazu akzeptieren alle KlientInnen die Dominanz der Sozialarbeiterinnen im Gespräch, beantworten bereitwillig alle Fragen, stellen kaum selbst welche und bringen auch sehr selten eigene Themen ein. Diese Unterschiede im Sprachverhalten von Sozialarbeiterinnen und KlientInnen waren zu erwarten, allerdings nicht in dieser Deutlichkeit. Erklärungen für diese Unterschiede sind schnell gefunden. Gesprächsführung wird in der sozialarbeiterischen Ausbildung gelehrt, im alltäglichen Berufsleben immer wieder angewendet und zählt zu den wesentlichsten Kompetenzen von SozialarbeiterInnen. Die KlientInnen hingegen verfügen über diese Erfahrung nicht, erkennen aber die Professionalität der Sozialarbeiterinnen in diesem Bereich und akzeptieren daher als Hilfesuchende deren Leitung im Gespräch.

Vor diesem Hintergrund wirkt der Umgang mit Störungen der Kommunikation befremdlich. Dass es zu Störungen der Kommunikation kommt, ist naheliegend. Erstaunlich ist vielmehr die Reaktion darauf. In der Mehrzahl der Fälle wird auf solche Störungen gar nicht eingegangen, weder von den KlientInnen noch von den Sozialarbeiterinnen. Egal, ob die Störungen aufgrund des komplexen Inhaltes, missverständlicher Äußerungen, unangenehmer Gesprächsinhalte oder wegen Zweifel an der Glaubwürdigkeit des Gesprächspartners/ der Gesprächspartnerin auftraten – direkt angesprochen wurden diese Störungen nahezu nie.

Lediglich DSA 5 rief einmal „Ich versteh dich nicht!“ aus. Die Mehrzahl der SprecherInnen spricht einfach weiter. Sind die Störungen zu massiv, wird gelegentlich nach neuen, verständlicheren Formulierungen gesucht, oder durch mehrmaliges Wiederholen einer Aussage versucht, deren Glaubwürdigkeit zu erhöhen. Wahrgenommen werden kommunikative Störungen sehr wohl, ein offener Umgang damit herrscht aber keineswegs – weder bei den Sozialarbeiterinnen noch bei KlientInnen.

Es zeigt sich weiters, dass Fachausdrücke auch in diesen Gesprächen zwischen professionellen Helfern und Laien eine wesentliche Rolle spielen. Es werden sowohl

Fachtermini aus Nachbardisziplinen, vor allem aus dem Bereich der Rechtswissenschaft, benutzt, aber auch zahlreiche Fachausdrücke, die klar dem Fachwortschatz der Sozialarbeit zuzuordnen sind, werden eingesetzt.

Die Verwendung der Fachausdrücke geschieht in den einzelnen Gesprächen sehr unterschiedlich häufig, insgesamt aber verwenden die Sozialarbeiterinnen wesentlich öfter Termini als die KlientInnen. Es zeichnet sich auch ab, dass die Sozialarbeiterinnen im Gespräch mit ihren KlientInnen einen überaus reflektierten Umgang mit ihren Fachausdrücken pflegen. Vor allem jene Sozialarbeiterinnen, die aufgrund des Alters bzw. des Migrationshintergrundes ihrer Klientinnen bei diesen geringere Sprachkompetenz erwarten können, setzen Fachbegriffe erst ein, als ihre KlientInnen das tun. DSA 1 und DSA 5 wirken sogar überaus irritiert, als ihre jugendlichen Klientinnen Fachausdrücke verwenden. Im Allgemeinen werden Termini auch sehr genau und korrekt eingesetzt.

Erstaunliche Unterschiede zwischen den Sozialarbeiterinnen und ihren KlientInnen finden sich im Bereich der Syntax. Sie zeigen hier jeweils ein deutlich anderes Sprachverhalten. Während KlientInnen hauptsächlich 1-Wort-Satzäquivalente, Satzellipsen und Aussagesätze einsetzen, bevorzugen im Vergleich dazu die Sozialarbeiterinnen Fragesätze sowie Satzgefüge und komplexe kommunikative Äußerungseinheiten. Sozialarbeiterinnen greifen auch grundsätzlich auf ein größeres Repertoire an Satzarten zurück und bilden längere kommunikative Äußerungseinheiten ebenso wie stark untergeordnete Nebensätze. Insgesamt bedienen sich also Sozialarbeiterinnen einer deutlich komplexeren Syntax als ihre KlientInnen.

Dieser erste Eindruck einer komplexeren Sprache bei den Sozialarbeiterinnen verfestigt sich bei der Betrachtung des Passivs. Während drei der KlientInnen kein einziges Mal das Passiv verwenden, tun das alle Sozialarbeiterinnen. Deutlich zeigt sich, dass in diesen Gesprächen das Passiv vor allem in zwei wesentlichen Funktionen eingesetzt wird. Zum einen wird es als Ausdruck der Passivierung von KlientInnen (und teilweise deren Sozialarbeiterinnen) genutzt, zum anderen, um die Ergebnisorientierung zu betonen.

Ähnliches gilt für die Verwendung des Indefinitums *man*. Auch dieses Ausdrucksmittel wird deutlich häufiger von den Sozialarbeiterinnen verwendet. Das unpersönliche *man* wird aus unterschiedlichen Gründen benutzt. Einerseits dient es dazu, Aufforderungen und Kritik

allgemeiner und damit höflicher zu formulieren, andererseits hat es auch die Funktion, persönliche Betroffenheit, in welcher Form auch immer, zu verallgemeinern.

Ebenso ist bei der Verwendung des Konjunktivs eine auffällig häufigere Verwendung unter den Sozialarbeiterinnen zu bemerken. Zwar wird der Konjunktiv auch von allen KlientInnen eingesetzt, doch deutlich seltener als bei den Sozialarbeiterinnen. Im Vordergrund steht bei den meisten SprecherInnen der Funktionsbereich der Potenzialität. Dieser wird besonders dann benutzt, wenn es um die Entwicklung von Zukunftsperspektiven geht. Im Gegensatz dazu wird der Konjunktiv im Funktionsbereich der Irrationalität verwendet, wenn über die Vergangenheit gesprochen wird – eine gehäufte Anwendung dieses Funktionsbereiches ist in Gespräch 4 zu beobachten. Von den Sozialarbeiterinnen besonders oft eingesetzt wird der Konjunktiv, um Wünsche und Forderungen ihren KlientInnen gegenüber höflich auszudrücken – diese Möglichkeit wird von den KlientInnen gar nicht genutzt.

Abschließend kann gesagt werden, dass in den in dieser Arbeit untersuchten Gesprächen Sozialarbeiterinnen und KlientInnen in nahezu allen Bereichen ein zum Teil eklatant unterschiedliches Sprachverhalten zeigen. Natürlich gibt es auch starke individuelle Unterschiede, diese treten aber vor den sprachlichen Gemeinsamkeiten aller Sozialarbeiterinnen in den Hintergrund.

6. Sozialarbeiterinnen und KlientInnen über Sprache

Alle Sozialarbeiterinnen und KlientInnen wurden im Anschluss an die Gespräche zum Interview²¹⁹ gebeten. Zuerst wurden die KlientInnen interviewt, anschließend die Sozialarbeiterinnen. Ziel war es, einerseits die Wahrnehmung der Klientinnen festzuhalten: Wie erleben sie die Sprache der Sozialarbeiterinnen? Ist die Verständlichkeit immer gegeben? Werden sprachliche Differenzen oder Störungen der Kommunikation wahrgenommen? Auf der anderen Seite stand das Interesse an der Einschätzung der Sozialarbeiterinnen. Wie nehmen diese ihre eigene Sprache wahr? Wie schätzen sie den Stellenwert von Sprache in ihrem Beruf ein? Ordnen sie ihre Berufssprache als Fachsprache ein? Welchen theoretischen Hintergrund zu diesem Thema haben sie?

Es sollten also sowohl die Anwenderinnen der Fachsprache Sozialarbeit über ihren eigenen Sprachgebrauch reflektieren als auch die AdressatInnen zu Wort kommen, um so der theoretischen Untersuchung eine an den SprecherInnen orientierte Facette zur Seite zu stellen.

6.1 KlientInnen im Interview

Die KlientInnen, die sich bereit erklärten, an dieser Arbeit mitzuwirken, haben großes Vertrauen in die Sozialarbeit bzw. zu ihren Sozialarbeiterinnen. Das zeigt sich an ihrem Einverständnis, eine völlig Fremde an ihren Gesprächen teilhaben zu lassen. Diese grundsätzlich positive Haltung der Sozialarbeit gegenüber klingt auch in den Interviews durch. Alle KlientInnen streichen die Vorzüge ihrer jeweiligen Sozialarbeiterin heraus. Es war rein räumlich nicht in allen Fällen möglich, das KlientInneninterview ohne Anwesenheit der jeweiligen Sozialarbeiterin durchzuführen, was dieses Loben sicherlich verstärkt hat.

Grundsätzlich waren alle KlientInnen bereit, sich auf dieses Thema einzulassen. Einige zeigten deutliches Interesse an den Fragestellungen, andere wieder gaben sehr kurze Antworten und erweckten den Eindruck, schnell fertig sein zu wollen. K 2 wiederum war überaus gesprächig und versuchte im Interview immer wieder, ihre Themen des vorangegangenen Gesprächs aufzunehmen. Weiters zeigte sich, dass nicht alle Fragestellungen für die KlientInnen immer klar verständlich waren – diese Unklarheiten konnten aber durch Erklärungen jeweils leicht ausgeräumt werden.

²¹⁹ Die Fragebögen zu den Interviews finden sich im Anhang.

6.1.1 Klientinnen über die Sprache von SozialarbeiterInnen

Die Frage nach Besonderheiten in der Sprache von SozialarbeiterInnen wird von den KlientInnen sehr unterschiedlich beantwortet. K 2 entzieht sich der Frage mit der Antwort „Weiß ich nicht“²²⁰ und erzählt dann, wie nett die SozialarbeiterInnen alle sind und wie sie ihr schon geholfen haben.

K 3 und K 4 hingegen sagen in einer ersten Reaktion, dass sie keine Besonderheiten an der Sprache der SozialarbeiterInnen festmachen können. Auf weiteres Nachfragen aber geben sie sehr wohl an, Auffälligkeiten wahrgenommen zu haben. K 3 meint: „Sie haben mehr Wissen als ich.“²²¹ Abgesehen aber von diesem sprachlich vermittelten Wissen spreche ihre Sozialarbeiterin ganz „normal“. Da sie bisher nur zu einer Sozialarbeiterin – DSA 3 – Kontakt hatte, könne sie aber nicht sagen, ob das auf SozialarbeiterInnen insgesamt zutreffe.

Anders K 4: Auch er ist in einer ersten Reaktion der Meinung, dass SozialarbeiterInnen wie alle anderen Menschen sprechen. Auf mögliche Gemeinsamkeiten in der Sprache von SozialarbeiterInnen angesprochen, macht er dennoch eine Beobachtung, wie folgende Zitate zeigen:

K 4: Naja, vielleicht ist es etwas mehr Einfühlungsvermögen, was da durchklingt. Es wird also durch den Ausdruck gezeigt, dass man um Verständnis bemüht ist.²²²

K 4: Ja, was die Frau DSA 4 zum Beispiel vorher gesagt hat – Respekt klingt durch. Man wird mit Namen angesprochen und es wird Hilfe angeboten. Das spürt man auch durch die Formulierungen.²²³

Laut K 4 ist es also das Einfühlungsvermögen, das die Sprache der SozialarbeiterInnen auszeichnet. Er meint, dass Respekt und Verständnis in bestimmten Formulierungen zum Ausdruck gebracht werden. Als Besonderheit erwähnt er auch, dass SozialarbeiterInnen ihre KlientInnen mit Namen ansprechen. Diese Beobachtung ist mit Sicherheit darauf zurückzuführen, dass K 4 zum Zeitpunkt des Interviews immer noch eine Haftstrafe verbüßt. Im *normalen* Alltagsleben gilt es eher nicht als Besonderheit, mit seinem Namen angesprochen zu werden, für einen Gefängnisinsassen hingegen sehr wohl.

²²⁰ Interview K 2, Z. 3.

²²¹ Interview K 3, Z. 5.

²²² Interview K 4, Z.21-22.

²²³ Interview K 4, Z. 25-27.

K 1 und K 5, die beiden jugendlichen Klientinnen, geben, auf Besonderheiten in der Sprache von SozialarbeiterInnen angesprochen, sofort klare Antworten. SozialarbeiterInnen würden mehr „hochdeutsch“ (K 5) bzw. „hochgestochener“ (K 1) sprechen. K 1 präzisiert ihre Antwort auf Nachfrage: „Sie benutzen manchmal Wörter, die man nicht versteht als Klient. Aber sonst reden sie normal, wie normal sterbliche Menschen.“²²⁴

Abgesehen davon, dass SozialarbeiterInnen „hochgestochener“ sprechen und schwierige Wörter verwenden, kann K 1 keine weiteren Gemeinsamkeiten mehr im Sprachverhalten von SozialarbeiterInnen festmachen. SozialarbeiterInnen würden sich sprachlich schon allein durch den unterschiedlichen Gebrauch von Dialekten wenig ähnlich sein.

Diese Beobachtung teilt K 5 nicht. Sie meint im Gegenteil, das Besondere an der Sprache von SozialarbeiterInnen sei eben, dass fast alle Hochdeutsch sprechen. Einzige Ausnahme hierbei sei ihre aktuelle Jugendamtssozialarbeiterin, die spreche Dialekt. Diese Beobachtung verwundert, da DSA 5 im vorangegangenen Gespräch zwar nicht ausschließlich, sehr wohl aber auch Dialekt verwendet hat. Das wurde von K 5 aber offensichtlich nicht wahrgenommen.

Zur Verständlichkeit der Sprache von SozialarbeiterInnen gaben alle KlientInnen an, keine Probleme zu haben. Lediglich K 1 gab an, manche Wörter, die SozialarbeiterInnen einsetzen, nicht zu verstehen. Alle anderen KlientInnen konnten keine Verständnisprobleme benennen.

Insgesamt ist also zu sagen, dass die KlientInnen sehr wohl Besonderheiten an der Sprache von SozialarbeiterInnen wahrnehmen. Die Bandbreite der Besonderheiten reicht von Einfühlungsvermögen über höheres Wissen bis zu *Hochgestochenheit* und schwierigen Wörtern. Auch die (Nicht)-Verwendung von Dialekt wird – unterschiedlich – wahrgenommen, spielt aber jedenfalls bei den jugendlichen Klientinnen eine Rolle.

6.1.2 KlientInnen über ihr eigenes Sprachverhalten

Das eigene Sprachverhalten wird von den KlientInnen reflektierter betrachtet als das ihrer Sozialarbeiterinnen. Lediglich K 3 gibt an, ihrem Sprachgebrauch keinerlei Aufmerksamkeit zu schenken. Sie redet immer ganz normal, mit ihrer Sozialarbeiterin so wie im privaten

²²⁴ Interview K 1, Z. 4-5.

Umfeld. Völlig anders sieht das K 2. Sie beschreibt ihr Sprachverhalten im Kontakt mit SozialarbeiterInnen folgendermaßen:

K 2: Ich weiß Beispiel, wie kann ich mit euch reden, und ich weiß, wie kann ich mit meinen Freunden reden. Das muss man so.²²⁵

K 2: Na Beispiel, ich kann nicht wie mit meiner Freundin Spaß machen „O.k., passt!“ und so. Das passt nicht in Charakter von so einer Frau, wo die Schule fertig gemacht hat und ist besser überall von uns, mit der kann man nicht so reden.²²⁶

K 2 gibt also an, mit SozialarbeiterInnen deutlich anders zu sprechen als im privaten Umfeld. Sie meint, dass tun zu müssen, weil nach ihrer Einschätzung im Gespräch mit gebildeten Frauen wie Sozialarbeiterinnen Späße und kumpelhafte Floskeln keinen Platz haben. Für K 2 scheint Sprache grundsätzlich einen hohen Stellenwert zu haben. Sie thematisiert Sprache und Sprachgebrauch immer wieder, sowohl im Gespräch selbst als auch im Interview. Zum einen spielt ihr Deutsch eine Rolle, weil sie für einen Aufenthaltstitel eine Deutschprüfung absolvieren muss, zum anderen aber scheint auch der Umgangston von besonderer Bedeutung für K 2 zu sein. Sie betont immer wieder, wie wichtig es ihr ist, dass ihr Sohn und sie nicht so miteinander reden, wie Bekannte von ihr das tun: Schreien, Schimpfen und frech Reden verurteilt sie massiv.

Auch K 5 gibt an, ihre Sprache unterschiedlichen GesprächspartnerInnen anzupassen. Sie formuliert das an zwei Stellen im Interview unterschiedlich:

K 5: Na, ich sprech verschieden. [...] Einmal Englisch, einmal Italienisch, einmal Hochdeutsch, einmal Mundart.²²⁷

K 5: Das kommt darauf an, wie derjenige, der mit mir spricht, redet. Wenn der mit mir Mundart spricht, sprech ich auch Mundart, wenn der mit mir Hochdeutsch spricht, sprech ich auch Hochdeutsch. Das ist ansteckend.²²⁸

K 5 gibt an, ihre Sprache immer dem Gegenüber anzupassen, also nicht speziell bei SozialarbeiterInnen auf ihren Sprachgebrauch zu achten. Sie meint außerdem, dass diese Anpassung automatisch passiere, weil das „ansteckend“ sei. K 5 äußert sich nicht dazu, in welcher Sprache sie sich am liebsten ausdrückt, welche Sprachvarietät ihren Bedürfnissen am meisten entgegenkommt.

²²⁵ Interview K 2, Z. 73-74.

²²⁶ Interview K 2, Z. 78-80.

²²⁷ Interview K 5, Z. 40-42.

²²⁸ Interview K 5, 85-87.

K 4 hingegen kann dazu ganz genaue Angaben machen. Auch er gibt an, sich sprachlich anzupassen – allerdings nicht im Gespräch mit den SozialarbeiterInnen. Er meint, sich vor allem im Umgang mit seinen Mithäftlingen anpassen zu müssen, wie folgendes Zitat zeigt:

K 4: Also ich versuche die Kommunikation anzupassen. Ich bin sozial kommunikativ. Also wenn ich weiß, dass jemand – ein Mithäftling – einen begrenzteren Wortschatz hat, dann versuche ich mich schon anders auszudrücken. Also ich denke, dass aufgrund meiner vorherigen Tätigkeit auch die soziale Kompetenz da ist, wo eben die Sprache im Mittelpunkt steht. Weil kompetent ist man dann, wenn man sich verständlich rüberbringt. Und ich glaube nicht, dass ich das verlernt habe.²²⁹

K 4 spricht an dieser Stelle davon, im Umgang mit einigen Mithäftlingen ganz bewusst auf einfachere Sprache zurückzugreifen. Er führt diese Fähigkeit auf seinen früheren Beruf zurück, in dem soziale und sprachliche Kompetenz unbedingt von Nöten war. Im Gespräch mit SozialarbeiterInnen hingegen müsse sich K 4 nicht anpassen. Das sei *seine* Sprache, da setze er voraus, dass er verstanden werde.

Völlig anders erlebt das K 1. Sie geht grundsätzlich davon aus, von SozialarbeiterInnen nicht verstanden zu werden. Sie begründet diese Wahrnehmung folgendermaßen:

K 1: Jugendliche reden schon anders als Erwachsene, schon allein von ihrer Aussprache, dieses Bam Oida und sonst [...] liegt's eigentlich am Auftreten her, dass mich manche nicht verstehen. Das ist, wenn du sagst, du bist voll gut drauf, weinst aber halt, oder wenn Gestik und Mimik nicht zusammen passen, dass du da falsch verstanden wirst.²³⁰

K 1: Na, weil meistens, wenn du dann schon so in einer Dynamik drinnen bist, dann verschluckst schon Wörter und so. Also zu viel Körpersprache, zu wenig deutlich.²³¹

K 1 sieht einerseits Unterschiede zwischen der Sprache von Erwachsenen und der Jugendlicher, zum anderen nimmt sie an sich wahr, dass bei ihren kommunikativen Äußerungen Inhalts- und Ausdrucksseite nicht immer zusammenpassen. Sie meint, dass ihre Äußerungen undeutlicher werden, je mehr Körpersprache sie verwendet. Außerdem gibt sie an, öfters Wörter zu verschlucken und daher undeutlich zu sprechen, wenn sie emotional erregt ist.

Abgesehen von K 3 beschäftigen sich also alle KlientInnen mit ihrer Sprache. Die Antworten wirken nicht spontan, sondern es scheint so, als hätten sich alle KlientInnen bereits vor diesem Interview in der einen oder anderen Form Gedanken über ihr Sprachverhalten gemacht. Drei KlientInnen geben an, sich sprachlich anzupassen, zum Teil im Gespräch mit

²²⁹ Interview K 4, Z. 81-86.

²³⁰ Interview K 1, Z. 34-37.

²³¹ Interview K 1, Z. 44-45.

SozialarbeiterInnen, zum Teil in anderen Lebensbereichen. Diese Anpassung passiert bei K 5 automatisch, K 2 und K 4 geben an, diese bewusst zu steuern. K 1 scheint es wichtig zu sein, ihre eigene „Jugendsprache“ klar von der Sprache der SozialarbeiterInnen abzugrenzen.

6.1.3 KlientInnen über Kommunikationsprobleme

Abgesehen von K 1 geben alle KlientInnen in einer ersten Reaktion an, keinerlei Kommunikationsprobleme mit ihren SozialarbeiterInnen zu haben. K 1 hat ja bereits in Bezug auf ihre eigene Sprache angemerkt, nicht verstanden zu werden. Direkt auf Kommunikationsprobleme angesprochen, präzisiert sie ihre Wahrnehmung. K 1 bezieht sich vor allem auf Gespräche, in denen die Emotionen hochgehen. Sie gestikuliert dann viel, verschluckt Wörter, wird nicht verstanden, was sie noch mehr aufregt. In ihrer Wahrnehmung fragen SozialarbeiterInnen in solchen Situationen nach, was sie denn eigentlich meine. Es sei ihr in solchen Augenblicke aber oft nicht möglich, diese Fragen zu beantworten. Dann „spinne“ sie einfach. Direkt in solchen Gesprächen sei eine Klärung meist nicht möglich, eine Aussprache finde daher erst später statt.

Laut K 1 kommen also Kommunikationsprobleme recht häufig vor, meist aufgrund ihres eigenen Verhaltens bzw. ihrer Sprache. Es seien dann in erster Linie die SozialarbeiterInnen, die sich um eine Klärung der Situation bemühen. Weiters gibt K 1 an, manchmal einige Wörter, die SozialarbeiterInnen verwenden, nicht zu verstehen, dann frage sie aber immer sofort nach.

K 3 gibt an, bisher niemals Verständnisprobleme im Gespräch mit ihrer Sozialarbeiterin gehabt zu haben. Auf genaueres Nachfragen meint sie, dass zwar manchmal Begriffe oder Ausdrücke verwendet werden, die das Gegenüber nicht versteht, aber dann werde von beiden Seiten sofort nachgefragt und daher sei das nie ein Problem gewesen.

K 2 geht noch einen Schritt weiter. Sie meint, immer verstanden zu werden, immer alles zu verstehen, auch ein Nachfragen nach bestimmten Begriffen sei unnötig. Es würden keinerlei Kommunikationsprobleme im Gespräch mit SozialarbeiterInnen auftreten. Interessant ist, dass K 2 aber sehr wohl angibt, zu Beginn ihrer Kontaktaufnahme mit SozialarbeiterInnen

Schwierigkeiten gehabt zu haben. Sie sieht diese Probleme aber nicht auf der inhaltlichen Ebene, sondern auf der emotionalen: Sie habe Angst gehabt. Hier zeigt sich also, wie wichtig die Beziehungsebene in den SozialarbeiterInnen-KlientInnen-Gesprächen ist.

Die Bedeutung der Beziehungsebene spricht auch K 5 an. Grundsätzlich meint K 5, sie habe noch nie Verständnisschwierigkeiten im Gespräch mit SozialarbeiterInnen gehabt. Wenn etwas unklar gewesen sei, habe sie immer sofort nachgefragt. Etwas anderes sei es, wenn sie etwas nicht interessiere. Dann höre sie gar nicht zu und wisse eigentlich überhaupt nicht, was das Gegenüber wolle. Das sei vor allem dann der Fall, wenn die Beziehungsebene nicht passe. K 5 drückt das mit folgenden Worten aus:

K 5: Mhhh, kommt darauf an, was für ein Mensch derjenige ist. Wenn's ein komplettes Gegenteil ist, zum Beispiel, die was ich in der Stadt A gehabt hab, die hat mich überhaupt nicht verstanden. Wie es mir geht, oder wie ich fühl, das war der komplett egal, hab ich halt gefunden. [...] Sie war oft bei uns zu Besuch und wollt wissen, wie es bei uns zugeht, und die hat eigentlich nur mit der Mama geredet und mich hat sie eigentlich nie etwas gefragt. Wie zum Beispiel die Schule war oder so. [...] Und deswegen hab ich die auch nicht so gemocht, weil sie mir nicht zugehört hat, hab ich ihr nicht zugehört.²³²

K 5 beschreibt hier eindrucksvoll misslungene Kommunikation. Diese Sozialarbeiterin, von der K 5 erzählt, war offensichtlich durchaus bemüht, hat sie doch einige Hausbesuche in der Familie gemacht. Sie hat aber etwas Grundlegendes missachtet: die Beziehungsebene. Sie hat K 5 nie persönliche Fragen gestellt, was von K 5 als Desinteresse an ihrer Person interpretiert wurde. Damit war jede Kommunikation zum Scheitern verurteilt. K 5 hat einfach nicht mehr zugehört, wenn die Sozialarbeiterin gesprochen hat.

K 4 betont absolutes gegenseitiges Verständnis zwischen ihm und seinen SozialarbeiterInnen. Es habe noch nie ein Kommunikationshindernis gegeben. Auf die zahlreichen Fachausdrücke angesprochen, die in Gespräch 4 verwendet wurden, meint K 4, dass solche Begriffe automatisch ins Vokabular aufgenommen werden, wenn man in diesem Bereich involviert sei. Er meint weiters, dass diese Termini auch deswegen so wichtig seien, weil das einzige Kommunikationsmittel in der Justizvollzugsanstalt die Sprache sei. Und da sei wahres Verstehen unumgänglich. Dabei würden eben die Fachausdrücke helfen.

Abschließend ist zu sagen, dass die KlientInnen die Frage nach Kommunikationsproblemen eher verneinen. Vor allem die erwachsenen KlientInnen betonen, dass immer gegenseitiges Verständnis herrsche. Sollte einmal ein Begriff unklar sein, werde sofort nachgefragt. Die

²³² Interview K 5, Z. 69-79.

beiden jugendlichen KlientInnen sehen das etwas differenzierter. Abseits von rein inhaltlichen Problemen, bei denen auch sie sofort nachfragen würden, machen sie die emotionale Seite bzw. die Beziehungsebene als mögliche Störung der Kommunikation fest. Beide Klientinnen beherrschen es offenbar, durch Nicht-Zuhören bzw. Nicht-Verstehen-Wollen ein Gespräch zum Scheitern zu bringen, und sagen das auch klar. Dabei sieht K 1 die Anteile an einem solchen Scheitern eher bei sich – wenn sie sich im gefühlsmäßigen Überschwang befindet, „spinnt“ sie und will nicht verstehen. K 5 hingegen benutzt diesen Nicht-Hören-Modus, wenn von dem/der GesprächspartnerIn ihrer Meinung nach die Beziehungspflege vernachlässigt wurde.

6.2 Sozialarbeiterinnen im Interview

Die Sozialarbeiterinnen, die sich bereit erklärt hatten, einen Beitrag zu dieser Arbeit zu leisten, wurden bereits bei der ersten Kontaktaufnahme über die Fragestellung informiert. Nachdem das Einverständnis zur Gesprächsaufzeichnung inklusive anschließendem Interview gegeben wurde, fand eine ausführlichere Information über das Vorhaben statt. Die Sozialarbeiterinnen mussten ja auch ihre KlientInnen um ihre Bereitschaft zur Teilnahme bitten und daher diese Informationen weitergeben. Dieser Prozess dauerte zwischen wenigen Tagen und einigen Wochen.

Die Sozialarbeiterinnen hatten also einige Zeit, sich mit dem Thema auseinanderzusetzen, da sie wussten, dass sie demnächst zum Thema Sprache und Sozialarbeit interviewt werden würden. Das ist sicher eine Erklärung dafür, dass das Thema bei allen Sozialarbeiterinnen recht präsent zu sein scheint. Darüber hinaus ist davon auszugehen, dass Sprachgebrauch bzw. Sprache an sich permanent im Bewusstsein von SozialarbeiterInnen verankert ist, da sie einen wichtigen Teil ihres Berufslebens ausmacht. Auch die zum Teil sehr reflektierten Aussagen im Interview lassen eine solche Vermutung zu.

6.2.1 Sozialarbeiterinnen über ihr eigenes Sprachverhalten

Auf die Einstiegsfrage „Beschreiben Sie bitte ihre Sprache!“ reagierten alle Sozialarbeiterinnen ähnlich. Alle zögerten eine Antwort hinaus. Obwohl, wie eingangs erläutert, das Thema Sprache bei allen interviewten Sozialarbeiterinnen mit Sicherheit präsent

war, wirkten alle überrascht von dieser Frage und brauchten eine unterschiedlich lange Nachdenkphase.

Nach dieser Nachdenkphase beginnen alle Sozialarbeiterinnen mit Ausnahme von DSA 3 die Beschreibung ihrer Sprache mit der Angabe, meistens Dialekt zu sprechen. Dabei kommt es aber zu unterschiedlichsten Einschätzungen. Während DSA 1 mit ihrem häufigen Gebrauch des Dialekts sehr unzufrieden zu sein scheint, ist es bei DSA 2 genau umgekehrt. Sie fühlt sich dann unwohl, wenn sie nicht im Dialekt sprechen kann. Sie beschreibt das folgendermaßen:

DSA 2: Nach Bedarf rede ich Hochdeutsch, wenn ich merke, dass mich im Dialekt wer nicht versteht, sprich eine Person mit Migrationshintergrund. Aber sonst rede ich viel lieber Dialekt.²³³

DSA 2 spricht also lieber Dialekt, auch mit KlientInnen. Einerseits begründet sie das damit, dass Dialekt einfach ihre Sprache sei, in der sie sich zu Hause fühle, andererseits gibt sie an, vor allem im Kontakt mit KlientInnen, die ebenfalls ihren Dialekt sprechen, das sehr komisch zu finden, wenn sie selbst Standarddeutsch sprechen würde. Vor allem aber im Umgang mit KlientInnen mit Migrationshintergrund, die nicht so gut Deutsch können, meint sie aber, doch auf Standarddeutsch zurückgreifen zu müssen, um besser verstanden zu werden. Während also DSA 1 die Verwendung des Dialekts als negativ empfindet, ist es bei DSA 2 genau umgekehrt. DSA 4 und DSA 5 geben zwar ebenfalls in einem ersten Schritt in der Beschreibung ihrer Sprache an, Dialekt zu verwenden, bewerten dies aber nicht.

Ebenfalls in einer ersten Reaktion auf diese Fragestellung wird von DSA 5 und DSA 3 angegeben, je nach Situation unterschiedliche Sprachvarietäten zu verwenden. DSA 5 bezieht sich damit wieder auf die Unterscheidung zwischen „Mundart“ und „Hochdeutsch“, während DSA 3 ganz allgemein von unterschiedlichem Sprachgebrauch spricht, wie folgendes Zitat zeigt:

DSA 3: Also die Sprache in der Arbeit ist sehr unterschiedlich, muss ich sagen, also die variiert von Fall zu Fall. Oft bin ich ganz, bin ich ein anderer Mensch, wenn die da reinkommen.²³⁴

Sie führt diesen Gedanken dann weiter aus, indem sie angibt, manchmal nur noch in Bildern zu sprechen, wenn sie der Meinung ist, von dem/der KlientIn nicht verstanden zu werden. Außerdem müsse sie ihre Sprache anpassen, wenn sie im Zuge ihrer Tätigkeit mit Richtern oder Rechtsanwälten zu tun habe. DSA 3 meint weiters, ihre Gespräche nach „Bauchgefühl“

²³³ Interview DSA 2, Z. 4-5.

²³⁴ Interview DSA 3, Z. 7-9.

zu führen. Sie habe nicht, wie das an anderen Kollegen zu beobachten sei, eine spezielle Gesprächsstrategie, bei der jede Äußerung geplant sei, um das Gesprächsziel zu erreichen. Sie mache das spontan und nach Gefühl.

Auch DSA 5 präzisiert in weiterer Folge die Beschreibung ihrer Sprache. Da sie sehr viele Informationen gibt, wird diese Stelle ausführlicher zitiert:

DSA 5: Also grundsätzlich versuche ich allgemein sehr sachlich zu bleiben. Vor allem in der Arbeit. Vor allem, weil ich glaube, dass emotionale Ausdrücke da ganz viel mitschwingen, die andere ganz anders verstehen und diese Sachebene, also ganz sachlich versuch ich das zu halten. Ich glaub auch, also kann ich jetzt nicht so spezifizieren, aber ich glaube, wenn ich was zusammenfasse oder etwas eher präzise ausdrücke, dass ich da eher Hochdeutsch verwende. Gegenüber Klienten oder allgemein passe ich meine Sprache sicher auch an, wenn ich das Gefühl habe, dass ich sonst nicht verstanden werde, oder um eine Beziehungsebene herzustellen. Sonst meine Sprache. Grundsätzlich versuche ich meistens, eher kürzere Sätze zu verwenden, das gelingt mir nicht immer, ja, gerade wenn es um Erklärungen geht, versuche ich das meistens auf verschiedene Arten und Weisen zu erklären, damit die Möglichkeit des Verstehens leichter ist, sonst meine Sprache, weiß ich nicht.²³⁵

DSA 5 spricht hier zahlreiche Themengebiete an. Sie streift die Konnotation, die natürlich bei jedem Sprachgebrauch immer eine wesentliche Rolle spielt. Weiters redet sie hier über die Anpassung ihrer Sprache, um bestimmte Situationen bewältigen zu können. Sie gibt an, wenn sie etwas präzise zusammenfasse bzw. erkläre, eher Hochdeutsch zu verwenden, sowie den gleichen Sachverhalt auf verschiedene Arten zu erklären. DSA 5 meint außerdem, die Beziehungsebene sprachlich zu berücksichtigen und sie erkennt an sich das Bemühen, kürzere Sätze zu verwenden.

Aber auch DSA 1, DSA 2 und DSA 4 können abseits der Aussage, Dialekt zu verwenden, die Beschreibung ihrer Sprache deutlicher machen. DSA 2 gibt – ähnlich wie DSA 5 – an, relativ kurze Sätze zu verwenden. Sie bemühe sich auch – vor allem im Gespräch mit KlientInnen – Fremdwörter zu vermeiden, um so verständlicher zu bleiben. Es sei wichtig, die Sachen auf den Punkt zu bringen, kurz und konkret zu bleiben. Langes „Drumherumreden“ sei im Gespräch mit KlientInnen wenig dienlich. Grundsätzlich meint DSA 2, eher eine einfache Sprache zu verwenden.

DSA 4 ist in der Beschreibung ihrer Sprache weniger deutlich. Außer ihrer Einschätzung, Mundart zu sprechen, gibt sie an, dass ihre Sprache ein bisschen „gefängnisgefärbt“²³⁶ sei. Sie

²³⁵ Interview DSA 5, Z. 6-15.

²³⁶ Interview DSA 4, Z. 2-3.

wurde von anderen Personen, die nichts mit dem Umfeld der Justizanstalten zu tun haben, darauf aufmerksam gemacht, dass sie andere Wörter verwende.

DSA 1 gibt in erster Linie an, mit ihrer Sprache sehr unzufrieden zu sein. Sie ist der Meinung, dass sie nicht schön rede, keine schönen Sätze bilde, Gespräche oft in Hochdeutsch beginne, das aber auch nicht schön sage und später sowieso in den Dialekt kippe. In der Abgrenzung zur Sprache ihrer KlientInnen allerdings gelingt es DSA 1 doch, ihrer Sprache auch Positives abzugewinnen. Sie meint, dass sie – im Vergleich mit der Sprache ihrer KlientInnen – mehr Wörter kennen und verwenden würde, kompliziertere Sachen sagen könne sowie besser verstanden werde. Das sei auch deswegen wichtig, weil sie mehr ausdrücken wolle als ihre KlientInnen. Darum müsse ihre Sprache komplexer sein.

Dennoch kommt DSA 1 bei der Frage nach der Reflexion über ihren Sprachgebrauch auf die Unzufriedenheit mit ihrer Sprache zurück. Ihr wurde schon von Leuten gesagt: „Du hast die entsetzlichste Sprache überhaupt.“²³⁷ Folgerichtig ist für DSA 1 die Reflexion ihres Sprachgebrauchs auch sehr wichtig. Diese Sprachreflexion passiere meistens auf Anlassfälle hin. Manchmal komme es vor, dass sie von anderen Personen in Bezug auf ihre Sprache kritisiert werde. Das sei ebenso Anlass zur Sprachreflexion, wie das Bemerkte, dass Kollegen „scheußlich“ mit den KlientInnen sprechen. Dann komme ihr der Gedanke, dass sie selbst da auch nicht besser sei. In diesen Fällen setze die Reflexion ihrer Sprache ein, immer mit dem Bemühen, ihre eigene Sprache zu verändern. Vor allem finde diese Reflexion für sich und mit sich selbst statt, aber auch mit ihrer Familie, FreundInnen und mit KollegInnen tausche sie sich über ihren Sprachgebrauch aus.

Auch die anderen Sozialarbeiterinnen – mit Ausnahme von DSA 2 – geben an, über ihren Sprachgebrauch zu reflektieren. DSA 4 tut das vor allem dann, wenn ihr in einem Gespräch aufgefallen ist, dass sie nicht verstanden wurde bzw. wenn ihr nicht klar ist, ob ihr Gegenüber sie verstanden hat. Dann setze das Nachdenken darüber ein, an welcher Stelle sie sich unklar ausgedrückt habe. Ihren eigenen Sprachgebrauch reflektiere sie nur für sich. In Team und Supervision sehe sie für sich als Leiterin des SozialarbeiterInnenteams eher die Aufgabe, die Reflexion ihrer MitarbeiterInnen anzuleiten.

DSA 3 hingegen reflektiert ihren Sprachgebrauch sehr wohl auch im Team. Auch bei ihr setzt die Sprachreflexion im Anlassfall ein. Bei ihr kommt es hauptsächlich dazu, wenn sie merkt,

²³⁷ Interview DSA 1, Z. 132.

in der Arbeit mit einem/einer KlientIn anzustehen, nicht weiterzukönnen. Dann wird immer auch der Sprachgebrauch reflektiert, vor allem wenn nach Einschätzung von DSA 4 ein Gespräch sehr gut gelaufen ist, die Vereinbarungen, die daraus resultieren, aber nicht eingehalten werden. Dann wird gemeinsam mit ihren KollegInnen überlegt, wo das Problem liegen könnte.

DSA 5 reflektiert ihre Sprache nicht nur im Anlassfall, sie tut das immer vor und nach jedem Gespräch. In der Vorbereitung lässt sie sich das Gespräch durch den Kopf gehen, überlegt, wie es verlaufen könnte, legt sich Formulierungen und Themen zurecht. Wichtig ist ihr auch, sich darauf einzustellen, mit wem sie das Gespräch führt. Nach dem Gespräch reflektiert sie darüber, an welchen Stellen sie gut verstanden wurde und wann weniger gut. Außerdem denkt sie darüber nach, was das eigentliche Ergebnis des Gesprächs war und was im Gegensatz dazu noch offen ist.

Insgesamt ist zu sagen, dass die eigene Sprache und der Sprachgebrauch für alle interviewten Sozialarbeiterinnen ein sehr wichtiges Thema zu sein scheint. Das drückt sich allein dadurch aus, dass nahezu alle Sozialarbeiterinnen angeben, ihren Sprachgebrauch immer wieder zu reflektieren. DSA 1 geht noch einen Schritt weiter: Sie möchte nicht nur reflektieren, sie möchte ihre Sprache verändern.

Obwohl das Thema Sprache also bei allen Interviewten sehr präsent ist, hatten sie anfangs Schwierigkeiten, ihre eigene Sprache zu beschreiben. Ein erster Schritt zur Beschreibung der eigenen Sprache bestand bei vier der fünf interviewten Sozialarbeiterinnen darin, ihre Sprache dem Standarddeutschen bzw. dem Dialekt zuzuordnen. Erst nach dieser Einschätzung war eine weitere Differenzierung möglich. Die Bandbreite der genannten Merkmale war groß: DSA 4 sprach von einer „Gefängnisfärbung“. Einfachheit, Kürze, Prägnanz wurden ebenso genannt wie das häufige Einsetzen von Metaphern und das Berücksichtigen der Beziehungsebene.

6.2.2 Aufbau und Pflege von Beziehung im Gespräch

Sowohl in der Untersuchung der Sozialarbeiterinnen-KlientInnen-Gespräche als auch in den KlientInneninterviews zeigt sich, dass Aufbau und Pflege von Beziehung im Gespräch von großer Bedeutung ist. Von Interesse ist an dieser Stelle nun, welche sprachlichen Mittel die Sozialarbeiterinnen kennen und bewusst nutzen, um diese wichtige Beziehungsarbeit zu

leisten. In diesem Zusammenhang steht auch die Frage, welche sprachlichen Möglichkeiten eingesetzt werden, um Distanz zu schaffen.

DSA 2 meint, Beziehungsarbeit auf der inhaltlichen Ebene zu leisten. Sie versucht, im Gespräch auch immer wieder abseits von der konkreten Sachebene persönlichere Themen zur Sprache zu bringen. Als sprachliche Möglichkeit, Nähe zum/zur GesprächspartnerIn herzustellen, nennt sie das Sprechen im Dialekt. Sie ist der Meinung, dass es Nähe schafft, wenn beide GesprächsteilnehmerInnen im Dialekt sprechen. Im Gegenzug dazu meint sie, Distanz auszudrücken, indem sie selbst Standarddeutsch spricht, während ihr Gegenüber Dialekt einsetzt.

DSA 5 definiert Beziehungsarbeit als Herstellen von Vertrauen und Verlässlichkeit. Um das zu erreichen, ist sie besonders bemüht, die KlientInnen richtig zu verstehen. Sie schildert die Situation und das Empfinden ihrer GesprächspartnerInnen in eigenen Worten und fragt nach, ob sie das richtig verstanden habe. Dieses Bemühen um Verständnis schafft nach Einschätzung von DSA 5 Vertrauen. Hält es DSA 5 hingegen für nötig, Distanz zum/zur GesprächspartnerIn herzustellen, ist sie kurz angebunden und verweist bei Abschweifungen immer wieder auf das Sachthema.

DSA 4 fällt auf die Frage nach Möglichkeiten zur Schaffung von Nähe bzw. Distanz zuerst der Sprachton ein. Sie könne sehr wohl im Kommandoton mit Klienten sprechen, wenn sie Distanz für notwendig halte. Das sei vor allem dann nötig, wenn sie einen bestimmten Sachverhalt bereits mehrmals erklärt habe, dieser aber nicht zur Kenntnis genommen werde. Dann sage sie abschließend ein bestimmtes „Das ist so.“²³⁸

Mit Distanz müsse sie auch dann reagieren, wenn sie bemerke, dass Klienten in ihrer Person mehr als nur eine Sozialarbeiterin sehen. Auch dann sei es nötig, klare Worte zu finden, um ihre Rolle und Position in Bezug auf den Klienten zu bestimmen.

Im Gegenzug dazu sei es die akzeptierende und respektvolle Haltung, die sie mit ihrer Sprache transportiere, die Nähe schaffe. Als Beispiel dafür nennt sie das vorangegangene Gespräch mit K 4. In diesem Gespräch habe sie etwas von sich hergegeben und er auch etwas von sich. Nach Einschätzung der Sozialarbeiterin war in Gespräch 4 viel Nähe zu bemerken.

²³⁸ Interview DSA 4, Z. 257.

Auch DSA 3 spricht von wertschätzender Haltung dem/der KlientIn gegenüber als Grundlage für Beziehungsaufbau. Egal wie schwierig und „verquer“ ein Mensch sei, sie lasse das Gegenüber immer erkennen, dass sie diese Person möge, achte und ein ehrliches Interesse an ihr habe. Das würden die Menschen spüren und schätzen. Vor allem zu Beginn einer Zusammenarbeit sei die Beziehungsebene besonders wichtig, da viele Angst hätten, wenn sie erstmals zu SozialarbeiterInnen Kontakt aufnehmen. Bemerke DSA 4 Angst oder Unsicherheit, lege sie besonderen Wert auf die persönliche Ebene. Sie versuche dann, nicht ausschließlich beim Problem, beim Sachverhalt zu verharren, sondern sei bemüht, irgendetwas Persönliches anzusprechen. Irgendeinen Anknüpfungspunkt gebe es fast immer, sodass ein „Warmplaudern“ möglich werde. In weiterer Folge versuche sie sich immer persönliche Randbemerkungen zu merken und da nachzufragen, beispielsweise nach einem Tierarztbesuch. Solches Sprachverhalten zeige Interesse an der ganzen Person und festige so die Beziehung.

Fallweise hält es aber auch DSA 3 für nötig, Distanz zu KlientInnen zu schaffen. Sie lässt sich dann nicht auf eine persönliche Ebene im Gespräch ein, sondern bezieht sich ausschließlich auf Sachthemen. Manchmal werde sie auch laut und schreie KlientInnen an, in Einzelfällen habe sie auch schon KlientInnen vor die Tür gesetzt.

DSA 1 nennt als sprachliches Mittel zu Herstellung von Nähe bzw. Distanz die persönliche Anrede. Die Kinder und Jugendlichen in ihrer Einrichtung werden geduzt und sprechen auch die SozialarbeiterInnen mit *du* und dem Vornamen an. Für diesen sehr persönlichen, familiären Umgangston wurde schon bei der Gründung der Einrichtung eine bewusste Entscheidung getroffen. Es sei von Anfang an beabsichtigt gewesen, diese Nähe zuzulassen bzw. gezielt zu schaffen, berichtet DSA 1.

Anders sei das mit den Angehörigen der Kinder und Jugendlichen. Da lege sie großen Wert auf das gegenseitige Siezen. Es sei aber nicht immer einfach, das durchzusetzen, da einige KlientInnen darauf beharren den/die SozialarbeiterIn zu duzen. DSA 1 misst dem Siezen von erwachsenen KlientInnen sehr große Bedeutung bei, da sie beobachtet hat, dass einige KlientInnen die SozialarbeiterInnen für FreundInnen halten, was diese aber klar nicht sind. Indem DSA 1 beharrlich darauf besteht, einander zu siezen, meint sie, die Distanz zu den KlientInnen vergrößern und dadurch die jeweiligen Rollen und Positionen klarer festlegen zu können.

Auch die meisten anderen Sozialarbeiterinnen geben an, ihre erwachsenen KlientInnen zu siezen. Für DSA 4 ist das ein Ausdruck von Respekt, wie sie an folgender Stelle beschreibt:

DSA 4: Weil für mich ist das eine gewisse Art von Respekt, den ich den Menschen entgegenbringe. Weil eben so eine Vertrautheit oder so ist eh gleich einmal unter Justizinsassen, da heißt es gleich einmal „Geh weiter!“ und für mich ist das nicht respektvoll. Für mich sind alle Herren, mit denen ich zu tun habe, und das ist ein gewisser Respekt. Ich gebe auch ordentlich die Hand und sag „Nehmen Sie Platz.“ Das ist ein respektvoller Umgang mit Menschen.²³⁹

Ruft man sich in Erinnerung, dass für DSA 4 eine respektvolle Grundhaltung die Basis für eine vertrauensvolle Beziehung zwischen SozialarbeiterInnen und KlientInnen darstellt, würde das bedeuten, dass für DSA 4 im Gegensatz zu DSA 1 das Siezen sprachliches Mittel zur Beziehungspflege ist.

Auch DSA 2 siezt alle KlientInnen, mit Ausnahme von Kindern. Sie hat sich damit den üblichen Umgangsformen in ihrer Einrichtung angepasst, gibt aber an, dass das sehr gut passe für sie. Sie habe keinerlei Bedürfnis, sich mit KlientInnen zu duzen. Diese Vorstellung erscheint ihr nicht angenehm. Sie begründet das mit einem doch distanzierterem Betreuungsverhältnis. An ihrem vorherigen Arbeitsplatz, einem Flüchtlingsheim, hat sie alle KlientInnen geduzt. Sie gibt an, dass der Unterschied in der Betreuungsform liege. Im Flüchtlingsheim habe sie sozusagen mit den KlientInnen mitgelebt, habe mit ihnen gefrühstückt, sie morgens aufgeweckt, es habe einfach eine andere Nähe geherrscht. An ihrem jetzigen Arbeitsplatz gehe es weniger um das Persönliche, die Sozialarbeit beruhe mehr auf Sachfragen. Die KlientInnen würden zu ihr kommen, wenn sie ein konkretes Anliegen haben. Da sei das *Sie* einfach passender.

Auch DSA 5 gibt an, die Kinder und Jugendlichen unter den KlientInnen zu duzen, mit den Erwachsenen aber *per Sie* zu ein. Sie begründet diese Wahl aber nicht näher.

DSA 3 wiederum nimmt zur Frage der Anrede keine so klare Haltung ein. Sie gibt an, den Großteil ihrer KlientInnen zu siezen, 90 % in etwa. Manche KlientInnen aber duze sie sehr wohl. Vor allem seien das KlientInnen, die ihr schon von früher bekannt sind, und bei einigen wenigen ergebe sich das einfach irgendwann. Sie könne aber nicht begründen, warum. Wenn aber KlientInnen kommen, die sie von Anfang an duzen, spreche sie diese aber auf jeden Fall für sehr lange Zeit mit *Sie* an. Manchmal fordere sie es ein, dass sie gesiezt wird, manchmal

²³⁹ Interview DSA 4, Z. 291-295.

ergebe sich das einfach, weil sie selbst konsequent das Gegenüber siezt. Sie mache das nach Bauchgefühl.

Insgesamt ist also zu sagen, dass die Sozialarbeiterinnen angeben, zu einem recht überschaubaren Repertoire an sprachlichen Mittel zurückzugreifen, um Nähe bzw. Distanz im Gespräch herzustellen. Um eine Beziehung aufzubauen bzw. zu pflegen, werden eine respektvolle, am Menschen interessierte Grundhaltung, das Wiederholen von Aussagen der KlientInnen in eigenen Worten, um Verständnis auszudrücken, das Aufgreifen von persönlichen Themen sowie der Einsatz von Dialekt genannt.

Zur Herstellung von Distanz wiederum werden die inhaltliche Beschränkung auf Sachthemen, kurze und klare Aussagen, aber auch der Sprachton sowie die Lautstärke erwähnt.

6.2.3 Die Fachsprache der Sozialarbeit

Grundsätzlich herrscht unter den interviewten Sozialarbeiterinnen Einigkeit darüber, dass es eine Fachsprache der Sozialarbeit gibt. Auf welche Bereiche sich diese erstreckt und was die Besonderheiten einer solchen Fachsprache sind, darüber entwickeln sich differenziertere Sichtweisen.

Interessant ist, dass drei der fünf befragten Sozialarbeiterinnen ihre Fachsprache in zwei Bereiche eingeteilt sehen. Da wird zum einem die allgemeine Fachsprache der Sozialarbeit, die jeder/jede SozialarbeiterIn gebraucht und versteht, genannt, zum anderen wird die Sprache der eigenen Institution bzw. des eigenen Handlungsfelds als Spezifikum gesehen.

Die allgemeine SozialarbeiterInnenfachsprache lernt man, so die übereinstimmende Antwort, bereits in der Ausbildung. Auch aus der Fachliteratur und aus der Praxis, im Umgang mit KollegInnen übernimmt man einiges. Die Institutionensprache hingegen lernt man nahezu ausschließlich im Berufsalltag.

DSA 1 und DSA 4 sagen, dass sich diese Institutionensprache auch an den jeweiligen KlientInnen orientiert, wohingegen DSA 2 die Meinung vertritt, dass sich diese Art von Sprache hauptsächlich aus dem Umgang mit den KollegInnen entwickelt. Neben den Fachausdrücken, die alle drei Sozialarbeiterinnen als wichtigstes Merkmal dieser

Institutionensprache nennen, bringt DSA 2 noch eine andere Komponente zur Sprache. Sie spricht von einem eigenen „Schmäh“, der sich im Laufe der Zusammenarbeit entwickelt.

Von allen fünf Sozialarbeiterinnen werden im Zusammenhang mit Fachsprache in erster Linie bestimmte Termini genannt. Verschiedene Begriffe wie „reflektieren“, „Justizwachebeamte“, „Abgrenzung“, „aktives Zuhören“, „Gruppenleiter“ etc. werden aufgezählt. „Lieblingswörter der Sozialarbeit“²⁴⁰ nennt DSA 2 diese Ausdrücke an einer Stelle.

Weiters fallen den Sozialarbeiterinnen einige Phrasen ein, die in der Sozialarbeitsfachsprache sehr häufig verwendet werden: „Ein Stück weit“²⁴¹, „Ja, ich kann dich verstehen“²⁴², „Ja, da können wir mal reden drüber.“²⁴³ Solche Fachausdrücke und Redewendungen werden von allen Sozialarbeiterinnen als Merkmale der Fachsprache Sozialarbeit wahrgenommen. Diese Termini werden als solche eingeordnet, da sie in einem anderen als ihrem beruflichen Umfeld anders oder gar nicht verstanden werden. Diese Begriffe werden also hauptsächlich im beruflichen Kontext eingesetzt.

Zur Funktion solcher Termini befragt, geben alle Sozialarbeiterinnen an, dass sie die Kommunikation unter KollegInnen, zum Teil auch mit KlientInnen, vereinfachen, da sie knapp und präzise einen bestimmten Sachverhalt zum Ausdruck bringen. Mehrdeutigkeiten und Missverständnisse werden dadurch vermieden, die Kommunikation effizienter gestaltet.

Doch auch über die Fachausdrücke hinaus werden Besonderheiten an der Sprache der SozialarbeiterInnen wahrgenommen. DSA 5 hat bemerkt, dass SozialarbeiterInnen sehr schnell sprechen, allerdings nicht im Gespräch mit KlientInnen, sondern im fachlichen Austausch mit KollegInnen. Weiters meint sie, dass SozialarbeiterInnen im Gespräch mit KlientInnen eine verstehende Haltung zum Ausdruck bringen. Außerdem ist ihrer Meinung nach das Abfragen von verschiedenen Lebensbereichen ein wichtiges Merkmal von sozialarbeiterischem Sprachverhalten.

DSA 3 sind wieder andere Aspekte der Fachsprache Sozialarbeit aufgefallen. Auch sie nennt das Stellen von Fragen als wichtiges Merkmal, allerdings in einem anderen Zusammenhang. Sie beschreibt das folgendermaßen:

²⁴⁰ Interview DSA 2, Z. 23.

²⁴¹ Interview DSA 5, Z. 39.

²⁴² Interview DSA 5, Z. 41-42.

²⁴³ Interview DSA 3, Z. 33.

DSA 3: Wobei ich es nicht konkretisieren kann, so bestimmte Ausdrücke, es ist, es ist, eine typische Sache für einen Sozialarbeiter ist, dass ich, wenn ich irgendwas höre, jemand erzählt dir was und dann ist das nicht beendet, sondern man fragt entweder nach, oder man wiederholt das. Das geht dann so in die Routine über, wenn ich dann nachfrag, ob ich das jetzt eh richtig verstanden habe, das inhaliert man irgendwann dann so tief, dass das ein eigenes Gesprächsmuster wird, wo es jetzt gar nicht so um spezifische Ausdrücke geht, aber /. Und was sicher zur Fachsprache gehört, was mir aufgefallen ist, ist dieses in Bewegung bringende. Wenn man den anderen irgendwo mit irgendwelchen sprachlichen Geschichten schaut, dass man den irgendwie in Bewegung setzt und aktiv werden lässt. Also das mit unterschiedlichsten Mitteln halt.²⁴⁴

DSA 3 spricht hier mehrere Aspekte gleichzeitig an. Zum einen beschreibt sie ein Sprachverhalten, bei dem Erzähltes immer von Fragen eingerahmt wird. Dadurch sollen weitere Information herausgefiltert werden und außerdem kann so das eigene Verständnis überprüft werden. Zu diesem Zweck wird auch die Aussage des Gesprächspartners/der Gesprächspartnerin oft in eigenen Worten wiederholt.

Sehr vehement als Teil der Fachsprache eingeordnet wird von DSA 3 ein Sprachverhalten, das darauf hinzielt, das Gegenüber zu aktivieren und in Bewegung zu bringen.

An anderer Stelle spricht DSA 3 davon, dass das grundsätzliche Interesse an Menschen, verbunden mit empathischer Grundhaltung ein wichtiges Merkmal von SozialarbeiterInnen ist. Das drücke sich auch in der Sprache aus und sei ebenfalls Kennzeichen einer SozialarbeiterInnenfachsprache.

Zusammenfassend kann also gesagt werden, dass alle Sozialarbeiterinnen der Meinung sind, dass die Sozialarbeit eine eigene Fachsprache entwickelt hat. Ein Teil der Interviewten geht davon aus, dass ein Unterschied zwischen der allgemeinen Fachsprache der Sozialarbeit und einer Vielzahl von Institutionensprachen zu machen ist. Als Merkmale der SozialarbeiterInnenfachsprache werden Termini und bestimmte Phrasen, aber auch weniger klar benennbare Parameter wie eine empathische, verstehende Grundhaltung, aktivierende Ausrichtung, das Überprüfen gegenseitigen Verstehens sowie das Abfragen verschiedener Lebensbereiche genannt.

6.2.4 Der Stellenwert von Sprache in der Sozialarbeit

Der Stellenwert von Sprache in ihrem Beruf wird von allen befragten Sozialarbeiterinnen sehr hoch eingeschätzt, wie folgende Zitate zeigen:

DSA 4: Ich sag immer, ich leb vom Reden.²⁴⁵

²⁴⁴ Interview DSA 3, Z. 80-89.

²⁴⁵ Interview DSA 4, Z. 130.

DSA 3: Stellenwert der Sprache. Naja, eigentlich ist das unser Hauptwerkzeug, nicht?²⁴⁶

DSA 5: Und eigentlich Sprache oder die Kommunikation an sich ist das Mittel schlechthin, mit dem man ja arbeitet, weil was sonst. Also von dem her ist das eigentlich das wichtigste Werkzeug.²⁴⁷

DSA 1: Naja, das [Sprache] ist unser Handwerkszeug. Wir können sonst nicht so viel.²⁴⁸

DSA 2: Sehr wichtig. Braucht man ständig. Man arbeitet ständig mit der Sprache. Ohne geht ganz wenig.²⁴⁹

Es zeigt sich also, dass Sozialarbeit ohne Sprache nicht vorstellbar ist. Interessant ist auch, dass Sprache immer wieder als „Werkzeug“ und nicht etwa als Methode oder Medium bezeichnet wird. Das stellt möglicherweise eine Analogie zur Berufsbezeichnung *Sozialarbeit* dar. Gearbeitet wird mit Werkzeug.²⁵⁰

DSA 1 überlegt, welche Methoden ergänzend zur Sprache in der Sozialarbeit eingesetzt werden könnten. Sie nennt Körperkontakt, Emotionen und Malen²⁵¹, ergänzt aber gleichzeitig, dass ja auch Emotionen sprachlich ausgedrückt werden, sei es durch Worte, sei es durch den Sprachton oder die Stimmmodulation und Lautstärke. Auch das Malen könne die Sprache keineswegs ersetzen, es sei vielmehr ein Medium, das zur Sprache hinführen solle. DSA 1 schließt ihre Ausführungen mit der Zusammenfassung, dass man Sprache brauche, egal was passiere. Selbst wenn man einem Kind tröstend über den Kopf streichle, sage man dazu beruhigende Worte.

DSA 3 überlegt kurz, wie denn Sozialarbeit mit „Taubstummen“ funktionieren könnte, kommt aber zu dem Schluss, dass auch mit gehörlosen KlientInnen Sprache eingesetzt werden muss, es sei halt einfach eine andere Sprache.

Alle Sozialarbeiterinnen betonen den Unterschied zwischen gesprochener und schriftlicher Sprache. DSA 4 legt darauf kein besonderes Augenmerk, da in ihrer Arbeit der Anteil an geschriebener Sprache sehr gering ist. Alle anderen SozialarbeiterInnen geben an, dass der Zeitaufwand, der für die Verschriftlichung benötigt wird, doch recht hoch ist. Er reicht von rund 30 % (DSA 2 und DSA 3) bis zu 50 % bei DSA 5. DSA 1 gibt dazu keine genauen Angaben. Alle Sozialarbeiterinnen geben an, auch bzw. vor allem bei der geschriebenen Sprache sehr genau die Sprache dem jeweiligen Adressaten anzupassen.

²⁴⁶ Interview DSA 3, Z. 117.

²⁴⁷ Interview DSA 5, Z. 87-88.

²⁴⁸ Interview DSA 1, Z. 100.

²⁴⁹ Interview DSA 2, Z. 95-96.

²⁵⁰ Aus dieser Analogie resultiert letztendlich auch der Titel dieser Arbeit.

²⁵¹ DSA 1 absolviert zum Zeitpunkt des Interviews eine Ausbildung zur Kunsttherapeutin.

Als unkompliziert wird die meist nur intern verwendete Dokumentation beschrieben. Da arbeite man viel mit Abkürzungen und mit institutionalisierten fachsprachlichen Elementen. Viel schwieriger seien Schriftstücke, die nach außen gehen.

DSA 1 nennt den schriftlichen Kontakt mit den Jugendämtern, die die offiziellen Auftraggeber der Einrichtung, in der DSA 1 tätig ist, sind. Mit den SozialarbeiterInnen am Jugendamt verkehrt DSA 1 zum Großteil schriftlich über Berichte und Emails. Die Schwierigkeit in diesem schriftlichen Kontakt liege darin, dass auch da immer Sympathie oder Ablehnung, Anerkennung oder Geringschätzung eine Rolle spielen und mitschwingen würden. Und da man im schriftlichen Bereich nicht unmittelbar auf diese andere Ebene reagieren könne, bilde man sich leicht ein anderes – oft falsches – Urteil.

Auch DSA 5 achtet genau darauf, an wen welches Schriftstück gerichtet ist. Schon allein bei einem Antrag auf Finanzierung einer Brille müsse berücksichtigt werden, ob dieser Antrag an das Land Niederösterreich oder an Wien gerichtet ist, weil jeweils andere formale Aspekte verlangt werden.

Für DSA 3 und auch für DSA 2 liegen die größten Schwierigkeiten im Abfassen von Berichten, wie folgende Zitate zeigen:

DSA 2: Aber wenn ich einen Sozialbericht schreib, dann schaue ich, dass ich schön schreibe, dass ich mich schon gewählter ausdrücke, weniger Abkürzungen oder so verwende.²⁵²

DSA 3: Und dann sicher am mühsamsten und zeitaufwändigsten sind sicher die Anträge an die GS 5. Wo man sich überlegen muss, ist der Sozialbericht richtig geschrieben, da kommt es wirklich auf die kleinsten Formulierungen an, ob das dann drüben bei den Sachbearbeitern so ankommt, dass der dann sagt nein oder ja. Also da hängt sehr viel an der Formulierung, wie ich was rein schreibe.²⁵³

Berichte, Anträge, schriftliche Kommunikation allgemein mit Auftraggebern bzw. Behörden, die wichtige Entscheidungen in Bezug auf die KlientInnen zum Teil aufgrund der Schriftstücke von SozialarbeiterInnen treffen, werden als besonders schwierig erlebt. In diesen Fällen wird auf besonders gewählte Sprache geachtet und an jeder Formulierung gefeilt, um einen positiven Eindruck zu hinterlassen.

²⁵² Interview DSA 2, Z. 115-116.

²⁵³ Interview DSA 3, Z. 128-132.

Insgesamt bleibt der Eindruck, dass für alle befragten Sozialarbeiterinnen Sozialarbeit ohne Sprache nicht vorstellbar ist. Es scheint keine Alternativen zu geben, lediglich Ergänzungen zur Sprache sind möglich, wie DSA 1 ausführt. Gesprochene und geschriebene Sprache werden unterschiedlich häufig angewendet, insgesamt aber wird gesprochene Sprache deutlich häufiger benutzt. Als belastender wird aber offensichtlich die Verschriftlichung empfunden, insbesondere dann, wenn Schriftstücke an offizielle Stellen außerhalb der Einrichtung adressiert sind.

6.2.5 Sozialarbeiterinnen über die Sprache von KlientInnen

KlientInnen von Sozialarbeit können aus allen Altersstufen, allen Bildungsschichten, allen Ländern der Erde, allen sozialen Schichten sowie den verschiedensten Kulturen entstammen. Das zeigt bereits der jeweilige Hintergrund der bescheidenen Stichprobe an KlientInnen, die in dieser Arbeit zu Wort zu kommen. Es ist daher unmöglich, eine allgemein gültige Aussage über den/die KlientIn von Sozialarbeit zu treffen. Das gilt auch für deren Sprache. Dennoch ist es an dieser Stelle von Interesse, die Einschätzung der Sozialarbeiterinnen zur Sprache ihrer KlientInnen zu erfahren.

Es zeigt sich, wie zu erwarten war, dass die Antworten auf die Frage nach der Sprache von KlientInnen sehr unterschiedlich ausfallen. Je einheitlicher das Klientel ist, mit dem die Sozialarbeiterinnen in den jeweiligen Einrichtungen arbeiten, desto klarer sind die Aussagen zu diesem Thema. DSA 1, die mit Kindern und Jugendlichen in einer Fremdunterbringungs-einrichtung arbeitet, sagt zur Sprache ihrer KlientInnen folgendes:

DSA 1: Sehr einfach, derb oft. Sie haben wenige Wörter, nicht den riesigen Wortschatz – ist das nicht einfach? Kein großer Wortschatz, nicht wahnsinnig viele Fremdwörter oder komplizierte Wörter. [...] Kurze Hauptsätze.²⁵⁴

²⁵⁴ Interview DSA 1, Z. 159-163.

DSA 1 kann also die Sprache ihrer KlientInnen sehr genau als „einfach“ einordnen. Sie nimmt diese einfache Sprache, vor allem den geringen Wortschatz, als Defizit wahr. Die Kinder könnten mit ihrer Sprache nicht so viel ausdrücken. Nach Einschätzung von DSA 1 sei Sprache generell nicht das passendste Medium für Kinder. Mit Malen, im Spiel oder über Darstellung könnten Kinder mehr sagen. Mit *ihren* Kindern sei das aber noch verstärkt, da diese ja beispielsweise im emotionalen Bereich besonders viel erleben würden, diese Emotionen aber weder benennen noch ausdrücken könnten.

DSA 1 stellt sich aber gleichzeitig die Frage, ob es tatsächlich immer nötig sei, einen Namen für alles zu haben. Möglicherweise reiche es ihren KlientInnen ja, zu wissen, ob etwas angenehm sei oder nicht, ob einem etwas gefalle oder nicht.

DSA 5 arbeitet ebenfalls in einer Einrichtung für fremduntergebrachte Kinder und Jugendliche. Obwohl sie – um Beschreibung der Sprache ihrer KlientInnen gebeten – in einer ersten Reaktion meint, dass das verschieden sei, zeigt sich, dass sie sehr wohl ein klares Bild von der Sprache ihrer KlientInnen hat. Sie teilt die Einschätzung von DSA 1, wie folgender Gesprächsausschnitt zeigt:

DSA 5: Ich glaub fast, also von der Wortwahl und dem, wie sich ausdrücken, also eingeschränkter, nicht so viel verschiedene Wörter für einen Begriff, also das glaube ich schon auch. Ja, eher kürzer, also von den Sätzen her, dass sie kürzer sind und halt oft Phrasen verwenden, die halt für vieles stehen, sehr allgemein und selten weniger Ich-bezogen, so „Man macht ja“, so allgemein, also von den Sätzen her, „Ist halt so“.²⁵⁵

Diese Sozialarbeiterin meint also ebenfalls, dass ihre KlientInnen kurze Sätze verwenden und über einen geringen Wortschatz verfügen. Auch sie nimmt daher eine Einschränkung der sprachlichen Ausdrucksmöglichkeiten wahr. Weiters bemerkt DSA 5, dass ihre KlientInnen häufig Phrasen verwenden, die sehr allgemein wirken, weg vom Ich und vom eigenen Handeln führen.

Analog zur bemerkten Einschränkung der Ausdrucksfähigkeit fällt DSA 5 auf, dass KlientInnen häufig Probleme haben, einen Sachverhalt, ein Anliegen etc. auf den Punkt zu bringen. Sie würden sich dem eigentlichen Anliegen oft auf sehr verschlungenen Pfaden annähern, daher sei es immer nötig, den KlientInnen viel Zeit zu geben und auch immer wieder nachzufragen, um herauszufinden, was denn eigentlich gemeint sei. Außerdem bemerkt DSA 5, dass KlientInnen deutlich langsamer sprechen als sie selbst und weniger Fachbegriffe verwenden.

²⁵⁵ Interview DSA 5, Z. 142-146.

DSA 2 teilt, nach der Sprache ihrer KlientInnen gefragt, diese in zwei Gruppen ein. Einerseits sei da die Gruppe der KlientInnen mit Migrationshintergrund, die Schwierigkeiten mit der deutschen Sprache hätten, auf der anderen Seite gebe es die österreichische Gruppe, die meist über sehr wenig Bildung verfüge, was sich in der Sprache niederschlage. Das Sprachverhalten dieser österreichischen Gruppe beschreibt sie folgendermaßen:

DSA 2: Bei der schriftlichen [Sprache]. Also wenn sie mir Briefchen schreiben, das ist dann ein Raten, also die Rechtschreibung oder so. Bei der gesprochenen Sprache, die sehr einfach sprechen, aber das ist eh gut, weil dann versteh ich sie auch. Also es wird sicher ein sehr einfaches Deutsch verwendet eher, würde ich mal sagen, tendenziell in dem Bereich.²⁵⁶

Auch DSA 2 bezeichnet also die Sprache ihrer KlientInnen als „einfach“. Im Gegensatz zu DSA 1 und DSA 5 sieht sie das allerdings nicht als Hindernis oder Defizit. Sie empfindet diese Einfachheit als gut, da sie dann auch die Chance habe, ihre KlientInnen zu verstehen. Allerdings gibt sie in weiterer Folge an, ihre KlientInnen keineswegs immer zu verstehen. Die KlientInnen, die schon sehr lange im System²⁵⁷ seien, hätten nämlich wieder eine ganz eigene Sprache. Sie hätten für bestimmte Ausdrücke spezielle Wörter entwickelt. So wird der Alleinerzieherabsetzbetrag „Negativsteuer“ genannt. In solchen Fällen müsse sie nachfragen.

DSA 4 gibt an, bei ihren Klienten auf ein sehr breites Spektrum an Sprachverhalten zu stoßen. Auch sie habe zahlreiche Klienten mit Migrationshintergrund, einige davon würden kein Wort Deutsch sprechen. In solchen Fällen müsse mit Hilfe eines/einer DolmetscherIn kommuniziert werden. Die übrigen Klienten würden von Hochdeutsch bis zum tiefsten Dialekt alle denkbaren Sprachvarietäten sprechen. Sie beschreibt das folgendermaßen:

DSA 4: Es gibt auch beim Wortschatz oder so. Solche, die haben eine gebildete Sprache und einen großen Wortschatz und andere können nicht einmal in ganzen Sätzen reden. Das sind irgendwie lernverwahrloste oder ausdrucksverwahrloste Leute, die haben es halt nicht gelernt. Wir haben da ja doch ein großes Spektrum an Klienten.²⁵⁸

Ähnlich äußert sich DSA 3. Sie meint, die Sprache ihrer KlientInnen gar nicht beschreiben zu können, weil diese einfach zu verschieden sei. Sie habe einerseits sehr gebildete KlientInnen, die eine recht gewählte Sprache sprechen würden, sie habe KlientInnen, die nahezu gar nicht sprechen, sie habe KlientInnen, die sich sehr derb ausdrücken. Es gebe keine Schublade, in die alle hineinpassen würden.

²⁵⁶ Interview DSA 2, Z. 134-137.

²⁵⁷ Gemeint ist an dieser Stelle mit System das soziale Netz mit all seinen Facetten.

²⁵⁸ Interview DSA 4, Z. 179-182.

Zusammenfassend ist zu sagen, dass trotz aller Unterschiede zwischen den KlientInnen und ihrem Sprachverhalten von den Sozialarbeiterinnen die Sprache der KlientInnen tendenziell als einfach, zum Teil derb, mit geringem Wortschatz beschrieben wird. Natürlich gebe es auch sehr gebildete KlientInnen, auf die das nicht zutreffe.

Zwei Sozialarbeiterinnen geben außerdem an, auch mit KlientInnen mit Migrationshintergrund zu arbeiten, wo der Blickpunkt auf die Sprache natürlich ein anderer ist. Die tendenziell einfachere Sprache der KlientInnen wird unterschiedlich bewertet: während DSA 1 und DSA 5 bemerkt haben, dass KlientInnen dadurch Schwierigkeiten zeigen, sich auszudrücken, bewertet DSA 2 die einfache Sprache als positiv, da sie die KlientInnen dadurch besser verstehe.

6.2.6 Sprachliche Anpassung

Dass in nahezu jeder Kommunikation sprachliche Anpassungsleistungen vollbracht werden, steht wohl außer Frage. Sie sind dem/der SprecherIn meist aber nicht bewusst. Umso interessanter erscheint die Frage, in welchem Kontext Sozialarbeiterinnen, die angeben, dass Sprache ihr wichtigstes Werkzeug sei, ihre Sprache bewusst anpassen. Ebenso interessant ist, ob auch bei den KlientInnen sprachliche Anpassungserscheinungen wahrgenommen werden, und ob diese als hinderlich oder förderlich eingeschätzt werden.

Alle befragten Sozialarbeiterinnen geben an – zum Teil schon bei der Beschreibung ihrer Sprache – ihre Sprache im Bedarfsfall den jeweiligen GesprächspartnerInnen anzupassen. So meint DSA 5, grundsätzlich im Gespräch mit KlientInnen ihre Sprache sehr bewusst einzusetzen. Sie bemühe sich, sachlich zu bleiben, wenig emotionale Ausdrücke zu verwenden. Hat sie das Gefühl, nicht verstanden zu werden, versucht sie, kürzere Sätze zu bilden. Hat sie hingegen vor, eine Beziehungsebene herzustellen, gestalte sie ihre Sprache dementsprechend. Manchmal spreche sie auch bewusst in „Bildern“, um für KlientInnen Sachverhalte zu veranschaulichen, was ihr aber nur bei höchster Konzentration gelinge.

Auch DSA 3 gibt an, ihre Sprache ständig anzupassen. Sie sagt über sich: „Also ich bin sehr anpassungsfähig.“²⁵⁹ Je nachdem ob sie mit GenossenschaftsvertreterInnen, RichterInnen oder aber mit KlientInnen spreche, benutze sie jeweils andere Sprache. Besonders wichtig im Gespräch mit KlientInnen sei im Gegensatz zum privaten Bereich ihr innerer Gesprächsleitfaden. Ein Arbeitsgespräch sei immer zielgerichtet. Außerdem agiere sie im Beruf kontrollierter, handle nicht „so aus dem Bauch heraus“. Aber auch unter den KlientInnen mache sie oft deutliche Unterschiede. So meint DSA 3, oft in Bildern zu sprechen, um ihre Position zu verdeutlichen. Wichtig sei ihr auch, die Sprache zu wechseln, wenn sie merke, nicht verstanden worden zu sein.

DSA 2 ist im Gespräch mit KlientInnen darum bemüht, sich deutlich und verständlich auszudrücken. Es ist ihr wichtig, die Themen auf den Punkt zu bringen, kurz und konkret zu bleiben. Im Gegensatz dazu erlaube sie sich im privaten Bereich, weitschweifig herumzureden. Sie setze auch die Standardsprache gezielt dann ein, wenn sie merkt bzw. bei KlientInnen mit Migrationshintergrund davon ausgehen kann, im Dialekt nicht verstanden zu werden. Allerdings habe sich diese sprachliche Anpassung bereits automatisiert, sie müsse sich nicht extra darum bemühen.

DSA 1 beschreibt ihre sprachliche Anpassung anders. Sie reagiere im KlientInnengespräch vor allem dann, wenn sie merkt, nicht verstanden zu werden. Fällt ihr auf, dass sie beispielsweise schwierige Wörter verwendet, die von den KlientInnen nicht oder falsch verstanden werden, bemühe sie sich um eine einfachere Sprache. Auch wechsele sie im Gespräch immer wieder zwischen Dialekt und Standarddeutsch.

Auch im privaten Bereich verwende sie je nach GesprächspartnerIn eine andere Sprache. Mit einem Mechaniker würde sie anders sprechen als mit Familienmitgliedern oder Freunden, mit SozialarbeiterfreundInnen wieder anders, da sie davon ausgehe, dass diese ihr Spezialvokabular verstehen würden.

Sie – und auch ihre KollegInnen – würden ihre Sprache aber auch unbewusst dem Sprachverhalten der KlientInnen annähern. Im Laufe der Zeit sei ihre Sprache schlechter geworden. Sie meint, einfachere und kürzere Sätze, einfachere und derbere Wörter zu verwenden. Sie beschreibt das folgendermaßen:

DSA 1: Und das fällt mir auch bei den anderen Mitarbeitern auf, die länger in unserer Einrichtung arbeiten, dass deren Sprache schlechter wird, statt dass die Kindersprache besser wird. Da passen uns

²⁵⁹ Interview DSA 3, Z. 16.

wir eigentlich an. [...] Die Sätze werden einfacher, die Wörter werden einfacher, derbere Wörter, vielleicht auch kürzere Sätze – gerade in Krisenhandlungen, oder wir sagen „Halt den Mund!“, ich meine, das sage ich sonst wirklich zu keinem auf dieser Welt. Ich würde nicht zu einer Freundin am Tisch sagen „Jetzt halt einmal den Mund, jetzt rede ich.“ Das ist eine Sprache, die wir im Prinzip schon sehr von den Kindern übernommen haben. Oder auch, dass ich jemanden schimpfe und sage „Du Göre, hör, das gibt es ja nicht!“. Das würde ich auch nicht zu meinen Freundinnen sagen. Auch nicht in meiner Familie, eigentlich. Aber in unserer Einrichtung. So ist das. Grauslich.²⁶⁰

DSA 1 beschreibt an dieser Stelle nicht nur Sprache und damit in Verbindung stehende Anpassungserscheinungen, sie bewertet diese auch. Die Sprache, die ihrer Meinung nach sie selbst und die MitarbeiterInnen ihrer Einrichtung von den KlientInnen übernehmen, ist „grauslich“. Außerhalb ihrer Arbeit würde sie niemals mit anderen so sprechen. Es ist also davon auszugehen, dass diese Annäherung an die KlientInnensprache unbewusst und unkontrolliert vor sich gegangen ist. DSA 1 versucht diesem Sprachverhalten gegenzusteuern, allerdings scheint es derart automatisiert und verfestigt zu sein, dass ihr das nur schwer möglich ist.

DSA 4 beobachtet an sich selbst keine andere Sprache im Umgang mit Klienten. Sie meint, im privaten Bereich genauso zu sprechen wie im beruflichen Umfeld. Allerdings sagt sie, es sei möglich, dass sie unbewusst sehr wohl ihre Sprache anpasse. Ganz bewusst wähle sie ihre Sprache dann, wenn sie mit Klienten mit einer anderen Muttersprache als „Österreichisch“²⁶¹ im Gespräch sei. Dann bemühe sie sich, Hochdeutsch zu sprechen und verzichte auf Abkürzungen, um besser verstanden zu werden.

Alle SozialarbeiterInnen geben auch an, an ihren KlientInnen sprachliche Anpassungen unterschiedlichster Ausprägung zu beobachten. DSA 5 beschreibt ihre Wahrnehmung folgendermaßen:

DSA 5: Also ich glaube schon, dass die Klienten auch anpassen, bewusst oder unbewusst. Ich denke mir, das ist ganz unterschiedlich, die sind schon auch sehr begabt, sage ich jetzt mal, manche Klienten, und wissen jetzt, oder glauben zu wissen, wie sie einem jetzt das Wort umdrehen können, wo man sich schon genau konzentrieren muss, damit man nicht falsch verstanden wird, oder das Gesagte nicht falsch ausgelegt wird. Ich denke jetzt hauptsächlich an Eltern, sage ich jetzt einmal, teilweise auch an Jugendliche, da gibt es auch welche, die sich, aus dem, was man sagt, genau herauspicken, was sie hören wollen, ja, das ist ganz unterschiedlich. Manche können sich ganz gut anpassen, manche unbewusst, weil sie glauben, sie sind da jetzt auf einem Amt, wenn wir zum Beispiel Fallverlauf haben und da glauben, dass sie jetzt schön sprechen müssen. Aber da gibt es andere wieder, denen ist es komplett wurscht, wo sie sind. Also da gibt es beide, würde ich sagen.²⁶²

²⁶⁰ Interview DSA 1, Z. 132-144.

²⁶¹ DSA 4 bezieht sich hier ausdrücklich auf die österreichische Varietät des Deutschen.

²⁶² Interview DSA 5, Z. 170-180.

DSA 5 meint also, dass ein Teil der KlientInnen sich nicht sprachlich anpasse, denen sei es egal, wo und mit wem sie gerade sprechen würden. Ein anderer Teil aber berücksichtige die jeweilige Gesprächssituation sehr wohl und passe auch die Sprache an. Vor allem bei Fallverlaufsgesprächen wird von den KlientInnen offensichtlich ein gewisser Amtscharakter wahrgenommen und die Sprache wird entsprechend angepasst.

DSA 5 bewertet es weder positiv noch negativ, wenn es zu sprachlichen Anpassungen der KlientInnen kommt. DSA 5 meint, dass beides – sprachliche Anpassung oder eben nicht – etwas Wichtiges über den/die KlientIn aussage, und damit arbeite sie dann. So vermutet sie, dass KlientInnen die sich sprachlich anpassen, damit zum Ausdruck bringen wollen, wie gut sie sind. Als andere Möglichkeit gibt sie an, dass sich KlientInnen durch sprachliche Annäherung Sicherheit schaffen wollen. Jene KlientInnen, an denen sie keine sprachliche Anpassung wahrnimmt, bringen damit entweder ihre Selbstsicherheit zum Ausdruck, oder sie zeigen damit, dass sie sich auf diese Situation nicht einlassen möchten bzw. können. DSA 5 jedenfalls ist es wichtig, das Sprachverhalten der KlientInnen einzuschätzen, ohne es zu bewerten. Bemerke sie deutliche Auffälligkeiten, berücksichtige sie das im weiteren Gespräch.

DSA 1, die in erster Linie mit Kindern und Jugendlichen arbeitet, gibt in einer ersten Einschätzung der sprachlichen Anpassung an, dass nach ihrer Wahrnehmung eher die SozialarbeiterInnen sich sprachlich an die KlientInnen anpassen würden. Das bewertet sie als eindeutig negativ, wie vorher bereits dargestellt. Dennoch bemerkt sie auch umgekehrt sprachliche Anpassungserscheinungen. So fällt ihr auf, dass die Kinder und Jugendlichen vor allem einzelne Begriffe aus dem SozialarbeiterInnenvokabular übernehmen. DSA 1 stellt fest, dass bereits sechsjährige KlientInnen Begriffe wie „reflektieren“ oder „Therapie“, ebenso eine Vielzahl an psychiatrischen Begriffen verwenden. Das sei überaus bemerkenswert, da der Großteil der „normalen“ Kinder, auch wenn sie älter, gebildeter oder intelligenter sind als ihre KlientInnen, diese Begriffe nicht kennen würden.

Diese Anpassung hält DSA 1 für unbedingt notwendig. Von ihren KlientInnen werde ja verlangt, dass sie reflektieren, dass sie in Therapie gehen, einige der KlientInnen seien in psychiatrischer Behandlung bzw. haben psychiatrisch erkrankte Angehörige, da müsse man gemeinsame Wörter haben, mit denen diese Dinge bezeichnet werden. Einfachere Wörter, die genauso präzise seien, kenne DSA 1 nicht, daher sei es nötig, dass die KlientInnen diese Begriffe lernen, damit man auf einem „Level“ sprechen könne.

DSA 2 kommt zu einer ähnlichen Einschätzung. Auch sie nimmt sprachliche Anpassung von Seite der KlientInnen vor allem im Bereich der Terminologie wahr. Ihr fällt auf, dass SozialarbeiterInnen und KlientInnen oft ähnliche Wörter und Abkürzungen verwenden. So sprechen dann SozialarbeiterIn und KlientIn von „Sozi“ oder „Notstand“. Dies sei vor allem bei jenen KlientInnen der Fall, die sich schon länger im Sozialsystem bewegen. Diese Anpassung des Sprachverhaltens empfindet DSA 2 als sehr günstig, da sie davon ausgehe, dass gegenseitiges Verstehen damit gewährleistet sei. Falls ihr auf, dass ein/eine KlientIn solche Begriffe verwende, könne sie das ebenfalls tun, und so werde die Kommunikation deutlich einfacher.

Auch DSA 4 bemerkt immer wieder sprachliche Anpassungsleistungen ihrer KlientInnen. Sie beschreibt das folgendermaßen:

DSA 4: Bei solchen, die therapeutisch gut betreut sind, dass die dann eigentlich eine gewähltere Therapiesprache gesprochen haben mit mir und ich dann nicht gewusst habe, bin ich jetzt der Klient oder doch nicht. Das sind solche, die wirklich jahrelang irgendwo in Therapie in justizeigenen therapeutischen Einrichtungen wie Mittersteig zum Beispiel waren und dann wieder nach Y gekommen sind, und da habe ich mir schon gedacht „Phuuu-austherapiert.“ Ja, gut eingelernt auch.²⁶³

DSA 4 bemerkt also sprachliche Anpassung, die über das Verwenden einzelner Fachausdrücke hinausgeht. Die gesamte Sprache verändere sich bei einigen Klienten, die sehr lange in Therapie gewesen seien. Übrig bleibe eine „gewähltere Therapiesprache“. Das gehe soweit, dass DSA 4 manchmal den Versuch empfindet, selbst zur Klientin gemacht zu werden.

DSA 4 schätzt dieses Sprachverhalten klar als hinderlich ein. Es sei nicht die Wahrheit, was diese Klienten sprechen würden, es sei lediglich einstudiertes Verhalten. Das mache es schwierig, zum eigentlichen Kern zu kommen. Außerdem sei es auch immer ein Zeichen des Scheiterns des Klienten. Komme ein Klient aus einer Justizanstalt mit therapeutischem Schwerpunkt in ihre Justizanstalt zurück, sei klar, dass die Therapie keine Früchte getragen habe – sonst wäre der Klient in die Freiheit entlassen worden.

DSA 3 nimmt eine Vielzahl an sprachlichem Anpassungsverhalten ihrer KlientInnen wahr. So bemerkt sie, dass ihre KlientInnen mit KollegInnen anders sprechen als mit ihr, vor allem, wenn der Kontakt schon einige Zeit bestehe.

Zu einer sehr speziellen Anpassung seitens der KlientInnen komme es vor allem zu Beginn einer Beratung. DSA 3 hat den Eindruck, dass viele KlientInnen anfangs sehr darum bemüht

²⁶³ Interview DSA 4, Z. 200-205.

sind, besonders hilfsbedürftig zu wirken, um der Unterstützung würdig zu sein. Sie meint, am Anfang als Amt wahrgenommen zu werden. Da präsentieren sich die KlientInnen als richtige „Armutshkerl“, sowohl sprachlich als auch in ihrem Gesamtverhalten. Das gehe so weit, dass sich einige KlientInnen für Termine bei ihr sogar ärmlicher kleiden würden. Das sei DSA 3 aufgefallen, weil sie manchmal auch KlientInnen zufällig auf der Straße treffe, und da seien diese wesentlich modischer und hübscher angezogen.

Eine weitere Form der sprachlichen Anpassung bemerkt DSA 3 an KlientInnen, die aus Familien kommen, welche schon seit Generationen immer wieder Kontakte zu SozialarbeiterInnen und zum Sozialsystem insgesamt haben. Diese KlientInnen könnten sofort einschätzen, was der/die SozialarbeiterIn hören mag, um sofort loszuspringen und für sie aktiv zu werden. Einem/einer anderen SozialarbeiterIn würden sie etwas anderes erzählen, wenn der/die KlientIn der Meinung ist, dass das besser ankommt. DSA 3 sieht diese Art der sprachlichen Anpassung als große Ressource der KlientInnen. Es sei ihre Überlebensstrategie, die diese KlientInnen bis zur Perfektion entwickelt hätten. Sie persönlich sei auch nie enttäuscht, wenn sie in solchen Fällen angelogen werde, sie bewundere im Gegenteil die sprachliche Kompetenz der KlientInnen.

Insgesamt empfindet DSA 3 sprachliche Anpassung als durchwegs positiv und sogar als unbedingt notwendig, wie folgendes Zitat zeigt:

DSA 3: Ich glaube, das ist überhaupt, wo man hinschaut, ist es eine ganz natürliche Geschichte, dass man sich anpasst. Sich anzupassen. Menschen oder Tiere. Und alle, die das nicht können, haben ein massives Problem sich, ala long, irgendwo. Die sich halt nicht anpassen können.²⁶⁴

Abschließend ist zu sagen, dass alle befragten SozialarbeiterInnen sowohl an sich selbst als auch an ihren KlientInnen sprachliche Anpassungsleistungen wahrnehmen. Die beschriebenen Beobachtungen variieren sehr stark. So wird von einzelnen Wörtern, die im Lauf der Zeit sowohl SozialarbeiterInnen als auch KlientInnen benutzen, berichtet, von Bildersprache auf Seiten der SozialarbeiterInnen, von Dialekt versus Standardsprache je nach GesprächspartnerInnen, von einer einfacheren Sprache mit kürzeren Sätzen.

Aber es wird auch beobachtet, dass sich das Sprachverhalten in seiner Gesamtheit verändert. So ist DSA 1 sehr unglücklich darüber, die derbe und einfache Sprache ihrer KlientInnen übernommen zu haben, DSA 4 berichtet von der Therapiesprache einiger ihrer Klienten und auch die Sprache der Hilfsbedürftigen wird erwähnt. Je nach Beobachtung werden diese sprachlichen Anpassungsleistungen unterschiedlich bewertet.

²⁶⁴ Interview DSA 3, Z. 254-257.

6.2.7 Sozialarbeiterinnen über Kommunikationsprobleme

In den Interviews mit den Sozialarbeiterinnen zeigt sich, dass Kommunikationsprobleme mit KlientInnen ein sehr präsent Thema sind. Auch wenn gerade nicht danach gefragt wird, kommen die Sozialarbeiterinnen immer wieder darauf zurück. Besonders DSA 1, DSA 3 und DSA 5 nehmen überaus häufig Schwierigkeiten in der Kommunikation mit KlientInnen wahr und geben auch an, diese nicht immer lösen zu können. Lediglich DSA 2 und DSA 4 schätzen dieses Problem als eher gering ein.

So meint DSA 2, dass es zwar sehr häufig zu kleineren Missverständnissen komme, diese aber recht leicht auszuräumen seien. DSA 2 gibt an, Kommunikationsschwierigkeiten sehr schnell wahrzunehmen und darauf zu reagieren. So frage einerseits sie nach, wenn sie selbst etwas nicht verstehe, andererseits bemerke sie auch sehr schnell, wenn es auf Seiten der KlientInnen Verständnisprobleme gebe. Dann frage sie nach, ob sie verstanden wurde, und wiederhole ihre Aussage nochmals in einfacheren Worten. Dieser Vorgang wiederhole sich oft mehrmals hintereinander, bis DSA 2 das Gefühl habe, richtig verstanden worden zu sein. Die KlientInnen selbst würden eher selten nachfragen, sie würden ihr Unverständnis eher körpersprachlich ausdrücken.

Vor allem KlientInnen mit einer anderen Muttersprache als Deutsch würden sich oft davor scheuen, Nicht-Verstehen zuzugeben. Insgesamt seien diese Momente des Nicht-Verstehens, des Aneinander-Vorbeiredens aber recht kurz und man finde schnell wieder zu einer gemeinsamen Sprache zurück, meint DSA 2.

DSA 4 geht grundsätzlich davon aus, von ihren Klienten gut verstanden zu werden. Hat sie dennoch das Gefühl, einmal nicht verstanden zu werden, sucht sie einen anderen Weg, sich verständlich zu machen. Oft hat DSA 4 die Wahrnehmung, dass ihre Klienten sie nicht verstehen wollen. Ihrer Einschätzung nach kann das auch Ausdruck einer geschlechtsspezifischen Haltung sein – ihre ausschließlich männlichen Klienten möchten manchmal die Worte einer Frau nicht verstehen. Dann komme es durchaus vor, dass sie sehr klare Worte finden müsse, die sie notfalls auch lauter spreche. Manchmal habe sie nämlich das Gefühl, nicht gehört zu werden, wenn sie leise spreche.

Außerdem sei ihr aufgefallen, dass vor allem bei Angehörigen anderer Kulturen ihnen unangenehme Aussagen nicht gehört werden. „Falsche“ Antworten werden nicht gehört bzw.

nicht verstanden. Es wird immer wieder gefragt, auch verschiedene Personen, um endlich eine „richtige“ Antwort zu erhalten. Oft ist es bei solchen Klienten auch nötig, dass die Auskunft von einem Mann gegeben wird, da diese dann eher akzeptiert wird.

Ein weiteres Problem ergibt sich bei Personen, die nicht oder nur sehr wenig Deutsch oder aber auch Englisch sprechen, bzw. Menschen, die mit Gebärdensprache kommunizieren. Dann muss auf einen/eine DolmetscherIn zurückgegriffen werden.

Kommunikationsschwierigkeiten gibt es auch mit sehr wenig gebildeten bzw. geistig behinderten Klienten. Diese hätten einfach nicht die Möglichkeit, Zusammenhänge zu sehen und zu verstehen. Es sei wirklich schwierig, sich diesen Klienten verständlich zu machen. Allerdings komme das nicht sehr häufig vor. Insgesamt gibt DSA 3 an, abgesehen von Klienten mit Migrationshintergrund, sehr selten Kommunikationshindernissen zu begegnen.

DSA 5 ist ebenso wie DSA 4 der Meinung, im Allgemeinen von ihren KlientInnen gut verstanden zu werden. Sie führt das auf ihre Gesprächsführung zurück, hat sie sich doch angewöhnt, ihre Aussagen immer wieder in anderen Worten zu wiederholen und nachzufragen, ob sie verstanden wurde. Dennoch gibt sie an, dass es sehr häufig zu Kommunikationsproblemen zwischen ihr und KlientInnen komme.

Als Beispiel gibt sie Gespräch 5 an. Da hat sie die Schwierigkeit wahrgenommen, K 5 den Sachverhalt zu präsentieren, dass sie aufgrund der Regelungen der Jugendwohlfahrt bis zu einem bestimmten Zeitpunkt eine Ausbildung begonnen haben muss, um weiter in der Einrichtung verbleiben zu können. Das sei ein überaus komplexes Thema, in dem viele Informationen gekoppelt an eine zeitliche Abfolge vermittelt werden müssen. Das brauche einige Zeit, bis die Klientin solch komplexe Informationen sortiert und verstanden habe. Schwierigkeiten ergeben sich auch dann, wenn der/die KlientIn Aussagen falsch interpretiert und beispielsweise Schuldzuweisungen hört, wo keine gemacht wurden. Es sei dann sehr schwierig, den emotionalen Aspekt aufzulösen und wieder auf die Sachebene zurückzukommen. Sie versuche in einem solchen Fall, Sicherheit und Vertrauen herzustellen sowie Informationen zu vereinfachen und deren Sachlichkeit zu betonen.

DSA 5 gibt an, grundsätzlich davon auszugehen, falsch verstanden zu werden, nach dem Motto „Kommunikation ist Störung“. Eben deswegen habe sie ihre Gesprächsführung angepasst, um ihre Verständlichkeit zu erhöhen.

DSA 1 hat wenig Vertrauen in die Verständlichkeit ihrer Sprache. Auf die Frage, ob sie von ihren GesprächspartnerInnen meist verstanden wird, antwortet sie folgendermaßen:

DSA 1: Nein, auf keinen Fall. Von Kindern auf keinen Fall, von Erwachsenen wahrscheinlich schon eher, aber auch oft nicht. Man kann natürlich nicht sagen, man wird nie verstanden, aber ich glaube schon, dass die Sprache sehr schwierig ist. Einfach Kommunikation ist schwierig. Weil Emotionen dazu kommen, unterschiedliche Lebenserfahrungen dazu kommen, weil unterschiedliche Begriffsdefinitionen dazu kommen. Es ist ja oft, dass man in Diskussionen bei diesen Grundgeschichten ist, bei Grunddefinitionen ist. So ganz einfache Wörter wie *Vertrauen* oder *Selbstbestimmtheit*, so Begriffe, die oft nicht klar sind.²⁶⁵

DSA 1 empfindet also Kommunikation an sich als schwierig. Aufgrund verschiedener Konnotationen, unterschiedlicher Lebenserfahrung und anderem Verständnis von einigen Begriffen komme es auch unter Erwachsenen immer wieder zu Kommunikationsschwierigkeiten. Im privaten Bereich bzw. auch mit KollegInnen führe sie recht häufig Diskussionen um Begriffsbestimmungen. Mit KlientInnen mache sie das nicht, weil diese nie nachfragen würden, wie sie denn dieses oder jenes meine oder verstehe. Bemerke DSA 1, dass sie von KlientInnen nicht verstanden wurde, frage sie sehr wohl nach, aber oft merke sie das zu spät.

Häufig komme es auch vor, dass KlientInnen nicht hören oder verstehen wollen, was DSA 1 sagt. Das sei auch gar nicht immer auf die Sprache zurückzuführen, sondern könne auch Ausdruck einer anderen Grundhaltung oder Meinung sein. Als Beispiel erwähnt sie einen Burschen, der immer wieder andere Kinder schlägt. Wenn DSA 1 mit diesem Kind spricht und ihm erklärt, warum Gewalt nicht in Ordnung ist, ihm vielleicht alternative Lösungsstrategien vorschlägt, verstehe sie dieser sprachlich vermutlich, könne das Gehörte aber trotzdem aufgrund seiner Vorerfahrungen nicht umsetzen.

Häufig komme es auch vor, dass es ihr nahezu unmöglich sei, die KlientInnen zu verstehen. Das sei vor allem dann der Fall, wenn KlientInnen etwas erzählen, das eine Mischung aus wirklichen und phantastischen Elementen ist, sich auf Bilder bezieht und in Halbsätzen vorgebracht wird. Nachfragen bringe das Gegenüber aus dem Redefluss und führe auch nicht zu besserem Verständnis.

Oft sei es auch der Fall, dass ihr ein Kind etwas sage, das sie zwar rein sprachlich verstehe, sie habe aber dennoch keine Ahnung, was das Kind mit dieser Aussage zu diesem Zeitpunkt bezwecken wolle. Auch in diesem Fall habe Nachfragen kaum Sinn, weil das Kind selbst nicht wisse, warum es dies oder das jetzt gesagt habe.

DSA 1 reagiere auf solche Kommunikationsprobleme ganz unterschiedlich, das komme auf ihre jeweilige Verfassung an. Manchmal ignoriere sie das einfach, manchmal komme sie zu der Einschätzung, es sei nicht so wichtig, das zu klären. Einige solcher Situationen eskalieren aber auch, dann könne es passieren, dass das Kind anschließend heulend im Zimmer sitze

²⁶⁵ Interview DSA 1, Z. 78-84.

oder aber auch aggressiv agiere. DSA 1 meint, wenn jemand durch Sprache emotional so getroffen wurde, dass die Situation eskaliere, dann müsse man auf jeden Fall versuchen, diese zu klären. Das wiederum funktioniere nur mit Sprache, wodurch sich der Kreis schließe.

DSA 3 wiederum schätzt die Verständlichkeit ihrer Sprache insgesamt als gut ein. Sie bemerke vor allem sehr schnell an der Mimik ihres Gegenübers, wenn sie sich außerhalb der Verständlichkeit bewege und könne das daher leicht korrigieren. Dann frage sie nach bzw. wechsele ihre Sprache. Auch verstehe sie ihre KlientInnen meist recht gut.

In letzter Zeit habe sie aber vermehrt mit KlientInnen mit psychischen Erkrankungen zu tun, da komme es sehr häufig zu Verständnisproblemen, da diese KlientInnen oft eine völlig andere Wahrnehmung haben. Im Umgang mit psychisch Kranken habe sie wenig Erfahrung und da sei sie sich oft gar nicht sicher, ob der/die KlientIn sie richtig verstanden habe.

Zu Kommunikationsschwierigkeiten komme es auch recht häufig mit KlientInnen mit Migrationshintergrund. Da sei es aber weniger eine tatsächliche Sprachbarriere, da ihre KlientInnen meist recht gut Deutsch sprechen, sondern der kulturelle Hintergrund stehe einem Verstehen häufig im Weg. Hier würden meist Frauen zu ihr kommen, die all ihren Vorschlägen bereitwillig zustimmen, allerdings kommen diese Vorschläge dann selten zur Umsetzung, da diese Frauen in ihren Familien aufgrund der kulturellen Tradition oft wenig Entscheidungen treffen können. Hier habe DSA 3 viel dazulernen und ihre Arbeitsweise modifizieren müssen.

Zu Schwierigkeiten komme es gelegentlich auch mit Männern, entweder älteren Herren oder ganz jungen Burschen. Während junge Burschen versuchen, DSA 3 als Mutterersatz zu funktionalisieren, ist DSA 3 für ältere Herren oft die erste Frau, die ihnen zuhört, sie ernst nimmt und einfühlsam auf sie reagiert. Dadurch neigen solche Klienten dazu, diese empathische Haltung als über das berufliche Interesse hinausgehend zu interpretieren und eine Liebesbeziehung herbeizuphantasieren. Bemerkt DSA 3 solche Übertragungen, achtet sie ganz besonders auf ihre Sprache.

Grundsätzlich ist DSA 3 der Meinung, dass es ständig, in jeder Kommunikation, zu Verständnisproblemen kommt. Sie ist sich sicher, dass niemals etwas beim Empfänger ankommt, wie sie es wegschickt. Das liege im Wesen der Kommunikation und sei im Allgemeinen nicht problematisch. Werden aber Verständnisprobleme deutlich, reagiere sie sofort darauf und spreche das direkt an. Außerdem bemühe sie sich immer darum, nur wenige Lösungsvorschläge zu bringen und versuche, die KlientInnen dorthin zu führen und diese das

weitere Vorgehen formulieren zu lassen. Auch DSA 3 hat die Wahrnehmung, dass KlientInnen selbst eher selten nachfragen, wenn etwas unklar ist.

Zusammenfassend ist zu sagen, dass alle befragten Sozialarbeiterinnen in ihrer alltäglichen Arbeit immer wieder mit Kommunikationsschwierigkeiten im Gespräch mit ihren KlientInnen konfrontiert werden. Während DSA 2 und DSA 4 diese Kommunikationsprobleme grundsätzlich als relativ gering und leicht behebbar einschätzen, sehen das DSA 5, DSA 3 und vor allem DSA 1 anders.

Relativ übereinstimmend geben alle Sozialarbeiterinnen an, Kommunikationsprobleme, die aus der inhaltlichen Ebene resultieren, recht einfach auflösen zu können. Das Nachfragen und Wiederholen in anderen Worten werden hier am häufigsten als Methode genannt. Auch die Sprachbarriere zu Menschen, die nicht oder nur wenig Deutsch sprechen, ist notfalls mit Hilfe von DolmetscherInnen recht einfach zu lösen.

Als problematisch werden Kommunikationsprobleme mit ganz bestimmten KlientInnengruppen gesehen. Mit psychisch Kranken, geistig Behinderten, Menschen mit sehr wenig Bildung, Kindern, aber auch mit KlientInnen mit anderen kulturellen Hintergründen kann es zu massiven kommunikativen Störungen kommen.

Kommunikationsschwierigkeiten treten immer im Gespräch mit KlientInnen auf, die in der Sozialarbeiterin mehr als nur eine professionelle Helferin sehen. Als besonders problematisch werden auch emotional stark aufgeladene Gesprächssituationen genannt. Hier liegt die Schwierigkeit vor allem darin, auf eine Sachebene zurückzufinden. Nicht alle Kommunikationsstörungen sind immer aufzulösen, grundsätzlich aber scheint das Bewusstsein, das Bemühen und die Bereitschaft der Sozialarbeiterinnen, sich mit dem Thema auseinanderzusetzen, sehr groß zu sein.

6.2.8 Theoretischer Zugang zum Thema Sprache und Sozialarbeit

Das abschließende Thema der Interviews mit den Sozialarbeiterinnen beschäftigt sich mit der Fragestellung nach dem theoretischen Hintergrund zu Sprache und Sozialarbeit. Was wurde in der Ausbildung gelehrt? Ist Fachliteratur zum Thema bekannt? Kennen die Sozialarbeiterinnen passende Weiterbildungen und werden diese genutzt? Reicht der vorhandene theoretische Hintergrund, oder ist der Wunsch nach mehr da?

Alle Sozialarbeiterinnen geben an, dass Gesprächsführung Inhalt ihrer sozialarbeiterischen Ausbildung war, egal ob diese an einer Akademie für Sozialarbeit oder bereits an einer Fachhochschule absolviert wurde.

DSA 4 bewertet diesen Ausbildungsinhalt als überaus positiv. Sie hatte sehr viele Stunden Gesprächsführung, was sich in der Praxis dann als sehr brauchbar herausgestellt hat. Das viele Üben von Gesprächsführungstechniken war sehr wichtig, da es nötig ist, nicht erst darüber nachdenken zu müssen, welches Mittel eingesetzt werden sollte, sondern Gesprächsführungstechniken automatisch anwenden zu können. Außerdem meint DSA 4, sich daran erinnern zu können, in der Ausbildung gelernt zu haben, dass man als SozialarbeiterIn seine Sprache dem/der KlientIn annähern sollte, um gut verstanden zu werden.

Fachliteratur oder Weiterbildung zum Thema Sprache und Sozialarbeit im weitesten Sinne sind ihr nicht bekannt, allerdings hat sie sich auch nicht danach umgesehen, weil sie der Meinung ist, derzeit gut zurechtzukommen und daher keinen Bedarf hat nach zusätzlichen Informationen in diesem Bereich.

DSA 2 trennt klar zwischen Gesprächsführung und Sprache als Lehrinhalte in ihrer Ausbildung. In ihrer Wahrnehmung ist die Sprache ein Teilbereich der Gesprächsführung, zu dem noch das Setting, Mimik und Gestik dazukommen. In Gesprächsführung sei sie im Zuge ihrer Ausbildung sehr wohl unterrichtet worden, nicht aber in Bezug auf Sprache, was interessant ist, weil sie ja Sprache als Teil der Gesprächsführung definiert hat. Sie meint, dass Grundlegendes über die Sprache nebenbei eingeflossen sei. Bestimmte Fachausdrücke habe man einfach so mitbekommen, vielleicht sei auch einmal erwähnt worden, dass auf die unterschiedlichen Sprachvarietäten zu achten sei, und dass es gut wäre, im KlientInnengespräch einfache und strukturierte Sprache einzusetzen. Genau wisse sie das aber nicht mehr, denn tatsächlich gelernt habe sie das in der Praxis.

Weiterbildungen und Fachliteratur kennt sie ausschließlich zum Thema Gesprächsführung, zu Sprache im Sozialarbeitsbereich an sich ist ihr nichts bekannt. Interesse daran wäre bei DSA 2 auf jeden Fall vorhanden. Durch ihre praktische Arbeit hat sich durchaus weiterer Bedarf an theoretischem Wissen zum Thema ergeben. Allerdings hat sie sich bisher nicht aktiv darum bemüht, Informationen zu sammeln.

Auch DSA 5 gibt an, in ihrer Ausbildung in Gesprächsführung unterrichtet worden zu sein. Ihrem Empfinden nach war das aber viel zu wenig. Da DSA 5 die Ausbildung erst kürzlich abgeschlossen hat, kann sie sich noch recht gut an die Inhalte erinnern. Fragetechniken und

Gesprächseröffnungen wurden geübt, das Eingehen auf spezifische KlientInnengruppen wurde besprochen, es wurde dargestellt, was allgemein in der Gesprächsführung beachtet werden sollte.

Sprache an sich war auch bei DSA 5 nicht Inhalt der Ausbildung. Grundsätzlich bewertet auch DSA 5 den Gesprächsführungsunterricht ihrer Ausbildung als positiv, sie könne einiges davon in der Praxis gut anwenden. Allerdings meint sie auch, dass ihr gleichzeitig klar geworden sei, dass es noch viel mehr geben müsse zum Thema Kommunikation und Sprache, was nicht einmal gestreift wurde.

Demnach ist der Wunsch bei DSA 5 nach zusätzlichen Weiterbildungen und Fachliteratur sehr groß. Sie ist auch gut auf dem Laufenden, nennt NLP-Trainings, gewaltfreie Kommunikation und Rhetorikseminare als ihr bekannte Weiterbildungsmöglichkeiten. Als Fachliteratur sind ihr ein Buch zur Gesprächsführung sowie zu Kommunikation allgemein Watzlawick bekannt. Derzeit plant sie eine längere Zusatzqualifikation zur Supervisorin und hofft, dass dabei Kommunikation und Sprache wesentliche Inhalte sind.

DSA 1 gibt in einer ersten Reaktion an, dass Sprache gar nicht Inhalt ihrer Ausbildung war. Schließlich meint sie aber doch, dass auf der Sozialakademie Kommunikation und Gesprächsführung Thema waren, und das doch auch irgendwie mit Sprache zu tun habe. In Erinnerung seien ihr da bestimmte Fragetechniken sowie das mehrmalige Wiederholen von wichtigen Aussagen. Das könne sie gut, da habe sie keinen weiteren Bedarf.

Zur Sprache an sich fehle ihr aber einiges. Sie merke immer mehr, dass man mit seiner Sprache ja auch die innere Einstellung transportiert. Dazu interessiere sie sehr, ob das auch umgekehrt möglich sein – ob und wie es funktionieren könnte, die innere Einstellung durch die Sprache zu verändern. Das fände sie sehr wichtig, da sie immer wieder bemerke, sowohl an sich selbst als auch an BerufskollegInnen, wie abwertend die Sprache den KlientInnen gegenüber eigentlich sei, welche negative Haltung oft mittransportiert werde.

Daher sehe sie in diesem Bereich großen Bedarf. Literatur dazu kennt DSA 1 nicht, auch von Weiterbildungen in diesem Bereich weiß sie nichts, obwohl sie sich dahingehend informiert hat. Auf ihrer Suche sind ihr ein Seminar zur Jugendsprache sowie eine Psychiaterfachtagung zum Thema „Verstehen sie mich noch?“, in der es aber auch nicht konkret um Sprache gegangen ist, untergekommen.

DSA 3 gibt sich überaus interessiert an dem Thema Sprache und Sozialarbeit. Auch sie erinnert sich an den Gesprächsführungsunterricht in ihrer Ausbildung. Sie weiß noch, dass

zwischen theoretischen Inputs und Rollenspielen, in denen das Gelernte ausprobiert wurde, gewechselt wurde. Gerade jetzt erst sei sie beim Übersiedeln auf ihre alten Unterlagen aus der Sozialakademiezeit gestoßen und habe sich diese beiseitegelegt, weil sie sie gerne wieder mal durchschauen möchte. Natürlich habe sie alles grundlegende Wissen der Gesprächsführung parat und könne es anwenden, es gebe aber so viel mehr, was sie vergessen habe und was in der täglichen Routine untergehe. Sie experimentiere und spiele gerne mit Sprache und darum möchte sie sich demnächst wieder intensiver damit auseinandersetzen.

Sobald sie mit dem Übersiedeln fertig sei, habe sie vor, sich konkret auf die Suche nach Weiterbildungsmöglichkeiten bzw. Fachliteratur zum Thema Sprache zu machen, denn derzeit sei ihr nichts bekannt.

Nach Zusammenfassung der Aussagen der befragten Sozialarbeiterinnen zum Thema Sprache und Sozialarbeit muss abschließend gesagt werden, dass das theoretische Hintergrundwissen grundsätzlich eher gering ist. Das war zu erwarten, vergegenwärtigt man sich, wie dürftig bzw. gar nicht die Sprache in der Sozialarbeitsaus- und Weiterbildung behandelt wird. Lediglich im Rahmen der Gesprächsführung, bei der es in erster Linie um das Erlernen bestimmter Frage- und Gesprächstechniken, um das Schaffen eines passenden Settings etc. geht, wird die Sprache an sich kurz gestreift.

Wie bereits mehrfach erwähnt, ist es seltsam, dass die Sozialarbeit ihrem wichtigsten Werkzeug derart wenig Aufmerksamkeit schenkt. Diesen Mangel nehmen auch die befragten Sozialarbeiterinnen wahr. Mit Ausnahme von DSA 4 geben alle Sozialarbeiterinnen an, zum Teil Interesse, zum Teil dringenden Bedarf sowohl an theoretischem Hintergrundwissen als auch an Inputs zur praktischen Anwendung in Bezug auf Sprache in ihrem Beruf zu haben.

6.3 Resümee

In den Interviews zeigt sich, dass sowohl die Sozialarbeiterinnen als auch die KlientInnen einen durchaus reflektierten Zugang zu Sprache haben. Alle haben etwas zu diesem Thema zu sagen. Dennoch sind auch hier deutliche Unterschiede zwischen Sozialarbeiterinnen und ihren KlientInnen festzumachen. Die KlientInnen bleiben in ihren Aussagen knapper, allgemeiner und weniger detailreich. Außerdem sind sie deutlich bemüht darum, die Vorzüge ihrer Sozialarbeiterinnen hervorstreichend.

Drei Fragen²⁶⁶ wurden sowohl den Sozialarbeiterinnen als auch den KlientInnen gestellt. Dabei konnten einige interessante Übereinstimmungen aber auch Differenzen festgemacht werden. Bei der Betrachtung der eigenen Sprache gaben vier von fünf Sozialarbeiterinnen an, dass der Gebrauch bzw. Nicht-Gebrauch von Dialekt eine große Rolle spiele. Diese Einschätzung teilen auch K 1 und K 5. Zwar gibt keiner/keine der Befragten an, dass Dialekt bzw. Standardsprache ein Merkmal der SozialarbeiterInnenfachsprache sei, dennoch ist diese Beobachtung von großem Interesse, da sechs von zehn Interviewten sich damit auseinandersetzen. DSA 3 und DSA 5 geben lediglich an, auch Dialekt zu sprechen, bewerten das aber nicht. Ähnlich die Aussagen der Klientinnen 1 und 5. Sie beobachten, dass einige SozialarbeiterInnen Dialekt sprechen würden und andere nicht. Auch sie schließen dieser Beobachtung keine Bewertung an. Warum aber machen gerade diese jungen Frauen eine solche Beobachtung, die anderen KlientInnen aber nicht? Warum halten so viele Interviewten die Verwendung/ Nichtverwendung des Dialekts für erwähnenswert, setzen sich aber weiter nicht damit auseinander? Warum gibt DSA 1 an, mit ihrer häufigen Verwendung des Dialekts sehr unzufrieden zu sein, ohne benennen zu können, warum sie das für negativ erachtet? Ganz offensichtlich steckt mehr dahinter als die bloße Bevorzugung der einen oder anderen Sprachvarietät.

DSA 2 hat sich als einzige der Interviewten näher damit auseinandergesetzt. Sie gibt an, lieber im Dialekt als in der Standardsprache zu sprechen. Dafür nennt sie zwei Gründe: Es sei die Sprache, in der sie sich zu Hause und wohl fühle, vermutlich meint sie damit auch, sich im Dialekt besser ausdrücken und verständlich machen zu können. Außerdem sagt sie, es sei im Kontakt mit KlientInnen, die ebenfalls Dialekt sprechen würden, naheliegend, die gleiche Sprache zu verwenden. Alles andere sei einfach seltsam. Damit spricht sie die Funktion des Dialekts zur Beziehungspflege an.

Mit Sicherheit spielen diese Beweggründe auch bei den anderen Sprecherinnen eine Rolle – sie haben sich lediglich noch nicht damit auseinandergesetzt. Deutlich wird jedenfalls, dass der Gebrauch von unterschiedlichen Sprachvarietäten auch im Gespräch zwischen SozialarbeiterInnen und KlientInnen eine sehr wichtige Rolle spielt, und dass diesem Aspekt viel zu wenig Beachtung geschenkt wird.

K 1 macht eine weitere Beobachtung an der Sprache von SozialarbeiterInnen, die vom Großteil der befragten Sozialarbeiterinnen geteilt wird. K 1 meint, dass SozialarbeiterInnen

²⁶⁶ Das sind die Fragen nach dem eigenem Sprachverhalten, nach der Sprache der jeweils anderen Gruppe sowie nach Kommunikationshindernissen.

öfters schwierige Wörter verwenden und überhaupt „hochgestochen“ reden. Das deckt sich mit der Wahrnehmung der eigenen Sprache bei den meisten Sozialarbeiterinnen. Sie alle geben an, bestimmtes Fachvokabular zu verwenden, einige erwähnen ihr großes Repertoire an sprachlichen Ausdrucksmöglichkeiten – insgesamt wird deutlich, dass sich die Sozialarbeiterinnen ihren KlientInnen sprachlich meist klar überlegen fühlen. Diese Selbsteinschätzung der Sozialarbeiterinnen deckt sich mit den Beobachtungen an den untersuchten Gesprächen. Umso mehr verwundert es, dass nur eine der KlientInnen diese sprachliche Überlegenheit zum Ausdruck bringt.

Bei genauerer Betrachtung zeigt sich aber, dass diese sprachlichen Differenzen vermutlich doch wahrgenommen werden, nur an anderer Stelle in anderen Worten erwähnt werden. So spricht K 4 davon, dass SozialarbeiterInnen mehr Wissen hätten, K 2 meint, dass SozialarbeiterInnen sowieso „etwas Besseres“ seien, weil sie eine Schule fertiggemacht hätten. Es ist anzunehmen, dass diese Einschätzung auch aufgrund des Sprachverhaltens getroffen wurde.

K 4, der selbst über einen hohen Bildungsgrad und große sprachliche Kompetenz verfügt, trifft eine weitere Charakterisierung der Sprache von SozialarbeiterInnen, die ebenfalls von einigen Sozialarbeiterinnen geteilt wird. Er spricht das Einfühlungsvermögen, die Wertschätzung, die mithilfe von Sprache transportiert wird, an. Das nennen auch seine Sozialarbeiterin sowie DSA 3 und DSA 5 als wichtiges Merkmal ihrer Sprache.

Aber auch K 1 und K 5 setzen sich damit auseinander, sie finden nur weniger deutliche Worte dafür. K 1 bemerkt, dass es immer die SozialarbeiterInnen seien, die sich um die Lösung von Konflikten und sprachlichen Missverständnissen bemühen würden, was ebenfalls als wertschätzendes, einfühlsames Sprachverhalten eingeordnet werden kann. K 5 hingegen gibt an, vor allem das Fehlen einer solchen Grundhaltung bei speziell einer Sozialarbeiterin bemerkt zu haben. Diese eine Sozialarbeiterin habe sich gar nicht für sie interessiert, habe keine persönlichen Fragen gestellt, somit sei für sie die Kommunikation mit dieser Frau unmöglich gewesen.

Eine empathische, wertschätzende, am Gegenüber interessierte Grundhaltung mit seiner Sprache transportieren zu können, scheint also eine unbedingt nötige Fähigkeit bei SozialarbeiterInnen zu sein.

Von keiner/keinem der KlientInnen angesprochen wurde die Beobachtung der Sozialarbeiterinnen, sich im KlientInnenkontakt speziell um Verständlichkeit zu bemühen.

Die Sozialarbeiterinnen nannten hier verschiedenste sprachliche Möglichkeiten: das Beschreiben des gleichen Sachverhalts in anderen Worten, das Verwenden von Metaphern bzw. das „Sprechen in Bildern“, das Nachfragen, ob alles verstanden wurde sowie das Bemühen um einfache, klare Sprache. Keine dieser Möglichkeiten wurden von den KlientInnen genannt.

Das Ziel erreichen die Sozialarbeiterinnen laut ihren KlientInnen dennoch: Alle befragten KlientInnen geben an, ihre SozialarbeiterInnen nahezu immer problemlos zu verstehen. Die erwachsenen KlientInnen sprechen davon, nie Kommunikationsprobleme mit ihren SozialarbeiterInnen zu haben. Die jugendliche K 1 meint, es komme zwar häufig zu Kommunikationsproblemen, das liege aber immer an ihr. K 5 wiederum gibt an, dass sie bisher nur aufgrund der fehlenden Beziehungsebene Kommunikationsprobleme mit SozialarbeiterInnen hatte.

Die befragten Sozialarbeiterinnen nehmen im Gegensatz zum Großteil der KlientInnen sehr wohl recht häufig Kommunikationsprobleme im Gespräch mit KlientInnen wahr. Alle geben an, damit konfrontiert zu werden. Inhaltliche Schwierigkeiten werden übereinstimmend als leicht auszuräumend beschrieben. Komplexer stellt sich das Problem auf der emotionalen Ebene sowie bei bestimmten KlientInnengruppen dar. Da müsse viel und ausdauernd probiert werden, um solche Hindernisse bewältigen zu können. DSA 1, DSA 4 und DSA 5 sehen Sprache an sich sehr kritisch: Sie haben immer im Hinterkopf, dass störungsfreie Kommunikation unmöglich ist. Alle bemühen sich daher um besondere Aufmerksamkeit im Gespräch, um mögliche Störungen sofort beheben zu können. Vor allem aber DSA 1 gibt an, dass das keineswegs immer gelinge.

Die Antworten auf die Frage nach der Sprache der KlientInnen fallen bei den befragten Sozialarbeiterinnen recht unterschiedlich aus. DSA 1 und DSA 5, die beide mit Kindern und Jugendlichen arbeiten, geben übereinstimmend an, dass deren Sprache sehr einfach sei. Die KlientInnen hätten oft nicht so viele verschiedene Ausdrucksmöglichkeiten, sie würden einfachere und kürzere Sätze und Wörter verwenden. Dieses Sprachverhalten zeige sich sowohl bei den Kindern und Jugendlichen, aber auch bei deren Angehörigen, die ebenfalls zu den KlientInnen dieser Sozialarbeiterinnen zählen.

DSA 2 und DSA 4 unterscheiden in erster Linie zwischen KlientInnen mit Deutsch als Muttersprache und jenen mit anderen Erstsprachen. Allerdings geben beide übereinstimmend

an, dass auch einige KlientInnen, die sehr wohl Deutsch als Erstsprache erworben haben, oft sehr einfache Sprache verwenden und Schwierigkeiten haben, sich auszudrücken.

Im Gegensatz zu der Einschätzung der Sozialarbeiterinnen in Bezug auf die Sprache der KlientInnen steht die Wahrnehmung der KlientInnen selbst. Sie bewerten ihre Sprache nicht, machen sich aber alle – mit Ausnahme von K 3 – sehr wohl Gedanken darüber. K 1 gibt sehr selbstbewusst an, eine eigene Jugendsprache zu sprechen, die von Erwachsenen nicht verstanden werden kann. Sie bemühe sich im Kontakt mit SozialarbeiterInnen nicht um andere Sprache, es sei ihr aber sehr wohl bewusst, dass es aufgrund ihres Sprachverhaltens öfters zu Kommunikationsproblemen komme.

K 2, K 4 und K 5 geben an, ihre Sprache dem jeweiligen Gegenüber anzupassen. Während K 2 sich im Kontakt mit SozialarbeiterInnen um besonders schöne Sprache bemüht, ist es bei K 4 genau umgekehrt. Er kann mit SozialarbeiterInnen in „seiner“ Sprache sprechen und bemüht sich im Gespräch mit Mithäftlingen um einfacherer Sprache, um verstanden zu werden. K 5 gibt überhaupt an, in jeder kommunikativen Situation ihre Sprache anzupassen – allerdings bezieht sie diese Aussage auf Dialekt versus Standardsprache.

Eine solche bewusste Anpassung des Sprachverhaltens an den/die jeweiligen GesprächspartnerIn nehmen die befragten Sozialarbeiterinnen deutlich an sich selbst wahr. Allen sind auch sprachliche Anpassungsleistungen der KlientInnen aufgefallen. Es werden das Übernehmen bestimmter Fachausdrücke, Abkürzungen und in einzelnen Fällen auch das Übernehmen einer „gewählten Therapiesprache“ beschrieben. Das sei vor allem bei KlientInnen zu beobachten, welche sich über einen langen Zeitraum im Sozialsystem bewegen.

Auch bei den nächsten Fragen, die den Sozialarbeiterinnen gestellt werden, zeigt sich, dass der eigenen Sprache sehr viel Aufmerksamkeit geschenkt wird. Alle reflektieren ihren Sprachgebrauch, alle geben an, eine Fachsprache der Sozialarbeit wahrzunehmen und können zahlreiche Beispiele, die diese Wahrnehmung belegen, nennen.

Außerdem setzen sich auch alle Sozialarbeiterinnen theoretisch mit ihrem Sprachgebrauch auseinander. Alle können Ausbildungsinhalte benennen – wenn auch die Unterscheidung zwischen Sprache an sich und Gesprächsführung schwierig ist – und der Großteil gibt an, sich für das Thema zu interessieren und weiteren Bedarf an theoretischem Hintergrund zu haben.

Bei all diesem Interesse an Sprache scheint aber doch der Blick auf das Sprachverhalten der Klientinnen zu fehlen. Die Sozialarbeiterinnen machen sich viele Gedanken darüber, wie sie ihre Anliegen verständlicher formulieren könnten, und welche Gesprächsführungstechniken oder sonstige sprachliche Mittel eingesetzt werden könnten, um das Gesprächsziel zu erreichen. Sie überlegen aber nicht, bzw. artikulieren diese Überlegung nicht, wie den KlientInnen im Gespräch mehr Raum gegeben werden könnte, wie das sprachliche Selbstbewusstsein gefördert werden könnte, sie scheinen nicht darüber nachzudenken, welche sprachlichen Anforderungen in der jeweiligen Lebenswelt der KlientInnen an diese gestellt werden, und was das für das SozialarbeiterIn-KlientIn-Gespräch bedeutet.

Die Sozialarbeiterinnen wissen, dass sie manchmal schwierige Wörter verwenden, finden es auch gut, wenn ihre KlientInnen solche Ausdrücke übernehmen, sie machen sich aber beispielsweise keine Gedanken über ihre eigene komplexe Syntax und darüber, dass diese viel schwieriger zu verstehen/zu erlernen ist als einzelne Begriffe. Die Lebensweltorientierung gilt seit vielen Jahren als wichtige Grundlage in der Sozialarbeit, auf den Bereich der Sprache scheint sich dieser Begriff aber nicht zu erstrecken.

7. Zusammenführung und Ausblick

Die vorliegende Arbeit wirft einen ersten Blick auf das bisher sowohl von der Sozialarbeit als auch von der Sprachwissenschaft vernachlässigte Thema „Sprache als Handwerkszeug der Sozialarbeit“. Da dazu wenig bis gar keine Literatur vorhanden ist, musste zwangsläufig eine empirische Untersuchung der Arbeit zugrunde liegen.

Nach einer kurzen Darstellung der theoretischen Grundlagen wurden zwei verschiedene Wege eingeschlagen, um die im Vorwort gestellten Fragen beantworten zu können. Einerseits wurden Sozialarbeiterinnen im Gespräch mit ihren KlientInnen beobachtet, andererseits wurden sowohl KlientInnen als auch Sozialarbeiterinnen in Interviews um ihre Einschätzung zum Thema befragt.

Die Sozialarbeiterinnen-KlientInnen-Gespräche²⁶⁷ wurden aufgezeichnet und transkribiert und stellen so die Grundlage für Kapitel 5 dar. Aus diesen Gesprächen wurden einerseits Rückschlüsse auf das Sprachverhalten von Sozialarbeiterinnen auch in Bezug auf ihre Fachsprache gezogen, zum anderen wurden Kommunikationshindernisse zwischen Sozialarbeiterinnen und den KlientInnen betrachtet. Außerdem konnten deutliche Unterschiede im Sprachverhalten zwischen Sozialarbeiterinnen und ihren KlientInnen festgemacht werden.

Es erweist sich, dass alle fünf Sozialarbeiterinnen trotz aller Unterschiede unübersehbare Gemeinsamkeiten im Sprachverhalten zeigen. Besonders deutlich wird dies vor allem im Vergleich mit dem Sprachverhalten der KlientInnen. Alle Sozialarbeiterinnen übernahmen klar die Gesprächsführung. Die Sozialarbeiterinnen eröffnen und beenden die Gespräche, sie bringen Themen ins Gespräch, achten darauf, den Gesprächsfluss nicht ins Stocken kommen zu lassen, und behalten den Gesprächsleitfaden im Auge. Alle Sozialarbeiterinnen stellen auch sehr viele Fragen.

Klar erkennbar ist auch, dass alle Sozialarbeiterinnen der Beziehungspflege in den Gesprächen große Aufmerksamkeit schenken. So verwenden vier der fünf Sozialarbeiterinnen das Personalpronomen *wir* anstelle von *du* oder *Sie*, um eine sprachliche Verbindung zum/zur KlientIn herzustellen. Auch der Dativus commodi wird zu diesem Zweck eingesetzt. Außerdem bringen die Sozialarbeiterinnen durch das Eingehen auf Anliegen der KlientInnen,

²⁶⁷ Zur exemplarischen Darstellung sind sowohl das Gespräch zwischen DSA 2 und K 2 sowie die Interviews mit den beiden Frauen zur Gänze im Anhang beigefügt.

auch wenn diese nicht für das Erlangen des Gesprächsziels nötig wären, zum Ausdruck, dass ihnen die Beziehungspflege ein Anliegen ist.

Obwohl alle Sozialarbeiterinnen mehr Fachausdrücke verwenden als ihre jeweiligen KlientInnen, unterscheiden sie sich im Gebrauch von Termini doch recht deutlich. Allerdings ist anzumerken, dass diese Gespräche nicht als Fachgespräche einzuordnen sind, da sie zwischen jeweils einer Professionistin und einem Laien²⁶⁸ geführt werden. Es lässt sich der Eindruck gewinnen, dass die Sozialarbeiterinnen sich im Gebrauch von Termini ihren jeweiligen GesprächspartnerInnen anpassen. So verwenden die Sozialarbeiterinnen, die mit Kindern und Jugendlichen arbeiten, nur wenige und einfache Fachausdrücke. Hingegen benutzen jene Sozialarbeiterinnen sehr häufig auch recht komplexe Fachausdrücke, die mit ihren KlientInnen über rechtliche Angelegenheiten sprechen, und im Lauf des Gesprächs erkennen, dass diese Termini den KlientInnen vertraut sind und von diesen selbst auch benutzt werden.

Die erstaunlichsten Ergebnisse lassen sich aus der Betrachtung der Syntax ziehen. Hier zeigen die Sozialarbeiterinnen ein sehr ähnliches Sprachverhalten. Alle Sozialarbeiterinnen setzen im Vergleich zu ihren KlientInnen bevorzugt Fragesätze sowie Satzgefüge ein. Sie bilden häufig lange und komplexe kommunikative Äußerungseinheiten mit zahlreichen und zum Teil stark untergeordneten Nebensätzen und greifen auf ein großes Repertoire an Satzarten zurück. Außerdem verwenden alle Sozialarbeiterinnen vermehrt das Passiv ebenso wie das Indefinitum *man*. Gleiches gilt für den Gebrauch des Konjunktivs. Auch der Konjunktiv wird von allen Sozialarbeiterinnen häufiger als von den KlientInnen verwendet, wobei besonders auffällt, dass der Konjunktiv im Funktionsbereich der Höflichkeit ausschließlich von den Sozialarbeiterinnen eingesetzt wird.

Nach Betrachtung der Sozialarbeiterinnen-KlientInnen-Gesprächen steht außer Zweifel, dass das Sprachverhalten der Sozialarbeiterinnen auch in der Kommunikation mit Laien deutlich fachsprachlich geprägt ist. Alle funktionalen Eigenschaften, die den Fachsprachen zugeschrieben werden, wie in Kapitel 2.2 dargestellt, sind in den sprachlichen Äußerungen der Sozialarbeiterinnen zu finden. Die Sozialarbeiterinnen bemühen sich um Deutlichkeit und Verständlichkeit, sie berücksichtigen, ob dem Gegenüber Fachausdrücke vertraut sind und –

²⁶⁸ Obwohl KlientInnen durchaus als ExpertInnen ihrer jeweiligen Lebenssituationen und teilweise auch des Sozialsystems, in dem sie sich bewegen, zu bezeichnen sind, müssen sie in diesem Zusammenhang als Laien bezeichnet werden. Im Gegensatz zu SozialarbeiterInnen verfügen sie weder über eine spezifische Ausbildung, noch nutzen sie ihr Wissen beruflich.

wenn das der Fall ist – benutzen sie diese auch zugunsten der sprachlichen Ökonomie und Deutlichkeit. Die Sozialarbeiterinnen setzen ihre Fachausdrücke durchwegs korrekt und eindeutig ein. Die Anonymität wird durch Verwendung des Passivs erreicht – es wird vor allem dann eingesetzt, wenn die Ergebnisorientierung betont wird. Auch die Identitätsstiftung durch Fachsprachen spielt in den hier untersuchten Gesprächen eine Rolle. Zwei der Sozialarbeiterinnen reagieren äußerst abwehrend, als ihre jeweiligen Klientinnen einen Fachausdruck verwenden, und bringen durch ihre Reaktion zum Ausdruck, dass das Sprachverhalten der Klientinnen als Kompetenzüberschreitung wahrgenommen wird.

Die Einordnung der in den untersuchten Gesprächen verwendeten Fachsprache gestaltet sich schwierig, da es ja zahlreiche unterschiedliche Modelle gibt, die von verschiedensten Kriterien ausgehen. So könnte sie sowohl als Institutionensprache aber auch als Sprache der Praxis eingeordnet werden. Geht man einen Schritt weiter und hält sich vor Augen, dass die Fachsprache der Sozialarbeit natürlich auch im wissenschaftlichen Bereich angewendet wird, und dass vor allem Fachleute sie zur Kommunikation miteinander nutzen, kann sie auch als Wissenschaftssprache gesehen werden. Vertikal einzuordnen wäre die hier untersuchte Varietät der Sozialarbeitsfachsprache wohl im praktisch-fachlichen Stil – wieder steht die Vielzahl der Modelle einer eindeutigen Zuordnung im Wege.

Die Untersuchung der fünf Sozialarbeiterinnen-KlientInnen-Gespräche zeigt nicht nur große Übereinstimmungen im Sprachgebrauch der Sozialarbeiterinnen, vor allem werden auffällige Unterschiede im Sprachverhalten zwischen den Sozialarbeiterinnen und ihren KlientInnen sichtbar. Während Sozialarbeiterinnen Fragesätze und zum Teil sehr komplexe kommunikative Äußerungseinheiten mit zahlreichen zum Teil stark untergeordneten Nebensätzen bevorzugt einsetzen, äußern sich die KlientInnen überwiegend mithilfe von 1-Wort-Satzäquivalenten, Satzellipsen und Aussagesätzen. Fragen formulieren die KlientInnen kaum, Satzgefüge sehr wohl, doch deutlich seltener und einfacher als ihre Sozialarbeiterinnen. Außerdem benutzen Sozialarbeiterinnen eine größere Bandbreite an Satzarten als die KlientInnen.

Ebenfalls werden das Passiv, der Konjunktiv und das Indefinitum *man* von den Klientinnen seltener genutzt als von ihren Sozialarbeiterinnen. Auffällig ist weiters, dass sowohl Passiv als auch der Konjunktiv in anderen Funktionsbereichen eingesetzt werden als von den Sozialarbeiterinnen. So wird beispielsweise der Konjunktiv im Funktionsbereich der Höflichkeit von den KlientInnen gar nicht benutzt, das Passiv hingegen vor allem vermutlich,

um die eigene Passivierung zum Ausdruck zu bringen. Bemerkenswert ist, dass zwei Klientinnen als Alternative zum unpersönlichen *man du* verwenden.

Alle KlientInnen ordnen sich der Gesprächsführung ihrer Sozialarbeiterinnen unter. Sie akzeptieren widerspruchslos deren Dominanz im Stellen von Fragen. KlientInnen bringen wenig Themen aus eigenem Antrieb ins Gespräch ein, verfolgen diese aber hartnäckig, wenn sie ihnen wichtig erscheinen – auch gegen etwaigen Widerstand der Sozialarbeiterinnen.

Beziehungspflege im Gespräch scheint für die KlientInnen im Gegensatz zu ihren Sozialarbeiterinnen von untergeordnetem Interesse zu sein. Bei zwei Klientinnen sind keinerlei Bemühungen in diese Richtung zu erkennen. Die drei restlichen KlientInnen geben durch das Einbringen von sehr persönlichen Inhalten zu verstehen, dass sie Vertrauen in das Gegenüber und die Gesprächssituation empfinden, und leisten damit einen Beitrag zur Beziehungspflege.

Kommunikationshindernisse sind in den untersuchten Gesprächen sehr häufig aufgetreten. Nach den zugrundelegenden Ursachen konnte eine Differenzierung vorgenommen werden. So wurde eine grobe Einteilung zwischen Unklarheit von Aussagen, Schwierigkeiten auf der inhaltlichen Ebene, Zweifel an der Glaubwürdigkeit des Gesprächspartners/der Gesprächspartnerin sowie unangenehmen Gesprächsinhalten getroffen. Diese Störungen sind in allen Gesprächen in unterschiedlicher Häufigkeit zu finden. Auffällig ist, dass Störungen scheinbar immer wahrgenommen, jedoch nahezu nie thematisiert werden. Ein einziges Mal ruft eine Sozialarbeiterin „Ich verstehe dich nicht!“ aus. Zum Ausdruck gebracht wird das Wahrnehmen eines Kommunikationshindernisses zum Teil durch nonverbale Signale (diese wurden in der vorliegenden Arbeit nicht weiter berücksichtigt), vor allem aber durch die weitere Gestaltung des Gesprächs. Themen, die unklar sind bzw. von denen vermutet wird, dass sie dem/der GesprächspartnerIn nicht verständlich sind, Aussagen, die dem oder von dem Gegenüber nicht geglaubt wurden, werden immer wieder aufgegriffen, erneut thematisiert, in anderen Worten wiederholt.

Im Umgang mit Kommunikationshindernissen unterscheiden sich Sozialarbeiterinnen und KlientInnen kaum. Beide Gruppen pflegen keinen offenen Umgang mit Störungen im Gespräch. Allerdings arbeiten Sozialarbeiterinnen aktiver als ihre Klientinnen daran, Störungen auszuräumen, was naheliegend ist, das sie ja die Gesprächsführung übernommen haben. Dagegen zeigen sich einige der KlientInnen bewundernswert hartnäckig darin,

Themen bzw. Anliegen, die ihren Sozialarbeiterinnen unangenehm zu sein scheinen, weiterzuverfolgen.

Die Aussagen sowohl der KlientInnen als auch der Sozialarbeiterinnen in den Interviews ergeben zum Teil große Übereinstimmungen mit den Erkenntnissen, die aus der Untersuchung der Gespräche gezogen werden konnten. So wird beispielsweise die komplexe Sprache der Sozialarbeiterinnen wahrgenommen. Während eine Klientin dieses Sprachverhalten „hochgestochen“ nennt, meint eine andere Klientin, die Sozialarbeiterinnen hätten mehr Wissen. Wieder eine andere gibt an, Sozialarbeiterinnen seien insgesamt „etwas Besseres“. Auch zwei der Sozialarbeiterinnen beziehen sich in der Beschreibung ihrer eigenen Sprache auf höhere Komplexität. Sie meinen, sie würden über ein größeres Repertoire an Ausdrucksmöglichkeiten verfügen als ihre KlientInnen, könnten auch längere Sätze bilden und schwierigere Wörter verwenden.

Als weiterer wichtiger Punkt in der Beschreibung der Sprache von SozialarbeiterInnen wird das Einfühlungsvermögen genannt. In der Untersuchung der Gespräche findet dieses Einfühlungsvermögen seine Entsprechung in der Darstellung über die Beziehungspflege im Gespräch. Sowohl einige der Sozialarbeiterinnen als auch ein Klient nennen dieses Einfühlungsvermögen, das Eingehen auf das Gegenüber und den Respekt, der dem/der GesprächspartnerIn gegenübergebracht wird und sprachlich zum Ausdruck kommt, als überaus wichtige Merkmale der Sozialarbeiterfachsprache.

Doch auch andere Kriterien werden genannt. So spielt in den Antworten der Sozialarbeiterinnen das Stellen von Fragen eine wichtige Rolle. Es sei bereits verinnerlicht, stets nachzufragen, um alle Details einer Darstellung zu erfahren, um Interesse zu signalisieren, oder um zu überprüfen, ob alles verstanden wurde. In diesem Zusammenhang wird auch das ständige Wiederholen und Zusammenfassen von Gesprächsinhalten erwähnt. Auch das sei ein sprachliches Mittel, das immer wieder eingesetzt werde, um das Verständnis des Gegenübers zu erhöhen. Weiters sprechen einige Sozialarbeiterinnen auch den Einsatz von Metaphern, das „Sprechen in Bildern“ an. Das werde besonders häufig dann verwendet, wenn der/die KlientIn Schwierigkeiten habe, eine Situation oder einen Zusammenhang zu verstehen.

Einige Sozialarbeiterinnen geben auch an, sich im Gespräch mit KlientInnen um einfachere Sprache zu bemühen. Sie würden versuchen, einfache, kurze Sätze zu verwenden und schwierige Wörter zu vermeiden. Dieses beschriebene Sprachverhalten konnte in den

Gesprächen nur zum Teil beobachtet werden. Im Gebrauch von Fachausdrücken scheinen tatsächlich alle Sozialarbeiterinnen vorsichtig zu sein und diesen den Bedürfnissen ihrer KlientInnen anzupassen. Im Bereich der Syntax allerdings ist kein Bemühen um einfache Sprache zu erkennen. Wie bereits dargestellt, bedienen sich in den untersuchten Gesprächen die Sozialarbeiterinnen einer deutlich komplexeren Syntax als ihre KlientInnen. So entstehen zum Teil Satzkonstruktionen, die keineswegs als einfach zu verstehen einzuschätzen sind.

Zur Beschreibung des eigenen Sprachgebrauchs werden von allen Sozialarbeiterinnen das Verwenden von Fachausdrücken sowie bestimmte Abkürzungen und Redewendungen genannt. „Lieblingswörter der Sozialarbeit“ nennt das eine der Sozialarbeiterinnen. Diese Termini werden auch als wichtigstes Kennzeichen der eigenen Fachsprache bezeichnet. Die Sozialarbeiterinnen machen hierbei eine klare Unterscheidung zwischen Fachwörtern aus dem allgemeinen Sozialarbeitsfachwortschatz und dem der jeweiligen Institutionen. Den allgemeinen Fachwortschatz lerne man in der Ausbildung, durch Fachliteratur und den Umgang mit KollegInnen. Die Fachwörter der Institutionen – eine Sozialarbeiterin nennt zusätzlich noch einen speziellen „Schmäh“ – hingegen übernehme man in der praktischen Arbeit, zum Teil auch von den KlientInnen.

Im Gegensatz zur Sprache der Sozialarbeiterinnen wird die Sprache der KlientInnen von den befragten Personen als wenig einheitlich beschrieben. Interessant ist aber, dass vier der KlientInnen bei der Frage nach eigenem Sprachverhalten angeben, dass verschiedene Sprachvarietäten eine Rolle spielen. Während zwei Klientinnen meinen, ihre Sprache im Gespräch mit SozialarbeiterInnen anzupassen, gibt ein Klient an, dass für ihn das umgekehrte Bild passe: Er könne gerade mit SozialarbeiterInnen „seine“ Sprache sprechen, er müsse sich in seinem sonstigen Umfeld um einfachere Sprache bemühen. Eine Klientin wiederum meint, zwar eine andere Sprache als ihre SozialarbeiterInnen zu verwenden – sie spreche eine „Jugendsprache“ – sie passe ihre Sprache aber nicht an. Diese Aussagen machen deutlich, dass KlientInnen eine hohe Sensibilität gegenüber Sprache und Sprachgebrauch zeigen und eine bewusste Auseinandersetzung damit stattfindet.

Die Sozialarbeiterinnen meinen zuerst, es sei unmöglich, die Sprache der KlientInnen zu beschreiben, da sie so unterschiedlich sei wie die Herkunftsländer, Bildungsgrade, Milieus, Intellekt etc. der KlientInnen. In einem weiteren Schritt geben dann aber einige an, dass sie die Sprache der KlientInnen doch eher als einfach, zum Teil auch derb, wahrnehmen. KlientInnen hätten öfters Schwierigkeiten, sich auszudrücken, ihre Anliegen zu formulieren

und auf den Punkt zu bringen. In diesem Punkt herrscht also große Diskrepanz in der Einschätzung von Sozialarbeiterinnen und KlientInnen.

Kommunikationsprobleme werden von fast allen interviewten Personen beschrieben, allerdings von den Sozialarbeiterinnen umfassender und ausführlicher. Während eine Klientin angibt, dass manchmal im Gespräch Wörter verwendet werden, die nicht gleich verstanden werden, sehen zwei Klientinnen Kommunikationprobleme eher auf Basis der Beziehungsebene. Eine habe anfangs Angst gehabt vor SozialarbeiterInnen, eine andere meint, sie spreche nicht mit Leuten, die sich nicht für sie interessieren und keine persönlichen Fragen stellen. Eine andere Klientin wiederum gibt an, von Sozialarbeiterinnen grundsätzlich schlecht verstanden zu werden, weil sie eben eine Jugendsprache spreche. Das Kommunikationsproblem verschärfe sich außerdem in emotional aufgeladenen Situationen. Nur ein Klient hat noch kein einziges Mal ein Kommunikationsproblem mit SozialarbeiterInnen wahrgenommen.

Die befragten Sozialarbeiterinnen erleben Kommunikationshindernisse wesentlich häufiger als ihre KlientInnen. Drei Sozialarbeiterinnen schätzen dieses Problem als sehr groß ein und geben auch an, Kommunikationsprobleme keineswegs immer auflösen zu können. Häufig komme es zu Schwierigkeiten in der Kommunikation mit KlientInnen, die nicht Deutsch als Muttersprache haben. Allerdings haben die betroffenen Sozialarbeiterinnen Strategien für den Umgang damit gefunden: Sie behelfen sich mit anderen Sprachen oder ziehen notfalls einen/eine DolmetscherIn zu. Schwieriger gestaltet sich die Kommunikation mit KlientInnen mit geringer intellektueller Begabung oder mit manchen psychischen Erkrankungen. Da sei es oft nahezu unmöglich, sich zu verständigen. Große Probleme ergeben sich nach Einschätzung von mehreren Sozialarbeiterinnen auch mit KlientInnen – der Großteil davon sind Männer –, bei denen es zu Übertragungsphänomenen komme. Diese KlientInnen setzen Erwartungen in ihre SozialarbeiterInnen, die diese nicht erfüllen können oder wollen. Das gestaltet die Kommunikation häufig sehr schwierig.

Abgesehen von solchen speziellen Gruppen von KlientInnen nehmen die Sozialarbeiterinnen recht häufig Verständnisprobleme auf der inhaltlichen Ebene wahr. KlientInnen würden kaum nachfragen, wenn ihnen etwas unklar sei. Daher sehen es alle Sozialarbeiterinnen als besonders wichtig an, auch auf nonverbale Signale zu achten, die Unverständnis zum Ausdruck bringen könnten. Aus diesem Grund fragen auch alle Sozialarbeiterinnen immer wieder nach, ob alles verstanden wurde. Besonders oft nutzen die Sozialarbeiterinnen auch

die Möglichkeit, Aussagen in anderen Worten zu wiederholen, um einerseits sicher zu stellen, dass sie den/die KlientIn richtig verstanden haben, und andererseits das Verständnis bei den KlientInnen zu erhöhen. Mit Hilfe dieser Möglichkeiten werden inhaltliche Verständnisprobleme als relativ leicht auflösbar beschrieben.

Komplizierter gestaltet sich nach Aussage der Sozialarbeiterinnen die Auflösung von Kommunikationsproblemen, die aus sehr emotionalen Gesprächssituationen resultieren. Da sei es oft schwierig, auf die Sachebene zurückzukommen bzw. das zugrundeliegende Problem zu erkennen und aufzulösen. Ebenso schwierig sei es, wenn völlig verschiedene Grundhaltungen von SozialarbeiterIn und KlientIn aufeinandertreffen. Dann verstehe man sich zwar sprachlich, ein gemeinsamer Konsens sei trotzdem kaum zu finden.

Besonders interessant an den Aussagen der befragten Personen ist, dass bis auf eine Klientin – sie gibt an, Kommunikation zu verweigern, wenn der/die SozialarbeiterIn die Beziehungspflege vernachlässigt – alle übereinstimmend angeben, dass die Ursachen für Kommunikationsprobleme bei den KlientInnen zu finden seien. KlientInnen wollen nicht verstehen, können nicht gut Deutsch, drücken sich undeutlich aus, reagieren emotional, fragen nicht nach, wenn sie etwas nicht verstehen. Die Sozialarbeiterinnen werden als sehr bemüht dargestellt, um Kommunikationshindernisse zu vermeiden bzw. auszuräumen. Diese Sichtweise deckt sich nur zum Teil mit den Ergebnissen aus der Untersuchung der Sozialarbeiterinnen-KlientInnen-Gespräche. Es ist richtig, dass sich die Sozialarbeiter aktiver um Auflösung von Kommunikationsproblemen bemühen, es ist richtig, dass sie häufig nach dem Verständnis des Gegenübers fragen und ihre Aussagen in anderen Worten wiederholen. Allerdings sprechen die KlientInnen eine wesentlich klarere und einfacher verständliche Sprache als die Sozialarbeiterinnen. Komplexer Syntax in der gesprochenen Sprache zu folgen, ist schwierig. Diese komplexe Sprache der Sozialarbeiterinnen führt vor allem dann zu Verständnisschwierigkeiten, wenn damit ebenso komplexe Inhalte dargestellt werden sollen. Haben Sozialarbeiterinnen Zweifel an der Glaubwürdigkeit von Aussagen ihrer KlientInnen, sprechen sie diese kein einziges Mal direkt an. Sie kommen aber immer wieder auf dieses Thema zurück und fragen immer wieder danach. In den untersuchten Gesprächen wurde die Kommunikation durch dieses Sprachverhalten massiv gestört, ohne dass die zugrundeliegenden Zweifel ausgeräumt werden konnten. Von Interesse ist nicht die Frage nach dem/der *Schuldigen* an den Kommunikationproblemen, das Erkennen der zugrundeliegenden Ursachen ist aber wichtig, um Kommunikation effizienter und störungsfreier gestalten zu können.

Wie bereits oben erwähnt, geben einige der KlientInnen an, im Gespräch mit SozialarbeiterInnen ihre Sprache anzupassen. Diese sprachliche Anpassung wird auch von den Sozialarbeiterinnen wahrgenommen, allerdings unterschiedlich eingeschätzt. Während das Übernehmen von bestimmten Fachausdrücken durchwegs als positiv bewertet wird, weil dadurch die Kommunikation erleichtert wird, wird zum Teil auch Unehrlichkeit in sprachlichen Anpassungsleistungen gesehen. KlientInnen würden sich zum Teil als hilflos präsentieren, manche sprechen auch eine „gewählte Therapiesprache“, die Ausdruck ihres Scheiterns sei. Die Sozialarbeiterinnen geben weiters an, ihre eigene Sprache immer den Erfordernissen des jeweiligen Gesprächs anzupassen – ohne darin Unehrlichkeit zu entdecken.

Die Untersuchung der Gespräche hat gezeigt, dass die Sozialarbeiterinnen der Beziehungspflege im Gespräch große Aufmerksamkeit schenken. Dieses Bild bestätigt sich in den Interviews. Die persönliche Anrede spielt hierbei eine wichtige Rolle. Während die beiden Sozialarbeiterinnen, die mit Kindern und Jugendlichen arbeiten, das Duzen zum Herstellen von Nähe nennen, ist es bei jenen Sozialarbeiterinnen, die mit Erwachsenen arbeiten, genau umgekehrt. Sie siezen ihre KlientInnen und sprechen sie mit vollem Namen an, um Respekt ihnen gegenüber auszudrücken. Weiters werden als Möglichkeiten, Beziehung aufzubauen bzw. zu pflegen, eine empathische, am Menschen interessierte Grundhaltung sowie das Aufgreifen persönlicher Themen genannt. Eine Sozialarbeiterin gibt an, dass das Sprechen im Dialekt ebenfalls der Beziehung förderlich sei.

Alle Sozialarbeiterinnen geben übereinstimmend an, dass Sprache in ihrem Beruf eine enorm wichtige Rolle spiele. Sozialarbeit ohne Sprache sei undenkbar, lediglich Ergänzungen seien möglich. Die gesprochene Sprache wird vom Großteil der Befragten wesentlich häufiger eingesetzt als die Verschriftlichung. Die größeren Schwierigkeiten sehen aber alle übereinstimmend in der schriftlichen Sprache. Mit Anträgen, Berichten, Stellungnahmen sei man als SozialarbeiterIn oft mitverantwortlich für wesentliche Entscheidungen, KlientInnen betreffend, da müsse jede Formulierung genau durchdacht und abgewogen werden.

Vor dem Hintergrund, dass die befragten Sozialarbeiterinnen Sprache in ihrem Beruf eine so große Bedeutung beimessen, wirkt die theoretische Basis, über die die Sozialarbeiterinnen zum Thema Sprache verfügen, umso dürftiger. Alle geben zwar an, sich an Ausbildungsinhalte bezüglich Gesprächsführung zu erinnern – Sprache selbst mit all ihren Aspekten bezüglich Grammatik, Syntax, Konnotation, Varietäten etc. wurde dabei aber

bestenfalls gestreift. Einige meinen, einmal gehört zu haben, dass man als SozialarbeiterIn seine Sprache an die der KlientInnen anpassen solle, auf verschiedene Sprachvarietäten zu achten habe und einfache und strukturierte Sprache verwenden sollte. Mehr sei dazu aber sicher nicht gesagt worden, das wurde dann in der Praxis gelernt. Literatur und Weiterbildungsmöglichkeiten zum Thema sind den Sozialarbeiterinnen kaum bekannt. Auch hier beschränkt sich das Angebot auf Gesprächsführung und Kommunikation allgemein. Bedarf und Interesse zum Thema Sprache und Sozialarbeit wäre bei den befragten Sozialarbeiterinnen sowohl an theoretischen Inputs als auch an praxisorientierten Ansätzen vorhanden. Alle interessieren sich für das Thema, einige geben an, sogar dringenden Bedarf zu haben. Im Vordergrund steht das Interesse an einer effizienteren Gestalten von Kommunikation ebenso wie am oft unbewussten Mittransportieren von Wertungen und Haltungen mit Sprache.

Mit der vorliegenden Arbeit ist das Thema keineswegs umfassend behandelt – das war nicht möglich und auch nicht das Ziel. Es sollte vielmehr die Bedeutung von Sprache in der Sozialarbeit aufgezeigt werden, erste Fragen sollten gestellt und neue aufgeworfen werden, in der Hoffnung, dass sich sowohl die Sprachwissenschaft als auch die Sozialarbeit für diese große Lücke zu interessieren beginnt.

Vieles ist offen geblieben, viel wäre noch zu tun. Eine umfassende Darstellung der Sozialarbeitsfachsprache fehlt, die Sprache von SozialarbeiterInnen miteinander, die Kommunikation mit Fachleuten aus Nachbardisziplinen, der ganze Bereich der Verschriftlichung wurde nicht untersucht. Interessant wäre auch, SozialarbeiterInnen – vor allem auch Männer – im Gespräch mit verschiedenen KlientInnen zu beobachten, um genauere Aussagen über ihr Sprachverhalten treffen zu können und um Parameter für gelungene Kommunikation herauszuarbeiten.

Dringend nötig wäre auch die theoretische Auseinandersetzung der Sozialarbeit mit Sprache, ihrem wichtigsten Handwerkszeug. Es reicht nicht, sich zu überlegen, wie die Sessel für ein Gespräch angeordnet werden, wo die Taschentücher stehen und welche Fragetechniken gut funktionieren. Welche Sprachvarietät, welche Syntax, welches Sprechtempo etc. sind am besten geeignet dazu, Inhalte weiterzugeben, KlientInnen zu aktivieren und zur – auch sprachlichen – Selbstermächtigung hinzuführen? Dazu ist es aber nötig, sowohl das eigene als auch das Sprachverhalten der KlientInnen richtig einschätzen und einordnen zu können, dann erst kann darauf reagiert werden. Die verschiedenen Konnotationen von Begriffen in den

unterschiedlichen Lebenswelten müssen beachtet, die Frage nach dem Transport von Wertungen und Haltungen durch Sprache darf nicht vernachlässigt werden. Diese Aspekte sollten dringend in der Ausbildung von SozialarbeiterInnen berücksichtigt werden.

Es war überaus interessant und hat Spaß gemacht, diese Arbeit über ein bisher vernachlässigtes Thema zu verfassen. Sollte durch diese Arbeit auch nur einem/einer SprachwissenschaftlerIn oder einem/einer SozialarbeiterIn Lust gemacht worden sein, sich näher mit diesem Thema auseinanderzusetzen, ist auch ihr Ziel erreicht.

8. Literaturverzeichnis

Beneš, Eduard: Fachtext, Fachstil und Fachsprache. In: Sprache und Gesellschaft. Beiträge zur soziolinguistischen Beschreibung der deutschen Gegenwartssprache. Jahrbuch 1970. Sprache der Gegenwart. Schriften des Instituts für deutsche Sprache in Mannheim. Band 13, Herausgeber Hugo Moser, Pädagogischer Verlag Schwann. Düsseldorf 1971

Bußmann, Hadumod (Hg.): Lexikon der Sprachwissenschaft. 4. Durchgesehene und bibliographisch ergänzte Auflage. Kröner Verlag. Stuttgart 2008

Duden. Die Grammatik. 7. neu erarbeitete und erweiterte Auflage. Duden Band 4. Dudenverlag. Mannheim 2005

Fluck, Hans-Rüdiger: Fachsprachen. Einführung und Bibliographie. 5. überarbeitete und erweiterte Auflage. Uni-Taschenbücher 483. A. Franke Verlag. Tübingen und Basel 1996

Galuske, Michael: Methoden in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 7. ergänzte Auflage. Grundlagentexte Sozialpädagogik/Sozialarbeit. Hg. von Thomas Rauschenbach. Juventa Verlag. Weinheim und München 2007

Hahn, Walther von: Fachsprachen. (S. 283-286) In: Lexikon der Germanistischen Linguistik. Hg. Von Hans Peter Althaus u.a. Niemeyer Verlag. Tübingen 1973

Helbig, Gerhard: Deutsche Grammatik. Grundfragen und Abriß. 4. unveränderte Auflage. iudicium Verlag. München 1999

Heller, Klaus: Der Wortschatz unter dem Aspekt des Fachwortes - Versuch einer Systematik. (S. 531-544) In: Wissenschaftliche Zeitschrift der Karl-Marx-Universität Leipzig. Gesellschafts- und Sprachwissenschaftliche Reihe. Band 19. Leipzig 1970

Hoffmann, Lothar: K vertikálnímu rozvrstvení odborných jazyku. (Zur vertikalen Schichtung der Fachsprache) (S.107-112) In: Slovo a Slovesnost 35. Heft 2. Prag 1974

Hoffmann, Lothar: Kommunikationsmittel Fachsprache. Eine Einführung. Berlin 1976.

Ischreyt, Heinz: Sprachwandel durch Technik. Pädagogischer Verlag Schwann. Düsseldorf 1965

Moser, Hugo (Hg.): Sprache und Gesellschaft. Beiträge zur soziolinguistischen Beschreibung der deutschen Gegenwartssprache. Jahrbuch 1970 Sprache der Gegenwart. Schriften des Instituts für deutsche Sprache in Mannheim. Band 13, Pädagogischer Verlag Schwann Düsseldorf 1971

Müller, C. Wolfgang: Paradigmenwechsel in der Sozialpädagogik und Sozialarbeit? Soziale Arbeit in Geschichte und Perspektive. (S.49-65) In: F.G. Vahsen (Hg.):Paradigmenwechsel in der Sozialpädagogik. Böllert Verlag. Bielefeld 1992

Müller, C. Wolfgang: Wie Helfen zum Beruf wurde. Eine Methodengeschichte der Sozialarbeit. Band 1: 1883-1945. Weinheim und Basel 1999

Posch, Klaus: Sprachlose Sozialarbeit? (S. 483-506) Erschienen in: Hans Georg Zilian, Josef Hödl (Hg.) und Heiner Rutte: Sprache und Gesellschaft. Gedenkschrift für Hans Georg Zilian. Österreich Verlag. Wien 2007

Roelcke, Thorsten: Fachsprachen. 2. Auflage . Erich Schmidt Verlag. Berlin 2005

Schilling Johannes und Susanne Zeller: Soziale Arbeit. Geschichte-Theorie-Profession. 3. überarbeitete Auflage. UTB 8304. München 2007

Schmidt, Wilhelm: Charakter und gesellschaftliche Bedeutung von Fachsprachen. (S. 10-20) In: Sprachpflege. Zeitschrift für gutes Deutsch. 18. Jahrgang. Heft 1. VEB Bibliographisches Institut. Leipzig 1969

Simon, Dorothea: Von der Fürsorge zur Sozialarbeit. Vortrag in der Wiener Psychoanalytischen Vereinigung am 2. Oktober 2004.

www.sozialarbeit.at/veranstaltung.php?documentation=true&detail=4&event=true&getDoc=b382dd96c1012f1a90fc45dc0396006a am 5.1.2009

Sprachpflege. Zeitschrift für gutes Deutsch. 18. Jahrgang. Heft 1. VEB Bibliographisches Institut. Leipzig 1969

Stimmer, Franz (Hg.): Lexikon der Sozialpädagogik und der Sozialarbeit. 4 überarbeitete und erweiterte Auflage. R. Oldenburg Verlag. München, Wien 2000

Vahsen, F.G. (Hg.): Paradigmenwechsel in der Sozialpädagogik. Böllert Verlag. Bielefeld 1992

Zilian, Hans Georg, Josef Hödl (Hg.) und Heiner Rutte: Sprache und Gesellschaft. Gedenkschrift für Hans Georg Zilian. Österreich Verlag. Wien 2007.

http://www.sozialarbeit.at/images/MEDIA/documents/ethiccodex_ifsw.pdf am 13.3.2009

http://www.kaernten-sozialarbeit.at/content/soz_arb/b_bild.htm am 13.3.2009

www.help.gv.at am 4.2.2011

Anhang

Interviewleitfaden DSA

1) Fachsprache

- Beschreiben Sie bitte Ihre Sprache!
- Bemerkungen Sie an Ihrer Sprache oder an der Ihrer BerufskollegInnen fachsprachliche Besonderheiten? Wenn ja, welche?
- Würden Sie sagen, dass es eine eigene Sozialarbeiterfachsprache gibt? Wenn ja, was sind die Kennzeichen dafür?
- Wechseln Sie in unterschiedlichen Gesprächssituationen zwischen unterschiedlichen Sprachvarietäten? Wann? Wohin? Warum?
- Wie schätzen Sie die Verständlichkeit Ihrer eigenen Sprache für Ihr Umfeld (privat, beruflich, KlientInnen) ein?

2) Stellenwert der Sprache im Beruf

- Wie sehen Sie den Stellenwert der Sprache in Ihrem Beruf?
- Gesprochene Sprache
- Verschriftlichung

3) Sprachreflexion in der Alltagsarbeit

- Reflektieren Sie ihren Sprachgebrauch in der Alltagsarbeit?
- Wenn ja, in welcher Form, in welchen Anlassfällen?

4) Sprache der KlientInnen

- Beschreiben Sie die bitte!
- Verstehen Sie die Sprache der KlientInnen?
- Werden Unterschiede zur eigenen Sprache erkannt?
- Bemerkungen Sie sprachliche Anpassungserscheinungen (sowohl von DSA als auch von KlientIn)? Falls ja, beschreiben Sie diese bitte!
- Falls ja, werden diese als förderlich oder hinderlich empfunden?

5) Kommunikation mit KlientInnen

- Sind Ihnen sprachlich bedingte Kommunikationsprobleme zwischen Ihnen und KlientInnen aufgefallen?
- Beschreiben!
- Wie oft?
- Wie damit umgegangen?
- Welche sprachlichen Möglichkeiten kennen Sie/setzen Sie ein, um Nähe bzw. Distanz zum/zur KlientIn herzustellen?
- Duzen oder siezen Sie ihre KlientInnen? Warum?

6) Theoretischer Zugang zum Thema Sprache und Sozialarbeit:

- Kennen Sie Weiterbildungen oder Literatur dazu?
- Was das Inhalt in Ihrer Ausbildung?
- Wenn ja, in welcher Form und welchem Umfang?

- Wie beurteilen Sie diese Ausbildungsinhalte?
- Ist der Wunsch bzw. Bedarf nach mehr Informationen zum Thema da?
- Haben Sie schon eigene Bemühungen unternommen, um sich diesem Thema zu nähern?

7) Je einen Fachbegriff aus dem Sprachgebrauch des/der KlientIn und der Sozialarbeiterin aus dem vorangegangenen Gespräch definieren lassen.

8) Daten

- Alter
- Wie lange schon DSA?
- Wie lange schon in dieser Einrichtung?
- beruflicher Werdegang
- Geschlecht

Interviewleitfaden KlientIn

- 1) Sprechen SozialarbeiterInnen anders als Sie? Reden alle SozialarbeiterInnen gleich?
Wenn ja, beschreiben!
- 2) Verstehen Sie SozialarbeiterInnen immer?
- 3) Werden Sie immer von SozialarbeiterInnen verstanden?
- 4) Wenn Verständnisschwierigkeiten zwischen Ihnen und SozialarbeiterIn aufgetreten sind, wurden die angesprochen, wie damit umgegangen, wie gelöst?
- 5) Sprechen Sie anders, wenn Sie mit SozialarbeiterInnen reden als in Ihrem privaten Umfeld?
- 6) Je einen Fachbegriff aus dem Sprachgebrauch des/der KlientIn und der Sozialarbeiterin aus dem vorangegangenen Gespräch definieren lassen.
- 7) Daten
 - Alter
 - Wie lange schon in sozialarbeiterischer Betreuung?
 - In dieser Einrichtung wie lange?
 - Wie viele andere Einrichtungen davor?
 - Beruflicher Werdegang?
 - Geschlecht

Gespräch 2

Datum: 13.5.2009

Dauer: 50 Minuten

Ort: Im Büro der Sozialarbeiterin in der Einrichtung

DSA 2: weiblich, 28 Jahre alt, seit 4,5 Jahren DSA, Ausbildung in der Sozialakademie Grenzackergasse, in dieser Einrichtung seit 7 Monaten tätig, vorher Wohnungslosenhilfe und Flüchtlingsbetreuung

K2: weiblich, 34 Jahre alt, seit 2005 in sozialarbeiterischer Betreuung, seit 2 Tagen in dieser Einrichtung, eine andere Einrichtung davor; hat Pflichtschule absolviert; hat nicht Deutsch als Muttersprache.

Setting: vereinbartes Erstgespräch; DSA 2 sitzt an ihrem Schreibtisch, in einigem Abstand von ihr sitzt K 2 auf einem an die Wand gerückten Sessel; außerdem zeitweise im Büro anwesend ist eine Sozialbetreuerin der Einrichtung, die hin und wieder das Gespräch unterbricht;

Anmerkung: Gesprächspausen entstehen durch die Suche nach Dokumenten und ein Telefonat von DSA 2. DSA beginnt mit Standarddeutsch, im Laufe des Gesprächs aber vermehrt dialektale Einsprengsel

Personennamen und Namen von Einrichtungen wurden der Anonymität wegen geändert.

- 1 **DSA 2:** Ich mach das auch zum ersten Mal, also /. Ich wollte Ihnen mal die Struktur vom
2 Haus erklären. Es wird der Herr X, den haben Sie eh auch schon kennen gelernt, das ist Ihr
3 zuständiger Betreuer und ich bin die Sozialarbeiterin.
- 4 **K 2:** O.K.
- 5 **DSA 2:** Wenn's irgendwie /. Haben Sie mit dem Herr X schon gesprochen, oder /.
- 6 **K 2:** Ja, Gericht, ja.
- 7 **DSA 2:** Gericht, genau.
- 8 **K 2:** Hab ich am Freitag, von 10.00 bis 10.45.
- 9 **DSA 2:** Wollen Sie, dass der Herr X da mitkommt? Wär vielleicht gut, oder?
- 10 **K 2:** Na, ich hab vom Jugendamt zwei Anwälte. Hab mit meinem Anwalt geredet, er hat
11 gesagt, er brauchen nicht, weil die Zwei ist immer dabei.
- 12 **DSA 2:** O.K.
- 13 **K 2:** Auf jedem Gericht, wo ich geh, sind immer die Zwei dabei.
- 14 **DSA 2:** Das heißt, es ist nicht notwendig, dass jemand von uns da mitgeht. Mir hat nur, die
15 Frau Y, Ihre Sozialarbeiterin aus der vorigen Einrichtung, hat mir gesagt /.
- 16 **K 2:** Die Frau Y hat mit mir vereinbart, dass sie mit mir gehen wollt. Ich habe nicht gewusst,
17 dass überhaupt vom Jugendamt zwei kommt, und deshalb hab ich Frau Y bitten, dass sie an
18 meine Seite kommt. Dann hab ich vorgestern mit meinem Anwalt telefoniert und der hat mir
19 gesagt, dass eben vom Jugendamt auch zwei Anwälte sind dabei.
- 20 **DSA 2:** O.K. Ist auch gut.
- 21 **K 2:** Mit dem Mann gibt es immer Probleme. Ich weiß nicht, warum. Ich hab ihm immer
22 geglaubt. Wegen was Thema /. Weil ich unterschreiben, er hat gesagt, er kauft mir eine
23 Wohnung mit Möbel, dass ich diese 20.000, die er mir schuldig, von früher, da er keine
24 Alimente bezahlt, dass er mir wegen das eine Wohnung nimmt, mit ganz neuen Möbeln. Ich
25 hab ihm das unterschrieben, er hat Wohnung gefunden, aber diese Wohnung war alte Möbel
26 drin. Und da hab ich gesagt, ich möchte nicht diese Wohnung, ich habe abgelehnt. Ich hab
27 unterschrieben, dass er 15.000 Euro für neue Möbel geben und da hat er geglaubt, ich bin so
28 dumm und werde die Wohnung nehmen. Aber ich hab abgelehnt.

29 **DSA 2:** Dazu kommen wir eh später. Ich hab eh noch einige Fragen an Sie. Ich will Ihnen nur
30 kurz erklären, wie wir hier arbeiten. Also der Herr X ist Ihr zuständiger Betreuer. Wenn Sie
31 Fragen haben zur Wohnung, wenn irgendetwas kaputt ist, bitte nicht selbst reparieren,
32 sondern zu ihm gehen. Und er wird dann, wenn er's machen kann, selber machen bzw. eine
33 Firma informieren. Das Problem ist, wenn Sie etwas selbst reparieren und es wird dadurch
34 etwas erst recht kaputt, dann sind wir nicht versichert. Wenn das eine Firma repariert, sind wir
35 versichert und es können die Schäden behoben werden, ohne dass zusätzliche Kosten
36 entstehen. Wenn's um die Miete geht, ist auch der Herr X zuständig. Ziel ist, dass man hier
37 regelmäßig Miete bezahlt. Also in der vorigen Einrichtung gab es ja die Möglichkeit, dass
38 man die Miete erlässt, das gibt es hier in dem Sinne nicht. Also die Miete muss bezahlt
39 werden. Wenn es sich einmal nicht ausgeht, wenn Sie einmal irgendwo gesperrt sind, beim
40 AMS oder / ich weiß jetzt noch nicht, von wem Sie das Geld bekommen, wenn da einmal
41 irgendetwas nicht funktioniert, kein Problem. Dann gehen Sie zu dem Herrn X, erzählen Sie
42 ihm das, erklären Sie ihm, warum und dann kann man da eine Vereinbarung treffen, dass Sie
43 es später bezahlen. Aber bitte melden, wenn Sie es einmal nicht bezahlen können, nicht
44 einfach untertauchen, und nix sagen.

45 **K 2:** Ich habe in der vorigen Einrichtung immer regelmäßig bezahlt alle zwei Monate. Aber
46 ich kann nicht immer Ersten zahlen, weil Sozialamt einmal 29sten, einmal Ersten /. Wissen
47 Sie, diese zwei Monate. Jetzt krieg ich am 29sten und dann wieder am Fünften oder Siebten.
48 Aber wegen dem hab ich kein Problem. Ich hab immer zwei Mieten sofort bezahlt.

49 **DSA 2:** Überhaupt kein Problem. Wenn Sie wissen, wann das Einkommen ist, sagen Sie
50 einfach, bis dann und dann kann ich die Miete bezahlen. Überhaupt kein Problem.

51 **K 2:** Das ist nicht Sozialamt wie hier, das ist Grundversorgung.

52 **DSA 2:** Aha. Aus dem Asylzentrum, aus der XXX-Gasse?

53 **K 2:** Genau. Aber ich bin nicht auf Asyl, ich habe eine humanitäres Visum und wegen das
54 mache ich eine Prüfung. Von heute ab nächste Woche, eine Akademieprüfung im ersten
55 Bezirk, dass ich eine normale, unbefristete Visum auf 5 Jahre mit Arbeitserlaubnis kriege,
56 dass ich arbeiten kann. Weil mit diese humanitäre nimmt mich niemand. Ich hab überall
57 gefragt, habe ihnen alle Papiere gegeben, aber keiner wollte mich nehmen mit diese Visum.
58 Und dann haben sie mir für Visum gesagt, wenn ich mit Prüfung mache, es gibt, dass ich eine
59 Aufenthaltstitel auf 5 Jahre kriege mit Arbeitserlaubnis. Dann kann ich arbeiten gehen. Das
60 wäre dann kein Problem.

61 **DSA 2:** Haben Sie um Sozialhilfe im Sozialzentrum auch schon einmal angesucht?

62 **K 2:** Nein.

63 **DSA 2:** Noch nicht?

64 **K 2:** Ich krieg von der Grundversorgung 960 Euro jede zweite Monat.

65 **DSA 2:** Durch zwei. Das heißt pro Monat 480 Euro.

66 **K 2:** Genau.

67 **DSA 2:** Vom Sozialzentrum würden Sie mehr bekommen. Vom Sozialzentrum würden Sie
68 bekommen 454 für sich, 130 für den Sohn, plus Mietbeihilfe. Sie zahlen hier bei uns 270
69 Euro, das würden Sie voll bekommen. Plus Heizbeihilfe 43 Euro, das heißt, Sie würden
70 kommen auf / 800 Euro. Gut 800 Euro pro Monat. Sie waren im 3. Bezirk auch nicht am
71 Sozialzentrum?

72 **K 2:** Nein, keiner hat mich gesagt. Und ich hab Glück gehabt, weil mein Sohn hat
73 Kinderbeihilfe gekriegt und da hab ich immer mit meinem Sohn in der Schule, weil in der
74 Schule zahl ich 100 Euro und da hat er ganze Monat dort zum Essen und zum Trinken.

75 **DSA 2:** Mh. Das ist mit Nachmittagsbetreuung nehm ich an, oder?

76 **K 2:** Ja. Das find ich besser, dass ich 100 Euro zahl und er hat den ganzen Tag zum Essen, bis
77 er zu Hause kommt. Aber ich schau immer, dass ich Geld ein bisschen auf die Seite. Ich geb
78 nicht so viel /. Aber ich schau immer, dass ich für meinen Sohn, weil manchmal geht in der
79 Schule irgendwo, ich muss immer Geld bei mir haben. Und ich hab ein bisschen Glück, weil sein

80 Vater, jetzt hat er begonnen, regelmäßig 200 Euro ihm zu zahlen auf sein Konto. Die 200
81 Euro, die er kriegt, mein Sohn, da kauft er halt Sachen und gibt sie mir, wenn wir etwas
82 brauchen, oder er gibt auf Sparbuch.
83 **DSA 2:** Was haben Sie im Moment überhaupt für ein Einkommen? Sie haben die
84 Familienbeihilfe, nehme ich an, für Ihren Sohn?
85 **K 2:** Nein, jetzt habe ich sie nicht seit November.
86 **DSA 2:** Warum nicht?
87 **K 2:** Geht um meine Visum fertig.
88 **DSA 2:** Das Visum wurde eingereicht /
89 **K 2:** Genau.
90 **DSA 2:** Aber das ist noch nicht bearbeitet.
91 **K 2:** Nein, zuerst muss ich Prüfung und dann krieg ich Visum.
92 **DSA 2:** Die Prüfung ist für Niederlassungsnachweis, oder für / Daueraufenthalt für 5 oder für
93 10 Jahre.
94 **K 2:** Ja. 5 Jahre mit Arbeitserlaubnis.
95 **DSA 2:** Und den humanitären Aufenthalt haben Sie jetzt überhaupt nicht mehr beantragt
96 sondern gleich den Niederlassungsnachweis.
97 **K 2:** Genau.
98 **DSA 2:** Und für den Niederlassungsnachweis, habe ich das jetzt richtig verstanden, brauchen
99 Sie noch die Prüfung in Deutsch?
100 **K 2:** Genau. Ich rede gut Deutsch, aber dass ich lesen und schreiben kann, lesen kann ich eh,
101 aber auf Prüfung, haben sie mir gesagt, wenn ich lesen und schreiben, da muss ich auf
102 Serbisch übersetzen. Ich weiß nicht warum, aber ich mache das. Ich werde das schaffen. Es
103 wird schwer. Ich kann reden, ich kann schreiben, ich kann lesen, aber für mir ist schwer.
104 Beispiel, nach so vielen Jahren ich hab nie übersetzen. Ich versteh das, was ich lese. Auf
105 Deutsch. Jetzt ist ein bisschen schwer, wie kann ich das auf Serbisch übersetzen? Mein Sohn
106 kann kein Wort auf Serbisch übersetzen. Er ist hier geboren und wenn ich ihn zum Beispiel
107 etwas fragen, er weiß auch nicht.
108 **DSA 2:** Sprechen Sie Serbisch oder Deutsch mit ihrem Sohn?
109 **K 2:** Immer Deutsch.
110 **DSA 2:** Immer Deutsch. Naja, dann. Die Deutschprüfung schaffen Sie hundertprozentig. Es
111 gibt verschiedene Niveaustufen überhaupt für die Sprache. A1, A2, B1 und ich glaub, von
112 Ihnen wird verlangt A2 oder B1. Und das ist sicher für Sie kein Problem.
113 **K 2:** Ich hab alles geschafft für meinen Sohn. Weil vor 13 Jahren hat uns sein Vater auf die
114 Straße gelügt, keine Visum, keine Versicherung. Ich hab geschafft für meinen Sohn, dass wir
115 Wiener Gebietskrankenkassa hier, humanitäres Visum habe ich geschafft, allein mit meinem
116 Sohn, alles. Ich schaffe auch das für mich und für meinen Sohn.
117 **DSA 2:** O.K. Irgendwie verlier ich ständig den Faden. Sie haben so viel Information für mich.
118 O.K. Den Meldezettel. Haben Sie den schon erledigt?
119 **K 2:** Ich hab alles ausgefüllt, ich brauch nur Stempel von euch.
120 **DSA 2:** O.K., den geb ich Ihnen gleich. Bringen Sie mir den Meldezettel dann rüber?
121 **K 2:** Ich hole gleich.
122 [Kurze Pause]
123 **DSA 2:** O.K. Ah, das hat eh der Kollege ausgefüllt. Na, das stimmt da nicht ganz.
124 [Kurze Pause, in der DSA 2 mit ihrer Kollegin am Nachbarschreibtisch redet.]
125 **DSA 2:** Hat Ihnen der Herr X schon einen Erlagschein gegeben für die Miete?
126 **K 2:** Ich hab per Post gekriegt.
127 **DSA 2:** Aha, sehr gut.
128 **K 2:** Kann ich noch einen Erlagschein haben, dass ich am 29sten alle zwei Miete zahle? Für
129 Mai und Juni.
130 **DSA 2:** Ist möglich, ja. Den Erlagschein, den Sie noch brauchen, geb ich Ihnen mit.

131 **K 2:** Das brauch ich mit, damit ich gleich alles zahl.

132 **DSA 2:** Aber es ist nicht nötig. Sind Sie sich sicher, dass sich das ausgeht, dass Sie dann auch

133 noch genug zum Essen haben?

134 **K 2:** Ich hab bis jetzt alles geschafft.

135 **DSA2 :** Meldezettel. Erledigen Sie das Morgen?

136 **K 2:** Ja.

137 **DSA 2:** Bringen Sie ihn mir dann vorbei zum Kopieren, den brauch ich auch im Akt. Ich muss

138 ganz kurz die Daten mit Ihnen durchgehen, ob ich die richtigen Daten von Ihnen hab. Ich

139 krieg die zugeschickt von der vorigen Einrichtung, von der Frau Y in dem Fall, aber ein paar

140 Sachen sind nicht klar. Familienstand. Sie sind geschieden, oder Sie leben in Scheidung?

141 **K 2:** Ich bin noch immer mit ihm verheiratet. Seit 12 Jahren verlange ich immer die

142 Scheidung, aber der kommt nicht und so. Einmal hab ich, nicht ich, sondern mein Sohn hat

143 ihn angerufen und hat gesagt, komm zum Gericht, Scheidung. Einmal hab ich, sein Vater,

144 mein Exmann und er ist trotzdem nicht gekommen. Aber ich möchte mich scheiden lassen,

145 ich möchte nicht mehr zurück.

146 **DSA 2:** Und er hat eingewilligt?

147 **K 2:** Nein, er wollte nicht. Er geht immer in Jugoslawien, oder versteckt er irgendwo, er

148 wechselt immer die Wohnung, wegen Polizei, oder ich weiß nicht. Mit diesem Mann kann

149 man nicht reden.

150 **DSA 2:** Aber er wohnt schon noch in Wien?

151 **K 2:** Er wohnt in Wien, ja, aber wenn ich ihn anrufen /. Mit ihm kann man nicht reden.

152 Manchmal sagt er, macht so oder so /. Und das möcht ich nicht mehr hören.

153 **DSA 2:** Ihre Sozialversicherung ist xxxx?

154 **K 2:** Nein, yyyy.

155 **DSA 2:** Und versichert sind Sie über das Asylzentrum?

156 **K 2:** Genau.

157 **DSA 2:** Geboren sind Sie am xxx?

158 **K 2:** Genau.

159 **DSA 2:** Und Ihr Sohn am xxxx?

160 **K 2:** Genau.

161 **DSA 2:** Ihre Telefonnummer bräuchte ich noch. Haben Sie ein Handy? Könnten Sie mir die

162 Nummer geben? [notiert die Nummer] Das ist nur, wenn wir dringend etwas brauchen, damit

163 wir Sie erreichen können.

164 **K 2:** Jetzt ist aber abgeschaltet. Weil das gehört sich so.

165 **DSA 2:** Vorbildlich. Haben Sie schon einen Nachsendeauftrag gemacht wegen der Post?

166 Wissen Sie, was ein Nachsendeauftrag ist?

167 **K 2:** Nein.

168 **DSA 2:** Das ist, Sie bekommen jetzt noch alle Post, die Briefe von der Krankenkassa oder

169 vom Finanzamt, was auch immer, wichtige Briefe, bekommen Sie immer noch in Ihre alte

170 Einrichtung. Die wissen ja nicht automatisch, dass Sie jetzt hier wohnen. Es wäre wichtig,

171 wenn Sie jetzt zur Post gehen und sagen, ich wohne jetzt in der xxxx-Strasse. Da nehmen Sie

172 eine Kopie vom Meldezettel mit und die vermerken das und dann kommt Ihre Post hierher.

173 **K 2:** O.K., das mach ich.

174 **DSA 2:** Das kostet 7 Euro 50. Aber das zahlt sich echt aus. Das rennt für drei Monate und Sie

175 bekommen wirklich die Post, weil sonst geht oft wichtige Information, wichtige Briefe

176 verloren. Beim nächsten Treffen, also wenn wir uns hier das nächste Mal sehen, werde ich

177 sowieso mal schauen mit welchen Behörden Sie in Kontakt stehen und dann dort überall ein

178 Fax hinschicken, dass Sie jetzt eine neue Meldeadresse haben. Aber bis die das dort alles

179 verwalten, das dauert und daher wäre ein Nachsendeauftrag wirklich wichtig.

180 **K 2:** Ja, das mach ich morgen gleich. Das ist kein Problem.

181 **DSA 2:** Es ist eh gleich ein Postamt um die Ecke. O.K. Aufenthaltsbewilligung. Ganz habe
182 ich es noch nicht verstanden. Sie haben zuletzt humanitäres Visum gehabt für ein Jahr.
183 **K 2:** Ich hab erstes Mal vor zwei Jahre gekriegt.
184 **DSA 2:** O.K. Vorher waren Sie illegal?
185 **K 2:** Ja.
186 **DSA 2:** O.K.
187 **K 2:** Seit mein Sohn geboren, bin ich immer illegal gewesen. Mein Mann wollte mir gar nix
188 machen. Hat immer gelogen. Niemals ein Geld, hat nie etwas gemacht.
189 **DSA 2:** Er hat die österreichische Staatsbürgerschaft, oder /?
190 **K 2:** Mh. Das weiß ich nicht. Wie ich mit ihm zusammen war, er hat nicht gehabt. Er hatte ein
191 unbefristetes Visum.
192 **DSA 2:** O.K., also er hat ein Visum gehabt, aber für Sie keines organisiert.
193 **K 2:** Für meinen Sohn auch nicht! Mein Sohn ist 14 Jahre gewesen voriges Jahr. Ich hab bis
194 14 Jahre überhaupt keine Kinderbeihilfe gekriegt. Überhaupt nichts! Und dann hab ich
195 gemacht humanitäres Visum und dann hab ich gekriegt 1000 Euro für 14 Monate. Seit mein
196 Sohn geboren.
197 **DSA 2:** Hat er nie Familienbeihilfe gekriegt, weil er ja keinen Aufenthaltsstatus hatte.
198 **K 2:** Erst mit humanitären Visum hat er begonnen zu kriegen. Da hab ich verlangt, dass er für
199 mindesten die acht Jahre, was er in Schule gegangen, ausgezahlt. Ich hab nur 1000 Euro
200 gekriegt.
201 **DSA 2:** Mit welcher Begründung? Sie haben ja einen Brief dann vom Finanzamt gekriegt!
202 **K 2:** Ich habe irgendwo.
203 **DSA 2:** Haben Sie den damals der Frau Y gezeigt?
204 **K 2:** Ja.
205 **DSA 2:** Und was hat sie gesagt?
206 **K 2:** Ach, ich war einmal bei Migrantenberatung, die hat gesagt, wir werden etwas machen.
207 Aber damals hat sie mir nicht angerufen und ich weiß nicht, was sie dann gemacht hat. Ich
208 hab nur 1000 Euro gekriegt für meinen Sohn.
209 **DSA 2:** Warum verlangen die dann einen Niederlassungsnachweis?
210 **K 2:** Ich weiß nicht, vielleicht haben die falsch verstanden. Als ich zum ersten Mal das Visum
211 bekommen hab, bin ich gleich zu Kinderbeihilfestelle gegangen und habe gesagt, das ist kein
212 Asyl, das ist eine humanitäres Visum. Überall steht das. Das hab ich auch nicht
213 verstanden. Und jetzt hab ich eine kleine Chipkarte. Und ich krieg auch humanitäres
214 Grund, aber ich hab nie Asyl gehabt. Aber jedenfalls hab ich nur diese 1000 Euro gekriegt.
215 **DSA 2:** Schaun sie noch mal nach. Aber ich kenn die Begründung, dass Sie nicht, man muss
216 mindestens drei Monate durchgehend in Österreich gearbeitet haben. Haben Sie irgendwann
217 drei Monate einen Arbeitgeber gehabt?
218 **K 2:** Nein, wie denn?
219 **DSA 2:** Weil Sie ja auch keine Arbeitserlaubnis hatten.
220 **K 2:** Genau. Wie kann ich dann arbeiten?
221 **DSA 2:** Und im Moment bekommen Sie auch keine Kinderbeihilfe, weil das humanitäre
222 Visum ist abgelaufen und Sie haben jetzt erst den Antrag gestellt, aber es gibt noch keinen
223 Bescheid?
224 **K 2:** Genau. Am Finanzamt haben sie gesagt, sobald ich Visum habe, soll ich kommen und
225 ich kriege alles zurück.
226 **DSA 2:** Genau, das kriegen Sie dann ab dem Zeitpunkt, an dem Sie es eingereicht haben.
227 **K 2:** Und jetzt bei dem Visum haben mich Frau gefragt, wie kann ich so gut Deutsch reden,
228 weil ich bin seit zwei Jahren hier. Und ich habe ihr meinen alten Pass zeigen und ich bin seit
229 1991 hier. Und wegen das haben sie urviele Probleme mit mir gemacht. Warum kann ich so
230 gut Deutsch?
231 **DSA 2:** Bei der Fremdenpolizei?

232 **K 2:** Ja. Und es hat keiner geglaubt, dass ich hier so lange lebe. Wie kann ich hier so lange
233 illegal sein, ohne dass mich Polizei erwischt? Aber ich hab nie eine Problem gemacht. Ich
234 habe nie etwas gestohlen. Das hab ich meinem Sohn auch beigebracht, besser, was du
235 brauchst, hast du von mir, als du stiehlt. Ich hab nie /. Deswegen ich hatte keine Probleme.
236 Weiß ich nicht. Weiß nicht, warum er hat das gemacht. Erst hab ich versucht /.
237 **DSA 2:** Ihr Mann hat /.
238 **K 2:** Ich war dumm. Aber eins versteh ich nicht. Warum hat nicht nur mir nicht Visum
239 gemacht? Warum hat er unserem Sohn so was gemacht? Er ist hier geboren und hat
240 humanitärisches Visum! Er braucht ein gutes Visum für seine Schule. Das versteh ich nicht!
241 Warum hat er seinem Sohn so etwas gemacht?
242 **DSA 2:** Weil es ihm egal war. Ärgerlich. Sehr ärgerlich. Aber bei dem, was ich gelesen habe
243 von der Frau Y, schaut es ganz gut aus wegen einem Niederlassungsbescheid. Und der ist
244 unbefristet und mit dem kann man dann auch um die Staatsbürgerschaft ansuchen, wobei das
245 halt teuer ist und schon kompliziert ist.
246 **K 2:** Mein Sohn ist immer guter Schüler gewesen. Nur weil er uns solchen Ärger gemacht hat
247 /.
248 **DSA 2:** In die vierte Klasse geht er jetzt, oder? Was hat er danach vor?
249 **K 2:** Es gibt eine Schule, ich weiß jetzt nicht, wie die heißt, da lernt er Hotelmanager. Fünf
250 oder sechs Jahre geht er da weiter und dann will er Polizist, das gefällt ihm gut.
251 **DSA 2:** Polizist gefällt ihm? Da braucht er die österreichische Staatsbürgerschaft. Aber in
252 fünf oder sechs Jahren würd sich das auch ausgehen. Und jetzt ist noch einmal wichtig dieser
253 Niederlassungsnachweis. Aber ich glaub, laut den Einträgen von der Frau Y schaut das ja
254 alles ganz, ganz gut aus. Sie hat ja, glaube ich, auch mit einer Dame telefoniert von der
255 MA35.
256 **K 2:** Ja, ich hab einmal 50 Euro gezahlt für die Prüfung und 16 Euro muss ich zahlen für
257 Gebühren. Ich habe erst Prüfung gehabt am 16ten, aber dann ich Gericht und ich hab gesagt,
258 ich schaff das nicht, darum habe ich die Prüfung jetzt später.
259 **DSA 2:** Aber ich glaub, Sie haben schon so viel geschafft, den Rest schaffen Sie auch noch,
260 oder?
261 **K 2:** Aber eines versteh ich nicht. Immer wenn ich Gericht habe mit ihm, ruft er sofort
262 meinen Sohn: „Brauchst etwas, mein Sohn, soll ich dir was geben?“ Und gestern wollte er
263 meinem Sohn 100 Euro geben. Und mein Sohn hat gesagt: „Nein, brauch ich nicht. 13 Jahre
264 warst du nicht für mich da, meine Mutter schafft alles allein.“ Jetzt ist er ja im Gefängnis.
265 **DSA 2:** Aber dann kommt er nicht zur Gerichtsverhandlung.
266 **K 2:** Er kommt zu Gericht.
267 **DSA 2:** O.k. Noch einmal zurück zur Aufenthaltsbewilligung. Es fehlt nur noch die
268 Deutschprüfung. Oder sonst auch noch irgendwelche Unterlagen?
269 **K 2:** Nein, nur das. Ich hab eine Empfehlung gefunden, das hat sie auch von mir verlangt.
270 Und der Mann hat mir geschrieben, dass er ab September Frauen Arbeit gibt. Und der wollte
271 mich nehmen. Sobald ich mein Visum kriege, kann ich bei ihm zu arbeiten beginnen, ab
272 September. Das hab ich schriftlich. Das ist eine Reinigungsfirma. Und das hab ich der MA 35
273 gegeben und ich warte nur auf diese Prüfung und dann hab ich das Visum.
274 **DSA 2:** Super.
275 **K 2:** Ich hab am Anfang Angst gehabt vor dieser Prüfung, weil das hab ich noch nie gehabt.
276 Aber die Frau Y hat gesagt, brauch ich keine Angst haben, ich kann gut reden und lesen, das
277 ist nicht schwer.
278 **DSA 2:** Das wird für Sie sicher nicht schwer werden. O.k., haben Sie mit der Frau Y schon
279 bezüglich Gemeindewohnung gesprochen? Was es da für Voraussetzungen gibt?
280 **K 2:** Mh.
281 **DSA 2:** Von uns schauen wir, dass Sie eine Gemeindewohnung bekommen. Was eben geklärt
282 sein muss, ist eben dieser Niederlassungsnachweis.

283 **K 2:** Arbeit.

284 **DSA 2:** Naja, Arbeit, das hat mit dem Niederlassungsnachweis zu tun. Sie brauchen von mir
285 aus, dass ich Sie befürworte für eine Gemeindewohnung, brauchen Sie nicht arbeiten gehen.
286 Sie brauchen ein geregeltes Einkommen. Was durch Arbeit sicher gewährleistet ist, aber es
287 gibt /. Wenn Sie den Niederlassungsnachweis haben, dann haben Sie auch Anspruch auf
288 Sozialhilfe. Und das ist ja dann höher als die Grundversorgung von der Caritas.

289 **K 2:** Aber ich möchte Arbeiten. Dann bin ich krank, immer zu Hause und zweifeln, dann hab
290 ich nicht so viel zum Putzen und so. Und früher hab ich immer gearbeitet, oft schwarz, das
291 geb ich zu, weil ich musste arbeiten für meinen Sohn. Ich wollte vor niemanden betteln. Ich
292 hab gearbeitet und ich möchte, dass ich arbeiten gehen kann. Und ich muss auf mich schauen.
293 Mein Sohn ist noch jung, aber ich werde bald alt, ich brauche meine Pension.

294 **DSA 2:** Soo alt sind sie aber auch nicht!

295 **K 2:** Aber wenn ich jetzt nicht arbeite, wann werde ich dann? Und ich liebe es zu arbeiten.
296 Das ist ganz anders, wenn ich, Beispiel, jedes Monat Geld krieg und nicht wie jetzt jedes
297 zweite Monat warten muss auf Geld.

298 **DSA 2:** Ja und vor allem ist es doch ein bisschen mehr.

299 **K 2:** Aber / ich muss überall aufpassen mit dem Geld.

300 **DSA 2:** Mh. Aber es ist keine Voraussetzung für eine Gemeindewohnung. Es ist nicht so, dass
301 Sie unser Haus erst verlassen können, wenn Sie eine Arbeit haben. Wir unterstützen Sie gerne
302 bei der Arbeitssuche /.

303 **K 2:** Wegen das wollte mein Sohn erste Mal nicht herkommen.

304 **DSA 2:** Was, weil man bei uns arbeiten muss?

305 **K 2:** Ältere Leute haben ihm in der vorigen Einrichtung gesagt, ja, da musst noch ein Jahr
306 sitzen, wer weiß, was du sonst kriegst. Mein Sohn hat dann so Angst gekriegt, dass er gesagt
307 hat, Mama, ich geh nicht da. Hin und er her, ich hab mit ihm geredet, wir gehen dort hin. Weil
308 in der alten Einrichtung waren urviele Kinder, die nicht in die Schule gegangen sind und /.
309 Mein Sohn ist nicht schlecht, aber mit diesen vielen Kindern da könnte er auch so etwas
310 machen und das gefällt mir nicht. Und da habe ich mit Leuten geredet und die haben gesagt,
311 dass diese Einrichtung für mich und für meinen Sohn besser ist.

312 **DSA 2:** Ich glaub, dass es hier ruhiger ist, dass sie mehr Ruhe haben und es ist mehr
313 Privatsphäre.

314 **K 2:** Ich trage nicht gerne eine Kappe, aber meine Haare gehen weg und weg und ich hab
315 Kopfschmerzen. Ich hab Tumor gehabt, als sein Vater uns verlassen. Ich habe einen Tumor in
316 meinem Kopf gekriegt 2001, ich hab das operieren und dann knapp auch bin ich am Leben
317 geblieben. Dass ich dann nicht regelmäßig zum Arzt, ich hab keine Versicherung, ich hab gar
318 nichts gehabt. Fast war ich blind. Gott sei Dank ist dann alles in Ordnung nach der Operation.
319 Und manchmal ich bin /. Ich brauch ein bisschen Ruhe. Nur ein bisschen Ruhe. Und immer oft /.
320 Was hab ich früher gemacht, mit meinem Sohn auf die Straße, auf die Mariahilferstrasse /. Ich
321 hab keine Nerven.

322 **DSA 2:** Da haben sie hoffentlich die Möglichkeit, ein bisschen zur Ruhe zu kommen und Schritt
323 für Schritt, dass das klappt mit dem Visum, dass das mit dem Einkommen klappt und dann
324 auf alle Fälle in eine Gemeindewohnung. Es ist, wegen der Voraussetzungen, Meldezeiten. Es
325 ist, wenn man nicht österreichischer Staatsbürger ist, muss man mindestens 5 Jahre in
326 Österreich gemeldet sein. Sind Sie das? Meldezettel hatten Sie? Sie waren zwar illegal, aber
327 Sie hatten einen Meldezettel?

328 **K 2:** Ja.

329 **DSA 2:** Und zwei Jahre muss man in Wien gemeldet sein. Sie waren ja, glaube ich, immer in
330 Wien, haben Sie gewohnt, oder?

331 **K 2:** Ja. Und seit 2005 bin ich legal.

332 **DSA 2:** Dann geht sich das auch mit dem legalen Status aus. Also das ist Voraussetzung und
333 dass Sie ein geregeltes Einkommen haben. Ob das jetzt vom Job ist, vom Sozialzentrum, vom

334 AMS, das interessiert uns nicht, es muss nur regelmäßig ein Einkommen da sein. Und dass
335 Sie bei uns pünktlich die Miete bezahlen. Wenn es Schwierigkeiten mit der Miete gibt, auch
336 kein Problem, kann man mit dem Herrn X reden und man verschiebt das, dass man die Miete
337 bezahlt.

338 **K 2:** Ich hab schon mal ein bisserl mehr Geld gekriegt, aber damals hat mir mein
339 Sozialberater dort in Grundversorgung gesagt, jetzt kommen die Asylanten, da müssen die
340 von mir abziehen. Damals hab ich jede zweieinhalb Monate 1440 Euro gehabt. Und jetzt habe
341 ich jedes zweite Monat nur 960 Euro.

342 **DSA 2:** Mh. Das ist erheblich weniger.

343 **K 2:** Genau. Aber wir kriegen jede sechs Monate von dort Gutscheine für CA, 140 Euro
344 kriegen wir zusammen für CA und 50 Euro für Turbo oder Delka.

345 **DSA 2:** Genau. Bekleidungsgutschein.

346 **K 2:** Genau. Und für Schule. Mein Sohn bekommt im September, wenn die Schule beginnt,
347 100 Euro Gutscheine für Libro, oder wenn er zum Beispiel eine Woche mit Schule weggeht,
348 das krieg ich auch von dort.

349 **DSA 2:** Und das geht sich einigermaßen aus? Ich stelle es mir wahnsinnig schwierig vor.

350 **K 2:** Oja.

351 **DSA 2:** Geht sich aus?

352 **K 2:** Ich schaffe alles.

353 **DSA 2:** Arbeiten sie nebenbei ein bisschen schwarz, oder?

354 **K 2:** Nein. Ich habe österreichische Frau gehabt, dort hab ich ein bisschen gearbeitet. Das war
355 eine ganz alte Frau, das war ein bisschen /. Ich weiß nicht, hat sie nicht gut verstanden, wie ich
356 rede, ich weiß nicht warum, weil ich rede ziemlich gut. Dann hat sie auf einmal nicht mehr
357 angerufen, weiß ich auch nicht, warum. Und dann hat sie sich in der alten Einrichtung
358 gemeldet und hat gesagt, sie versteht mich überhaupt nicht gut.

359 **DSA 2:** Dann wird sie schon ein bisschen schlecht gehört haben, die alte Frau, oder?

360 **K 2:** Sie hat geredet so ein bisschen Hochdeutsch, ich hab sie verstanden, aber sie mich nicht.

361 **DSA 2:** Vielleicht wollte sie Sie nicht verstehen.

362 **K 2:** Kann sein.

363 **DSA 2:** Also das mit dem Einkommen geht sich aus. Mit der Miete. Sie müssen jetzt nicht für
364 zwei Monate bezahlen und dann irgendwie Mitte Juni stehen Sie da ohne Geld. Das ist nicht
365 Sinn und Zweck der Sache.

366 **K 2:** Ich habe immer geschafft. Ich kaufe immer alles, was ich brauche, und Fleisch kauf ich
367 roh und koch draus. Weil mein Sohn isst nicht so viel Fleisch, isst überhaupt kein
368 Schweinefleisch, Putenfleisch, das koch ich alles. Jetzt habe ich auch endlich Platz, wo ich
369 das hingeben kann. Ich esse nicht viel, mein Sohn isst auch nicht so viel. Ich komme immer
370 zurecht.

371 **DSA 2:** Sie kommen zurecht.

372 **K 2:** Ja, weil er kriegt jetzt von seinem Vater Geld, bis ich wieder Kinderbeihilfe krieg. Und
373 das kommen wir immer, 960 Euro mit Kinderbeihilfe 260 und von seinem Vater. Das sind
374 1400 jeden zweiten Monat, da komme ich zurecht, ich mit meinem Sohn allein. Aber
375 Kinderbeihilfe krieg ich jetzt nicht, aber dann.

376 **DSA 2:** Aber das heißt, wenn Sie den Niederlassungsnachweis haben, heißt das auch, dass Sie
377 ein höheres Einkommen haben, wenn Sie Geld vom Sozialzentrum bekommen. Also es ist
378 kein Problem, wenn Sie jetzt sagen, O.k., die Miete im Juli einen Monat später. Das wär kein
379 Problem. Ich sage es Ihnen nur, nicht dass es dann zu knapp wird.

380 **K 2:** Das ist nicht richtige Sozialhilfe, das ist Grundversorgung. Weil alle meine Freunde
381 kriegen vom Sozialamt 1600 Euro alle zwei Monate.

382 **DSA 2:** Genau. 800 bekommt man da mit einem minderjährigen Kind.

383 **K 2:** Aber ich habe keine richtige Sozialhilfe.

384 **DSA 2:** Das geht eben nur mit Niederlassungsnachweis. Also wenn Sie einen dauerhaften
385 Aufenthaltstitel haben für Österreich und nicht mit Befristung. Und jetzt ist ja sogar das
386 humanitäre Visum schon aus. Aber jetzt, wenn das alles im Laufen ist. Haben die irgendwas
387 gesagt bei der MA35, wie lange das dauern wird?
388 **K 2:** Das haben sie mir nicht gesagt, aber sie haben gesagt, dass es seit erstem April neue
389 Gesetze gibt und das wäre gut für uns.
390 **DSA 2:** Das ist gut für Sie, das neue Gesetz?
391 **K 2:** Ja. Das hat sie mir gesagt. Und der Herr Z, von der vorigen Einrichtung, war mit dort,
392 mit mir zusammen. Und der hat mit der Dame gesprochen und die hat gesagt, ich werde
393 Visum fertig machen bis 1. April und ich soll die Prüfung machen und das ist gut für euch.
394 Und ich habe gesagt, ich werde das probieren, ich werde die Prüfung machen.
395 **DSA 2:** O.K., ich hab jetzt, ein paar Sachen habe ich für mich geklärt. Ich habe jetzt ein bisschen
396 Einblick, was Ihre Ausgangssituation betrifft. Haben Sie irgendwelche Fragen?
397 **K 2:** Nein. Ich bin mit euch zufrieden. Und ich möchte nur fragen, das hat mein Sohn mich
398 gebeten, er hat gefragt, wenn wir eine Gemeindewohnung bekommen, kann er einen
399 Wunschbezirk haben?
400 **DSA 2:** Ja. Ich muss da ein Formular ausfüllen für die Befürwortung und ich kann einen
401 Wunschbezirk angeben. Ich kann sagen, in 80-90% der Fälle wird dieser Wunschbezirk dann
402 berücksichtigt. Nicht ich suche die Wohnung aus. Ich muss dieses Formular woanders
403 hinschicken und die suchen dann die Wohnung aus. Aber /. Sie werden wahrscheinlich in den
404 Bezirk wollen, in dem der Bursch in die Schule geht, oder?
405 **K 2:** Ja, 20ster. Mein Sohn, ich nicht, aber mein Sohn schon.
406 **DSA 2:** Jaja, also das ist überhaupt kein Problem. Das schreib ich dann rein, dass Ihr Sohn im
407 20sten Bezirk in die Schule geht und dass es deshalb gut wäre, wenn die Wohnung auch im
408 20sten Bezirk ist. Und in der Regel wird das berücksichtigt. Es ist schwierig bei ganz großen
409 Wohnungen, bei ganz großen Familien, aber für zwei Personen funktioniert es fast, fast
410 immer, dass die Wohnung auch wirklich im Wunschbezirk ist. Sonst irgendwelche Fragen?
411 Wir sind täglich von Montag bis Freitag hier, von 8-18 Uhr. Das heißt, wenn Sie irgendwas
412 brauchen, einfach zu uns kommen. Ich würde mir wünschen, dass Sie mich am Laufenden
413 halten bezüglich Niederlassungsnachweis, wann Sie die Prüfung geschafft haben und so
414 weiter halt. Ansonsten komme ich eh hin und wieder bei Ihnen vorbei und frage einfach, wie
415 es aussieht, wie ist der Stand der Dinge.
416 **K 2:** Ich schaffe das. Ich muss nur am Freitag zum Gericht gehen.
417 **DSA 2:** Genau. Das würd mich auch interessieren, was da rausgekommen ist. Wenn Sie da
418 einen Urteilspruch kriegen, einfach /.
419 **K 2:** Und dann muss ich nach dem Gericht in den ersten Bezirk schauen, dass ich die Prüfung,
420 weil ich der Dame dort ja gesagt habe, dass ich am 15ten Gericht habe. Und die Dame hat
421 gesagt, sie wird mich anrufen und sagen, wann habe ich nächstes Mal. Sobald ich da
422 angemeldet bin, werde ich euch Bescheid sagen.
423 **DSA 2:** O.K.
424 **K 2:** Egal was ich mache, ich gehe sofort auch und gebe Bescheid.
425 **DSA 2:** Es ist gut, wenn wir am Laufenden sind, oder es ist gut, wenn Sie mich am Laufenden
426 halten. Weil wenn Sie dann einmal stocken, kann ich Ihnen eher weiterhelfen, wenn ich weiß,
427 was ist schon geregelt, was ist noch nicht geregelt, was gehört noch gemacht. Das wäre
428 wichtig.
429 **K 2:** Ich muss noch schauen, dass ich Arbeit finde vor September, bevor mein Sohn in die
430 Schule geht, weil dann muss ich zahlen 1400 pro Jahr.
431 **DSA 2:** Das ist schon eine Menge Geld. Wie muss man das zahlen? Im September 700 Euro /.
432 **K 2:** Muss man nicht sofort alles zahlen. Der Direktor, hab ich ihm meine Situation erklärt
433 und er hat mir gesagt, ich kann ihm Beispiel jeden Monat Hundert Euro geben. Das wird auch
434 schwer, aber 1400 auf einmal, das hab ich wirklich nicht.

435 **DSA 2:** Aber mit dem Direktor haben sie über eine Ratenzahlung geredet.

436 **K 2:** Genau. Ich hab ihm erzählt, dass mein Sohn und ich in einem Heim wohnen und das mit

437 seinem Vater, alles hab ich gesagt, wie es war und der Direktor ist zufrieden, wenn ich

438 hundert Euro pro Monat zahle.

439 **DSA 2:** Ist das eine Privatschule, oder ist das einfach ein Kostenbeitrag?

440 **K 2:** Das ist in dieser Schule für Sachen zum Lernen. Aber ich glaube, das ist Privatschule.

441 **DSA 2:** Wie ist er überhaupt auf diese Schule gekommen?

442 **K 2:** Das weiß ich nicht. Aber sein Lehrer hat ihm Freizeit gegeben, dass er dort schauen kann

443 in dieser Schule und es hat ihm gefallen. Und ich war mit ihm dort, als ich unterschreiben

444 war, da sind wir bis zum Enkplatz gegangen, und dann mit 15A Bus.

445 **DSA 2:** Und das ist für Gastronomie und Hotel? Eine 5-jährige Schule? Höhere

446 Bundeslehranstalt für Tourismus? Heißt das so?

447 **K 2:** Das weiß ich nicht.

448 **DSA 2:** O.K., ich frag einmal Ihren Sohn, der weiß das sicher.

449 **K 2:** Er hat einen Zettel von der Schule gekriegt und den bring ich euch.

450 **DSA 2:** Ja, ist nicht so wichtig, mich würde es nur interessieren. Aber das ist fix, dass er einen

451 Platz hat ab September?

452 **K 2:** Oja. Dort haben sie nur Visum verlangt und Obsorge gehabt, das hab ich gegeben,

453 Visum haben wir geklärt und der Direktor ist zufrieden. Er hat gesagt, sobald wir Visum

454 kriegen, sollen wir es bringen. Sonst gar nichts.

455 **DSA 2:** Also auch kein Problem, dass das noch ein bisschen dauert mit dem Visum.

456 **K 2:** Er hat gesagt, wenn er dieses Jahr noch keine normales Visum kriegt, sondern

457 humanitäres, ist das kein Problem, er hat sicher Platz.

458 **DSA 2:** Dann müssen sie begeistert gewesen sein von ihrem Sohn, oder?

459 **K 2:** Ja.

460 **DSA 2:** Hat er einen Aufnahmestest gemacht, oder hat es gereicht, das Zeugnis herzuzeigen?

461 **K 2:** Gleich Zeugnis.

462 **DSA 2:** Nur das Zeugnis und keine Aufnahmeprüfung.

463 **K 2:** Nix, weil er hat nur gute Noten. Beispiel, wenn ein Kind von Deutsch oder Mathe

464 schlechte Noten hat, der muss dort eine Prüfung machen, damit er dort reinkommt. Aber mein

465 Sohn hatte gutes Zeugnis.

466 **DSA 2:** Nur lauter Einser und Zweier?

467 **K 2:** Zweier hat er nur, weil er kann nicht stricken.

468 **DSA 2:** In was hat er den Zweier?

469 **K 2:** In Werken.

470 **DSA 2:** Das ist nicht wichtig. Deutsch, Englisch, Mathe, aber Werken /. Na super. Na gut.

471 Also von meiner Seite wär's das einmal. Ich hab einmal einen Überblick über die

472 Gesamtsituation. Wenn ich Fragen habe, komme ich sowieso zu Ihnen, genauso, wie Sie zu

473 mir kommen können, wenn Sie Fragen haben.

474 **K 2:** Morgen früh muss ich mir Termin ausmachen wegen Wäsche.

475 **DSA 2:** Genau. Es liegt unten der Waschplan und jeden Montag, da bin ich ein bisschen

476 unsicher, weil das machen die Betreuer, genau, jeden Montag wird ein neuer Zettel aufgelegt

477 für diese Woche und dann tragt man sich ein. Sie haben eine Stunde waschen, weil Sie nur

478 zwei Personen sind, aber es sind drei Maschinen und drei Trockner, also es geht sich aus.

479 **K 2:** Mein Sohn zieht sich jeden Tag frisch an für Schule.

480 **DSA 2:** Naja, mit 14 muss man hübsch ausschauen, oder?

481 **K 2:** Ja. Wenn er duschen geht, eine Stunde. Ich sage ihm, du bist ärger als ein Mädchen.

482 **DSA 2:** Sie brauchen nicht so lange? Nein? Naja.

483 **K 2:** Und dann Creme /. Aber das mag ich sehr, alles sauber. Weil andere Kinder in der

484 vorigen Einrichtung, der A, das ist ein katastrophales Kind. Ich hab noch nie gehört, dass ein

485 Kind so mit seiner Mutter redet. Nein, das kann ich mir nicht vorstellen, dass mein Sohn so
486 mit mir redet.
487 **DSA 2:** Dass er so mit Ihnen reden würde wie dieses Kind? Na zum Glück.
488 **K 2:** Wegen dem bin ich vor allem hergekommen. Am Anfang wollte er nicht, aber bei diesen
489 Kindern /.
490 **DSA 2:** Also hier kann ich nur sagen, man muss nicht Kontakt haben zu den anderen
491 Bewohnern, wenn man nicht will, aber man kann.
492 **K 2:** Aber ich habe hier zwei Freundinnen von der vorigen Einrichtung.
493 **DSA 2:** Das ist eh gut, wenn Sie ein paar Leute im Haus kennen.
494 **K 2:** Ich hab gern gute Freunde. Schlechte brauch ich nicht. Ich hab urviel Freunde gehabt,
495 weil Beispiel, wie ich gearbeitet habe, sind sie gekommen, ah hast du das, wenn ich nix
496 gehabt habe, hat mir keiner was geborgt. Da hab ich gesagt, nicht nur das, sondern auch, dass
497 sie mich nutzen. Da haben sie gesagt, komm mit mir dorthin, und wenn ich gesagt habe,
498 komm, gehen wir ein bisserl spazieren, haben sie keine Zeit gehabt.
499 **DSA 2:** Na, das sind nicht die richtigen Freunde.
500 **K 2 :** Nein. ich schau jetzt auch immer genau.
501 **DSA 2:** Na gut, dann machen wir Schluss für heute.

Interview K 2

1 I: O.K., ich hab Ihnen ja schon gesagt, um was es geht. Mich würde interessieren, glauben
2 Sie, dass Sozialarbeiter oder Sozialarbeiterinnen anders reden als Sie?

3 K 2: Weiß ich nicht.

4 I: Ist Ihnen noch nie speziell irgendetwas aufgefallen?

5 K 2: Nein. Weil ich bin seit zwei Tagen hier.

6 I: Nein, überhaupt. Nicht nur hier. Sie haben ja vor hier schon in einer anderen Einrichtung
7 gewohnt, glaube ich, da haben Sie ja vermutlich auch schon Kontakt zu Sozialarbeitern
8 gehabt.

9 K 2: Ja. Die Sozialarbeiterin Frau Y war urgut und sie hat mich, sie hat geschaut überall, was
10 sie mir helfen, überall hat sie geschaut, dass ich immer, wo ich muss gehen, Beispiel, nicht
11 schief. Sie war urnett und sie hat mich immer überall geholfen.

12 I: Das ist super. Und verstehen Sie Sozialarbeiter immer?

13 K 2: Ja.

14 I: Müssen Sie nicht manchmal nachfragen oder um Erklärungen bitten?

15 K 2: Nein, nein. Ich versteh alles jetzt. Und ich finde, dass alle Berater gut miteinander, nicht
16 Beispiel, eine schaut her, eine nicht, so. Für mich ist jede gut.

17 I: Sie haben also gute Erfahrungen gemacht?

18 K 2: Ja, ja.

19 I: Super. Und Sie sagen, Sie verstehen sie jetzt immer. Am Anfang war das schwieriger?
20 Sozialarbeiter zu verstehen?

21 K 2: Nein, am Anfang hab ich nur Angst gehabt. Aber dann hab ich gesehen, dass sie
22 wirklich, diese Leute, dass sie, als ich nichts gehabt, dass sie etwas geben und helfen. Meine
23 Sozialberaterin war urnett, ich sag dir, alle Berater dort. Und auch die anderen alle waren
24 urnett und urlieb, sie waren nie, weiß ich nicht, so stark. Sie waren immer lieb und haben
25 gefragt wie geht's momentan mit Geld und sonst gar kein Problem. Sie hat immer bezahlt
26 gehabt und sie war auch urnett und ich finde, dass sie alles gut machen mit uns.

27 I: Mir ist aufgefallen, Sie kennen sich wahnsinnig gut aus mit diesen Wörtern wie
28 Niederlassungsnachweis und so. Also ich kenn mich nicht so gut aus! Wie haben Sie das
29 geschafft, dass Sie das so gut gelernt haben?

30 K 2: Das hat mich, weiß ich nicht, so viele Sorgen voll, so viele Angst gemacht, vielleicht.
31 Weil ich hab wirklich urlang illegal gelebt und das hat mich ur gestört. Dann hab ich gesagt,
32 jetzt geh ich hin und frag ich, krieg ich Visum oder krieg ich nicht, weil ich muss wissen, auf
33 was steh ich. Ich hab einen Sohn, ich bin nicht allein. Und dann hab ich alles geschafft bis
34 jetzt, ich und mein Sohn. Hier hab ich immer ein bisschen, Beispiel, von ich schau immer gut
35 Leute, zum Beispiel Familien, die was über ihre Vergangenheit reden und nicht über
36 Blödsinn, das interessiert mich überhaupt nicht. Und ich schau auf die Leute, die was wirklich
37 eine gute Familie macht, und das hilft gut kommen und nicht auf die Blödsinn. Das mach ich
38 immer mit meinem Sohn, ich bin nicht eine Mutter, so wie andere Mutter, Beispiel, das ist
39 schlagen oder schreien, das ist nix. Ich sitze oft alleine zu Hause mit meinem Sohn, keiner da
40 zu Besuch, immer mit ihm geredet und dann hab ich ihn gefragt: „Glaubst du, ist das jetzt
41 schön, was hast du gemacht?“ Und dann denkt er, mein Sohn, und sagt: „Ja, es tut mir leid,
42 Mama.“ Immer mit ihm geredet und das hab ich nie, seit ich in Wien bin, hab ich nie
43 Probleme mit dem Jugendamt gehabt, nie. Das find ich schlecht, wenn eine Mutter dann so
44 schreit. Oder manchmal hab ich von einer Mutter gehört, sie schimpft und manchmal auch der
45 Vater schimpft. Das find ich überhaupt nicht gut, was andere Mütter mit den Kindern machen.
46 Ich bin in einer Familie aufgewachsen, wo Mutter und Vater immer mit uns geredet haben.
47 Oder unsere Strafe war, dass wir im Zimmer sitzen 10 Minuten, das war unsere Strafe von
48 unserer Mutter und unserem Vater. Beide, Mutter und Vater, haben nie geschrien und nie

49 geschlagen. So bin ich aufgewachsen und so ist auch mein Sohn aufgewachsen. Und das find
50 ich am Besten.

51 **I:** Natürlich.

52 **K 2:** Und darum ist mein Sohn auch gut in Schule und auch wenn ich sage, jetzt geht nicht,
53 jetzt kann ich dich nicht /. Manchmal fragt er: „Mama, kann ich 100 Euro für Schuhe
54 kriegen?“ Wenn ich ihm einmal sage: „Jetzt diese Monat nicht.“, er fragt nicht mehr. Ich hab
55 ihn so erzogen und manchmal, wenn ich ein bisschen mehr haben, dann geb ich ihm. Kein
56 Problem, ich gebe alles für meinen Sohn. Aber er versteht mich auch, wenn ich sage, ich kann
57 jetzt nicht, jetzt muss ma schauen, dass ma für Essen und Miete und alles andere haben, und
58 nächste Monat, wenn ich ein bisschen mehr hab, dann geb ich dir. Ich hab keine einzige Problem
59 mit meinem Sohn. Oder wenn ich ihm Beispiel sage, jetzt ist Fernsehen vorbei, jetzt ist Ruhe,
60 so um halb zehn, du musst schlafen, gut schlafen, damit du in der Früh frisch aufstehen. Ich
61 hab nie Probleme mit ihm gehabt. Er ist 15, normalerweise Kinder da schwierig, aber nie
62 irgendwas gemacht. Und ich wollte, dass er nie macht, aber beispielsweise Freitag, Samstag
63 lass ich ihn bisschen fort. Aber ich schau immer, mit welchen Freunden und wohin. Auch den
64 Filmen achte ich genau, was er schaut. Kinderfilme, lustige Filme kann er schauen, aber
65 Horror und so etwas lass ich ihm nicht, weil das möchte ich nicht.

66 **I:** Werden Sie immer von Sozialarbeitern verstanden, oder gibt es da manchmal
67 Schwierigkeiten, dass Sie nicht verstanden werden?

68 **K 2:** Nein, ich hab nie Schwierigkeiten gehabt.

69 **I:** Wenn Sie mit Sozialarbeitern oder Sozialbetreuern reden, reden Sie dann anders als privat,
70 mit Ihrem Sohn zum Beispiel, oder mit Freunden?

71 **K 2:** Nein. ganz genauso.

72 **I:** Bemühen Sie sich nicht, besonders schön zu sprechen?

73 **K 2:** Ich weiß Beispiel, wie kann ich mit euch reden, und ich weiß, wie kann ich mit meinen
74 Freunden reden. Das muss man so.

75 **I:** Also machen sie doch einen Unterschied?

76 **K 2:** Ja.

77 **I:** Und was ist da der Unterschied?

78 **K 2:** Na Beispiel, ich kann nicht wie mit meiner Freundin Spaß machen, „O.k., passt.“ und so.
79 Das passt nicht in Charakter von so einer Frau, wo die Schule fertig gemacht hat und ist
80 besser überall von uns, mit der kann man nicht so reden.

81 **I:** Wir sind doch nicht besser!

82 **K 2:** Oja schon. Weil mein Fehler war nur, bei uns ist so, dass uns unsere Eltern, nicht meine
83 Eltern, sonst, ich war klein, mein Vater ist gestorben. Meine Mutter hat mich verlassen, ich
84 war sieben Jahre, ich hab aufgewachsen bei der Oma und das war urschwer für mich, weil
85 meine Oma war alt, ich bin noch in Schule gegangen, weil ich war klein. Und mit 15 habe ich
86 geheiratet unten in Jugoslawien, weil meine Oma nicht mehr Geld gehabt, dass ich weiter in
87 Schule gehe. Sonst hätte ich nie vor 20 oder 30 geheiratet. Aber Problem war, weil ich war
88 ohne Eltern, ohne meine Eltern und ich habe gesehen, dass meine Oma zu wenig Geld hatte,
89 sie bekam so wenig Pension, 100 Euro oder so. Oma hat nicht mehr geschafft, Oma war krank
90 und dann hab ich geglaubt, nicht heiraten, aber meine Schwester heiraten von meinem Mann
91 die Bruder. Aber nicht meine richtige Schwester, das ist meine Cousine. Dann hat sie gesagt:
92 „Willst du heiraten, da könntest du alles haben.“ Aber das war nur Lüge.

93 **I:** War eine schlechte Entscheidung.

94 **K 2:** Ja, genau.

95 **I:** Aber mit 15 denkt man noch nicht so viel nach.

96 **K 2:** Aber ich hab nicht geheiratet, weil ich liebe, sondern weil ich muss.

97 **I:** Ja, Sie haben keine andere Möglichkeit gesehen.

98 **K 2:** Ich möchte nicht, Beispiel, die Straße gehen, oder von jemanden betteln, dass ich Geld
99 habe, und so hab ich geheiratet.

100 I: Also bis Sie 15 waren, sind Sie in die Schule gegangen, also die Pflichtschule haben Sie
101 gemacht?

102 K 2: Ja, hab ich.

103 I: Und haben Sie sonst irgendeine Ausbildung? Haben Sie einen Beruf gelernt?

104 K 2: Ich habe zwei Monate bei einem Friseur gearbeitet, aber muss ich noch lange gehen, bis
105 ich Diplom und alles habe, das hab ich aufgebrochen, weil ich geheiratet habe.

106 I: Also hier in dieser Einrichtung sind Sie seit zwei Tagen, haben Sie, glaube ich, gesagt?

107 K 2: Ja. Samstag, Sonntag haben sie mir Sachen gebracht. Montag hab ich nicht geschlafen,
108 weil ich alle Sachen noch nicht habe entpackt, hab ich bei meine Taufpatin geschlafen und
109 dann am Dienstag hab ich gekommen und heute ist Mittwoch.

110 I: Und vorher waren sie in der Y-Straße? Das ist aber die einzige Einrichtung, das einzige
111 Heim, in dem Sie vorher schon waren?

112 K 2: Genau.

113 I: Und sonst haben Sie noch Kontakt zu Betreuern vom Asylzentrum?

114 K 2: Aber ich bin nicht auf Asyl, ich bin auf Grundversorgung. Aber ich möchte nicht vom
115 Staat leben. Ich schäme mich. Weil so viel Schaden gibt. Seit wann bin ich? Seit 2005, seit ich
116 meine Visum gekriegt hab. Das ist vier Jahre. Ich möchte nicht mehr. Vielleicht krieg ich
117 nicht eine normale Visum, weil ich nur vom Staat lebe. Davor hab ich Angst.

118 I: Nein, Sie dürfen ja gar nicht arbeiten jetzt, eigentlich.

119 K 2: Ich kann euch bringen die Chipkarte, da steht Arbeitserlaubnis, aber nicht
120 Arbeitsmarktdokumente. Und das hab ich nicht. Ich darf nicht. Ich hab überall fragen, aber
121 die haben alle gesagt: „Nein, ich möchte keine Strafe zahlen. Sie haben nicht alle Papiere.“
122 Das versteh ich auch.

123 I: O.k.. Zwei kurze Fragen hätte ich noch. Könnten Sie mir erklären, was ein
124 Niederlassungsbescheid ist?

125 K 2: Niederlassung, das ist, dass ich hier bleiben und dass ich jetzt die Prüfung, dass ich eine
126 unbefristete Visum kriegen mit Arbeitserlaubnis.

127 I: Also ein unbefristetes Visum mit Arbeitserlaubnis?

128 K 2: Genau. Dann krieg ich eine Visum auf 5 Jahre und mit diesem Visum kann ich arbeiten
129 gehen.

130 I: Unbefristet? Aber auf 5 Jahre?

131 K 2: Ja, aber die sagen so. Unbefristet, aber fünf Jahre, aber nach fünf Jahren ich krieg sofort
132 wieder. Aber in diesen fünf Jahren ich muss mindestens drei Jahre arbeiten, damit es
133 verlängert wird. Wenn man nicht arbeitet, habe ich so gehört, wird man abgeschoben. Das ist
134 so, weil viele Leute Arbeitspapiere haben, aber sie arbeiten nicht, sie leben vom Staat. 16-,
135 17- Jährige. Das find ich schlecht. Und ich wollte arbeiten und krieg das Visum nicht.
136 Manchmal hab ich geweint, weil der Staat ist oft gemein. Weil die Türken, die sind aus Türkei
137 gekommen und haben sofort diese Visum bekommen und mein Sohn ist hier geboren und hat
138 humanitäres Visum. Das will ich nicht glauben. Aber da war Problem, dass ich illegal
139 war. Wenn ich ein normales Visum gehabt hätte, hätte mein Sohn sofort ein Visum gehabt.
140 Aber Problem war, ich war illegal. Ich kann nicht sofort ein Visum kriegen, so wie andere
141 Leute. Aber ich hab, mein Sohn hat geweint wegen diesem Visum. Er sagt „Mama, ich
142 schäme mich. Ich bin hier geboren worden, warum kann ich nicht eine normale Visum
143 kriegen?“ Mein Sohn ist, seit er geboren ist, noch nie in Serbien gewesen und er möchte nicht.
144 Und mein Sohn, er spricht, aber nicht so wie Deutsch und zum Spaß hab ich ihn manchmal
145 gefragt, da, ich hab das gelesen auf Deutsch, er soll das jetzt übersetzen auf Serbisch, was das
146 bedeutet. Und er sagt: „Ich hab das nicht gelernt, Mama, ich kann das nicht.“

147 I: Natürlich nicht, wenn er die Sprache nicht verwendet. Dann wüsste ich noch gerne, was
148 Gesamtsituation für sie heißt.

149 K 2: Für mich, was soll ich sagen, für mich es ist ein bisschen schwer. Für mich, ich finde das
150 hier gut, dass es was gibt für Leute, die auf der Straße sind fast. Aber für mich ist schwer, weil

151 ich bin gewohnt offene Familie, dass man alles hat, dass man niemand leben, Beispiel von
152 Caritas was kriegen, sondern dass ich arbeite, für mich ist ein bisschen schwer, ganz schwer.
153 Und das ist zu wenig Geld. 960 Euro alle 60 Tage. Ich schaffe das, aber ein bisschen schwer.
154 Weil ich muss auf etwas verzichten. Früher hab ich immer, Beispiel, wenn ich arbeite,
155 schminken, ich rauche auch, aber ich kaufe nicht Zigaretten, wenn ich Geld brauche für
156 meinen Sohn. Dann sag ich, auf das kann ich verzichten, das muss ich nicht haben. Aber auf
157 Essen für mich und für meinen Sohn, da kann ich nicht verzichten. Aber auf Zigaretten kann
158 ich verzichten. Zum Beispiel auf Schminken kann ich auch verzichten, so dass ich zu Recht
159 komme. Das war, mein Mann hat mich verlassen, das war so schwer für mich, dass ich nur
160 Zigaretten geraucht hab und Kaffee und Stress und alles Mögliche. Aber ich werde das
161 schaffen. Nur Prüfung macht mir ein bisschen Angst.
162 I: Ich glaube, das wird kein Problem für Sie.

Interview DSA 2

- 1 **I:** Könntest du mir bitte deine Sprache beschreiben?
2 **DSA 2:** Meine Sprache. O.K. Ich rede gerne Dialekt, lieber. Mit Klienten?
3 **I:** Ganz egal. Allgemein.
4 **DSA 2:** Nach Bedarf rede ich Hochdeutsch, wenn ich merke, dass mich im Dialekt wer nicht
5 versteht, sprich eine Person mit Migrationshintergrund. Aber sonst rede ich viel lieber
6 Dialekt. Meine Sprache. Ich glaub, dass ich in relativ kurzen Sätzen rede und nicht viel mit
7 Fremdwörter oder so. Ich glaube, eher eine einfache Sprache.
8 **I:** Und kennst du einen Unterschied, weil du eben gefragt hast, in Bezug auf Klienten oder /.
9 Machst du einen Unterschied? Redest du anders, glaubst du?
10 **DSA 2:** Ich glaube, ja. Ich glaube, ich versuche mich deutlicher auszudrücken, wenn ich mit
11 Klienten rede, also die Sachen mehr auf den Punkt zu bringen. Verständlicher. Oder halt nicht
12 so lange Drumherum reden, wie man das halt bei Erzählungen macht im Freundeskreis oder
13 wo auch immer, sondern das kurz und konkret zu halten.
14 **I:** Und da bemühtst du dich extra darum? Also das hast du dir schon angewöhnt?
15 **DSA 2:** Ich glaub schon, ja.
16 **I:** Kannst du an deiner Sprache oder der von Berufskolleginnen irgendwelche Besonderheiten
17 erkennen?
18 **DSA 2:** Wenn ich mit Berufskolleginnen rede, dann glaube ich schon, wenn wir im
19 beruflichen Zusammenhang reden, sonst glaube ich nicht. Also ich glaube nicht, dass meine
20 Sprache durch meine Ausbildung oder meinen Beruf anders geworden ist. Nur wenn ich mit
21 Berufskolleginnen rede.
22 **I:** Dann schon? Und was sind das für Besonderheiten, glaubst du?
23 **DSA 2:** Na, da schon so die Lieblingswörter der Sozialarbeiter halt. Abgrenzung,
24 Selbstreflexion, aktives Zuhören, sowas. Ich glaub, die haben wir schon alle auf der SOZAK
25 gehört.
26 **I:** Ja. Und die verwendest du dann schon öfters?
27 **DSA 2:** Ja. Wenn ich mit Kolleginnen rede, dann schon. Oder bei Teambesprechungen oder
28 Dienstübergaben. Glaube ich schon, dass sich dann so eine eigene Sprache entwickelt.
29 **I:** Das ist meine nächste Frage. Würdest du so weit gehen und sagen, dass es eine eigene
30 Fachsprache von Sozialarbeiterinnen gibt?
31 **DSA 2:** Ja, oja, ein bisschen schon.
32 **I:** Und die drückt sich eben aus durch dieses spezielle Vokabular oder Lieblingswörter, wie du
33 es nennst?
34 **DSA 2:** Genau. Ein spezielles Vokabular und dann, aber das weiß ich nicht, das gibt's
35 wahrscheinlich auch in anderen Arbeiten, dass ein eigener Schmah ist, die vielleicht ein
36 Externer, der nicht hier arbeitet, nicht verstehen kann. Beschreibungen, Umschreibungen, ja.
37 **I:** Beschreibungen und Umschreibungen verstehe ich nicht. Den Schmah schon.
38 **DSA 2:** Flüchtlingsbereich. Wenn ich die Kollegin frag, hat er den 7er oder den 15er. Ich
39 glaub, wenn jemand Externer dasteht, dann denkt er sich aha und was /.
40 **I:** Ich weiß jetzt auch nicht, was es heißt.
41 **DSA 2:** O.K.
42 **I:** Aber ich denk, einen bestimmten Status.
43 **DSA 2:** Paragraphen.
44 **I:** Ach ja.
45 **DSA 2:** Und im Flüchtlingsbereich sagst eben nicht: „Ist er Flüchtling oder im
46 Asylverfahren?“, sondern: „Hat er den 7er oder den 15er?“ Also solche Sachen.
47 **I:** Also das kommt auch stark darauf an, in welchem Bereich man tätig ist?

48 **DSA 2:** Ja. Oder wenn ich die Kollegin oben frage: „Ist die Frau schon befürwortet?“, weiß
49 sie 100%ig, dass es um die Gemeindewohnung geht und um nichts Anderes, wohingegen ein
50 Externer sich vielleicht fragen würde, von was wir reden. Also man drückt sich kürzer aus
51 und der andere weiß trotzdem, worum es geht.

52 **I:** Und das ist von Institution zu Institution verschieden? Das wissen nicht automatisch alle
53 Sozialarbeiter?

54 **DSA 2:** Nein, ich glaube, jede Institution und jeder Bereich hat da so seine Eigenheiten.

55 **I:** Aber diese Lieblingswörter, wie du gesagt hast, die /.

56 **DSA 2:** Die sind überall! Also ich glaube, dieses Überdings da, das kriegst auf der SOZAK
57 und das andere dann in der Institution, wo das intern weitergegeben wird.

58 **I:** Und du hast gesagt, Kürze und Prägnanz sind auch ein Merkmal dieser Fachsprache,
59 glaubst du?

60 **DSA 2:** Mmm. Du meinst jetzt 7er oder 15er?

61 **I:** Zum Beispiel.

62 **DSA 2:** Ja, also dass man jetzt nicht einen ganzen Satz sagen muss, sondern ein Stichwort und
63 man weiß schon, warum es geht. Ja. Aber ich glaub, das ist, um es sich selber zu erleichtern.

64 **I:** Jaja. Das ist ein Kennzeichen von Fachsprache an sich.

65 **DSA 2:** Ach so!

66 **I:** Glaubst du, wechselst du in unterschiedlichen Gesprächssituationen zwischen
67 unterschiedlichen Sprachvarietäten? Also sowohl in einem Gespräch, als auch wenn du privat
68 irgendwo bist oder mit Kolleginnen oder mit Klientinnen. Verwendest du da eine andere
69 Sprache?

70 **DSA 2:** Oja, glaube ich schon.

71 **I:** Du hast vorhin gesagt, dass du glaubst, dass du privat weitschweifiger bist.

72 **DSA 2:** Genau. Bei den Klienten da sag ich einfach kurz und konkret, um auf den Punkt zu
73 bringen, was mein Anliegen, meine Frage oder was auch immer ist, und privat glaube ich
74 schon, dass ich eine Geschichte auch einmal länger erzählen kann, und man muss es auch
75 nicht so genau auf den Punkt bringen im Privaten, oder so genau erklären, weil es manchmal
76 klarer ist. Ja und mit den Kollegen ist noch mehr der eigene Schmah halt, der im
77 Privatfreundeskreis nicht gut ankommen würde, weil er nicht verstanden werden würde.

78 **I:** Und Dialekt hast du gesagt, also Hochdeutsch setzt du bewusst ein im Klientengespräch?

79 **DSA 2:** Hochdeutsch? Nur bei Klienten mit Migrationshintergrund, die nicht so gut Deutsch
80 können. Sonst rede ich bewusst, glaube ich, Dialekt. Ich würde mir komisch vorkommen,
81 wenn mir eine burgenländische Klientin gegenüber sitzen würde und ich rede mit ihr
82 hochdeutsch. Das mag ich nicht.

83 **I:** Warum? Also für dich ist Hochdeutsch irgendwie die defizitäre Sprache? Das hört sich jetzt
84 fast so an.

85 **DSA 2:** Ja, ich brauch's nicht im Privaten. Und im Beruf, wenn ich es nicht verwenden muss,
86 dann verwende ich es auch nicht. Das Einzige, bei den Telefonaten manchmal mit Behörden,
87 da denke ich mir, ich sollte lieber Hochdeutsch reden. Aber wenn ich Dialekt reden kann,
88 fühle ich mich wohler. Ich glaube, das wäre auch ganz komisch für die Klienten, wenn die
89 mitkriegen würden, ich rede mit den Kollegen Dialekt und mit ihnen dann Hochdeutsch. Also
90 für die Migranten nicht, aber für die Österreicher schon.

91 **I:** Wie schätzt du die Verständlichkeit deiner eigenen Sprache ein für dein Umfeld? Sowohl
92 privates Umfeld aber auch Klienten. Glaubst du, wirst du verstanden?

93 **DSA 2:** Ja. Ja, ich glaub schon.

94 **I:** In jedem Bereich?

95 **DSA 2:** Ja, das gilt allgemein.

96 **I:** Wie siehst du den Stellenwert von Sprache in deinem Beruf?

97 **DSA 2:** Sehr wichtig. Braucht man ständig. Man arbeitet ständig mit der Sprache. Ohne geht
98 ganz wenig. Sei es geschrieben, jetzt Dokumentation oder was auch immer ich schreibe,

99 Briefe oder Sozialberichte und gesprochen mit den Klienten, im Team, Vernetzungstreffen.
100 Also Sprache ist sehr wichtig.
101 **I:** Also ohne Sprache geht es nicht?
102 **DSA 2:** Nein.
103 **I:** Und wie ist bei dir ungefähr der Anteil gesprochene und schriftliche Sprache?
104 **DSA 2:** 70 – 30. 70 gesprochen, 30 schriftlich. Weil wir müssen genau dokumentieren,
105 deswegen. Und Schriftverkehr. Oja, 70-30 müsste schon hinkommen.
106 **I:** Und das ist hauptsächlich Dokumentationsarbeit?
107 **DSA 2:** Dokumentationsarbeit, Formulare mit den Klienten ausfüllen, wenn sie es nicht
108 alleine können, Sozialberichte schreiben, wenn man irgendwo um Geld ansucht, Protokolle
109 schreiben.
110 **I:** Und wie unterscheidest du gesprochene und schriftliche Sprache? Schriftliche Sprache ist ja
111 grundsätzlich komplexer normalerweise. Ist das im Sozialarbeitsbereich noch mal anders?
112 Achtet man da mehr darauf, dass man das irgendwie professionell sozialarbeiterisch verfasst,
113 oder spielt das keine Rolle?
114 **DSA 2:** Bei der Dokumentation arbeite ich ganz, ganz viel mit Abkürzungen, das ist, glaube
115 ich, auch das, was man in der Sozialarbeit ständig hat, dass man nicht Sozialzentrum sondern
116 SZ schreibt, oder KB, Kinderbetreuung, FBH, Familienbeihilfe, also ständig diese
117 Abkürzungen. Aber wenn ich einen Sozialbericht schreib, dann schaue ich, dass ich schön
118 schreibe, dass ich mich schon gewählter ausdrücke, weniger Abkürzungen oder so verwende.
119 **I:** Würdest du sagen, dass du deinen Sprachgebrauch in der Alltagsarbeit reflektierst?
120 **DSA 2:** Nein, den Sprachgebrauch selber glaube ich nicht. Oder wenig.
121 **I:** Und wenn doch – in welcher Form? Gibt es da irgendwelche Anlassfälle oder so?
122 **DSA 2:** Ich glaube, das ist nicht die Sprache. Wenn etwas überhaupt nicht funktioniert,
123 irgendwelche Vereinbarungen, aber dann glaube ich nicht, dass das an der Sprache gescheitert
124 ist, sondern dass zu viele Anweisungen auf einmal waren, dass zu viele Vereinbarungen
125 getroffen worden sind und nicht alle gemerkt und dann versuche ich halt, das einmal
126 aufzuschreiben. So Punkt 1, das ist einmal zu erledigen oder dass ich einmal prinzipiell
127 weniger Anweisungen gebe, aber das hat weniger mit der Sprache zu tun. Also ich bring das
128 dann, glaube ich, nicht mit der Sprache in Verbindung sondern eher mit den Vereinbarungen.
129 **I:** Dann zur Sprache der Klienten. Könntest du mir bitte mal die Klientinnensprache
130 beschreiben?
131 **DSA 2:** Also prinzipiell von den Klienten hier, da gibt es die zwei Gruppen, von denen die
132 halt nicht so gut Deutsch können und die zweite Gruppe ist die österreichische Gruppe und
133 die haben meistens sehr wenig Bildung und ich denk mir, das schlägt sich dann schon
134 meistens in der Sprache nieder.
135 **I:** Und wie?
136 **DSA 2:** Bei der schriftlichen. Also wenn sie mir Briefchen schreiben, das ist dann ein Raten,
137 also die Rechtschreibung oder so. Bei der gesprochenen Sprache die sehr einfach sprechen,
138 aber das ist eh gut, weil dann versteh ich sie auch. Also es wird sicher ein sehr einfaches
139 Deutsch verwendet eher, würde ich mal sagen, tendenziell in dem Bereich.
140 **I:** Verstehst du deine Klienten immer?
141 **DSA 2:** Nein.
142 **I:** Also von der Sprache her jetzt. Von den Handlungen her wohl sowieso nicht.
143 **DSA 2:** Naja, wir haben manchmal andere Ausdrücke für gewisse Sachen. Die Klienten, die
144 schon lange im System sind, die haben schon wieder ihre eigene Sprache, habe ich den
145 Eindruck. Zum Beispiel den Alleinerzieherabsetzbetrag, was man am Anfang des Jahres
146 kriegt oder am Ende, das nennen sie Negativsteuer, das habe ich hier gelernt, das habe ich
147 noch nie gehört gehabt. Die haben ihre eigenen Wörter, also die Leute die lange im System
148 sind, die haben viel.
149 **I:** Also die haben ihre eigene Sozialarbeiterfachsprache quasi, oder für das Sozialsystem.

150 **DSA 2:** Ja, also ich habe schon ein paar Ausdrücke, wo ich mir denke, die sind schon länger
151 da in dem System drinnen.
152 **I:** Also das merkt man an der Sprache?
153 **DSA 2:** Manchmal. Also manche gewisse Ausdrücke, die sie dann verwenden.
154 **I:** Und fragst du dann auch nach?
155 **DSA 2:** Jaja, natürlich. Weil sonst verstehe ich ja nichts, dann komm ich nicht mit.
156 **I:** Kannst du die Unterschiede von deiner eigenen Sprache zur Klientensprache benennen?
157 **DSA 2:** Ich glaube nicht, dass die Unterschiede wahnsinnig groß sind. Ja teilweise für manche
158 Sachen halt andere Ausdrücke. Ich glaube, ich verwende eher die offiziellen. Sozialzentrum
159 heißt das seit ein paar Jahren, die Leute nennen es noch immer Sozialamt. Früher hat es
160 Sozialamt geheißen. Oder das Jugendamt wird oft noch die Fürsorge genannt oder die
161 Fürsorgerin die Sozialarbeiterin und da nehm ich, glaube ich, die neuen Ausdrücke oder die
162 offizielleren und die Klienten die Alten oder die Alltagsausdrücke.
163 **I:** Und sonst vom Wortschatz oder von der Komplexität der Sprache im Satzbau kannst du
164 keine Unterschiede erkennen?
165 **DSA 2:** Nein. Ich glaube nicht, dass ich eine wahnsinnig schöne Sprache verwende, also eine
166 relativ ähnliche. Vielleicht sind's da ein paar weniger Fremdwörter als bei mir, aber sonst /.
167 Also ich glaube nicht, dass ich viel komplexere Sätze bilde.
168 **I:** Sind dir schon mal so sprachliche Anpassungserscheinungen aufgefallen zwischen
169 Sozialarbeitern und Klienten, egal in welche Richtung?
170 **DSA 2:** Ja.
171 **I:** Wie schauen die aus?
172 **DSA 2:** Dass wir beide vom Sozi reden, dass wir beide die selben Abkürzungen verwenden.
173 Oder vom Notstand und nicht mehr von der Notstandshilfe, ja, das gibt es schon. Aber vor
174 allem bei Klienten, die länger im System sind, kommt mir vor. Da weiß man schon, dass man
175 diese kleinen Abkürzungen verwenden kann, und man versteht sich gegenseitig. Also sie
176 wissen, dass ich sie verstehe, und ich weiß, dass sie mich verstehen.
177 **I:** Das ist beiderseitig?
178 **DSA 2:** Ich glaube schon, ja.
179 **I:** Also wenn du merkst, dass ein Klient die Sprache schon ein bisschen gelernt hat, dann gehst
180 du auch eher darauf ein?
181 **DSA 2:** Ja.
182 **I:** Findest du das förderlich oder hinderlich?
183 **DSA 2:** Förderlich. Weil man weiß, wovon der Andere redet und beide Seiten kennen sich
184 aus. Ich finde es förderlich. Bei manchen Sachen. Also bei so greifbaren Dingen finde ich es
185 förderlich. Bei Anderen ist es dann wahrscheinlich weniger förderlich. Ich weiß nicht, wie ich
186 das jetzt erklären soll. Na, egal, ich hab einen Gedanken dazu, aber /.
187 **I:** Meinst du vielleicht diese Austherapiiertheit, dass sie halt schon gelernt haben, das zu sagen,
188 von dem sie wissen, dass Sozialarbeiter es gerne hören?
189 **DSA 2:** Ja, ich glaub, das merkt man eh recht schnell.
190 **I:** Also ich merke das nicht immer.
191 **DSA 2:** Glaubst nicht?
192 **I:** Also ich nicht.
193 **DSA 2:** Ich weiß auch nicht, ob ich das immer merke, aber manchmal habe ich schon das
194 Gefühl, O.K., das sagen sie jetzt, weil ich es hören will. Aber zu überprüfen ist es schwer.
195 Aber das hab ich gar nicht gemeint.
196 **I:** Sind dir schon mal sprachlich bedingte Kommunikationsprobleme zwischen
197 Sozialarbeitern und Klienten aufgefallen? Bei dir selbst oder bei Kollegen.
198 **DSA 2:** Dass man aneinander vorbei redet?
199 **I:** Genau. Wo es halt Verständnisschwierigkeiten gibt. Wo man eigentlich von ganz was
200 anderem redet und falsch verstanden wird.

201 **DSA 2:** Ja, Kleinigkeiten. Aber man merkt ja dann eh recht schnell, wenn man aneinander
202 vorbeiredet. So, von was redest du jetzt, von was rede ich jetzt, dann findet man das schon. Ja,
203 Kleinigkeiten.

204 **I:** Also das heißt, du fragst dann immer gleich nach?

205 **DSA 2:** Wenn ich etwas überhaupt nicht verstehe, ja.

206 **I:** Und hast du das Gefühl, dass die Klienten auch immer gleich nachfragen, wenn sie dich
207 nicht verstehen?

208 **DSA 2:** Nein. Nein, nein, nein. Habe ich nicht das Gefühl. Bei manchen, aber eher die, die
209 sprachlich nicht so Deutsch verstehen, dass sie sagen jaja, aber soo große Augen machen und
210 so.

211 **I:** Also das heißt, es fällt dir dann gleich auf, wenn die Leute nicht mitkönnen mit dem, was
212 du sagst?

213 **DSA 2:** Immer glaube ich nicht, aber manchmal ist es ganz offensichtlich und dann frage ich:
214 „Haben Sie das verstanden?“, „J aja!“, „Haben Sie das sicher verstanden?“ und dann
215 wiederhole ich es noch mal und dann „Mh.“ und sie haben es noch nicht verstanden.

216 **I:** Und dann versuchst du es noch mal zu erklären?

217 **DSA 2:** Ja. Mit leichteren Worten.

218 **I:** Wie oft, glaubst du, kommt das vor, dass es zu diesen Missverständnissen oder
219 Verstehensschwierigkeiten kommt?

220 **DSA 2:** Weiß ich nicht. Kleine Momente. Ich glaube, das kommt oft vor. Aber dass man
221 lange Zeit aneinander vorbeiredet, glaube ich nicht. Sondern eben so kurze Momente, wo man
222 dann recht schnell wieder eine gemeinsame Sprache findet. Wo man dann schnell wieder
223 weiß, wovon das Gegenüber redet und wovon man selber.

224 **I:** Also wenn dir was auffällt, versuchst du das immer gleich zu lösen oder noch mal zu
225 erklären.

226 **DSA 2:** Ja.

227 **I:** Welche sprachlichen Möglichkeiten kennst du oder setzt du ein, um Nähe bzw. Distanz
228 herzustellen zum Klienten?

229 **DSA 2:** Sprachliche Möglichkeiten. Ich glaub, da geht es mehr um /. Sprachliche
230 Möglichkeiten. Das ist mehr, wenn ich persönlicher mit ihm sprech und nicht nur
231 Sozialzentrumstermin und das und das und das, sondern wenn ich auch frage: „Wie geht’s?
232 Was machen die Kinder?“, blabla, aber durch die Sprache weiß ich jetzt nicht wirklich, wie
233 man Nähe /. Ich glaube, Dialekt ist so eine Sache. Wenn beide Dialekt reden, glaube ich
234 schon, dass das Nähe schafft. Wenn ich plötzlich Hochdeutsch rede mit einer Österreicherin,
235 denke ich, kann das Distanz schaffen. Aber durch die Sprache selber /. Eher über das, was
236 man spricht.

237 **I:** Also mehr durch die Inhalte?

238 **DSA 2:** Ja.

239 **I:** Duzt oder siezt du deine Klientinnen?

240 **DSA 2:** Ich sieze alle. Außer Kinder.

241 **I:** Warum?

242 **DSA 2:** Ist im Haus so gang und gebe. Also ich bin so rein gekommen und es war so, dass alle
243 gesiezt werden, Klienten und Klientinnen, ich finde es auch in dem Zusammenhang passend.
244 Also vorher im Flüchtlingsheim habe ich alle geduzt und es haben auch mich alle geduzt, aber
245 da finde ich das schon passend, das Sie.

246 **I:** Aber warum ist da so ein großer Unterschied?

247 **DSA 2:** Dort war ich in der Betreuung, ich habe 24 Stunden mit ihnen mit gelebt, habe
248 gefrühstückt mit ihnen, habe sie in der Früh aufgeweckt, also da war einfach Nähe da und hier
249 ist es schon eher distanziert. Es geht mehr so um diese Fakten und weniger um das
250 Persönliche. Ja, das ist keine 24-Stunden Begleitung. Wenn sie ein Problem haben, wo
251 anstehen, dann kommen sie, und das wird dann beantwortet. Mit manchen Klienten, wo die

252 persönliche Ebene besser passt und die Nähe eher suchen, entsteht schon persönlicherer
253 Kontakt, aber auch nicht so, dass ich mich wohl fühlen würde, wenn ich Du zu jemanden
254 sagen würde. Also ich hätte gar nicht das Bedürfnis.

255 **I:** So, der letzte Themenkomplex ist der theoretische Zugang zum Thema Sprache und
256 Sozialarbeit. Kennst du irgendwelche Weiterbildungen oder Literatur zu dem Thema, ist dir
257 schon mal was untergekommen?

258 **DSA 2:** Sprache.

259 **I:** Sprache und Sozialarbeit. Oder eben die Nutzung von Sprache in der Sozialarbeit, oder so
260 irgendwie.

261 **DSA 2:** Sprache mit Gesprächsführung sehr wohl, sehr viel. Sprache nein.

262 **I:** War das in deiner Ausbildung irgendwie Inhalt?

263 **DSA 2:** Nein. Sprache, glaube ich, nicht.

264 **I:** Wo machst du den Schnitt zwischen Sprache und Gesprächsführung? Weil natürlich hat
265 Gesprächsführung auch mit Sprache zu tun. Aber wo ist für dich die klare Grenze
266 dazwischen?

267 **DSA 2:** Das ist die Frage. Sprache ist für mich jetzt, konkret zur Gesprächsführung ist das,
268 das Setting gehört da für mich auch dazu, Mimik, Gestik, das gehört, glaube ich, nicht zur
269 Sprache, würde ich sagen, für mein Gefühl.

270 **I:** Naja, gehört schon auch zur Sprache, aber halt nicht zum sprachwissenschaftlich
271 betrachteten Teil.

272 **DSA 2:** Also, dass sie über die Sprache /. Ich glaube, dass ganz viel, eh diese Fachausdrücke
273 oder diese Lieblingswörter, die hat man ganz viel mitbekommen, aber nicht so: „Und jetzt
274 lernen wir ein neues Wort.“, sondern so nebenbei eigentlich, Sprache anzuwenden. Aber nicht
275 so bewusst, dass jetzt gesagt wurde: „Das ist jetzt Sozialarbeitssprache.“ Das überhaupt nicht.

276 **I:** Also das heißt, das ist nicht vorgekommen. Hast du das Gefühl, dass das irgendwie gefehlt
277 hat?

278 **DSA 2:** Nein, ich glaube, dass man das automatisch annimmt.

279 **I:** Diese Fachsprache?

280 **DSA 2:** Ja.

281 **I:** Aber meinst du nicht, dass es auch gut wäre, sich der unterschiedlichen sprachlichen
282 Ebenen im Klientengespräch bewusst zu sein? Ich denke nämlich schon, dass es da manchmal
283 gravierende Unterschiede gibt. Meinst du nicht, dass es sinnvoll wäre, darauf vorbereitet zu
284 sein? Du hast gesagt, du hast dir selbst gelernt, dass du eine einfache, klar strukturierte
285 Sprache verwendest. Aber das ist durch die Praxis gekommen bei dir.

286 **DSA 2:** Das könnte schon sein, dass /. Oja, ich glaube, das haben wir schon in der SOZAK
287 auch besprochen. Jetzt, wo du das sagst. Aber garantieren kann ich das nicht. Aber dass man
288 Informationen verständlich transportiert und so /. Oja. Das schon. Und dann sicher, Sprache
289 gehört da ja auch dazu. Aber so explizit „Und heute sprechen wir über die Sprache.“, das
290 haben wir nicht gehabt. Wahrscheinlich ist das so nebenbei eingeflossen.

291 **I:** Noch mal zurück. Glaubst du, fehlt das irgendwie oder gibt es da mehr Bedarf?

292 **DSA 2:** Interessant wäre es sicher.

293 **I:** Aus der Praxis heraus findest du, dass es interessant wäre?

294 **DSA 2:** Ja. Auf der SOZAK habe ich sicher nicht darüber nachgedacht.

295 **I:** Das heißt, wenn es eine Weiterbildung, ein Buch zum Thema geben würde, würdest du es
296 zumindest einmal durchlesen?

297 **DSA 2:** Ja sicher. Durchschauen auf jeden Fall und die interessanten Kapitel dann lesen.

298 **I:** Aber du hast dich selber mit dem Thema noch nicht auseinandergesetzt oder gar nicht
299 versucht, etwas darüber in Erfahrung zu bringen oder so?

300 **DSA 2:** Nein.

301 **I:** O.K., dann hätte ich gerne noch zwei Definitionen. Niederlassungsbescheid?

302 **DSA 2:** Niederlassungsbescheid gibt es nicht. Habe ich das gesagt?

303 **I:** Ich kann jetzt nicht mehr genau sagen, ob du es gesagt hast oder die Klientin.
304 **DSA 2:** Niederlassungsnachweis. Ich habe das sicher gesagt, also ich sag so was ständig. Sie
305 verlangt dann auf der MA35 den Niederlassungsbescheid! Niederlassungsnachweis, das heißt,
306 dass sie dann den Aufenthalt, den legalen Aufenthalt bis 2015 oder wie auch immer hat, und
307 Niederlassungsbescheid, wenn ich das gesagt hab, dann hab ich wahrscheinlich das gemeint,
308 dass sie einen Bescheid darüber bekommt, positiv oder negativ, kriegt sie einen
309 Aufenthaltstitel oder nicht. Aber Niederlassungsbescheid, das Wort, ich glaube nicht, dass es
310 das gibt.
311 **I:** Und Gesamtsituation. Ein ganz einfaches Wort, das du ein paar Mal verwendet hast, aber
312 was verstehst du darunter?
313 **DSA 2:** O Gott. Ich und der Sprachgebrauch. Gesamtsituation. Hm. Stand der Dinge,
314 Gesamtsituation, was für mich wichtig ist bei der Gesamtsituation von meinem Klienten. Das
315 Einkommen, wo und wie sie bisher gewohnt haben, wo gehen die Kinder in die Schule, was
316 machen die ausbildungstechnisch, wie schaut es aus mit dem Einkommen, Gesamtsituation.
317 Ja. Passt dir das?
318 **I:** Jaja. Aber es ist halt ein Wort, was du, glaube ich, speziell für die Klienten verwendest.
319 **DSA 2:** Das stimmt.
320 **I:** Weil an sich sagt man Anamnese, soziale Diagnose, so irgendetwas.
321 **DSA 2:** Ja, das wären die Fachausdrücke. Aber Anamnese brauche ich, glaube ich, nicht zu
322 meinen Klienten sagen, aber Gesamtsituation, ja, da hat sie, glaube ich, schon eine
323 Vorstellung. Aber ich würd's privat nicht verwenden. Also ich würd nicht sagen bei einem
324 Treffen mit einer Freundin: „Und wie schaut im Moment deine Gesamtsituation aus?“

Dank

Zahlreiche liebe und wohlmeinende Menschen haben mich durch die Zeit meines Studiums inkl. Diplomarbeitsentstehung begleitet und nach ihren Möglichkeiten unterstützt. Ihnen allen möchte ich an dieser Stelle meinen Dank aussprechen.

An erster Stelle sind mein Mann Andreas und meine Mutter Veronika zu nennen. Sie waren immer darum bemüht, mir die nötigen Freiräume und zeitlichen Ressourcen zu schaffen und haben mich motiviert weiterzumachen, wenn ich selbst keine Lust mehr hatte. Danke dafür.

Mit meiner Freundin und Cousine Birgit habe ich oft nächtelang über die Hürden diskutiert, die sich uns Arbeiterkindern in der Akademikerwelt entgegenstellen, wodurch diese leichter und mit Humor bewältigbar wurden. Danke dafür.

Mein Cousin Markus ist mir bei Computerproblemen immer mit Rat und Tat zur Seite gestanden und hat in gewohnt ruhiger Manier meine Hysterie beruhigt und alle Daten gerettet, als in der Hochphase des Diplomarbeitsschreibens mein Laptop kaputt wurde. Danke dafür.

Meine DienstgeberInnen und meine KollegInnen haben nicht nur durch großzügige Rücksichtnahme beim Erstellen der Dienstpläne mein Studium überhaupt erst ermöglicht. Sandra, Liesi und Gerald haben zusätzlich die mühsame Aufgabe des Korrekturlesens übernommen. Danke dafür.

Mein Diplomarbeitsbetreuer Herr Patocka hat sofort seine Zusage gegeben, diese Arbeit zu betreuen. Er hat großes Interesse für das Thema gezeigt, hat sich immer für Fragen und Anliegen Zeit genommen, hat mich auf den richtigen Weg zurückgeführt, wenn ich mich verirrt hatte, und hat mit unerbittlicher Konsequenz einen korrekten und genauen Umgang mit Zeichensetzung, Abständen etc. eingefordert und mich so dazu gezwungen, mich mit meinen Schwächen auseinanderzusetzen. Danke dafür.

Ganz besonderen Dank möchte ich allen Sozialarbeiterinnen und ihren KlientInnen aussprechen, die dazu bereit waren, mich als Beobachterin an ihren Gespräche teilnehmen zu lassen, die erlaubt haben, dass ich ihre Gespräche aufzeichne, untersuche und in meiner Diplomarbeit verwende. Diese Menschen haben sich außerdem Zeit für Interviews genommen. Ohne sie hätte diese Arbeit nicht entstehen können. Vielen Dank für das Vertrauen und die Kooperation.

Abstract

In dieser Arbeit wird ein erster Blick auf das von Sprachwissenschaft und Sozialarbeit vernachlässigte Thema Sprache und Sozialarbeit geworfen. Zu diesem Zweck wurden Gespräche zwischen Sozialarbeiterinnen und ihren KlientInnen untersucht sowie Interviews mit den jeweiligen Sozialarbeiterinnen und KlientInnen geführt.

Die Untersuchung der Gespräche ergab, dass sich die Sozialarbeiterinnen einer deutlich fachsprachlich geprägten Sprache hinsichtlich Fachwortschatz und Syntax bedienen. Das Sprachverhalten von KlientInnen und Sozialarbeiterinnen unterscheidet sich in mehrfacher Hinsicht enorm. Auch konnten zahlreiche Kommunikationshindernisse erkannt und eingeordnet werden, sowie der Umgang damit dargestellt werden.

Die Interviews zeigten, dass Sprache und Sprachgebrauch sowohl für die Sozialarbeiterinnen als auch für die KlientInnen eine überaus große Rolle spielen und dass auch Reflexion darüber stattfindet. Es werden Unterschiede im Sprachverhalten von SozialarbeiterInnen und KlientInnen festgemacht, Kommunikationshindernisse beschrieben und Strategien zum Umgang damit genannt. Weiters werden sprachliche Mittel zur Beziehungspflege dargestellt und über den theoretischen Zugang zum Thema reflektiert.

Lebenslauf

Name: Barbara Bennersdorfer

Geburtsdatum: 16. Juli 1975

Geburtsort: Wien

Kontakt: b.bennersdorfer@gmx.at

Schulbildung:

1981-1985: Volksschule Wien

1985-1988: BRG Schuhmaierplatz Wien

1988- 1993: BRG Ringstraße Krems

1993: Matura

Studium:

1993-1996: Studium der Veterinärmedizin an der Vet.med. Wien

1997-2000: Studium der Sozialarbeit Sozialakademie St. Pölten

2000: Erlangung des Diploms zur Diplomierten Sozialarbeiterin mit der Diplomarbeit „ Die Beziehung zwischen Mensch und Tier. Grundlagen und Anwendungsbereiche im Umfeld der sozialen Arbeit.“

Seit 2002: Studium der deutschen Philologie Universität Wien

Berufstätigkeit:

1996-1997: Bürotätigkeit

2000-2001: Sozialarbeiterin im Verein ASINOE

Seit 2001: Sozialarbeiterin im Verein sozialtherapeutische Wohngemeinschaft Roseldorf

Roseldorf, im August 2012