

Fritz Schütze

## Schwierigkeiten bei der Arbeit und Paradoxien des professionellen Handelns. Ein grundlagentheoretischer Aufriß<sup>1</sup>

### **Zusammenfassung**

Die professionelle Berufsarbeit impliziert unaufhebbare paradoxe Problembündelungen, die auf dem notwendigen Widerstreit divergierender Orientierungstendenzen bei der Bewältigung von Klientenproblemen beruhen. So müssen immer wieder Prognosen über soziale und biographische Prozesse des Klienten von der professionellen Akteurin gefällt werden, obwohl die einschlägigen empirischen Grundlagen – entsprechend den Vagheiten des sozialen Lebens – stets schwankend sind. • Der Aufsatz unternimmt den Versuch, solche Paradoxien des professionellen Handelns grundlagentheoretisch aus Unvereinbarkeiten an zentralen Schnittstellen des gesellschaftlichen Konstitutionsprozesses und aus den Strukturierungserfordernissen komplexen Handelns abzuleiten. Zunächst einmal werden im Aufsatz normale Handlungsprobleme, Kernprobleme und Paradoxien des professionellen Handelns anhand eines Transkriptionsbeispiels unterschieden. Sodann werden Kernprobleme des professionellen Handelns – die zwar Vorausbedingungen von Paradoxien, aber mit diesen nicht identisch sind – systematisch grundlagentheoretisch aus der Gestaltung von Arbeitsbögen, konstitutiven sozialen Rahmen und den Inkommensurabilitäten der Steuerungslogiken des professionellen Handelns und der soziobiographischen Prozesse in der Klienten-

### **Abstract**

Professional work always has to deal with patterns of unsolvable paradoxical problems, which are caused by unavoidable conflicts between contradictory tendencies of orientation towards the tackling and handling of clients' problems. For example, the professional has to formulate prognoses about the unfolding of the clients' social and biographical processes, although there are no stable empirical grounds for them to be based on in the fluidity of social life. The article embarks on the basic theoretical attempt to derive the paradoxes of professional work from the incompatibilities of duties and orientations in central areas of struggling with the constitutive processes of constructing social reality and from the necessities of structuring complex action. The article first differentiates between normal problems of action, kernel problems in the processes of structuring complex social action, and paradoxes of professional action. This differentiation is empirically based on a piece of transcription, which renders the interaction between an old lady and a young social worker. Then, the author attempts to derive the kernel problems of professional work – which are preconditions for the crystallization of paradoxes, but are not identical with them – from the shaping of the arcs of work, constitutive social frames, and the incompati-

tensphäre abgeleitet. Diese Kernprobleme können als konstitutive elementare „Bausteine“ der Paradoxien des professionellen Handelns angesehen werden. Paradoxien bestehen aus thematischen Bündelungen der Kernprobleme und Fehlertendenzen; dies wird am Beispiel der Paradoxie des pädagogischen Grunddilemmas erläutert. Damit erklärlich wird, wie diese thematischen Bündelungen als Spannungsfigurationen (Elias) systematisch erzeugt werden, wird sodann eine theoretische Skizze des Strukturierungsprozesses (Giddens) professionellen Handelns entwickelt. Zum Schluß wird das nicht-deskriptive Leistungsfundament des professionellen Handelns unterstrichen; denn die Paradoxien werden gerade diesbezüglich virulent. Das gilt gerade auch für den Voraussetzungsreichtum des professionellen Handelns in modernen Komplexgesellschaften.

bilities of the logic of managing the professional work on the one hand and of the logic of social and biographical processes in the sphere of clients on the other. Kernel problems can be seen as elementary building blocks for the paradoxes as tension-filled figurations. Paradoxes consist of topical patternings of kernel problems and tendencies of making mistakes at work. This is demonstrated by the example of the educational basic dilemma. In order to explain why there is this topical bundling of various kernel problems into coherent figurations (Elias) of paradoxes, a theoretical sketch is drawn regarding the structuration processes (Giddens) of professional action. Finally, the non-descriptive foundations of constructing and performing social action are underlined, since paradoxes are especially virulent regarding the bridging of the incompatibilities of contrasting outlooks and divergent activity impulses through interaction postulates, which idealize social interaction into the direction of egalitarian co-operation and reciprocity.

## 1. Einleitung

Die professionelle Berufsarbeit impliziert unaufhebbare paradoxe Problembündelungen, die auf dem notwendigen Widerstreit divergierender Orientierungstendenzen bei der Bewältigung von Klientenproblemen (z.T. solchen aus Gestaltungsprojekten, z.T. solchen aus Verlaufskurven des Erleidens) beruhen. Diese Paradoxien professionellen Handelns gehen letztlich aus den unaufhebbaren Kernproblemen kommunikativer Interaktion und Welterkundung hervor, da die professionelle Berufsarbeit durch die Interaktion zwischen Professionellen und Klienten sowie durch die damit verbundenen explorativen, forschenden Welterkundungen (im jeweiligen Problembereich) geprägt ist. Solche widerstreitenden Tendenzen sind z.B.: Die Erscheinungen im Problemgegenstandsfeld müssen zu ihrem professionellen Verständnis einerseits allgemeinen Kategorien zugeordnet werden, andererseits müssen sie fallspezifisch-singulär und im Situationszusammenhang ihres Auftretens detailliert betrachtet und untersucht werden. Prognosen über soziale und biographische Prozesse müssen immer wieder formuliert werden, obwohl die einschlägigen empirischen Grundlagen im sozialen Leben stets schwankend sind und nur retrospektive Aussagen auf empirisch begründete Weise möglich erscheinen. Der professionelle Akteur sieht sich einerseits dem Gebot unterworfen, hinsichtlich der noch nicht ausgestalteten Fallproblematik zuzuwarten, andererseits fühlt er sich zur Intervention bemüßigt, weil ansonsten wichtige Zeit verstreichen würde. Außerdem muß

der professionelle Fall- bzw. Projektbearbeiter ein Mehrwissen aufbauen, das wegen seiner Komplexität und/oder Bedrohlichkeit nicht voll kommunizierbar ist und deshalb die Vertrauensgrundlagen mit dem Klienten untergräbt. – Derartige paradoxe Sinnwiderstreitigkeiten bzw. Paradoxien professionellen Handelns schaffen Potentiale für schwerwiegende Orientierungsdilemmata, entsprechende Irritationen und daraus hervorgehende fehlerhafte Verhaltensweisen. Sie sind im Prinzip nicht zu vermeiden und eine ständige Quelle des normalen, beherrschbaren professionellen Chaos.

Sofern die gerade angedeuteten und auch die anderen unaufhebbaren Sinnwiderstreitigkeiten freilich nicht bewußt ausgehalten werden, sondern durch Verabsolutierung einer der beteiligten Widerstreitsseiten unsachgemäß „erledigt“ oder durch Vermeidung der sachlich anstehenden Arbeitsaktivitäten umgangen werden (z.B. indem sich der Sozialpädagoge um die prognosehaltigen Entwicklungsberichte für Jugendliche ganz „herumdrückt“ oder sie nur noch leerformelhaft-risikolos formuliert), entstehen systematische Fehlertendenzen, welche die Arbeitsabläufe letztlich unkontrollierbar chaotisieren, die Vertrauens- und Moralgrundlagen der Interaktion zerstören und die Identitäten der beteiligten Akteure untergraben. Dieses „Untergrabungschaos“, das durch Verabsolutierung einer der Paradoxienseiten bzw. durch Umgehungsstrategien hervorgerufen wird, ist im Gegensatz zum „normalen Irritationschaos“, das sich bei einer offenen Bearbeitung der Paradoxienproblematik einstellt, für die entsprechenden Akteure nicht aushaltbar und innerhalb des jeweils bestehenden Arbeitsarrangements nicht beherrschbar.

Zusammen mit den jeweiligen Wissensschaftsbereichen entwickelt die Profession (dem Laien oft zynisch erscheinende) Beurteilungs-, Kritik- und Kontrollverfahren der Unterscheidung zwischen zulässigen Fehlern, die dem „state of the art“ entsprechen, und unzulässigen Kunstfehlern oder gar Quacksalbereien, die bei umsichtiger Anwendung der beruflichen Arbeitsprozeduren hätten vermieden werden können. Je stürmischer die Entwicklung des Berufsfeldes der Profession im Zuge steigender sozialpolitischer Ansprüche und des soziotechnischen Wandels ist, desto problematischer wird die Abgrenzung zwischen zulässigen Fehlern des professionellen Handelns und unzulässigen Kunstfehlern. Die Abgrenzungsschwierigkeiten konzentrieren sich natürlich auf die in den modernen Komplexgesellschaften anwachsenden Kernprobleme und Paradoxien des professionellen Handelns, wie sie eingangs beispielhaft angedeutet wurden. Denn diese sind erstens nicht umgehbar; die professionelle Akteurin muß sich immer wieder neu an ihnen abarbeiten, ob sie das will oder nicht. Und zugleich wohnen ihnen zweitens systematische Fehlerpotentiale inne, und deshalb könnte es auf den ersten Blick so scheinen, als ob der Gesamtumfang der professionell zulässigen Fehler gegenwärtig immer stärker alle nur denkbaren Wirkungsbereiche von Paradoxien erfasse und ihre Anzahl und Bedeutsamkeit bei wachsender Paradoxienwirksamkeit in den modernen Komplexgesellschaften gegenüber der Anzahl der Quacksalberfehler immer gewichtiger werde. Richtiger ist freilich die Aussage, daß die systematischen Fehler bei der Arbeit in den Wirkungsbereichen der Paradoxien nicht wie die klassischen zulässigen Fehler des professionellen Handelns letztlich vor den einschlägigen professionellen Kritikforen vom persönlichen moralischen Schuldvorwurf entlastet werden können:

Sie sind zwar systematisch durch die strukturellen Paradoxienfigurationen bedingt, sie treten aber dennoch erst dann ein, wenn die professionelle Akteurin nicht hinreichend Umsicht walten läßt. – Es läßt sich also schlußfolgern, daß angesichts der steigenden Wirksamkeit der Paradoxienfigurationen in modernen Komplexgesellschaften zwar die Potentiale für professionsintern hervorgebrachte Fehler bei der Arbeit gegenüber den Potentialen professionsextern-„quacksalberisch“ hervorgebrachten in Umfang und Bedeutsamkeit dramatisch zunehmen, daß die daraus hervorgehenden *tatsächlichen* Fehler aber dennoch nicht von der Art der zulässigen professionellen Fehler sind, da ja der Mangel an Umsicht und Urteilskraft beim professionellen Akteur gegenüber den immanenten Fehlertendenzen der Paradoxienfigurationen diesem durchaus persönlich vorwerfbar ist.

Der folgende Aufsatz unternimmt den Versuch, die Paradoxien des professionellen Handelns grundlagentheoretisch aus Unvereinbarkeiten an zentralen Schnittstellen des gesellschaftlichen Konstitutionsprozesses und aus den Strukturierungserfordernissen komplexen Handelns abzuleiten. (Es ist von Helsper (2000) zurecht darauf hingewiesen worden, daß eine solche grundlagentheoretische Herleitung bisher nicht systematisch unternommen worden sei.) Zunächst einmal werden im Aufsatz normale Handlungsprobleme, Kernprobleme und Paradoxien des professionellen Handelns anhand eines Transkriptionsbeispiels unterschieden (Abschnitt 1). Sodann werden Kernprobleme des professionellen Handelns – die zwar Vorausbedingungen von Paradoxien, aber mit diesen nicht identisch sind – systematisch grundlagentheoretisch aus der Gestaltung von Arbeitsbögen, konstitutiven sozialen Rahmen und den Inkommensurabilitäten der Steuerungslogiken des professionellen Handelns und der soziobiographischen Prozesse in der Klientensphäre abgeleitet. Diese Kernprobleme können als konstitutive elementare „Bausteine“ der Paradoxien des professionellen Handelns angesehen werden (Abschnitt 2). Paradoxien bestehen aus thematischen Bündelungen der Kernprobleme und Fehlertendenzen (Abschnitt 3); dies wird am Beispiel der Paradoxie des pädagogischen Grunddilemmas erläutert (Abschnitt 4). Damit erklärlich wird, wie diese thematischen Bündelungen als Spannungsfigurationen (Elias) systematisch erzeugt werden, wird eine theoretische Skizze des Strukturierungsprozesses (Giddens) professionellen Handelns entwickelt (Abschnitt 5). Zum Schluß (Abschnitt 6) wird das nicht-deskriptive Leistungsfundament des professionellen Handelns unterstrichen; denn die Paradoxien werden gerade diesbezüglich virulent. Das gilt gerade auch für den Voraussetzungsreichtum des professionellen Handelns in modernen Komplexgesellschaften.

## 2. Normale Handlungsprobleme und Paradoxien professionellen Handelns: Ein Beispiel aus der Sozialarbeit

In einem Praxisprojekt der Erprobung und Untersuchung der zugehenden Altenarbeit will die Sozialarbeiterin Frau König für ihre achtzigjährige Klientin Frau Enkel eine Erholungsreise organisieren – die erste in ihrem Leben<sup>2</sup>. Das Geld hierfür muß sie über Anträge an die Krankenkasse ihrer Klientin und an das Sozialamt der Kommune beschaffen. Die Sozialarbeiterin weiß zunächst nicht, was Frau Enkel an Unterstützung zusteht und wie der Antrag zu stellen ist. Sie macht sich deshalb bei den zuständigen Stellen sachkundig, bevor sie ihrer Klientin zum Zwecke der Antragstellung einen Besuch abstattet. In ihrem an den Besuch unmittelbar anschließenden Beratungsprotokoll schreibt die Sozialarbeiterin:

„Den Hausbesuch habe ich telefonisch mit Frau Enkel abgesprochen. Bevor ich zu ihr ging, fand ein Gespräch mit einer Sachbearbeiterin der Gärtner-Krankenkasse statt, um zu klären, welche Kosten auf Frau Enkel zukommen, wenn sie eine Kur mit medizinischen Maßnahmen antritt. Bei Herrn X., Altenreferent der Stadt Y., habe ich Informationen über Möglichkeiten einer Erholungsmaßnahme eingeholt: Frau Enkel kann aufgrund ihres hohen Alters und ihres geringen Einkommens eine solche Maßnahme voll in Anspruch nehmen. Die Erholungsmaßnahme geht über einen Zeitraum von drei Wochen, und frei nach Wahl kann Frau Enkel medizinische Anwendungen in Anspruch nehmen, die von der Krankenkasse getragen werden.

Nach meinem letzten Hausbesuch bei Frau Enkel standen die Fragen nach einem Erholungsurlaub, der Hilfe im Haushalt und der Beantragung einer Hausbrandbeihilfe an Frau Enkel erwartet mich schon ...“

Die Schwierigkeit der mangelnden Information behebt die Sozialarbeiterin also so, daß sie zur Vorbereitung des nächsten Besuches bei der Klientin, welcher u.a. der Durchführung des Handlungsschemas (vgl. Kallmeyer/Schütze 1976) der Antragstellung für die Erholungsreise dienen soll, bei den zuständigen Instanzen die notwendigen Informationen beschafft. Daraufhin könnten eigentlich Sozialarbeiterin und Klientin dazu übergehen, das Handlungsschema der Antragstellung gemeinsam in die Tat umzusetzen.

Nicht immer ist freilich das Auftreten der normalen, behebbaren Schwierigkeiten so problemlos wie im vorliegenden Fall. Die Klientin könnte z.B. der Sozialarbeiterin zumindest indirekt, wenn nicht gar direkt, ihr Befremden darüber ausdrücken, daß diese die antragsrelevanten Informationen nicht schon selbst als mühelosen eigenen Wissensbestand zur Hand hat, und dies könnte die Sozialarbeiterin durchaus erheblich irritieren. Aber auch in einem solchen Falle ist die Schwierigkeit durch die gezielte Informationsbeschaffung und die Aufklärung der Klientin darüber, daß man auch als Sozialarbeiterin nicht alles im Berufsfeld wissen könne, man müsse nur wissen, wie man sich die fehlenden Informationen ziel- und termingerech beschaffen könne, grundsätzlich behebbar.

Aber es gibt andere Schwierigkeiten im Berufsfeld der Sozialarbeiterin, die nicht grundsätzlich behebbar sind. In der Beratungsbeziehung zwischen der Sozialarbeiterin und Frau Enkel besteht z.B. die grundsätzliche Schwierigkeit,

daß die Sozialarbeiterin einerseits versucht, ihre Klientin auf dem Wege exemplarischen Vorführens zu einer möglichst selbständigen Bewältigung ihrer Alterssituation trotz auftretender körperlicher Schwächen zu ermutigen und in gewisser Weise auch diesbezüglich zu „belehren“, und daß die Klientin andererseits aufgrund ihrer zunehmenden körperlichen Immobilität dazu tendiert, sich die zentralen, für den Lernprozeß relevanten Arbeiten – wie das Stellen von Anträgen – von der Sozialarbeiterin abnehmen zu lassen, und daß sie dadurch immer unselbständiger wird. Zwar kann die Sozialarbeiterin nicht umhin, ihrer Klientin „vorzuführen“ – und sie dadurch zu ermutigen und zu belehren -, wie man bestimmte Arbeiten zur selbständigen Lebensgestaltung (wie das Antragsstellen) „anpackt“; zugleich tendiert die Klientin aber dazu, solche exemplarischen Lehr- und Lernsituationen zu permanenten Hilfsituationen umzufunktionieren – manchmal, indem sie gebieterisch, unter dem moralischen Prätext des Rufes nach „Hilfe in Not“, direkt die vollständige Abarbeitung des jeweiligen Gesamt-Handlungsschemas von der Sozialarbeiterin fordert, manchmal indem sie letztere indirekt auf liebenswürdig-geschickte Art in die vollständige und einseitige Durchführung des jeweiligen Handlungsschemas nur durch sie, die Sozialarbeiterin, hineinlockt.

Für die zweite, die indirekte „Strategie“ der Klientin ein kleines Beispiel. Die Vorbereitung des am Ende des im obigen Zitat aus dem Beratungsprotokoll mitangedeuteten Handlungsschemas der Organisation einer stundenweisen Hilfe im Haushalt Frau Enkels mittels des mobilen sozialen Hilfsdienstes des Deutschen Roten Kreuzes (DRK) ist dank der Vorarbeiten der Sozialarbeiterin Frau König inzwischen weit vorangeschritten. In einem späteren Beratungsgespräch versucht nun die Sozialarbeiterin, mit Frau Enkel einen Arbeitsplan für die Tätigkeit des Zivildienstleistenden vom DRK im Haushalt von Frau Enkel aufzustellen und die finanziellen Voraussetzungen hierfür abzusichern. Nachdem das geschehen ist, geht es jetzt im folgenden um die Frage, wer die zuständige Sachbearbeiterin beim DRK Frau L. anrufen und mit ihr alle anstehenden technischen Fragen abklären sollte. Und natürlich stellt sich zugleich auch die Frage, wer die notwendige grundlegende Interaktionsarbeit für die Herstellung einer Vertrauensbasis leisten sollte, auf der allein eine längerfristige flexible Zusammenarbeit zwischen der Koordinatorin des Mobilen Sozialen Hilfsdienstes und der künftigen Abnehmerin solcher Dienste möglich ist – eine Zusammenarbeit, die ja auch bei unvorhergesehenen Problem- und Krisensituationen funktionieren muß. In der Transkription des Beratungsgesprächs kommt zum Ausdruck, daß die Klientin Frau Enkel die Sozialarbeiterin Frau König mit einer Mischung aus zur Schau gestellter Hilflosigkeit und verhaltenen Bitten schließlich dazu „rumkriegt“, daß diese an ihrer statt die Sachbearbeiterin beim DRK anruft. Dieses Aushandlungsergebnis ist umso bemerkenswerter, als die Sozialarbeiterin Frau König ihre Klientin Frau Enkel zuvor ausdrücklich gefragt hat, ob sie nicht selber anrufen wolle. Daß die Sozialarbeiterin die „Strategie“ ihrer Klientin durchaus durchschaut, zeigt sich an ihrer amüsiert-schalkhaft zurechtweisenden Reaktion auf das Bitten Frau Enkels. Nun der Transkriptionsausschnitt:<sup>3</sup>



- 17 B: ... ne (+)(-) ((schnalzt mit der Zunge; schwungvoll)) Ja soll ich / soll ich  
 18 denn jetzt mal machén? – Woll'n ma das gleich klärén von hier aus? (+) – Gut  
 19 R: ja mh  
 20 B: nehm ich noch'n Schluck Kaffee  
 (Frau Enkel, Beratungsgespräch 1, S. 5, Z. 49 – S. 6, Z. 9 und S. 6, Z. 49 – S. 7, Z. 20)

Die Sozialarbeiterin Frau König verfolgt die Absicht, der Klientin Frau Enkel exemplarisch vorzumachen, wie man den Mobilen Sozialen Hilfsdienst für ihre Zwecke telefonisch engagieren kann, und zugleich hat sie die Hoffnung, Frau Enkel zu ermutigen, noch über weitere systematische Maßnahmen nachzudenken, die es ihr ermöglichen könnten, die autonome Lebensweise in ihrer angestammten Wohnung trotz zunehmender körperlicher Gebrechlichkeit aufrechtzuerhalten. Da die alte Klientin allerdings tatsächlich bereits einer – angesichts ihres Alters – verständlichen habituellen Erschöpfung und „Bequemlichkeit“ verfallen ist, funktioniert sie diese wie auch andere von der Sozialarbeiterin anvisierte Lehr- und Lernsituationen gerne in klassische Hilfesituationen um. Und es besteht dann durchaus die Gefahr, daß sich die Sozialarbeiterin damit nach und nach abfinden könnte: der Umstand, daß die Sozialarbeiterin zunächst dazu ansetzt, selbst mit der Sachbearbeiterin vom DRK zu telefonieren, und erst einige Augenblicke später im Wege der Selbstunterbrechung Frau Enkel fragt, ob sie nicht ihrerseits diese Aufgabe übernehmen wolle, ist vielleicht bereits ein erster empirischer Hinweis auf diese Gefahr.

Die Schwierigkeit, daß jede Lehr- und Lebenssituation von der jeweiligen Klientin zu einer bloßen Hilfesituation umfunktioniert werden kann und dann zur Immobilität dieser beitragen mag – dies insbesondere unter der Bedingung, daß sich die Klientin schwach und hilflos fühlt und dafür auch systematische körperliche, materielle und/oder soziale Ursachen vorliegen –, ist im professionellen Berufshandeln unaufhebbar. Die Schwierigkeit wiederholt sich bei jeder Handlungs- und Interaktionssituation desselben Typus; aus dem empirischen Material der dreijährigen Sozialarbeit mit Frau Enkel könnten zahlreiche weitere Beispiele hierfür angeführt werden. Die Sozialarbeiterin Frau König kann das „pädagogische Grunddilemma“ (vgl. Schütze 1992, S. 160-162) nicht auflösen; sie vermag es nur mehr oder weniger umsichtig zu bearbeiten. Die Bearbeitung besteht in einem sensiblen Hindurchsteuern in Gestalt des ermutigenden Vormachens zwischen der Skylla des die Klientin passivierenden Abnehmens und der Charybdis des die Fallbearbeitung chaotisierenden Immer-nur-Abwartens. Die Bearbeitung erfordert ein beständiges genaues Hinschauen, Sich-Einfühlen, Sich-Selbst-Zugleich-Engagieren-und-Zugleich-Zurücknehmen. Die ganze sensible Umsicht der Sozialarbeiterin ist gefordert, und zwar das immer wieder.

Solches ist aber auf Dauer sehr anstrengend, und deshalb könnte die Sozialarbeiterin dahin tendieren, der Klientin ein für alle Mal die zentralen Handlungs-, Interaktions- und Organisationsaufgaben abzunehmen. Im vorliegenden Beispiel könnte sich die Sozialarbeiterin bemüßigt fühlen, die Gestaltung des Handlungsschemas der Beschaffung einer Haushaltshilfe der Klientin vollständig zu entziehen. Damit werden ihr auch Aktivitäten wie die Informationssammlung über die finanziellen und organisatorischen Möglichkeiten der Be-

reitstellung einer Haushaltshilfe, die Kontaktaufnahme mit der hilfevermittelnden Organisation, die Aushandlung des Hilfeftraktes mit der Vertreterin der Organisation und die tatsächliche Detailsteuerung der Hilfemaßnahmen abgenommen. Diese Aktivitäten kann die Klientin dann nicht lernen und in ihre Handlungsroutinen übernehmen, und auf diese Weise ist sie dann nicht in der Lage, ihre Kompetenzen zur eigeninitiativen und möglichst selbständigen Bewältigung ihres Lebensalltags in der eigenen Wohnung zu steigern. Gerade unter erhöhtem Arbeitsdruck mag die Sozialarbeiterin zu der Anpassungshaltung neigen, der Klientin all die genannten Verrichtungen abzunehmen. Eine solche Anpassungshaltung ist fehlerhaft, denn sie bevormundet und entmutigt die Klientin. Der Verzicht auf die Hilfe zur Selbsthilfe ist ihr schlechtes Endergebnis; die entsprechenden Folgen sind für die Klientin und auch für die Sozialarbeiterin äußerst abträglich. Die Klientin wird in einen Zustand der passiven Bevormundung, Immobilität und Mutlosigkeit gedrängt, und die Sozialarbeiterin wird sich immer mehr von der Klientin innerlich distanzieren und sie zu stigmatisieren beginnen. Diese Sichtweise der „arrangierten Distanz“ wird sich sodann als habitualisierte Haltung der Sozialarbeiterin auf andere Klientinnen und Klienten übertragen. (Glücklicherweise verlief die Entwicklung der Beziehung der Sozialarbeiterin Frau König zur Klientin Frau Enkel in unserem Beispielmateriale ganz anders: Die Sozialarbeiterin konnte die schwierige Balancierung durchhalten, und entsprechend war die Klientin in der Lage, noch in hohem Alter an Lebensselbständigkeit zu gewinnen. So vermochte sie z.B., die zweite Erholungsreise ihres Lebens bereits selber zu organisieren.)

### 3. Kernprobleme des professionellen Handelns und ihre Verursachungshintergründe

Es gibt eine ganze Serie von hartnäckig-unaufhebbaeren Dauerproblemen im Vollzug des professionellen Handelns, die nicht durch gezielte korrigierende Aktivitäten grundsätzlich auflösbar sind.<sup>4</sup> Zunächst unmerklich oder unscheinbar tauchen sie im Kontext der lösbaeren Schwierigkeiten des professionellen Handelns als selbstverständliche Ärgernisse mit auf: Sie sind in gewisser Weise die unvermeidlichen Kosten für die Lösung der oben genannten behebbaren Normal- bzw. Standardprobleme in den Handlungsfeldern der Professionen.

Die Begründung hierfür erscheint auf den ersten Blick ganz einfach zu sein. Die Problemverwicklungen der Klienten sowie – sekundär dann auch: – der Interaktionsbeziehung zwischen den Professionellen und ihren Klienten machen die Gestaltung überaus komplexer Handlungsmuster und Arbeitsaktivitäten erforderlich. Gerade indem die Professionellen sich auf die (Mit-) Bearbeitung der Fallprobleme bzw. Projektaufgaben der Klienten einlassen, geraten sie in außerordentlich schwieriges Terrain, das nicht auf einfachen, zweckrational leicht überschaubaren und stets problemlos kontrollierbaren Aktivitätswegen der gezielten Korrektur begehbar ist. Um die Fallprobleme bzw. Projektaufgaben der Klientin umsichtig (mit-) bearbeiten zu können, muß nun aber dennoch jenes schwierige Terrain in der Problemsphäre der Klienten tatsächlich begangen

werden. Die Mühen jenes notwendigen Weges durch das schwierige Problemterrain stellen also gewissermaßen die oben apostrophierten unvermeidlichen Kosten des professionellen Handelns dar.

Auf den zweiten Blick taucht dann aber doch noch zusätzlich die vertiefende Frage auf, woraus denn nun eigentlich – prozeßstrukturell gesehen – die Schwierigkeiten des Professionellen beim Gang durch das Problemterritorium der Klienten bestehen. Ganz allgemein, abstrakt geantwortet: Sie bestehen in tiefgreifenden Konstitutionsproblemen seiner professionellen Interaktions-, Handlungs- und Arbeitsvollzüge, und hieraus gehen die Paradoxien des professionellen Handelns hervor. Diese sind aus drei unterschiedlichen Problemkontexten gespeist: den widerstreitenden Impulsen im Zuge der internen Arbeitsnotwendigkeiten des professionellen Handelns; den grundlegenden Unvereinbarkeiten bei der Konstitution sozialer Rahmen, in welche das professionelle Handeln eingesponnen ist; sowie der Diskrepanzspannung zwischen der Entfaltungslogik der soziobiographischen Prozesse, in welche die Klienten verwickelt bzw. in denen sie engagiert sind, einerseits und der Entfaltungslogik des professionellen Handelns und der (übrigen) soziobiographischen Prozesse, von denen die Professionellen erfaßt sind, andererseits.

### 3.1 Die widerstreitenden Impulse im Zuge der internen Arbeitsnotwendigkeiten des professionellen Handelns

Wie schon angedeutet ist das institutionelle soziale Beziehungsarrangement zwischen professioneller Akteurin und Klientin äußerst voraussetzungsreich. Dieser Voraussetzungsreichtum soll im gegenwärtigen Zusammenhang nur grob durch die Nennung der wichtigsten Merkmale von Profession angedeutet werden: Jede Profession orientiert sich in Gestalt ihrer professionellen Akteure auf Teilbereiche von höhersymbolischen Sinnwelten, so bruchstückhaft sie auch sein mögen; sie trifft Vorkehrungen für die Aushandlung von Arbeitskontrakten zwischen Professionellen und Klienten, die zumindest der Idee und Unterstellung nach freiwillig sind und auf wechselseitigem Interesse fußen; sie hat einen prinzipiellen Wissensvorsprung gegenüber ihren Klienten; sie verfügt über mächtige Handlungs- und Interaktionsverfahren; sie ist in „innerbetriebliche“ und gesellschaftliche Organisationsstrukturen eingebettet; und sie steuert ihre Interaktion mit den Klienten durch eine besondere Interaktionsmodalität, die von den professionellen Akteuren als Verfahrenswalter enacted und aufrechterhalten wird (vgl. Schütze 1992, S. 135-141; Schütze 1996, S. 183-196). Professionelle Handlungsschemata sind also an nicht-alltäglichen Wissensbeständen orientiert; ihre Beziehungsqualität ist überformt durch eine höhersymbolische Interaktionsmodalität, die machtvoll eingreift; sie vollziehen sich unter harten Ernsthaftigkeitsbedingungen, denn sie sind auf die Veränderung existenzweltlicher Zustände von zumeist erheblicher biographischer Relevanz und die Problembearbeitung in der Lebenssphäre der Klienten ausgerichtet; sie geben Anlaß zu mehr oder weniger sichtbaren bzw. unsichtbaren Identitätsabwandlungen der Klienten (und indirekt auch zu denjenigen der Professionellen); und sie

vollziehen sich in einer Kette von formalen und inhaltlichen Arbeitsschritten, welche die Gesamtgestalt eines Arbeitsbogens aufweisen (Strauss u.a. 1985) und oftmals über die zeitliche Spanne der aktuellen Kommunikationssituation hinausgehen.

Das soziale Arrangement des professionellen Handelns muß nun im Prinzip in jedem Interaktionskontakt zwischen Professionellen und Klienten zumindest ansatzweise enacted werden. Hierbei stellen sich den beiden Akteursparteien nicht nur die klassischen interaktionslogischen Erfordernisse der Entfaltung von alltäglichen Handlungsschemata wie die Handlungsschema-Ankündigung, die Handlungsschema-Aushandlung, die Schemakern-Durchführung (mit ihren konkreten inhaltlichen Normalformerwartungs-Aktivitäten) und die Ergebnissicherung mit ihren wechselseitigen Interpretations- und Definitionsanteilen (vgl. Kallmeyer/Schütze 1976). Darüberhinaus müssen auch die grundlegenden Konstitutionsarbeiten für die Durchführung der spezifisch professionellen Aufgaben des Handlungsschemas und des von ihm fokussierten bzw. des mit ihm verflochtenen Arbeitsbogens sichergestellt sein: Wie die höhersymbolische Informationsarbeit, die erwartungsmäßig vorausgreifende und rückläufig vom phantasierten Zielzustand zurückdenkende Planungsarbeit, die Ausbalancierung und Konkretisierung der Arbeitsteilung, die sequentielle (und z.T. auch überlappende) Anordnung der Arbeitsschritte im Gesamtarbeitsbogen, die vertrauenerheischende und -aufrechterhaltende Beziehungsarbeit, die einführende Veränderungsarbeit an den involvierten Biographien und Identitätszuständen sowie die umsichtige Evaluations- und Neukalibrierungsarbeit.<sup>5</sup>

Zwar können die gerade genannten Konstitutionsarbeiten, die für die Einrichtung und den Vollzug von professionellen Handlungsschemata unabdingbar sind, oft abgekürzt und routiniert sein; im Prinzip müssen sie aber, weil das professionelle Handeln eine existenzgestaltende bzw. -verändernde Gesamtarbeit für den Klienten enthält, faktisch hinreichend fokussiert und explizit geleistet werden. Diese Leistung wird besonders ausgeprägt *dann* erbracht, wenn Schwierigkeiten bei der Abwicklung des professionellen Handlungsschemas auftreten.

Und hierbei ergeben sich dann oftmals widerstrebende Impulse: die höhersymbolische Informationsbeschaffung entweder fokussiert oder weitschweifend (d.h. u.a. auch: entweder vorkategorisierend oder von der Einzigartigkeit des Einzelfalls interpretativ ausgehend) zu betreiben; in der Planungsarbeit die Ergebniszustände entweder vorzuphantasieren und so die Handlungsschritte im Zeitsprung zu imaginieren oder aber eine „hier und jetzt“ ansetzende konkrete Schritt-für-Schritt-Planung der Arbeitsaufgaben zu vollziehen; die Kontrollevaluationen entweder fortlaufend zu betreiben oder aber kontrollfreie Entfaltungsphasen für das Aufgreifen und Verfolgen neuartiger Gesichtspunkte „zwischendurch“ vorzusehen; die Arbeitsteilung entweder monologisch steuernd festzulegen oder interaktiv auszuhandeln bzw. sie detailliert zu bestimmen oder flexibel zu gestalten; die sequentielle Anordnung der einzelnen Arbeitsschritte weitgehend vorab zu terminieren und zu automatisieren oder aber sie entscheidungsoffen für künftige (noch unbekannte) Situationen der Projekt- oder Fallentfaltung zu lassen; die Beziehungsarbeit entweder authentisch anzugehen, dabei aber notgedrungen Distanzen und Ambivalenzen mitzuteilen, oder aber diese bewußt harmonisch zu ge-

stalten und zu diesem Zweck Mittel der theatralischen Inszenierung zu nutzen; sowie die biographischen Veränderungen des Klienten im Laufe der Fallentfaltung entweder zu normieren oder aber diese in den eigenen Zukunftsphantasien und in den Begleitgesprächen mit dem Klienten für künftige Situationen und Entwicklungen offen zu halten (und sie dann bei ihrem tatsächlichen Eintreffen, auch wenn sie in ihrem Charakter mehr oder weniger unerwartet sind, zu akzeptieren); usw. Der Widerstreit zwischen Impulspaaren – wie den gerade angedeuteten – beim Angehen der konstitutiven Arbeitsaufgaben professioneller Handlungsschemata ist nicht zu umgehen. Er kann als unbearbeiteter die betroffenen Professionellen und ihre Klienten hochgradig irritieren. In bestimmten systematischen Kombinationen werden die Impulspaare zu konturierten Paradoxien des professionellen Handelns im Sinne von umfassenden unaufhebbaaren Problemkonstellationen. Die professionellen Akteure und natürlich auch ihre Klienten müssen sich mit ihnen befassen und eine eigene Haltung – teils situationsspezifisch, teils grundsätzlich – zu ihnen finden.

### 3.2 Die grundlegenden Unvereinbarkeiten bei der Konstitution sozialer Rahmen

Das professionelle Handeln arbeitet sich im konkreten Fallbezug an grundlegenden Unvereinbarkeiten bei der Konstitution und Gestaltung konstitutiver sozialer Rahmen ab (Schütze u.a. 1996, S. 334f.). Solche konstitutiven sozialen Rahmen sind unabdingbare Ordnungsstrukturen für die Hervorbringung sozialer Prozesse – so auch gerade solcher professionellen Handelns. Genannt seien hier folgende konstitutive soziale Rahmen: Interaktions- und Sozialbeziehungen zwischen den Akteuren mit ihrer jeweiligen Situations- und Beziehungsgeschichte; die über die Alltagswelt mit ihren alltäglichen Symbolisierungen erster Ordnung hinausgehenden höhersymbolischen Sinnwelten wie die der Professionen und die der Wissenschaft; Fall-, Handlungs- oder Projektgestalten als Erfahrungs-, Orientierungs-, Interpretations- und Bearbeitungsrahmen für die Betroffenen und die Akteure; individuelle und kollektive Identitätsfiguren als Subjekte, Leidtragende, Träger der Veränderung, Orientierungskonstanten für soziale Prozesse und Betroffene der jeweiligen Prozeßgeschichte sowie die Prinzipien des internen und externen Bezuges auf sie; Organisation samt Arbeitsbögen als rationale Durchstrukturierungen der Gewohnheitsmusterbildung des Handelns und die automatisierte arbeitsteilige Koordination und Sequenzierung standardisierter Aktivitätsbeiträge der beteiligten Akteure; sowie legitime Herrschaft als Orientierungs-, Regelsteuerungs-, Kritik- und Rechtfertigungsvoraussetzung für die Gestaltung der Beziehung zwischen dem Individuum und den hoheitsstaatlichen kollektiven Identitäten, in die es eingebunden ist. (Ähnlich könnte man auch soziale Welten, soziale Arenen und gesamtgesellschaftliche Diskurs- und Medienöffentlichkeiten nennen.) Soziale Rahmen schaffen orientierende Ordnungs- und Gestaltungsgesichtspunkte für soziale Prozesse; sie beziehen sich auf schwierige Schnittstellen des gesellschaftlichen Konstitutionsprozesses, der stets grundlegende Unvereinbarkeiten

vermitteln muß – wie z.B. die grundsätzliche Inkommensurabilität der Sinnerschöpfungen der Interaktionspartner untereinander bezüglich der Interaktionssituation, des Interaktionsgegenstandes und der beteiligten Akteure oder die prinzipielle Spannung zwischen den Belangen des einzelnen und der jeweiligen kollektiven Identitäten, in die er eingebunden ist.

Konstitutive soziale Rahmen überbrücken die gerade angedeuteten grundlegenden und tiefgehenden Unvereinbarkeiten. Um nur drei dieser Unvereinbarkeiten hier kurz zu skizzieren: (1) So müssen sich die Professionellen und ihre Klienten im Zuge der Herstellung eines tragfähigen sozialen Beziehungsrahmens wechselseitig Sinnübereinstimmung hinsichtlich der Auffassung des zu bearbeitenden Problems, die Identität von Sichtweisen von unterschiedlichen Interaktionsstandpunkten aus, die hinreichende Kompatibilität von unterschiedlichen Interessenlagen und Relevanzsetzungen sowie eine verlässliche Vertrauensbasis unterstellen – insgesamt also das Vorhandensein von Voraussetzungen, die faktisch noch gar nicht hergestellt und in ihrer Existenz empirisch überprüft sind (vgl. James 1975, S. 150-152; Schütz 1971, S. 29, 364f.; Schütze 1980). Diese idealisierenden Interaktionsunterstellungen sind notwendig, um überhaupt interaktiv handeln, d.h. die hierfür notwendige Interaktionsreziprozität herstellen zu können. (2) Zudem muß sich der Professionelle im Rahmen der Orientierung an der höhersymbolischen Sinnwelt seiner Profession auf interpretierte Vorstellungsgehalte bezüglich des zu bearbeitenden Falles bzw. Projektes und seiner Probleme beziehen, die in seinem Bewußtsein nur durch symbolische Indikatoren hervorgerufen worden sind. Diese symbolischen Indikatoren tauchen zwar als vereinzelte und partikuläre empirische Hinweise im Fallmaterial auf; die ihnen entsprechenden Symbolisierungsgegenstände bezüglich der Art und des Zustandes des Falles oder Projektes und seiner Probleme als Analyse- und Interpretationsergebnisse, die mit Kategorien und Analyseverfahren der höhersymbolischen Sinnwelt erstellt worden sind, sind aber als solche in detaillierter Konkretion nicht empirisch aufzeigbar. Andererseits kann auf die höhersymbolische Ausdeutung angesichts der prinzipiellen Detailverdecktheit der je spezifischen Verursachungskonstellationen für die Fallproblematiken der Klienten, mit denen es Professionelle zu tun haben, auch nicht verzichtet werden. (3) Schließlich bildet sich bei der Bearbeitung komplexer Fallentfaltungen im Zuge der Bereitstellung des Gesamtarrangements der Arbeitsschritte ein fester Organisationsrahmen aus, der dann abstrakt schematisierte und Routine ermöglichende Handlungsalgorithmen zur automatischen Arbeitsabwicklung auf Vorrat bereithält. (Oder aber das professionelle Handeln vermag in anderen Arbeitskontexten auf bereits vorgeprägte organisatorische Handlungsalgorithmen zu rekurrieren, um effektive Handlungsroutrinen aufzubauen.) Andererseits muß die für die institutionelle Handlungsentlastung notwendige Ausbildung von professionellen Gewohnheitsmustern (Dewey 1993, S. 70-74; Gehlen 1964, Kap. 5) flexibel genug bleiben, um jederzeit der komplexen Singularität von Fallentfaltungen Rechnung tragen zu können.

Das professionelle Handeln ist in seinem fallspezifischen Problembezug im Vergleich zum Alltagshandeln besonders intensiv auf derartige Anforderungsunvereinbarkeiten bei der Konstitution sozialer Rahmen ausgerichtet. Die Klienten erscheinen – verstrickt in ihre komplexen Fallprobleme – den Professio-

nellen fremdartig, und das irritiert die sonst, im Alltagshandeln, automatischen idealisierenden Unterstellungsleistungen hinsichtlich der Interaktionsreziprozität. Das professionelle Handeln muß für seine Expertise – anders als das Laienhandeln – aus den Ressourcen der einschlägigen höhersymbolischen Sinnwelten schöpfen und muß die empirischen Anzeichen für höhersymbolisch bedeutsame Tatbestände in der Fallempirie des Klienten voraussetzungsreich symbolisch reinterpreten. Das professionelle Handeln bezieht sich schließlich auf komplexe Fallentfaltungen und setzt mächtige sequentielle (mehrschichtige und vielgliedrige) Bearbeitungsverfahren (auf der Grundlage höhersymbolischer Wissensbestände) ein. Letztere müssen in komplexen Arbeitsbögen geordnet, routiniert und entsprechend organisatorisch gerahmt sein. Zugleich ist andererseits angesichts der Komplexität der existenzrelevanten Fallproblematiken, mit denen es Professionelle zu tun haben, die singuläre situations-, biographie- und geschichtsspezifische Bedeutungsichte der Fallentfaltungen besonders ausgeprägt. Gerade im professionellen Handeln treten also Organisationsalgorithmen und die komplexe interpretative Analyse singulärer Fallentfaltungen in ihrer Situiertheit, biographischen Hintergründigkeit und historischen Gewordenheit in Diskrepanz.

Auch aus den grundlegenden Anforderungsunvereinbarkeiten bei der Konstitution und Gestaltung sozialer Rahmen – wie der interaktiven Kontraktbeziehung zwischen Klient und Professionellem, wie der Pflege und Nutzung der Wissensbestände aus den höhersymbolischen Sinnwelten der Profession oder aber wie den organisatorischen Arbeitsrahmen der Fallbearbeitung – ergeben sich also systematische Irritationen, welche die beiden betroffenen Akteursparteien nicht zu umgehen in der Lage sind. Auch jene Unvereinbarkeiten sind also in bestimmten strukturellen Problemkombinationen Quellen für Paradoxien professionellen Handelns.

### 3.3 Die Diskrepanzspannung zwischen den Klientenprozessen und den Professionellenprozessen

Das professionelle Handeln bezieht sich schließlich auf komplexe biographische und soziale Prozesse in der Lebenssphäre der Klienten – Prozesse, die ihrer eigenen Entfaltungslogik folgen und mit der Logik des Professionellen-Handelns der Tendenz nach in Diskrepanz treten. Das professionelle Handeln hat ja die Funktion, situations- und biographierelevante und -spezifische Problemkonstellationen und Gestaltungsaufgaben zu bearbeiten, die sich im Zuge von Projektzusammenhängen, welche die Klienten betreiben, oder im Zuge von Fallentfaltungen, in welche die Klienten verwickelt sind, ergeben haben – Problemkonstellationen und Gestaltungsaufgaben, welche die Klienten nicht allein bewältigen können. (Die Bearbeitung kann in der Unterstützung der Entwicklungsprinzip-Entfaltung bzw. der Selbsthilfe-Bereitschaft und -Kompetenz der Klienten und/oder in stellvertretender Problembearbeitung bzw. Prozeßgestaltung durch die Professionellen bestehen.) Projekte sind komplexe, innovative Handlungsabläufe mit eigener Steuerungslinie von Veränderungen und Aktivitäten.

Sie müssen normative Ablaufvorgaben berücksichtigen; sie sollen kreative Impulse freisetzen und realisieren; und sie müssen unvorhergesehene Schwierigkeiten überwinden (Strauss 1985). Fallentfaltungen finden im Zuge der Dynamik von Bildungsprozessen oder von tiefgreifenden Erleidensprozessen (bzw. Verlaufskurven) statt, und auch hierbei muß einerseits normativen Erwartungen der Fallbearbeitung und andererseits dem Unerwarteten in der Kreativitätentfaltung des Bildungsprozesses bzw. in der Problementfaltung des Erleidensprozesses Rechnung getragen werden. Auch bei den Fallentfaltungen ergibt sich also eine eigene Steuerungslinie von Veränderungen und Aktivitäten. Diese fremden Steuerungslinien von Veränderungen und Aktivitäten treten mit der Eigenlogik des professionellen Handelns der Tendenz nach in Kontrast. Die Steuerungslinien ergeben sich weitgehend aus der Struktur des Geflechts der jeweils wirksamen soziobiographischen Prozesse in der Lebenssphäre der Klienten. Die Professionellen müssen zu diesen eine jeweils systematische Haltung gewinnen.

Die Prozeßstrukturen der Projekt- bzw. Fallentfaltung in der Lebenssphäre der Klienten sind: (1) Handlungsschemata, (2) institutionelle Ablaufmuster, (3) Wandlungsprozesse und (4) Verlaufskurven (vgl. Schütze 1981, 1984a, 1991, 1994c, 1995). (1) In Handlungsschemata bearbeiten die Klienten Gestaltungsaufgaben und Probleme in ihrer Lebenssphäre: in ihnen manifestiert sich ihre zupackende Situations- bzw. auch Lebensbewältigung. Besonders ausgeprägte Handlungsschemata dienen entweder der vortestenden Planung bzw. der Verwirklichung neuer Projektideen oder aber der Bewältigung lebenszentraler Probleme der Klienten. Die Professionellen haben nun aber Schwierigkeiten, ihre eigenen Handlungsschemata mit denen der Klienten zu kalibrieren. Oftmals kommt es zu Konkurrenzen mit wechselseitigen Kränkungspotentialen (vgl. Strauss u.a. 1985; Strauss 1985, 1993). (2) Institutionelle Ablaufmuster stellen das normative Erwartungsprinzip an die Projekt- bzw. Fallentfaltung dar. Projekte der Klienten stehen oftmals im Erwartungsrahmen von großen Masterplänen der Projektentwicklung und langgespannten Arbeitsbögen der Projektbearbeitung als institutionellen Fahrplänen von Organisationen, die für die Klienten maßgeblich sind, sowie von entsprechenden Produktions- und Routinemustern mit ihren Verfahrensvorgaben; bildungsspezifische bzw. erleidensspezifische Fallentfaltungen der Klienten sind in die institutionellen Ablaufserwartungen und -regelungen ihres Lebens, z.B. Karrieremuster, eingebunden. Die Professionellen müssen berücksichtigen, daß das Leben der Klienten durch zahlreiche institutionelle Ablaufmuster überformt ist; diese treten mit den institutionellen Ablaufmustern im Leben der Professionellen, insbesondere auch mit den Verfahrensregeln ihres professionellen Handelns, oftmals in Konkurrenz. So können lebenszyklische Abläufe wie der Gang einer Schulkarriere oder das Kinder-Bekommen und die Kindersozialisation hinsichtlich des Zeitpunktes und der Art ihrer Realisierung mit sehr unterschiedlichen normativen Erwartungen bei Klienten und Professionellen verbunden sein. Und die professionellen Verfahrensregeln erheischen für ihre Anwendung oftmals eine ganz andere Orientierungs- und Zeitstruktur als diejenige, an der sich eine bestimmte Klientengruppe orientiert. (Shaw 1960; Goffman 1973; Cicourel 1968). (3) Wandlungsprozesse beinhalten die schöpferischen inneren Veränderungen der Klienten.

ten, die ihre Identität tiefgreifend umgestalten können und prinzipiell offene Überraschungsmomente beinhalten. Es geht hierbei stets um ein inneres Wachstum (Dewey 1993, Kap. 4), was den Klienten erlaubt, kreative Fähigkeiten zu entwickeln, die sie vorher nicht hatten, und Bewältigungsstrategien zu erlernen, die es ihnen ermöglichen, ihre Lebenssituation besser zu gestalten als zuvor (Dewey 1980, Kap. 3, 7, 11; Strauss 1993, Kap. 8). Die durch die Wandlungsprozesse ausgelösten Emergenzen in der Lebenssphäre der Klienten sind für die Professionellen oft nicht erwartbar und oft nicht durchschaubar, zumal sie zunächst mit Phasen des Nichtkönnens, der Selbstfremdheit der Klienten und des damit verbundenen Erleidens gekoppelt sind. (4) Verlaufskurven sind die soziobiographischen Auswirkungen von sozialstruktureller, lebensmilieuspezifischer, lebensorganisatorischer oder auch biotischer (insbesondere krankheits- und suchtspezifischer) Unordnung im Leben der Klienten, die diese in eisdynamische Erleidensprozesse verstrickt. Die Eigendynamik wird gesteuert von der sequentiell-konditionellen Logik übermächtig bedingender Ereigniskaskaden, welche von den Betroffenen als essentiell fremd erlebt werden und die die eigenständigen Handlungslinien der Betroffenen zusammenbrechen lassen und diesen zunächst nur erlauben, reaktiv-anpassend zu reagieren. Und hierbei werden sich die Klienten qua Verlust ihrer Akteurskompetenz und der Veränderungswirkung überwältigenden Erleidens selber fremd (vgl. Glaser/Strauss 1968; Strauss/Glaser 1970; Strauss u.a. 1985; Riemann 1987; Treichel 1996). Das professionelle Handeln gerät oftmals mit der schieren Übermacht der Ereigniskaskaden und ihrer Steuerungslogik in Konflikt. Die Schwierigkeiten, die dann vom professionellen Handeln bewältigt werden müssen, sind nicht so durchschlagend, aber doch ähnlich gravierend wie die Schwierigkeiten, mit denen die zunächst noch ganz ohnmächtigen Handlungsschemata der Verlaufskurvenbetroffenen konfrontiert sind. Hierzu gehört auch, daß die bedrückende Atmosphäre des Verlaufskurvenerlebens via Mitleiden auf die Professionellen übergehen und den Elan professioneller Handlungsschemata ersterben lassen kann. Zudem sind die Problementfaltungen im Zuge der Verlaufskurvendynamik oftmals rätselhaft, so daß die Verlaufskurvenpotentiale und -mechanismen zunächst nur schlecht analytisch eingegrenzt werden können und sich das professionelle Handeln nur mit großer Mühe darauf einzustellen vermag. Schließlich werden die Handlungsbeiträge der Professionellen obendrein noch sehr häufig in die Bewegungsmechanismen der Verlaufskurvenentfaltung inkorporiert und tragen trotz kritischer Bearbeitung der Problemlagen – oder gerade wegen dieser – zur Stabilität des Verlaufskurvenzusammenhangs qua Normalisierung der Lebenssituation der Klienten und qua Chronifizierung des (kontrollierten oder gar eingedämmten) Erleidens bei (Schütze 1996, Kap. 9).

Indem sich das professionelle Handeln auf die gerade skizzierten unterschiedlichen Prozeßstrukturen der Projektgestaltung und Fallentfaltung bezieht, sollte es – der Absicht der professionellen Akteurin gemäß – deren jeweiliger Steuerungslogik gerecht werden bzw. diese unter Kontrolle halten können. Hierbei ergeben sich die gerade zuvor angedeuteten systematischen Schwierigkeiten, da das professionelle Handeln selber ja auch seinen eigenen Steuerungsmustern und dessen Akteure ihrerseits soziobiographischen Prozeßstrukturen mit eigener Steuerungslogik unterworfen sind. Es besteht also eine un-

ausweichliche Tendenz zu Inkompatibilitäten zwischen der professionellen Handlungslogik und der Logik der Prozeßstrukturen, die bei der Projektgestaltung bzw. bei der Fallentfaltung in der Lebenssphäre der Klienten wirksam werden. Aus hartnäckig konkurrierenden Inkompatibilitäten ergeben sich dann Paradoxien des professionellen Handelns wie die des pädagogischen Grunddilemmas oder die der Übermacht des Verlaufskurvenpotentials (vgl. Schütze 1996, Abschnitt 4).

### 3.4 Die Kernprobleme des professionellen Handelns als Problemtypen zweiten Grades

Das Vorstehende ist eine systematische Überlegung, wie die unaufhebbaren und hartnäckigen Dauer- bzw. Kernprobleme des professionellen Handelns immer wieder im Vollzug eines Handelns unter Kontingenz- und Komplexitätsdruck entstehen – eines Kontingenz- und Komplexitätsdruckes, der aus den schwierigen Problemlagen der Klienten hervorgeht, die für diese selber nicht mehr aus eigener Kraft handhabbar sind. Gerade indem das professionelle Handeln umsichtig durchgeführt wird, hat es stets mit den Grundlagenproblemen (a) der sich widerstreitenden Impulse bei der Herstellung seiner Konstitutionsvoraussetzungen im Arbeitsbogen, (b) der Unvereinbarkeiten der Orientierungsanforderungen, die mit der Konstitution der grundlegenden sozialen Rahmungen des professionellen Handelns verbunden sind, sowie (c) der Inkompatibilität zwischen der Steuerungslogik des professionellen Handelns und derjenigen der soziobiographischen Prozeßstrukturen, in welche die Klienten (und natürlich auch die Professionellen) verwickelt sind, zu kämpfen. Die Notwendigkeiten der fortlaufenden Bearbeitung dieser Grundlagenprobleme sind die unvermeidlichen Kosten des umsichtigen professionellen Handelns.

Die unaufhebbaren Dauer- und Kernprobleme des professionellen Handelns sind – so läßt sich schließlich auch sagen – Problemtypen zweiten Grades. Sie entstehen unausweichlich im Zuge der Bearbeitung der Klientenprobleme durch das professionelle Handeln. Auf die Aufspannung der Arbeitsbögen, auf die Konstitution der über die alltägliche Beziehungsebene hinausgehenden sozialen Beziehungen zwischen Klienten und Professionellen in einer besonderen höher-symbolisch-institutionellen Interaktionsmodalität und die anderen damit verbundenen sozialen Rahmungen (wie denjenigen der professionellen höhersymbolischen Sinnwelt) sowie auf die Ausrichtung des professionellen Handelns auf soziobiographische Klientenprozesse und deren fremdartige Steuerungslogik (fremdartig gegenüber derjenigen des professionellen Handelns) richten sich dilemmatische Anforderungen, die nicht grundsätzlich gelöst, sondern nur projekt-, fall-, situations- und biographiespezifisch umsichtig im Sinne von Gratwanderungen bearbeitet werden können.

Diese dilemmatischen Anforderungen sind z.T. hinter dem Rationalitätsanstrich des professionellen Handelns bei der Aufspannung seiner Arbeitsbögen versteckt – wie etwa beim Dilemma, die Informationsbeschaffung für die Bearbeitung des Klientenproblems einerseits umsichtig – und damit notgedrungen

weitschweifig – und andererseits fokussiert – und damit notgedrungen eingeführt – zu gestalten. Die dilemmatischen Anforderungen betreffen z.T. auch Grundbedingungen unserer Existenz; so z.B. die verschiedenen Inkommensurabilitäten der existenzweltlichen kommunikativen Interaktion generell, die unter professionellen Handlungsbedingungen noch einmal verschärft sind: Die Austauschbarkeit der in der aktuellen Interaktionssituation gegebenen Akteursstandpunkte und der damit verbundenen Wahrnehmungsperspektiven, die Sinnübereinstimmung zwischen der Kundgabe des Senders und der Interpretation des Empfängers, die hinreichende Kongruenz der von den einzelnen Akteuren in die aktuelle Situation mitgebrachten biographischen Relevanzen und praktischen Interessen sowie die den Akteuren gemeinsame Vertrauens- und Kooperationsgrundlage (Schütz 1971, S. 29, 364f.) sind ja zu Beginn der Interaktion keineswegs auch nur andeutungsweise vorhanden, geschweige denn praktisch erprobt. Diese mehrschichtige Interaktionsplattform muß von den Interakteuren deshalb idealisierend („kontrafaktisch“) wechselseitig unterstellt werden. Das geschieht gerade weil – oder besser: obwohl – sie für diese zunächst einmal überhaupt noch nicht empirisch gegeben ist; und das gilt im („außeralltäglichen“) professionellen Handeln angesichts des komplexen Voraussetzungsreichtums der Interaktion zwischen Klienten und Professionellen umso weniger.

Gerade in der komplexen Interaktion zwischen dem Professionellen und dem Klienten machen sich die beiden Interaktionsparteien wechselseitig von der jeweiligen anderen persönlich abhängig, indem sie sich miteinander aufeinander einlassen, obwohl doch – und gerade weil doch – so viel für den Klienten (und oftmals auch für den Professionellen) auf dem Spiel steht. Sie machen sich wechselseitig gegenüber dem jeweils anderen verletzbar und verantwortlich. Insbesondere der Professionelle kann sich wegen seiner großen Einwirkungsmöglichkeiten (bezüglich der Projektgestaltung oder des Fallverlaufs) gegenüber den anderen Interakteuren, den Klienten, auch erheblich schuldig machen (vgl. Czyzewski 1989 und 1994 in Exegese und empirischer Explikation von Emanuel Levinas' Werk; Levinas 1989).

Die dilemmatischen Anforderungen betreffen schließlich gerade auch die höhersymbolischen, alltagstranszendierenden Modalitäten des professionellen Handelns – seine Ausgerichtetheit auf höhersymbolische Sinnwelten bzw. abgegrenzte Sinnbezirke, deren Kernbereiche aus wissenschaftlichen Bezugssystemen und Diskursarenen bestehen (Schütz 1971; vgl. Schütze 1992, 1996), die sich gegenüber der alltagsweltlichen Interaktionssphäre noch einmal in das grundlegende Verhältnis einer Fremdheit zweiter Ordnung setzen (dies im Vergleich zur Fremdheit erster Ordnung, wie sie in der Andersartigkeit des alltäglichen Interaktionsgegenübers zutage tritt).

Der Professionelle bemerkt die unaufhebbaren Kernprobleme – und das ist noch schlimmer: die mit ihnen verbundenen systematischen *Fehler bei der Arbeit* – zunächst gar nicht im Sinne von analytisch eingrenzbaaren Merkmalen seines Handelns: z.T. bleiben sie zunächst gänzlich ungewußt; z.T. kennt er sie zwar, weiß aber nicht über sie Bescheid (sie sind dann „known, but unnoticed“ – Garfinkel 1973). Zugleich sind sie freilich fortlaufend in seinen Handlungsabläufen als tiefsitzende Handlungserschwerisse wirksam. Gerade weil sie nicht analytisch erfaßt werden können und der Professionelle nicht weiß, wie er sich

auf sie einstellen soll, schaffen sie Irritation und Verdruß. Später, wenn der Professionelle meint, das jeweilige Problemzentrum lokalisiert zu haben, durchschaut er nicht, daß es sich um tieferliegende, paradoxe, unaufhebbare Schwierigkeiten handelt, die gewissermaßen „interaktions- und arbeitslogisch“ mit der Struktur des professionellen Handelns selbst gesetzt sind. Der Professionelle nimmt dann fälschlich an, er könne die Schwierigkeiten – diese mißverstanden als gegenständliche Fokussierungsprobleme wie die Projekt- bzw. Fallprobleme der Klienten – ein für alle mal lösen. Und sobald er dann schließlich doch unweigerlich merkt, daß er das nicht kann, reagiert er mit systematisch fehlerhaften Umgehungs- und Verschleierungsstrategien, welche seine Verstrickung keineswegs reduzieren, sondern alles nur noch schlimmer machen. Der Professionelle läuft nunmehr Gefahr, in einen Circulus vitiosus mit Fallencharakter, d.h. in eine schier unentrinnbare „Berufsfalle“ (vgl. Hüllenhütter-Zimmermann 1983; Engelmeyer 1997; Schütze 1994a, Abschn. 4), hineingezo-gen zu werden.

#### 4. Kernprobleme des professionellen Handelns und die mit ihnen gesetzten Fehlerpotentiale; Fehler bei der Arbeit und ihre biographischen Voraussetzungen und Folgen

Freilich werden, wie schon gerade angedeutet, die skizzierten Kernprobleme des professionellen Handelns nicht immer mit aller denkbaren Umsicht bearbeitet. Ja, aufgrund der mit ihnen verbundenen hartnäckigen Irritationen können jene Kernprobleme des professionellen Handelns gerade zum Kristallisationspunkt von systematischen Fehlern bei der Arbeit werden. Dies läßt sich anhand des Eingangsbeispiels mit dem Hinweis auf die Möglichkeit plausibilisieren, daß die Sozialarbeiterin Frau König es auf die Dauer als zu anstrengend empfindet, immer wieder erneut in aktuellen Interaktionssituationen die zur Bequemlichkeit neigende Klientin Frau Enkel dazu anzuregen, über die Schwelle zur Selbständigkeit der Organisation ihres Lebensalltags zu treten. Stattdessen könnte sie – und das ist ein typischer Impuls im Vollzug des professionellen Handelns – es vorziehen, in gewohnter beruflicher Effizienz alle wichtigen Arbeitsschritte selber zu tun. Ließe sich die Sozialarbeiterin Frau König auf diesen Impuls ein, dann würde aber ihre Klientin Frau Enkel systematisch entmündigt und endgültig passiv gemacht. Das Nachgeben gegenüber dieser Tendenz ist sicherlich ein zentraler Systemfehler professionellen Handelns.

Die Kernprobleme des professionellen Handelns sind als unvermeidliche dilemmatische Anforderungen mit der Konstitution der Arbeitsbögen des professionellen Handelns, mit der Konstitution seiner soziokulturellen und organisatorischen Rahmungen und mit der Kalibrierung der inkompatiblen Steuerungslogiken der sozialen Prozesse in der Klientensphäre und derjenigen in der Sphäre des professionellen Handelns gesetzt. So ist der Professionelle z.B. – wie wir sahen – mit den widersprüchlichen Impulsen konfrontiert, die Informationsarbeit sowohl umfassend zu gestalten als auch gezielt-eingegrenzt zu fokussieren. Die professionelle Akteurin ist aufgefordert, eine Vertrauensgrundlage

mit der Klientin zu unterstellen, die zunächst empirisch überhaupt noch nicht gegeben ist. Und die professionelle Akteurin muß eine rationale Handlungslinie auch in den Phasen extremer Ungewißheit durchhalten, die durch die unerwarteten Prozeßdynamiken in der Sphäre der Klientin – durch innovative Wandlungsthematiken oder neue Verlaufskurvenverkettungen – hervorgerufen werden. Die Konfrontation mit den widersprüchlichen Impulsen, mit der Aufnötigung kontrafaktischer Unterstellungen und mit dem aus der Fremdsphäre der Klientin eindringenden Steuerungschaos ist hochgradig irritierend. Diese Irritationen sind für die professionelle Akteurin – und indirekt dann auch für die Klientin – außerordentlich belastend.

Die Belastungen werden dadurch verschärft, daß in den modernen Komplexgesellschaften an das professionelle Handeln und seine Arbeitsbögen besondere Rationalitäts-, Effektivitäts- und Sicherheitsanforderungen gestellt werden. Durch diese Anforderungskonstellationen und die willfähigen Reaktionen der Professionellen auf sie werden der Tendenz nach die Offenheits-, Ungewißheits- und Innovationsmomente des professionellen Handelns, die für dieses konstitutiv sind, zurückgedrängt. Genau das bringt das professionelle Handeln aber vom Regen in die Traufe, denn gerade auch die Nutzung kreativer Emergenzen und ihre Umsetzung in neuartige Bearbeitungsweisen, wo vorteilhaft oder gar geboten, wird ja vom professionellen Handeln gesellschaftlich erwartet (vgl. Knierim 1999; Schütze 2000). – Dies kann dann mitunter sogar umgekehrt zu tollkühnen Innovations-Gegenanstrengungen des Professionellen auf Kosten des Klienten führen.

Auf jeden Fall kann man sagen, daß die systematischen Irritationen das Potential zu *nicht*-umsichtigen, einseitigen, unbalancierten Haltungen gegenüber den Konstitutionsproblemen des professionellen Handelns und gegenüber den damit verflochtenen komplex-widersprüchlichen Tendenzen und Prozeßabläufen in der Klientensphäre setzen. Die unbeirrte Gratwanderung zwischen den diskrepanten Impulsen; die unbeirrte Leistung idealisierender Unterstellungen, die dennoch realistisch das empirische Interaktionstableau berücksichtigen; die unbeirrte Kalibrierung einander fremder Steuerungslogiken und der flexiblen Bearbeitung von Steuerungschaos sind dann systematisch gefährdet. Es besteht die Gefahr, daß Versuche der vereinfachenden Auflösung der Diskrepanz- und Ungewißheitsprobleme an die Stelle jener umsichtigen Haltung treten: Es werden dann Vorkehrungen dafür getroffen, komplexe Informationen der Projekt- bzw. Fallentfaltung auszuschließen; es werden soziale Arrangements und psychische Barrieren dafür geschaffen, den Klienten möglichst wenig Vertrauensvorschuß zu gewähren; und es werden organisatorische Prozessierungsarrangements vorgesehen, welche das Wirksamwerden von kreativen Emergenzen in der Klientensphäre unterdrücken und chaotische Verlaufskurvenemergenzen möglichst weitgehend und selbstverständlich zur Eigenangelegenheit der Klienten machen, mit denen der Professionelle so wenig wie möglich zu schaffen hat bzw. die er so weit wie eben möglich aus seiner Aufmerksamkeit und seinen Bearbeitungsvorkehrungen ausschließt.

Die Gefahr, den Tendenzen zur vereinfachenden Auflösung der Diskrepanz- und Ungewißheitsprobleme nachzugeben, wird wesentlich erhöht durch entsprechende biographische Verletzungsdispositionen in der personalen Identität

des Professionellen, die er durch entsprechende einschneidende biographische Erfahrungen erworben hat: daß er z.B. – erlebt als einschneidende desaströse Tiefpunktssituationen des Lebens – die Informationsfülle bei einer Aufgabenstellung in Schule oder Universität nicht zu meistern vermochte und deshalb bei einem Vortrag oder einer Hausarbeit dramatisch gescheitert ist; daß sein tiefes Vertrauen in die Kooperativität und Verlässlichkeit eines Menschen, den er jenseits jeden Zweifels als signifikanten anderen oder gar als uneigennützigem biographischen Sachwalter für die Beratung und Förderung eigener Entwicklungsmöglichkeiten ansah, dramatisch enttäuscht wurde; und/oder daß er von der enormen Impulsivität und machtvollen Ideenfülle eines signifikanten anderen rettungslos überschwemmt wurde, ohne in diesem Prozeß eigene persönliche Gestaltungschancen zu erhalten, bzw. daß er vom unbewältigten Verlaufskurveleid eines signifikanten anderen und der damit verbundenen Problemfaltungsdynamik überwältigt, bis zur Handlungslähmung dominiert und gesteuert und gar durch falsche Eigenreaktionen obendrein noch in tiefe Schuld verstrickt wurde. Die im früheren Leben, insbesondere auch in Kindheit und Jugend, erworbenen, aber oftmals für lange Zeit versteckt schlummernden Verletzungsdispositionen werden nun im Berufsleben immer *dann* wirksam, wenn sich in aktuellen Handlungs- und Interaktionssituationen symbolisch konturierte ähnliche Szenen wie die der Auslösesituationen zeigen – Szenen, die auf eine oftmals verdeckte, manchmal aber auch offene Art an die früheren Verletzungssituationen erinnern.

Wenn nun aber der professionelle Akteur – oftmals noch zusätzlich getrieben durch die gerade geschilderten biographischen Verletzungsdispositionen – wirklich der Tendenz nachgibt, die Diskrepanz- und Ungewißheitsprobleme bei der Konstitution des professionellen Handelns, die eigentlich unaufhebbar und unumgebar sind und deshalb nur umsichtig bearbeitet und so in ihrer Intensivierungs- und Generalisierungsdynamik unter Kontrolle gehalten werden können, auf schlechte Weise einseitig aufzulösen, dann aktualisiert er so die strukturellen Bedingungspotentiale für einschneidende und hartnäckige Fehler bei der Arbeit. Diese können, insbesondere wenn sie als systematisch-gewohnheitsmäßige auftreten, so daß der betroffene professionelle Akteur bei ihrem Eintreten oftmals überhaupt nicht mehr aufmerkt, sich zu einem *Circulus vitiosus* der wechselseitigen Hervorrufung und Verstärkung von Fehlern bei der Arbeit verdichten, da sich die Wirkung eines solchen Systemfehlers in andere Wirkbereiche und Sozialsphären transformiert. Um das nur an einem Beispieltypus, nämlich am Beispiel des Fehlers der systematischen Ausblendung von Informationen aus der Erleidenssphäre des Klienten im Zuge des Weiterschreitens seiner Verlaufskurvendynamik, zu explizieren: Die systematische Ausblendung von neuen Informationen über die weiterschreitende Problemfaltung in der Klientensphäre kann im Falle einer Alkoholismus-Verlaufskurve so geleistet werden, daß die Interaktionen der Sozialarbeiterin auf wenige kurzfristige Beratungsanlässe reduziert sind und nicht in der Alltagssphäre des Klienten stattfinden. Die so sichergestellte Ausblendung von neuen Informationen über die weiterschreitende Entfaltungsdynamik der Alkoholismus-Verlaufskurve läßt etwa die Sozialarbeiterin darüber hinwegsehen, daß der Alkoholismus ihres Klienten diesen zu unmoralischen Aktivitäten in der Familien-Lebenssphäre

wie die heimliche Entwendung von Haushaltsgeld und die entsprechenden unwürdigen Rechtfertigungslügen nach deren Entdeckung gegenüber der Familie veranlaßt. Diese Entmoralisierungserfahrungen (vgl. Schütze 1989) untergraben die Vertrauensgrundlagen in der Beziehung zur Ehefrau und in den Beziehungen zu den Kindern. Die Sozialarbeiterin, die sich selber bezüglich der Befindlichkeit ihres Klienten ihrer wichtigsten Informationsquelle entzogen hat, macht nun natürlich in ihrem nachfolgenden Handeln systematische Fehler, wenn sie weiterhin auf die absolute Solidarität der Familienangehörigen dem Klienten gegenüber vertraut. So könnte es z.B. sein, daß sie letzterem die Verfügung über Gelder vom Sozialamt für die Unterstützung seiner Familie anvertraut oder von der Ehefrau erwartet, daß sie die Langzeittherapie ihres Mannes durch regelmäßige solidarische Besuche unterstützt.

Der *Circulus vitiosus* der wechselseitigen Hervorrufung und Verstärkung von Fehlern bei der Arbeit verhindert jedwede Erfolgserfahrungen und zwingt zu beschämenden Eingeständnissen von negativen Bearbeitungsergebnissen, der dabei gemachten eigenen Fehler und der entsprechenden Schuldverstrickungen. Es verdichtet sich ein umfassendes Inkompetenz- und Schuldgefühl, welches die Tätigkeit zur Problembearbeitung lähmt, die biographische Identität immer mehr untergräbt und progressiv alle Impulse entmutigt, die Ursachen der Misere beherzt und umsichtig zu bearbeiten. Dies ist die strukturelle biographische Situation einer Berufsfalle (Hüllenhütter-Zimmermann 1993; Engelmeyer 1997; Schütze 1994).

## 5. Paradoxien des professionellen Handelns als Bündelung seiner Kernprobleme; Massierung der Fehler bei der Arbeit in Paradoxienfigurationen

Nun muß an dieser Stelle noch eine Präzisierung angebracht werden. Die Massierung von Fehlern bei der Arbeit beruht nicht nur auf den von Anselm Strauss (Strauss u.a. 1985, S. 163-181) so bezeichneten „cumulative mess“ – Situationen, in denen sich die Wirkungen von Fehlern in je andere Lebensbereiche transformieren und sich wechselseitig hervorrufen und verstärken. Die Diskrepanz- und Ungewißheitsprobleme bei der Konstitution des professionellen Handelns verdichten sich darüber hinaus auch schon auf der Ebene der irritierend widersprüchlichen Anforderungen an das professionelle Handeln selber – und nicht erst und allein auf der Ebene der fehlerhaften Haltungen des Professionellen diesen Anforderungen gegenüber. Es läßt sich beobachten, wie sich die oben angedeuteten Kernschwierigkeiten bei der Konstitution des professionellen Handelns in besonders fokussierten Problemkonstellationen verbinden und verstärken, so daß es zu thematisch figurierten besonderen Zuspitzungen dieser Kernschwierigkeiten und der mit ihnen verbundenen Irritationen kommt.

Aber dies, die thematische Bündelung von Kernproblemen zu gestalthaften Syndromen, ist nunmehr das, was in ihrer Ursachenkonstellation weiter untersucht werden muß. Wir hatten gesehen, daß es zahlreiche Möglichkeiten für systematische dilemmatische Irritationen im Zuge des professionellen sozialen

Handelns gibt, und daß diese Irritationen verschiedene Arten von Fehlhaltungen hervorrufen können. Dadurch müßte eigentlich ein diffuses, unkonturiertes Gesamtbild für das empirische Auftreten der Kernschwierigkeiten und Fehler bei der Arbeit entstehen. Dennoch sind systematische *Bündelungen* der von den konstitutiven Kernproblemen des professionellen Handelns hervorgerufenen Irritationen empirisch festzustellen, die sich als thematisch-gestalthaft konturierte Binnenkonstellationen bzw. Figurationen verschiedener ineinandergreifender Kernschwierigkeiten zu Syndromen der einzelnen Paradoxien des professionellen Handelns ausprägen. – Daß es sich tatsächlich um Bündelungen handelt, soll an der bereits im Beispiel des Eingangsabschnitts skizzierten Paradoxienfiguration plausibilisiert werden: an der Paradoxienfiguration des pädagogischen Grunddilemmas (Schütze 1992, S. 160-162).

### 5.1 Die Paradoxienfiguration des pädagogischen Grunddilemmas

Das pädagogische Grunddilemma besteht darin, daß in allen spezifischen Lehr- und Lernsituationen des professionellen Handelns – d.h. in all denjenigen Situationen, in denen es um die Stärkung der Selbstfindungs-, Selbstbearbeitungs-, Selbsthilfe- und Selbstheilungskompetenzen der Klientin geht – die Klientin einerseits durch das exemplarische Vormachen der professionellen Akteurin darüber ins Bild gesetzt werden muß, wie eine bestimmte Problembearbeitung bzw. Aufgabenstellung angegangen zu werden vermag, daß aber andererseits zugleich dieses Vormachen Gefahr läuft, die eigenen Handlungs- und Bearbeitungskompetenzen der Klientin brachliegen zu lassen, zu unterfordern und bei mehrfachem Wiederholen dieses Vormachens sogar zu lähmen. Das exemplarische Vormachen der professionellen „Meisterin“ ist bei vielen komplexen Verrichtungen erforderlich, weil für die Klientin als „Lehrling“ die vielfältigen Detailschritte der problembearbeitenden Handlungsverrichtung erst im buchstäblichen Vormachvollzug erfahrbar und fokussierbar werden und weil auch so nur die Kombination dieser multiplen Detailschritte zu Gesamtgestalten der jeweiligen Handlungsverrichtungen letztlich erfaßbar werden. Hinzu kommt, daß die Klientin als „Novizin“ der anstehenden Handlungsaufgaben zunächst oftmals unfähig ist, sich überhaupt vorstellen zu können, die anstehenden Handlungsaufgaben später auch einmal selber bearbeiten zu können; diese Unfähigkeit zur eigenen Kompetenzunterstellung wird oft dadurch verstärkt, daß sich die Klientin in den Fängen einer fortschreitenden Verlaufskurvendynamik befindet, entsprechend von den konditionellen Zwängen der auf sie einstürzenden Ereigniskaskaden überwältigt wird und generell dadurch in ihrer Kompetenz zu intentionalem Handeln tiefgreifend gelähmt ist. Das ist dann verbunden mit der Mutlosigkeit, sich auf neuartige Lernerfahrungen und -mechanismen überhaupt innerlich einzulassen. Die imaginative Vorstellung des Vermögens, sich zu ändern und Verrichtungen zu lernen, die man bisher noch nicht beherrschte (und von deren Existenz man vielleicht noch nicht einmal wußte), muß also durch das exemplarische Vormachen der professionellen „Meisterin“ zunächst einmal – gewissermaßen provokativ anregend – ausgelöst werden.

Das exemplarische Vormachen der professionellen „Meisterin“ kann nun nicht umhin, folgende konstitutive Handlungs-, Interaktions-, Sinnwelt- und Arbeitsprobleme zu bearbeiten:

(1) Das Vormachen der professionellen Akteurin muß modellhafte stilistische Gestalten des authentischen und erfolgreichen Handelns entwickeln und aufzeigen, und es muß entsprechende attraktive Akteursvorbilder zur Erscheinung bringen und zur Identifikation anbieten. Dem steht freilich gegenüber, daß der Modellcharakter oftmals durch die von der eigentlichen Modellhandlungslinie ablenkenden Aktivitätsnotwendigkeiten in der konkreten singulären Handlungssituation beeinträchtigt ist, soweit diese vom typischen Problemcharakter partiell abweicht – und mit Notwendigkeit tut sie das bis zu einem gewissen Grade, weil sie einmalige situative Umstände und Vollzugsnotwendigkeiten des Handelns berücksichtigen muß –, und darüber hinaus ist der Modellcharakter auch noch durch die individuellen Besonderheiten der ganz persönlichen Note der professionellen Akteurin (und auch derjenigen der Klientin) gefährdet. Es muß also in den aktuellen Kommunikationssituationen immer wieder die widersprüchliche Leistung erbracht werden, bestimmte für den konkreten Vollzug des Vormachhandelns als Voraussetzung, Nebenberücksichtigung oder persönliche Stilnote situativ durchaus notwendige Aktivitäten – wenngleich sie als Hilfs-, Neben- und persönliche Stilisierungsaktivitäten untypisch und in diesem Sinne uncharakteristisch für das Modellhandeln sind – als unwesentlich für die Herstellung der Gesamtgestalt und die Ausprägung der Gesamtstilistik des Modellhandelns darzustellen. Auch muß entsprechend widersprüchlich-gebrochen aufgezeigt werden, daß die linienabweichenden Nebenaktivitäten für die Bearbeitung singulärer Problem-„Anomalien“ nicht die Grundhaltung und Grundkompetenz der professionellen Akteurin in Frage stellen. – Das Vormachen der modellhaften Handlungsgestalten bezieht zusätzlich ein, daß für die vorbildliche sichere (anfängliche) Analyse (aber auch spätere Reanalyse) der Problemkonstellationen klare allgemeine Kategorien verwendet werden und daß diese auch auf eine möglichst transparente Weise auf die singuläre Problemkonstellation appliziert werden. Die singuläre Problemkonstellation ist freilich in ihrer historischen Einzigartigkeit mehraspektuell und diffus, und deshalb sperrt sie sich in ihrer Einzelfall-Aspektvielfalt anfangs der Subsumtion unter eindeutige, wohlkonturierte generelle Kategorien. Deren Applikation setzt das zunächst noch prekäre, vage Ausmachen eines zugrundeliegenden Musters (Mannheim 1964, S. 116-129; Garfinkel 1973, S. 199, 235-241; Bohnsack 1983, Kap. 1) der Problemkonstellation und Fallentfaltung voraus, das sich bei erster Betrachtung für die professionelle Akteurin nur in sehr unklaren Konturen abzeichnet. Entsprechend muß in der Anfangsphase der Kategorisierung die der sicheren empirischen Erkenntnis vorangehende hypothetische „Glaubensannahme“ (vgl. James 1975) gemacht werden – und das ist wiederum eine in sich widersprüchliche Unterstellungsleistung mit Konstitutionscharakter –, daß sich die zunächst nur ganz vage angenommene Musterbildung in ihren verschiedenen Aspekten mit Hilfe der weiteren Ausdeutung der „allgemeinen Kategorie“ und ihrer sukzessiven empirischen Unterfütterung im Zuge des Theorie-Empirie-Transfers während der weiterlaufenden, sich allmählich vervollständigenden Analyse schon noch tatsächlich auf gesichertem empirischem

Boden facettenreich-differenziert abzeichnen werde. – Es ist klar, daß es sich bei den gerade skizzierten Aktivitäten um konstitutive Verrichtungen handelt, die im Rahmen des Aufgabenkomplexes der Analyse, Definition, Sicht und Bearbeitung der Klientenprobleme im Orientierungsrahmen der höhersymbolischen Sinnwelt der Profession unabdingbar sind.

(2) Das exemplarische Vormachen der professionellen Akteurin beinhaltet ebenfalls, daß sie überzeugende Symbole der solidarischen Unterstützung der Klientin bei der Meisterung der für jene zentralen Aufgaben des Lernens und der damit verbundenen inneren Selbstveränderung aufzeigt. Insbesondere muß die professionelle Akteurin deutlich zum Ausdruck bringen, daß sie an die einschneidend-verändernde Lern- und Wandlungsmöglichkeit (vgl. Schütze 1992, 1996c, 2000) der Klientin glaubt: Daß letztere zum rechten und gegebenen Zeitpunkt schon die Fähigkeit besitzen werde, sich die erforderlichen Kompetenzen auch wirklich anzueignen – dies trotz des Umstandes, daß sie sich ein solches inneres Wachstum gegenwärtig noch gar nicht vorstellen könne. – Das interaktive Aufzeigen der Symbolik solidarischer Unterstützung der Klientin ist natürlich eine Konstitutionsaktivität der professionellen Akteurin, die für den Aufbau der Interaktions- und Beziehungsreziprozität zwischen ihr und der Klientin unabdingbar ist. Zunächst einmal muß die prekäre, in sich widersprüchliche Aufgabe bearbeitet werden, eine Vertrauenssicherheit bezüglich des künftigen Eintretens eines Kompetenzzustandes der Klientin herzustellen, der sich in der gegenwärtigen schwierigen Problem- und Lebenssituation dieser noch gar nicht empirisch abzeichnet. Sodann muß die ähnlich prekäre Aufgabe angegangen werden, das Vertrauen in die kooperative Motivation und Haltung der professionellen Akteurin gegenüber der Problemlage der Klientin aufzubauen, die ja bisher – zumindest im gegenwärtigen Handlungszusammenhang – noch nicht empirisch unter Beweis gestellt worden sind. (Statt dessen könnte die Klientin z.B. argwöhnen, die professionelle Akteurin wolle nur eine unangenehme Arbeitsaufgabe von sich selber abwälzen oder ein illegitimes eigenes psychisches Dominanz- und Brillanzbedürfnis gegenüber der Klientin ausleben.)

(3) Entsprechend dem Erfordernis einer Lehr- und Lernsituation, vorbildhafte Anfangsimpulse zu setzen, weist ein Arbeitsbogen der Problembearbeitung mit stark ausgeprägter Lehrkomponente, welche die Selbstaktivierungs- und Selbsthilfekräfte der Klientin freisetzen soll, zunächst eine Konzentration der Steuerungsaktivitäten der sequentiellen Hintereinanderschaltung der Arbeitsschritte und der Verteilung der Arbeitsaufgaben am Beginn der zeitlichen Spanne des Arbeitsbogens auf. Dies ist deshalb unumgänglich, weil der Vorbildcharakter eines solchen professionellen Handelns bei der Problemanalyse und bei der Handlungsdurchführung ja gerade auch die explizite Vorabplanung aller anstehenden Handlungsschritte – zumindest bezüglich der Grobeinschätzung der Problemkonstellation und des großen Phasenablaufs ihrer Bearbeitung – beinhaltet. Gerade die zeitliche Konzentration der Analyse-, Planungs- und Steuerungsaktivitäten in der Anfangsphase des Arbeitsbogens ist aber deshalb eine prekäre, in sich widersprüchliche Leistung, weil die angestrebte innere Lernveränderung der Klientin eine spätere erhebliche Abwandlung der Situationsdefinition und der Bearbeitungsweise der Fallproblematik impliziert. Gerade im

Hinblick auf das pädagogische Grunddilemma zeichnen sich also bei einem professionellen Handeln mit starker Lehr- und Lernkomponente widersprüchliche Impulse im Zuge der Konstitution des Arbeitsbogens und der Organisation des professionellen Handelns ab. Es muß diesbezüglich die paradoxe Aufgabe angegangen werden, die anfängliche Arbeitsbogensteuerung und -organisation im Angesicht einer Problem- und Fallentfaltung zu leisten, die gerade wegen der zu erwartenden Veränderung der inneren Zustände der Klientin (und natürlich auch der professionellen Akteurin) im Zuge ihres biographischen Lern- und Wandlungsprozesses hochgradig unübersichtlich und in den faktischen Ereignispotentialen hochgradig emergent ist.

(4) Vorstehend sind die prekären Konstitutionsaufgaben und die mit ihnen verbundenen Herstellungsschwierigkeiten aufgelistet worden, die mit der Vormachqualität des professionellen Handelns in allen Situationen mit ausgeprägter Lehr- und Lernkomponente verbunden sind. Zugleich muß das professionelle Handeln in solchen Lehr- und Lernsituationen die Qualität des ostentativen Vormachens, nachdem sie gerade erst erzeugt und stilistisch aufgezeigt worden ist, paradoxerweise auch schon wiederum umgekehrt einklammern, um die Eigenimpulse der Klientin zum Lernen, zur inneren Veränderung und zur Problembearbeitung nicht zu unterminieren. Dies bringt eine Ebene zusätzlicher Widersprüchlichkeit und Paradoxalität in das professionelle Handeln hinein. So muß die professionelle Akteurin darauf achten, daß sie den Appellcharakter ihres exemplarischen Vormachhandelns und die Ausstrahlung ihres Akteursvorbildes nur als vorläufig und nicht als essentiell an ihre individuelle Person mit deren individuellen Begabungen gebunden darstellt. Zu den selben vorbildlichen Aktivitäten sei auch die Klientin fähig, wenn diese sich erst einmal den anstehenden Lernschritten unterzogen habe. Dennoch liegt für die Klientin zugleich die Vermutung nahe, daß die Vollzugseffektivität und -eleganz der vorbildhaften Vormachaktivitäten der professionellen Akteurin durch die langjährig praktisch eingeübte professionelle Handlungskompetenz letzterer mitgeprägt sind. Die professionelle Akteurin muß also das paradoxe Kunststück vollbringen, jene Vollzugskompetenz und -eleganz immer mal wieder einzuschränken und nur gebrochen-distanziert zu präsentieren, ohne zugleich die Authentizität und Glaubwürdigkeit ihres Modellhandelns ins Zwielflicht zu bringen. Parallel dazu muß die professionelle Akteurin durch sensibles Beobachtungs-, Kommunikations- und Rezeptionsverhalten trotz der gleichzeitigen Verstrickung in die Aufgaben ihres Modellhandelns die Kundgaben und Darstellungen der Klientin permanent auf die Anzeichen von Chancen und Ansätzen zu Lern- und Wandlungsprozessen durchmustern und, falls vorhanden, sofort kommunikativ und durch Veränderung der Arbeitsteilung verstärken – was als paradoxe, in sich widersprüchliche Leistung auch die Einschränkung und Refokussierung des eigenen Modellhandelns impliziert. – Das gerade Geschilderte sind wiederum konstitutive Verrichtungen im konstitutiven Sozial- und Orientierungsrahmen der Aufgabenstellungen der höhersymbolischen professionellen Sinnwelt (hier der Aufgabenstellung, die eigeninitiativen Lern- und Wandlungsprozesse der Klientin so weit wie eben möglich zu fördern) sowie im konstitutiven Sozial- und Orientierungsrahmen der Herstellung von egalitärer und kooperativer Interaktionsreziprozität.

(5) Die professionelle Akteurin muß schließlich dafür sorgen, daß sie sobald als möglich die Handlungsimpulse der Klientin den eigenen vorangehen läßt und ihnen überordnet, sobald diese erwarten lassen, der Problembearbeitung auf adäquate Weise dienlich zu sein. Das hat damit zu beginnen, daß sie – wie im Anfangsbeispiel des vorliegenden Artikels zu ersehen – kommunikativ prüft, ob die Klientin vielleicht nicht doch gewillt und in der Lage sei, den Vollzug der anstehenden Aktivität eigeninitiativ und aus eigener Kraft – oder doch zumindest im Rahmen eines eigenorganisierten Unterstützungssystems – sicherzustellen. Ebenso müssen, sobald die Voraussetzungen in der Entwicklung der Klientin dafür gegeben sind, die eigeninitiativen Arbeitsanteile der Klientin im Verlauf der Abarbeitung des Arbeitsbogens gestärkt werden: d.h. die Präferenz des Modellhandelns der professionellen Akteurin muß auch im weiteren Verlauf der Interaktions- und Arbeitsbeziehung so früh wie möglich und immer wieder in der Selbstreflexion dieser und in der aktuellen Kommunikation mit der Klientin in Frage gestellt werden. Auch das muß von der professionellen Akteurin durch die fortlaufende Darstellung ihrer distanziert-gebrochenen Haltung gegenüber dem eigenen Modellhandeln symbolisiert werden. – Die zuletzt geschilderten Aktivitäten sind wiederum konstitutive Verrichtungen im Rahmen der Aufspannung, sozialen Arrangierung und organisatorischen Ausgestaltung des Arbeitsbogens professionellen Handelns mit stark ausgeprägter Lehr- und Lernkomponente.

## 5.2 Die thematischen Fokussierungs- und Bündelungsgestalten der Paradoxien professionellen Handelns

Soweit zu den konstitutiven Aufgaben und Verrichtungen, die für das exemplarische Vormachen der professionellen Akteurin unabdingbar sind. – Es liegt nun auf der Hand, daß im Zuge der Expertokratisierung und Bürokratisierung des professionellen Handelns in gegenwärtigen Komplexgesellschaften professionelle Akteure angesichts der Dominanz ihrer Stellung und des damit verbundenen Potentials zur Erhöhung des eigenen Selbstbildes immer wieder von der Tendenz erfaßt werden, das Interaktionsfeld mit den Klienten langfristig und lückenlos zu kontrollieren, deren Eigenimpulse in der Interaktion nachhaltig zu entmutigen und damit die Kooperativität und Egalität fördernden Interaktionspotentiale zumindest partiell zu mißachten, die sequentielle Artikulation und Verteilung der Handlungsbeiträge bei der Bearbeitung des Arbeitsbogens einseitig festzulegen und einfürallemal zu dominieren, so daß die in Teams Handlungskompetenter prinzipiell egalitäre und kooperative Steuerungsordnung bei der Gestaltung des Arbeitsbogens dekalibriert ist, sowie – entsprechend – die Lern- und Wandlungschancen und -impulse der Klienten zu übersehen, zu mißachten, zu desavouieren und zu untergraben. Dies sind die Fehler bei der Arbeit, die im Zusammenhang der prekären Konstitutionsaufgaben des professionellen Handelns mit starker Lehr- und Lernkomponente aufzutreten tendieren. Sowohl die prekären Konstitutionsaufgaben und -verrichtungen bei der Aufspannung von Handlungsschemata und Arbeitsbögen als

auch die entsprechenden Fehlertendenzen haben – das sollte deutlich werden – bezüglich des spezifischen Aufgabenprofils des Lehrens und Lernens eine thematisch konsistente, wenn auch komplexe Figurationsgestalt, die sich in der prekären Aufgabenkonstellation der Handlungsparadoxie des pädagogischen Grunddilemmas auskristallisiert.

Die thematische Figurationsgestalt des pädagogischen Grunddilemmas läßt sich folgendermaßen fassen: Das exemplarische Lehren und Lernen am Modell soll der Ermutigung von Lern- und Wandlungsprozessen der Klientin dienen, die dieser dazu verhelfen, die Problembearbeitung selber in die Hand zu nehmen und eine produktive Fallentfaltung im Medium der Veränderung ihrer inneren Zustände zu befördern – eine Fallentfaltung, die ihr eigenes nachhaltiges dynamisches Momentum entwickelt. Die Präsentation des Modellhandelns seitens der professionellen Akteurin unterstellt der Klientin Kompetenzen, die letztere noch gar nicht besitzt, und fördert zugleich die Tendenz, das angestrebte und in ersten Ansätzen sich bereits abzeichnende Lern- und Wandlungsergebnis der Autonomisierung der Klientin angesichts der passivisierenden Wirkung der Stellvertreterarbeit der professionellen Akteurin und der einschüchternden Wirkung ihrer Eleganz- und Brillanzausstrahlung wieder zu untergraben.

Die prekäre Aufgabenkonstellation der Paradoxie des pädagogischen Grunddilemmas wie auch diejenigen anderer Paradoxien des professionellen Handelns weisen eine jeweilige inhaltliche Thematik auf, die sich auf eine von den empirischen Voraussetzungen her ungedeckte und/oder ihr Ergebnis bei deren ungebretem Vollzug der Tendenz nach selber gefährdende oder gar untergrabende Leistung bezieht. Die je spezifisch-inhaltlich fokussierte prekäre Leistungsthematik faßt oftmals einen Zustand der Klientin ins Auge, der so empirisch noch gar nicht vorhanden ist, aber im Handlungs-, Interaktions- und Arbeitsverlauf kontrafaktisch stets schon vorausgesetzt werden muß, um ihn im folgenden überhaupt erst faktisch-konkret herzustellen. Die inhaltlich thematisierte Leistung umfaßt zudem oftmals ein geordnetes Bündel von verschiedenen konstitutiven Verrichtungen, die stets dazu tendieren, ihre eigenen Aktivitätsergebnisse wieder aufzuheben oder gar in ihr Gegenteil zu verkehren. Für die kontrafaktischen Unterstellungen ist das In-Anschlag-Bringen von idealisierenden Interaktionspostulaten erforderlich, die den Ist-Zustand des Handelns, der Interaktion, der Arbeitssituation und der Identitätsentfaltung – vertrauens-, kooperations-, ordnungs- und rationalitätsstiftend – transzendieren. Und für die Kontrolle der Selbstunterminierungstendenzen der konstitutiven Aktivitäten ist deren umsichtige situative Balancierung im Zuge von Distanzierungs-, Einklammerungs- und Kontrastaktivitäten zwingend. Die Paradoxienthematiken des professionellen Handelns richten sich – allgemein gesprochen – auf die nicht-deskriptiven Voraussetzungen<sup>6</sup> und die sich selber unterminierenden Leistungen in den Aufgabenkonstellationen der Konstitution sozialen Handelns und sozialer Interaktionsreziprozität; der Orientierung an höhersymbolischen professionellen Sinnwelten; der Auskristallisierung von Fallgestalten und der Wege ihrer Bearbeitung; der Aufspannung von Arbeitsbögen und ihrer Organisation; der Kalibrierung der Verpflichtungs-Balance zwischen Klientenbedürfnissen und Kollektivitätsbelangen; sowie der Entdeckung und Selbstvergewisserung

reflexiver Aktoridentitäten, die analytische Umsicht, ruhige Handlungsgelassenheit und stilistische und moralische Authentizität bezüglich der eigenen Gewohnheitsmuster des Handelns (vgl. Dewey 1993, Kap. 4) sicherstellen.

## 6. Die Strukturierungsphasen des professionellen Handelns und die ihnen entsprechenden paradoxalen Problemfigurationen; ein Überblick über die Paradoxien des professionellen Handelns im Sozialwesen

Paradoxien sind komplexe thematische Figurationen von Konstitutionsaktivitäten, die sich jeweils auf eine zentrale, gestalthaft erfaßbare Problematik beziehen, deren Leistungen zur konstitutiven Bearbeitung dieser Problematik (in Form z.B. von kontrafaktischen idealisierenden Unterstellungen, von symbolischen Interpretationen auf reduzierter empirischer Basis, der Balancierung widersprüchlicher Impulse, der Selbstkontrolle bei der Eindämmung überschießender Auflösungstendenzen von dilemmatischen Spannungen usw.) aus sehr unterschiedlichen Quellen stammen. So leiten sich die Konstitutionsleistungen für die Bearbeitung der Paradoxie des pädagogischen Grunddilemmas her aus dem Aufgabenkomplex der Orientierung an Entwicklungskategorien aus der höhersymbolischen Sinnwelt der Profession (Punkte 1 und 4 des Abschnitts 5.1); aus dem Aufgabenkomplex der Ermutigung und Beförderung von emergenten wandlungsintensiven Fallentfaltungen einschließlich der Entdeckung und Selbstvergewisserung reflexiver Aktoridentitäten (Punkte 2 und 4 des Abschnitts 5.1), die zusätzlich mit dem Aufgabenkomplex der Kalibrierung der emergent-fremden Prozesse in der Klientensphäre mit denjenigen in der Professionellensphäre verflochten sind (Abschnitt 3.3); aus dem Aufgabenkomplex des Aufbaus von Interaktions- und Beziehungsreziprozität zur Ermutigung von Wandlungsimpulsen einschließlich der eigenen Handlungsinitiativen der Klientin (Punkte 2, 4, 5 des Abschnitts 5.1); sowie aus dem Aufgabenkomplex der Konstitution gleichzeitig vorausschauender, aber doch flexibel den emergenten Wandlungsprozessen der Klientin gerechtwerdender Arbeitsbögen (Punkte 3 und 5 des Abschnitts 5.1 und Abschnitte 3.1 und 3.3 zur Problematik der Artikulation der Aktivitätsschritte des Arbeitsbogens und zur Problematik divergenter Steuerungsimpulse aus der Klienten- und der Professionellensphäre).

### 6.1 Eine Liste der Paradoxien professionellen Handelns im Sozialwesen

Es ist also keine wirklich eindeutige bzw. dominante Zuordnung der thematischen Problemkonfigurationen der Paradoxien des professionellen Handelns zu jeweils einer der in Abschnitt 3 skizzierten Konstitutionsaufgaben oder gar zu einem der in Abschnitt 4 genannten prozeßstrukturellen Kontexte der „Fehler bei der Arbeit“ möglich. Das bedeutet nicht, daß die dort dargestellten Quellen für die Einspeisung von Problemmassen, wie sie für die Schwierigkeiten bei der Arbeit

und die entsprechenden Konstitutionsaufgaben drängend und unvermeidlich sind, für die jeweiligen Paradoxienfiguration irrelevant seien. Ganz im Gegenteil: es ist ja deutlich geworden, wie diese Konstitutionsschwierigkeiten und -aktivitäten für das facettenreiche Problem- und Aktivitätsgeflecht der Paradoxien und ihrer Bearbeitungsweisen gerade den Grundbestand an unaufhebbaren Kernproblemen und entsprechenden Bearbeitungsverfahren liefern. Aber wie sich die letzteren zu thematisch-gestalthaften Spannungsfigurationen (vgl. Elias 1997, S. 71-74) bündeln, das kann aus den systematischen Überlegungen der Abschnitte 3 und 4 nicht so ohne weiteres abgeleitet werden.

Hier hilft es nun, die geordnete Liste der Paradoxien anzuschauen, die von mir im Laufe der letzten Jahre auf der empirischen Grundlage unserer Untersuchung zur zugehenden Altenberatung (vgl. Schütze 1994b) sowie zahlreicher Diplomarbeiten, Dissertationen und Habilitationen für das professionelle Handeln im Bereich des Sozialwesens herausgearbeitet worden sind. (Ich füge in meiner Auflistung mit Nr. 14 und 15 auch bereits diejenigen beiden Paradoxien hinzu, die bisher noch nicht eingehend in anderen Aufsätzen dargestellt worden sind, die zur Gesamtfiguration der Paradoxien im Sozialwesen aber als wichtige empirische – und zugleich konstitutionslogische – Problemkomplexe mit Notwendigkeit dazugehören.) Sicherlich ist die folgende Liste in ihren konkreten Problemthematisierungen bereichsspezifisch für die Arbeitsaufgaben des Sozialwesens. Dennoch liegt ihr eine universalistische – letztlich konstitutions- und interaktionslogische – Basis-Systematik zugrunde, wie sie sich in ersten Umrissen einerseits in den dargestellten allgemeinen Kernproblematiken und in den skizzierten systematischen Fehlerkontexten aspektuell zugeschnitten ausdrückt und wie sie andererseits aber auch aus der Gesamtfiguration der bei genauem Hinsehen systematisch aufeinander bezogenen thematisch fokussierten Paradoxien in der bereichsspezifischen Liste für das Sozialwesenhandeln hervorgeht. D.h. in bereichsspezifischen, insbesondere institutionellen Abwandlungen werden sich ähnlich thematisierte Paradoxien auch in anderen Professionen und ihren Handlungsfeldern finden<sup>7</sup>.

Die Liste der Paradoxien des professionellen Handelns im Sozialwesen sieht vorläufig – weitere thematische Figurationen und paradoxe Problemkomplexe könnten sicherlich in Detailaspekten und Spezialbereichen noch empirisch entdeckt werden – folgendermaßen aus:

1. Allgemeine Typenkategorien und Situierung
2. Prognosen über soziale und biographische Prozesse der Fall- bzw. Projektentfaltung auf schwankender empirischer Basis
3. Geduldiges Zuwarten vs. sofortige Intervention
4. Das Mehrwissen des Professionellen und die Bedrohlichkeit dieses Mehrwissens für den Klienten einerseits und die Untergrabung der Vertrauensgrundlagen zwischen Klient und Professionellem durch das Verschweigen des Mehrwissens andererseits
5. Professionelle Ordnungs- und Sicherheitsgesichtspunkte und die Eingrenzung der Entscheidungsfreiheit des Klienten
6. Die biographische Ganzheitlichkeit der Projekt- bzw. Fallentfaltung und die Expertenspezialisierung

7. Das pädagogische Grunddilemma: exemplarisches Vormachen und die Gefahr, den Klienten unselbständig zu machen
8. Der Kampf gegen die Übermacht des Verlaufskurvenpotentials der Fallproblematik einerseits und die skeptischen Überlegungen zu den hohen gesellschaftlichen und persönlichen Kosten der Fallbearbeitung sowie zu deren geringen Erfolgsaussichten andererseits
9. Organisation als notwendiges und erleichterndes Instrument der professionellen Arbeit einerseits und als Kontrollinstanz, die einen Orientierungs- und Handlungsdruck in Richtung auf äußerliche Effektivitätskriterien erzeugt, andererseits
10. Orientierung an der Arbeitsteiligkeit und der Expertenspezialisierung der Problemanalyse und -bearbeitung oder Orientierung am Gesamtarbeitsbogen des professionellen Handelns
11. Das Dilemma des Sicherheitswertes der Routineverfahren im professionellen Handeln einerseits und der damit verbundenen Einschränkung der professionellen Handlungsaufmerksamkeit andererseits
12. Hoheitsstaatliche Gemeinschaftsaufgaben des Professionellen und die Gefahr der Hintansetzung der Entfaltungsmöglichkeiten des Klienten zugunsten der Wohlfahrt kollektiver Einheiten (bzw. der staatlichen Ordnung)
13. Das Adressatendilemma: Fokussierung des Professionellen auf einen einzelnen Klienten bzw. eine einzelne Klientenpartei oder Fokussierung auf das gestalthafte gemeinsame Interaktions- und Beziehungsgeflecht des Klienten
14. Die Deutungs- und Verfahrensmacht-Orientierung des Professionellen im Rahmen einer besonderen höhersymbolisch-institutionellen Interaktionsmodalität und die Gefahren der Machtentfaltung des professionellen Verfahrensverwalters – dies insbesondere mit der Tendenz zur gefährlichen Aushöhlung der Interaktions- und Beziehungsreziprozität
15. Die Notwendigkeiten der Unbefangenheit des professionellen Handelns und die Gefahr der Ausblendung der eigenen Gestaltungs- und Bedingungsanteile an der Fall- bzw. Projektproblematik, die der Professionelle durch seine Interventionen setzt<sup>8</sup>

Die Ordnung der Paradoxien in der gerade aufgelisteten Reihenfolge erschließt sich, wenn man in der im Sinne einer sequentiellen Entfaltungs- bzw. Strukturierungsordnung gedachten Auflistung die aufeinanderfolgenden Aufgabenstationen sieht, die das professionelle Handeln bei seiner Entfaltung als komplexe Prozeßstruktur, welche zunächst nur partiell realisiert ist und ansonsten zunächst nur ein virtuelles Realisierungspotential darstellt, in retrograder bzw. rekursiver Strukturierungsrückbezüglichkeit<sup>9</sup> durchlaufen muß. Die Paradoxien kristallisieren sich als thematische Aufgabenbündel bezüglich dilemmatischer, in sich spannungsreicher Problemfigurationen, mit denen das professionelle Handeln bei der Ausgestaltung seiner komplexen Arbeitsbogenstruktur einschließlich der Bezüge auf die für es konstitutiven sozialen Rahmen (wie den Orientierungskontext der höhersymbolischen Sinnwelt, die Prozeßstruktur der Fallentfaltung, die kooperative Vertrauensgrundlage der Interaktionsreziprozität, usw.) und einschließlich der Kalibrierungsleistung der divergenten Steue-

rungsimpulse aus der Klientensphäre einerseits und der Professionellensphäre andererseits nach und nach konfrontiert wird. – Dieser retrograde Strukturierungsprozeß (vgl. Giddens 1988) des professionellen Handelns soll nun im folgenden anhand der Abfolgeordnung der vorstehenden Paradoxienliste skizziert werden, und es soll deutlich werden, daß die jeweiligen Paradoxienfigurationen aus den jeweiligen schwierigen Aufgabenstellungen dieses retrograden Strukturierungsprozesses in seinen systematischen Entfaltungstationen hervorgehen. Hierbei ist zu beachten, daß die Paradoxienfigurationen zunächst wirksam werden, ohne daß die unmittelbare Notwendigkeit bestünde, daß sie dem professionellen Akteur und/oder dem Klienten im Sinne umsichtiger Reflexion bewußt würden.

## 6.2 Der retrograde Strukturierungsprozeß professionellen Handelns

Zu Beginn des komplexen Strukturierungsbogens des professionellen Handelns muß vom Akteur – möglichst in enger Zusammenarbeit mit dem Klienten – eine Analyse bzw. Diagnose des Problembestandes des Klienten durchgeführt werden. Ebenfalls in der Anfangsphase müssen eine Prognose der vermutlichen Problemfaltung, kontrastiv unter der Einwirkung oder ohne die Einwirkung professioneller Intervention, erstellt werden, und es muß eine Entscheidung über die Art und den Realisierungsgrad der Bedingungskonstellation und damit auch über den Zeitpunkt gefällt werden, angesichts derer bzw. zu dem eine professionelle Intervention sinnvoll ist. Dies sind Aufgaben, wie sie im Kern für die intentionale Aufgabenausrichtung des sozialen Handelns, d.h. für die Handlungskonstitution, unabdingbar sind. Zugleich müssen aber auch erste Leistungen der Orientierung auf die Wissens- und Vorstellungsgehalte einer außeralltäglichen symbolischen Sinnwelt vollzogen werden, denn das professionelle Handeln steht ja vor der Anforderung, Wissensressourcen, die der Klient als Laie nicht berücksichtigen kann, zu nutzen, um der Problematik des Klienten Herr zu werden. Für die Analyse bzw. Diagnose werden also generelle Kategorien aus der höhersymbolischen Sinnwelt der Profession verwendet, und die Prognosen setzen systematische (theoretisch begründete allgemeine) Vorstellungen der Projekt- bzw. Fallentfaltung voraus. Schließlich müssen auch schon zu Anfang die Aufgaben der Etablierung einer kooperativen interaktiven Vertrauensbasis zwischen Klient und Professionellem und zugleich der Begrenzung und Kontrolle der Steuerungsimpulse, die aus der laienhaften Klientensphäre entspringen, geleistet werden.

Bei simplen, sogleich voll überschaubaren Problemkonstellationen bleibt es bei diesen recht einfachen Leistungen der intentionalen Ausrichtung des professionellen Handelns, seiner Sinnweltorientierung und seiner Beziehungskonstitution. Dem Laien-Klienten wird dabei nicht deutlich, wie voraussetzungsreich bereits diese Leistungen sind, und der professionelle Akteur denkt dann über die Komplexität solcher Voraussetzungen einfach noch gar nicht nach. D.h. beide Akteursparteien machen sich noch nicht klar, daß sich mit diesen Leistungen der Konstitution intentionalen professionellen Handelns schon unauflösbare Kernprobleme wie die folgenden verbinden: die höhersymbolischen Sinnweltka-

tegorien mit ihrem Anspruch genereller theoretischer Feststellungen auf singuläre Fälle in ihrer Aspektvielfalt zu applizieren oder Prognosen über den prozeßstrukturellen Verlauf des Falles bzw. Projektes auf schwankender empirischer Basis zu machen. Daß sich hiermit nicht eigentlich auflösbare Dilemmata verbinden, wird den Beteiligten – insbesondere den Klienten – noch nicht deutlich, bzw. sie werden von ihnen nur am Rande ihrer Aufmerksamkeit wahrgenommen.

Wenn die Klientenproblematik aber tatsächlich komplexer ist, als sie anfänglich erscheint, muß im folgenden die langfristige Fall- bzw. Projektgestalt aus der Klientensphäre in das Zentrum der Handlungsaufmerksamkeit des Professionellen rücken, und auch der Klient selber muß ein tieferes Verständnis für die Entfaltungsdynamiken der Prozeßstrukturen entwickeln, die seinen Fall bzw. sein Projekt prägen, erschweren, beschleunigen, retardieren, usw. Es geht jetzt darum, die Projekt- bzw. Fallentfaltung in der Lebensgeschichte des Klienten zu situieren, damit sowohl der Klient als auch der professionelle Akteur wissen, wie das zu bearbeitende Fall- bzw. Projektproblem mit dem Leben des Klienten verflochten ist, welche biographische Relevanz es dort hat, wie das übrige Leben in Wechselwirkung mit der Projekt- bzw. Fallproblematik steht und wie der Klient mit ihm und seinen biographischen Relevanzen im Alltagsleben und in seiner biographischen Arbeit umgeht. Dies betrifft nicht nur komplexe und langfristige Verlaufskurven des Erleidens, sondern auch lebensgeschichtliche Bildungsprozesse (vgl. Marotzki 1990), z. B. solche von Schülern, und kreative Produktentwicklungsprozesse in der Wirtschaft (vgl. Knierim 1999), denn auch diese haben eine das gesamte Leben der Betroffenen erfassende Veränderungswirkung (oft zunächst unantizipierbarer und leidvoller Art – vgl. Schütze 1994c). – Ist die Langfristigkeit und lebensgeschichtliche Komplexität der Fall- bzw. Projektentfaltung und der mit ihr verbundenen Klientenprobleme erst einmal erkannt, dann muß sich die Aufmerksamkeit auch auf die umsichtige Gestaltung des Arbeitsbogens der Problembearbeitung im Projekt- bzw. Fallkontext richten. Hierzu müssen komplexe Mittel der Organisation, der gewohnheitsmäßig-musterhaften Routineverfahren der Problembearbeitung sowie der Arbeitsaufteilung und -artikulation genutzt werden. Auf diese Weise wird das professionelle Handeln nunmehr zum Aufbau einer eigenen komplexen Prozeßstruktur des Arbeitsbogens angeregt, und hierbei müssen zahlreiche Arbeitsaufgaben und konstitutive Leistungen erfüllt werden.

Man kann nun sagen, daß das professionelle Handeln auf solchem Wege – d.h. im weitergehenden Strukturierungsprozeß – enorm an Umsicht gewinnt. Die Komplexitäten der Fall- bzw. Projektproblematiken und ihr dynamischer Entfaltungscharakter im Sinne von Prozeßgestalten werden beachtet, und oft ist es so, daß sich die betroffenen Klienten und die professionellen Akteure – gemeinsam oder getrennt – in die Erscheinungsweisen oder gar in die Prozeßmechanismen der Entfaltungsdynamik des Projektes bzw. Falles und deren biographische Hintergründe tiefgehend versenken. Entsprechend müssen nun die Arbeitsverrichtungen, die mit der Realisierung des professionellen Bearbeitungshandlungsschemas verbunden sind, systematisch erfaßt und arrangiert werden. Hierbei kann es auch zur Fokussierung auf einzelne Konstitutionsaufgaben des Arbeitsbogens wie auf die vorausschauende und gleichzeitig flexible

Hintereinanderschaltung der Arbeitsschritte oder auf die Verteilung der Arbeitsaufgaben unter den unterschiedlichen professionellen Akteuren mit unterschiedlicher Expertise kommen. Insbesondere stellt sich nun auch die Frage, wer für die Gesamtarrangierung des Arbeitsbogens als oberster professioneller Agent – als Arbeitsbogen-Koordinator – verantwortlich ist, der alle Detailinformationen über die einzelnen Aufgabenaspekte, Maßnahmen und neu auftauchenden Problemaspekte zusammenführt und die gleichzeitigen und sequentiellen Arbeitsschritte der beteiligten Professions- und Laienakteure koordiniert (vgl. Strauss u.a. 1985, Kap. 2). Aber die letzteren Aufgaben werden in diesem Strukturierungsstadium immer noch nicht mit Notwendigkeit umsichtig auf ihre strukturellen Hintergründe hin und die eigene Beteiligung der Akteure daran reflektiert: Sie werden in ihm gewöhnlich nur mehr oder weniger genau in den Blick genommen und bearbeitet. Es wird vom Akteur in der Regel noch nicht systematisch darüber reflektiert, daß die hartnäckigen Dauerschwierigkeiten in dieser Strukturierungsphase wiederum die mehr oder weniger unbewußte Abarbeitung an paradoxen Kernproblemen beinhalten, die nicht ein für alle mal hier und jetzt gelöst, sondern immer wieder nur mehr oder weniger umsichtig bearbeitet werden können. So haben Professionelle zunächst ein gutes Gewissen, wenn sie bei komplexen Problemlagen unterschiedliche Bearbeitungsbereiche expertokratisch unter sich aufteilen, ohne zunächst an die Ganzheitlichkeit der Fall- bzw. Projektentfaltung und der mit ihr verwobenen Problematik zu denken. Und sie berücksichtigen nicht auf eine vertiefte, reflektierte Weise, daß gerade aus der biographischen Kontextualisierung der Fall- bzw. Projektproblematik emergente Steuerungsimpulse der sich entfaltenden Prozeßstruktur hervorgehen, die den Steuerungsimpulsen des professionellen Arbeitsbogens selbst und seiner handlungsschematischen Logik zunächst fremd sind. Ähnlich steht es mit der Problematik der Fokussierung auf Routinemusterbildungen des professionellen Handelns. Die Routinemusterbildung ist zwar für die Bewältigung komplexer Handlungsabläufe notwendig, sie reduziert jedoch die Sensibilität in der Handlungsaufmerksamkeit des professionellen Akteurs, die gerade bei sehr komplexen Problemkonstellationen der Fall- bzw. Projektentfaltung notwendig ist. – Aber immerhin kann man andererseits doch sagen, daß die strukturellen Gestaltungsprobleme des professionellen Handelns im Arbeitsbogen und seiner Bezüge auf die komplexe Projekt- bzw. Fallentfaltung – und damit auch auf wesentliche Organisationsbedingungen des professionellen Handelns – erstmalig umsichtig erfaßt werden, sobald die prozeßstrukturelle Komplexität der Fall- bzw. Projektproblematik und ihrer dynamischen Entfaltung Beachtung findet.

Je aufwendiger und vielschichtiger die Arbeitsbogenstruktur des professionellen Handelns wird, desto gewichtiger wird dann aber auch die Frage, ob es sich „nur“ auf die Problematik eines einzelnen individuellen Klienten oder auf die einer Klientenkollektivität (einer Familie, einer sozialen Bewegung, einer Jugendgruppe, einer Schulklasse usw.) richten soll und wie die legitimen Interessen der individuellen Klienten, der verschiedenen Klientenparteien und der Kollektivität selber miteinander auszubalancieren sind. Ähnlich muß dann auch geklärt werden, welche Beauftragungen, Wertorientierungen, Kriterien der Ressourcenzumessung, hoheitsstaatlichen Prozessierungsverfahren und Au-

thentizitätsmodelle (d.h. Anforderungsvorstellungen echten, qualitätsvollen, nicht-quacksalberischen professionellen Handelns) der letztlich mandatierenden und lizenzierenden Gesamtgesellschaft und ihrer staatlichen Repräsentation zu beachten sind und wie das mit der vornehmlichen Sorge um die Bearbeitung der individuellen Klientenproblematik zu vereinbaren ist. Das professionelle Handeln wird sich diesbezüglich sowohl des Umstandes bewußt, daß viele der von ihm zu bearbeitenden Probleme mit den Fragen der Wohlfahrt von kollektiven Einheiten verbunden sind, als auch des Umstandes, daß es einerseits vor dem Forum der gesellschaftlichen Öffentlichkeit (und damit auch in den Diskursarenen der professionellen Sozialwelten – vgl. Strauss 1978, 1982) gerechtfertigt werden muß (gerade auch hinsichtlich der Kriterien der Zumessung von Ressourcen und der dabei aufgewandten Sorgfalt sowie der Authentizität der erwarteten und geleisteten Aktivitäten) und andererseits mit exmanenten Prozessierungsverfahren hoheitsstaatlicher Art eng verknüpft wird, die das professionelle Handeln aber nicht dominieren dürfen.

Auch hinsichtlich dieser beiden Aufgabenkomplexe ist dem professionellen Akteur zunächst nicht mit Notwendigkeit bewußt, daß er sich in der Figurati-onsspannung von unauflösbaren Dilemmata der Handlungsorientierung bewegt. Durch die Beachtung der Belange einer Klientenkollektivität mag die Problem-gestalt des individuellen Klienten der Tendenz nach aus dem Blick geraten bzw. nicht hinreichend Beachtung finden. Auch kann es beim Professionellen zu Loyalitätskonflikten hinsichtlich der Belange unterschiedlicher Klientenpartei-en kommen. Und der Orientierung an der gesamtgesellschaftlichen Kollektivität und an hoheitsstaatlichen Prozeduren wohnt stets die Gefahr inne, die Ent-faltungsmöglichkeiten des Klienten hinsichtlich der Bearbeitung seiner Ver-laufskurvenprobleme, seiner Bildungs- und Wandlungspotentiale und seiner in-novativen Handlungsmöglichkeiten im Zuge der Projektbearbeitung zu mißbach-ten oder gar zu unterdrücken. – Zunächst einmal werden solche dilemmatischen Problemfigurationen dem professionellen Akteur aber nicht voll bewußt. Die Frage, wer eigentlich der Hauptbezugspunkt des professionellen Handelns ist – ob ein bestimmtes Klientenindividuum; eine der verschiedenen Klientenpartei-en innerhalb der kollektiven Einheit, in der das zu bearbeitende Problem aufge-taucht ist; oder die betroffene kollektive Einheit insgesamt, scheint problemlos geklärt, und ernstzunehmende Interessendivergenzen zwischen ihnen scheinen nicht zu bestehen, so daß der Professionelle auch keine Verantwortlichkeitskol-lisionen zu verspüren und zu bewältigen vermeint. Darüber hinaus scheinen in der zunächst noch naiven Perspektive des professionellen Akteurs die hoheits-staatlichen Prozessierungsverfahren wie etwa die Benotungsprozesse in der Schule den produktiven Entfaltungsprozessen der Klienten (bzw. hier: der Schüler) nicht etwa abträglich zu sein, sondern gerade umgekehrt diese noch zusätzlich zu unterstützen. Daß es zugleich um Selektion und Allokation (vgl. Prokopp 2000) verschiedener Klienten-Teilgruppen (bzw. hier: Schüler-Teil-gruppen) geht, wird zwar oftmals vom Professionellen gesehen, scheint ihm aber – mehr oder weniger euphemistisch – zum besten der jeweiligen betroffenen Klienten (bzw. Schüler) zu sein, da die vorgenommene sozialstrukturelle Selektion und Weichenstellung für die spätere Positionszuweisung der Absolventen im Berufssystem und damit auch im gesellschaftlichen Ressourcenzuweisungs-

system deren jeweiligen persönlichen Entfaltungsmöglichkeiten (als Schüler und später als Berufstätige) harmonisch entspreche. – Insgesamt läßt sich diesbezüglich sagen: Im gerade skizzierten Strukturierungsstadium der komplexen Prozeßgestalt des professionellen Handelns weitet sich dessen Blick über den Einzelkunden und die Fokussierung der einzelnen gerade anliegenden Arbeitsschritte im Arbeitsbogen hinausgehend aus. Klientenkollektive und die gesamtgesellschaftliche Mandatierungs- und Lizenzierungsinstanz geraten in den Blick, und die Fora kritischer Legitimationsöffentlichkeiten einerseits für die Verpflichtung auf professionelle Authentizität und andererseits für die angemessene und ethisch legitimierbare Ressourcenzumessung erhalten in der professionellen Handlungsorientierung eine dominante Relevanz. – Aber genau das schafft für das professionelle Handeln auch neue Probleme – insbesondere solche der Loyalität gegenüber den Klienten und der ethischen Eigenbestimmtheit des professionellen Akteurs.

Wenn das professionelle Handeln seine Aufmerksamkeit auf langfristige und tiefgreifende Problementfaltungen von Projekten oder Fällen gelenkt, eine komplexe Arbeitsbogenstruktur entwickelt und den Blick auf Klientenkollektive, die gesamtgesellschaftliche Mandatierungs- und Lizenzierungsinstanz und kritische Legitimationsöffentlichkeiten gerichtet hat, dann tritt als nächster Komplexierungsschritt seiner Strukturierung eine vertiefte Orientierung an den Vorstellungsgehalten der höhersymbolischen Sinnwelt(en) der Profession und an den damit gesetzten Bearbeitungsverfahren zutage. Genau diese vertiefte Sinnweltorientierung stellt dann mit Notwendigkeit auch neue Anforderungen an die Gestaltung der Interaktionsbeziehung zu den Klienten. Das enorme Risikopotential des Handelns für den Klienten und der biographisch besonders einschneidende und emotional besonders tiefgehende Arbeitseinsatz des Professionellen machen nun eine aufwendige symbolische Ausarbeitung der Interaktions- und Beziehungsmodalität zu den Klienten erforderlich; die Vertrauens- und Kompetenzgrundlagen der Interaktionsbeziehung zu den Klienten müssen jetzt über die alltäglichen Reziprozitätsgrundlagen der Interaktion und das Rechtlich-Kontraktuelle der Klientenbeziehung hinaus systematisch ausgearbeitet und symbolisch repräsentiert werden. Zugleich müssen Bedingungen dafür geschaffen werden, daß die Aktoridentität des Professionellen trotz der enormen Orientierungs-, Arbeits- und Beziehungsschwierigkeiten Stabilität und Handlungsunbefangenheit behält, um weiterhin den unbestechlichen Blick für die Analyse und Interpretation der Problemkonstellation und die sichere Hand für deren Bearbeitung zu haben.

Man kann jetzt sagen, daß sich das professionelle Handeln, nachdem es eine komplexe Arbeitsbogenstruktur aufgebaut hat sowie die externen, öffentlichen Orientierungsinstanzen für seine Beauftragungs-, Lizenzierungs-, Beurteilungs- und Legitimationsgesichtspunkte in den Blick genommen und für sich als innere Agenturen ethischer, aber auch machtwirkender Betrachtung ausgearbeitet hat – dem können in historischen Phasen der Entstehung einer Profession auch explizite existenzweltliche Aktivitäten der Institutionengründung (der Gründung von Organisationskernen für professionelle Sozialwelten und Diskursarenen) entsprechen -, im Wege seiner retrograden Durchstrukturierung nunmehr auch auf das Anfangsstadium seines Handlungs- und Arbeitsbogen zurückwen-

det und die Bezüge auf die höhersymbolische Sinnwelt und die Beziehungsmodalität zu den Klienten – die ja in einem ersten Zugriff schon rudimentär und diffus konstituiert waren – aufwendig symbolisch und verfahrensmäßig ausarbeitet. Auch wendet es sich jetzt erstmalig der Identität des professionellen Akteurs selber zu, die bisher in seiner noch „naiven“ Subjekt-Objekt-Orientierung aus dem Strukturierungsfokus ausgespart geblieben war (denn es hatte die eigene Subjektsphäre von seiner Aktivitätsaufmerksamkeit abgespalten). Auf diese Weise soll erstmalig einerseits dessen Mitleidensfähigkeit, dessen Hochleistungsanspannung angesichts komplexer Strukturierungsprobleme des Handelns, dessen Engagierung in die paradoxen Problemfigurationen bei der Aufspannung und Realisierung des Handlungs- und Arbeitsbogens und dessen Verstrickung in die damit gesetzten Fehlertendenzen Rechnung getragen und andererseits dessen dennoch notwendige Handlungsunbefangenheit sichergestellt und gefördert werden. – Aber auch bezüglich dieser beiden durchaus schon explizit retrograden Strukturierungsleistungen besteht noch nicht die Notwendigkeit, daß sie von den professionellen Akteuren (oder gar auch von den Klienten) wirklich durchreflektiert werden. Insofern ist auch hier den Fehlern bei der Arbeit Tür und Tor geöffnet. Die symbolische und verfahrensmäßige Ausarbeitung der besonderen professionellen Interaktionsmodalität, welche die Regeln der alltagsweltlichen Interaktionsreziprozität überlagert, umformt und z.T. außer Kraft setzt, kann so die Tendenz eröffnen, die Vertrauensgrundlagen zu den Klienten, d.h. die Interaktionsmechanismen der kooperativen Beziehungsgenseitigkeit, außer Kraft zu setzen. Und die institutionellen und orientierungsmäßigen Vorkehrungen dafür, die Unbefangenheit des professionellen Akteurs in sein Handeln zu bewahren bzw. wieder herzustellen, mögen die Tendenz eröffnen, daß er die eigenen Gestaltungs- und Bedingungsanteile an der Fall- bzw. Projektproblematik, die er durch seine selbstvollzogenen Handlungsinterventionen setzt, aus seiner eigenen Handlungsaufmerksamkeit systematisch ausblendet, d.h. fühllos für seine eigene Einwirkung auf die Problem- und Erfahrungssituation des Klienten wird.

### 6.3 Die vier Phasen des Strukturierungsprozesses im Überblick; retrograde Strukturierung und Reflexion

Es ist jetzt deutlich: Das professionelle Handeln bildet, je mehr es auf komplexe Aufgabenstellungen stößt, die aus der Problemkonstellation der Klientensphäre hervorgehen, eine eigene komplexe Prozeßgestalt aus. In diese Prozeßgestalt gehen die zunehmend umsichtigen Aufmerksamkeits- und Organisationsleistungen des Professionellen hinsichtlich der Dynamik der Klientenprozeßstrukturen, der eigenen Arbeitsbogen-Gestaltungsleistungen, des sozialen Problembeziehungsnetzes des Klienten, seiner Verflechtung in Klientenkollektive, der Etablierung von inneren Moral- und Kontrollagenturen in Orientierung an den gesamtgesellschaftlichen und sozialweltlichen Mandatierungs-, Lizenzierungs- und Kritikinstanzen sowie der Ausarbeitung einer höhersymbolischen Beziehungs- und Verfahrensmodalität zwischen Klient und Professionellem und der

Sicherstellung einer unbefangenen-handlungsmächtigen Aktoridentität ein. Die Prozeßgestalt des professionellen Handelns ist als virtuelles Potential von Anbeginn jeder Professionstätigkeit an gegeben; das Potential wird aber erst voll realisiert, wenn das professionelle Handeln auf hartnäckige und langfristige Schwierigkeiten in der Klientensphäre stößt und in seinen komplexen Aktivitätsvollzügen explizit ausgearbeitet wird. – Ist diese Handlungsstrukturierung aber erst einmal fortgeschritten, dann bildet sie gewohnheitsmäßig eingespielte Verfahrensmuster (Dewey 1993, S. 70-75; Gehlen 1964, Kap. 5) in der individuellen Aktorcompetenz des Professionellen und entsprechende institutionelle Regelungen in der sozialen Beziehungsordnung der professionellen Sozialwelt aus. Die jeweiligen Strukturierungsleistungen beziehen sich gebündelt auf vier unterschiedliche Ausgestaltungsphasen:

1. Die erste Strukturierungsphase leistet die Problem- bzw. Zielorientierung des professionellen Handelns. Die intentionale Subjekt-Objekt-Beziehung zwischen dem professionellen Akteur und der Problembearbeitungsaufgabe in der Klientensphäre wird hergestellt. Verbunden sind damit die zentralen Aufgaben der Analyse bzw. Diagnose, der Problementfaltungsprognose, der Festlegung der Interventionsbedingungen und der Abwägung des richtigen Interventionszeitpunktes. Zugleich wird der Bezug auf die Kategorisierung- und Wissensbestände der höhersymbolischen Sinnwelt der Profession hergestellt. Und der Beziehungskontrakt zum Klienten wird, soweit das für eine erste interaktive Handlungsplattform notwendig ist, aufgebaut. Hierbei geht es zunächst um die Bewältigung des Wissensgefälles zwischen dem professionellen Akteur und dem Klienten und um die Verpflichtung des Klienten auf die Analyse- bzw. Diagnoseergebnisse und die entsprechenden Bearbeitungsmaßnahmen des Professionellen.
2. Die zweite Strukturierungsphase leistet die Orientierung auf die gegebenenfalls komplexe dynamische Prozeßstruktur der Problementfaltung des Klienten und den Aufbau einer entsprechenden komplexen handlungsmächtigen Arbeitsbogenstruktur. Diese Strukturierungsphase wird dann explizit ausgearbeitet, wenn die Fallproblematik nicht mehr auf isolierte alltägliche Situationen von kurzer Dauer beschränkt ist. Wichtige Einzelaufgaben sind nun die Erfassung der biographischen Ganzheitlichkeit der Problementfaltung, das exemplarische Vormachen und Nachmachen von Problembearbeitungsweisen und deren Kritik, das Erfassen und kühle Abschätzen des Verlaufskurvenpotentials der Problemkonstellation sowie die soziale Gestaltung, Organisation und Routinierung des Arbeitsbogens der Fallbearbeitung.
3. Die dritte Strukturierungsphase leistet die Einbettung der Orientierung des professionellen Handelns in Kollektivbezüge der Klientensphäre und der gesamtgesellschaftlichen Mandatierungs-, Lizenzierungs-, Kritik- und Legitimierungsinstanzen, die freilich auch durch professionelle Sozialwelten und deren Diskursarenen vertreten sein können. Ist die Problemkonstellation des Klienten sehr komplex, muß deren sozialweltlichen Beziehungen nachgegangen werden; ähnlich müssen die *kollektiven* Problemkonstellationen in Gruppen sowie deren Bezüge untereinander und auf die soziale Umwelt ergründet werden. Schließlich muß das professionelle Handeln die gesamtgesellschaftli-

chen, professions-sozialweltlichen und staatlichen Wertorientierungs-, Kritik- sowie Ressourcenzuteilungs- und Verfahrensvorgaben berücksichtigen und diese umsichtig in die eigene Arbeitsstrukturierung einbringen.

4. Die vierte Strukturierungsphase leistet die vertiefte, auf die eigenen Strukturierungsanfänge rückbezogene Ausarbeitung der symbolischen und verfahrensstrukturellen Grundlagen einerseits der Beziehungsmodalität, die in der Interaktion des Professionellen mit dem Klienten wirksam wird, und andererseits der Identitäts-Haltung des Professionellen zu sich selbst. Die Beziehung zum Klienten wird nun nicht mehr „nur“ als der Ausdruck eines einfachen Interaktionsanlasses und punktuellen Arbeitskontraktes angesehen; sie erscheint jetzt von längerer Dauer zu sein und ist durch die zahlreichen oft unangenehmen oder gar schmerzhaften Aktivitäten im Arbeitsbogen des professionellen Handelns belastet, die ihre Legitimation in der (dem Laien-Klienten oftmals schwer verständlichen) höhersymbolischen Sinnwelt der Profession finden. Und der professionelle Akteur muß sich seiner eigenen Identität als kompetenter Analysator sowie sicher und wirkungsvoll Handelnder vergewissern – gerade weil er in den vorherigen Strukturierungsprozeß-Phasen mit so vielen schwierigen Konstitutionsaufgaben und Fehlertendenzen konfrontiert war.

Der Strukturierungsprozeß der Auskristallisierung komplexer Handlungsmuster und Arbeitsbögen ist retrograd, weil er nach und nach die Organisation der eigenen Leistungsvollzüge des professionellen Akteurs, die Etablierung seiner inneren Orientierungsinstanzen (wenn diese auch gesamtgesellschaftlich und professions-sozialweltlich gespeist sind), die Durchführung der vom professionellen Akteur mitgestalteten Beziehungsmuster und die Ausarbeitung einer expliziten Haltung des Akteurs zu sich selber als Urheber-Identität des Handlungsablaufs einbezieht. Man kann sagen, daß sich das professionelle Handeln im Zuge seiner langfristigen und tiefgreifenden Befähigung mit der komplexen Problemkonstellation der Klientensphäre – ja der Befangenheit in sie – auch auf sich selber in mehreren, sich partiell zyklisch wiederholenden Steuerungsschleifen zurückwendet<sup>10</sup> und dadurch eine mehrschichtige komplexe Struktur ausbildet. Hierbei treten zentrale Konstitutionsprobleme auf, die paradoxen Charakter aufweisen, nicht einfach aufgelöst werden können und auch im weiteren Strukturierungsprozeß als hartnäckige, irritierende Problemfigurationen Bestand haben. Diese Konstitutionsprobleme können nur durch idealisierende Unterstellungen, Kooperationspostulate, das balancierende Eingehen auf die Spannungen divergierender Vollzugsaktivitäten usw. bearbeitet werden. Genau das sind die Ansatzpunkte für die Auskristallisierung der fünfzehn oben aufgezählten Paradoxienfigurationen: die Paradoxienfigurationen sind systematisch von den skizzierten situationsspezifischen Aufgaben des Strukturierungsprozesses der Auskristallisierung einer komplexen Prozeßstruktur professionellen Handelns provoziert.

Die Aufgaben des Strukturierungsprozesses bündeln sich zunächst global in seinen vier aufgezeigten Phasen und dann noch einmal detailliert in den aufgelisteten und angedeuteten Einzelaktivitäten des Aufbaus eines komplexen Handlungsmusters (wie der Analyse, der Prognose, der Routinierung usw.). Und

entsprechend sind dann auch die Paradoxienfigurationen als thematisch fokussierte gestalthafte Bündelungen zentraler Kernprobleme des professionellen Handelns von den einzelnen Strukturierungsaufgaben des Aufbaus komplexer professioneller Handlungsmuster provoziert. Sie werden in systematischer konstitutionslogischer Sequenz wirksam in der skizzierten Vierphasenabfolge mit besonders dichter Wechselwirkung innerhalb der einzelnen vier Phasen, und verwandte Paradoxien treten dann bezeichnenderweise in den unterschiedlichen Phasen wegen der retrograden zyklischen Rückkopplungs- und Wiederholungsschleifen des Strukturierungsprozesses von komplexen Handlungsmustern auf (z.B. die Paradoxienfigurationen 4 und 14 oder die Paradoxienfigurationen 5 und 10). – Freilich kann in konkreten Projekt- und Fallbearbeitungen die empirische Sequenz des Wirksamwerdens der Paradoxien in erheblichem Ausmaße von der konstitutionslogischen Sequenzierungslinie abweichen – nämlich immer dann, wenn schon zuvor wichtige Aufgaben der professionellen Handlungskonstitution (verdeckt oder auch explizit) geleistet und etabliert worden sind.

Die retrograde Rückbezüglichkeit des Strukturierungsprozesses für die Auskristallisierung eines komplexen Handlungsmusters darf nicht mit Aktivitätsleistungen reflektierten selbstbezüglichen Nachdenkens über die Paradoxienfigurationen, die ganz eng mit den Strukturierungsaufgaben verbunden sind, verwechselt werden. Selbstverständlich macht die Strukturierung mit ihren phasenspezifischen Aufgabenkomplexen samt ihrer partiellen zyklischen Rückbezüglichkeit in Rückkopplungsschleifen – die im übrigen nicht erstmalig von Giddens entdeckt worden ist, dem freilich das Verdienst ihrer systematischen theoretischen Explikation gebührt, sondern auch schon von Dewey und Mead wiederholt ausführlich erörtert wurde (vgl. etwa Dewey 1980, insbes. Kap. 3; Mead 1938, 1969, S. 102-146) – enorme Bewußtseinsleistungen erforderlich. Zunächst einmal muß die unmittelbare Problem- und Zielorientierung in der Interaktion geleistet werden. Sodann müssen die Prozeßdynamiken der Projekt- bzw. Fallentfaltung und die strukturellen Probleme bei der Aufspannung entsprechender tiefgreifender und weitgesteckter Arbeitsbögen erfaßt werden. Im folgenden müssen die Kollektivitätsverflechtungen in der Klientensphäre, die kollektiven Orientierungsforen und die gesellschaftlichen Prozessierungsvorgaben in den Blick genommen und teils als Objektgesichtspunkte, teils als innere Instanzen und teils als exmanente Anforderungshorizonte, die mit den professionellen Handlungserfahrungen nicht identisch sind, etabliert bzw. distanziert repräsentiert werden. Und schließlich müssen einerseits die professionelle Interaktions- und Beziehungsmodalität angesichts ihres prekären Voraussetzungsreichtums, ihrer Verletzlichkeit und der eigenen Handlungsanteile des professionellen Akteurs an ihr und andererseits die bisher unbeachtet gebliebene Aktoridentität des Professionellen angesichts der durch zahlreiche Strukturierungsschwierigkeiten bedingten Gefährdungen seiner Handlungskompetenz und damit auch seiner Aktorstabilität fokussiert werden. Diese Bewußtseinsleistungen dienen also zunächst nur der Strukturierung des Handelns und nicht der umsichtigen, selbstkritischen und selbstvergewissernden Reflexion seiner paradoxalen Problemfigurationen und systematischen Fehlerpotentiale. Findet im Verlauf des fortschreitenden Strukturierungsprozesses eine derartige Reflexion – z.B. im Rahmen von Kollegialkritik in regelmäßigen Fallbesprechungen,

von Supervision oder von Balintgruppen – *nicht* statt, dann kann die Prozeßstruktur des professionellen Handelns zu einer bürokratischen und zwangskommunikativen (vgl. Schütze 1978) Machtmaschine mutieren, die alle emergenten Impulse aus der Klientensphäre und die sie bedingenden Veränderungsprozesse ausblendet und so die Gebote des kooperativen Arbeitsbündnisses und der egalitären Interaktionsreziprozität mißachtet.

## 7. Ausblick

Mit den institutionellen Strukturkomponenten der Professionen sind stets zugleich auch Fehlentwicklungspotentiale professionellen Handelns gegeben, die immer dann aktualisiert werden, wenn systematische Bewußtmachungs- und Kontrollvorkehrungen nachlassen. Zu nennen sind z.B. gefährliche Vereinfachungstendenzen bei der Anwendung abstrakter Professionskategorien auf Einzelfälle, die Mystifizierungstendenz professionellen Wissens und Handelns, die Tendenzen zum Vergessen der Interaktionsbasis und der existenzweltlichen Verstrickung bei der Anwendung der professionellen Analyse- und Bearbeitungsverfahren sowie die Tendenz zur Aushöhlung der Interaktionsreziprozität durch Verführungen, die mit der Machtposition des Verfahrenswalters gegeben sind. Die Kontrollvorkehrungen gegenüber diesen Tendenzen lassen immer dann nach, wenn eine Profession nicht mehr systematisch an der Bewußtmachung und permanenten Berücksichtigung der unaufhebbaren Kernprobleme bzw. Paradoxienfigurationen des professionellen Handelns als zentralem Merkmal der gesellschaftlichen Institution Profession arbeitet.

Die unaufhebbaren Kernprobleme und die Paradoxien des professionellen Handelns sind der systematisch irritierende Aktivitätsausdruck der hochgradig komplexen und voraussetzungsreichen Strukturierungskomponenten der gesellschaftlichen Institution Profession. Die Professionen bearbeiten prekäre Zentralprobleme ausdifferenzierter Gesellschaften, die mit alltäglichen Handlungsmitteln nicht beherrschbar sind. Hierbei müssen in jedem Vollzug professionellen Handelns grundlegende Konstitutionsaufgaben bearbeitet werden, die ein nichtdeskriptives, idealisierendes Leistungsfundament aufweisen und sich auf grundsätzlich dilemmatische Schwierigkeiten beziehen, die nicht gelöst, sondern nur bearbeitet werden können. Ein solches Fundament sind die idealisierenden Interaktionspostulate der Unterstellung und praktischen Herstellung von Interaktions- und Beziehungsreziprozität. Dieses Fundament wird durchaus schon im alltäglichen Handeln im Wege der Leistung von idealisierenden Interaktionspostulaten dem jeweiligen Interaktionsgegenüber kooperativ angeboten, und es bewährt bzw. falsifiziert sich dann im praktischen Interaktionsvollzug mit Hinblick auf die dort gemachten empirischen Erfahrungen, d.h. im Zuge seiner faktischen Herstellung oder Zerstörung. Die Reziprozitätsprobleme, d.h. die Schwierigkeiten bei der Herstellung einer interaktiven Kooperationsbasis, sind freilich im professionellen Berufshandeln angesichts der enormen Kompetenzunterschiede zwischen der professionellen Akteurin und ihrer Klientin und dem Schwierigkeitsgrad der zu bearbeitenden Fallproblematik im Vergleich zum alltäglichen Handeln enorm verschärft. (Zugleich wird damit aber auch angedeutet, daß selbst das

alltägliche Handeln und Interagieren schon ein nicht-deskriptives, idealisierendes kooperationsstiftendes Leistungsfundament aufweist – vgl. Schütze 1980.) Ein anderes nicht-deskriptives Leistungsfundament des professionellen Handelns ist seine Orientierung an höhersymbolischen Sinnweltbereichen, welche unter der Maßgabe umsichtiger Prüfvorkehrungen die Interpretation von bruchstückhaften, nur aspektualen, partikularen und zunächst uneindeutigen empirischen Indikatoren als symbolische Anzeichen für zugrundeliegende verdeckte Probleme und Entfaltungsmuster in der Klientensphäre erlauben.

Die nicht-deskriptiven Leistungsfundamente des professionellen Handelns sind natürlich letztlich in dem Umstand begründet, daß dieses sich auf essentiell kontingente und richtungsoffene Problem-, Projekt- und Fallentfaltungen in der Klientensphäre bezieht, da die zugrundeliegenden Problemmuster und Bewegungsdynamiken der Projekt- bzw. Fallentfaltung zunächst, zu Beginn der professionellen Problembearbeitung – und dann auch im Vollzug des professionellen Arbeitsbogens immer wieder – verdeckt oder gar verborgen sind. Gerade die lebenseinschneidenden Situationsveränderungen, die für die Klientin durch die Involvierung in den (mehr oder weniger langfristigen) Arbeitsbogen des professionellen Handelns jenseits einer einfachen Auflösung des ursprünglichen „Behandlungs“-Problems bewirkt werden – im Extremfall der Chronifizierung der Klientenproblematik ist das besonders sinnfällig -, tragen zum Verdecktheitscharakter der zugrundeliegenden Problemmuster und Entfaltungsdynamiken des Falles bzw. Projektes bei – das noch verstärkt dadurch, daß die professionelle Akteurin dazu neigt, ihren eigenen sich verstärkenden Gestaltungsanteil an der sich verändernden langfristigen Problematik der Klientin auszublenden und deshalb auch nicht umsichtig zu kontrollieren. Ähnlich wirkt sich auch der Umstand der unausweichlichen Identitätsveränderung, der sich mit der Klientin – aber genauer besehen auch mit der professionellen Akteurin – während des professionellen Arbeitsprozesses vollzieht, in Richtung der zunehmenden Kontingenz, Richtungsoffenheit und Undurchschaubarkeit der Problem-, Projekt- und Fallentfaltung aus.

Die systematischen Fehlerpotentiale sind zusammen mit den unaufhebbaren Kernproblemen professionellen Handelns immer gegeben. Nur wenn die professionelle Akteurin sich offen in systematischer kritischer Selbstvergewisserung und -reflexion, wie sie durch die sozialen Arrangements sowie die Erkundungs- und Reflexionsverfahren der Supervision, kollegialen Fallbesprechung und Balintgruppenarbeit gefördert wird, mit den unaufhebbaren Handlungsproblemen ihres Arbeitsfeldes auseinandersetzt, kann sie die Fehlerpotentiale der Profession bewußt und wirksam kontrollieren. Es ist allerdings keineswegs erwartbar, daß sich die unaufhebbaren Kernprobleme und Paradoxienfigurationen professionellen Handelns mit der gesellschaftlichen Komplexierung und den Fortschritten der wissenschaftlichen Fachforschung verflüchtigen. Im Gegenteil: Im Zuge der gesellschaftlichen Komplexierung und der mit ihr einhergehenden Verwissenschaftlichung, Technologisierung und technikartigen Schematisierung werden sie sich immer drängender und belastender stellen.

## Anmerkungen

- 1 Die inhaltliche und formale Überarbeitung des vorliegenden Artikels wurde tatkräftig unterstützt durch Ulf Brüdigam, Birgit Hummelt, Gerhard Riemann, Katrin Schönfisch, und Bärbel Treichel.
- 2 Dieses Beispiel ist aus dem empirischen Material zum Modellprojekt „Zugehende stadtteilorientierte Beratung älterer Menschen“ – vgl. Karl und Nittel 1988, Karl et al. 1990 – entnommen. Im folgenden wird häufig auf empirische Materialien nur cursorisch Bezug genommen, um den Text nicht unnötig in die Länge zu ziehen. Aus demselben Grunde muß auch auf Quellenverweise verzichtet werden. – Es mag freilich Erwähnung finden, daß alle auch weiter unten verwendeten Beispiele aus empirischen Materialsammlungen stammen. Neben dem genannten Modellprojekt sind hier die zahlreichen studentischen Forschungsarbeiten aus der Forschungswerkstatt zur qualitativen Sozialforschung zu nennen, die von Thomas Reim, Gerhard Riemann, Peter Strauss und mir an den Universitäten Kassel und Magdeburg durchgeführt wurden bzw. werden. Zudem konnte auf Materialien aufgebaut werden, die aus Fallanalyseveranstaltungen im Rahmen des Sozialwesen- und des Supervisionsstudiums an der Universität Kassel stammen.
- 3 Es lagen die Transkriptionsanweisungen Kallmeyer und Schütze 1976 und Kallmeyer 1979 zugrunde. Insbesondere folgende Zeichen sind im Textausschnitt verwandt worden:
 

R	Ratsuchende
B	Beraterin
...	Pause
... (3 Sek.) ...	längere Pause
—	auffällige Betonung
(.)	endgültiges Senken der Stimme
(-)	Stimme in der Schwebel
ˆ	steigende Stimmführung
˘	absinkende Stimmführung
((lauter))... +	Änderung der Sprechweise, der Intonationsweise von der Markierung <((lauter))> bis zur Markierung <(+)> im Sinne der in runden Doppelklammern angegebenen Charakterisierung
( )	unverständlich
(nöö)	Wortlaut nicht sicher
/	Absetzen bzw. Neuansatz (unauffällige Korrektur)
(K)	markierte Korrektur
&	auffälliger schneller Anschluß
(↑)	gleichzeitiges Sprechen (beginnend an den mit aufsteigendem Pfeil in der folgenden Beispiel-Transkription markierten Stellen) – gekennzeichnet durch Schreibbeginn in der nächsten Zeile genau an der Stelle des überlappenden Sprechensatzes in der Zeile darüber:
	R: <i>immer so'n bißchen ein ne ... das müßten me</i>
	B: <i>(↑)Ja ja sicher</i>
	R: <i>dann mal er (-)</i>
↓	Auslassung, Kürzung eines Teils der Transkription
- 4 Vgl. Gildemeister 1983; Schütze 1992, 1993, 1994a, 1996, 1997; Schütze u.a. 1996; Reim 1996, S. 953-996, 971-981; Riemann 2000; Zocher 1997, Kap. 12.3; Bräu 1998, Kap. 1.2.3; Prokopp 2000, Kap. 5.1-5.3.
- 5 Vgl. Strauss u.a. 1985. Solche Aktivitäten können natürlich auch in alltäglichen Handlungsschemata elaboriert sein – das aber nur dann, wenn Interaktionsschwierigkeiten auftreten und/oder in der Aktualkommunikation Arbeitsabläufe fokussiert werden, die über die unmittelbar ablaufende Interaktionssituation hinausgehen.

- 6 Zum Nicht-Deskriptiven der Sozialitätsidealisationen vgl. Schütze 1975, S. 29f., S. 563-598, S. 797-802, S. 881-910, S. 986-996 sowie Schütze 1980.
- 7 Für das Sozialwesen und die Sozialpädagogik vgl. Riemann 2000; für die Lehrerverberufung vgl. Zocher 1997, Kap. 12.3; Bräu 1998, Kap. 12.3; Prokopp 2000, 5.1-5.3 und Schütze u.a. 1996; für die Medizinberufung vgl. Glaser/Strauss 1968; Strauss u.a. 1985; Engelmeyer 1997, Kap. 5.44-5.47; sowie – vorläufig – Schütze 1984b (letzteres auf der Grundlage von ethnographischen Beobachtungen und narrativen Interviews in einer amerikanischen Onkologie-Poliklinik).
- 8 Für die Paradoxien 1-7 im Sozialwesen vgl. Schütze 1992, für die Paradoxien 8-12 im Sozialwesen vgl. Schütze 1996, für die Paradoxie 13 im Sozialwesen vgl. Schütze 1997, für die Paradoxie 7 im Sozialwesen vgl. Schütze 1993, für die Paradoxien 2, 6, 8-10 im Sozialwesen vgl. Schütze 1994a und für die Paradoxien 8-12 und 15 in der Lehrerverberufung vgl. Schütze u.a. 1996b. Die Darstellung für Paradoxie 14 – teilweise auch die für Paradoxie 15 – konnte bisher noch nicht veröffentlicht werden.
- 9 Hier wird in Anlehnung an die klassischen Denkvorbilder bei Heinrich von Kleist in seinem Aufsatz „Über das Marionettentheater“ (1810/1962), bei Dewey (1980, 1993) und bei Mead (1938, 1969) angenommen, daß das soziale Handeln im Prozeß seiner Entfaltung durch die Abarbeitung an komplexen Konstitutionsproblemen sich zwangsläufig auch auf seine eigenen Konstitutionsvoraussetzungen ausrichten und diese nach und nach weiter ausarbeiten und komplexer gestalten muß. Auf diese Weise wird das soziale Handeln mehrschichtig. Die Konstitutionsprobleme sind spannungsreich und ihre Bearbeitung ist dilemmatisch – ganz wie Elias dies in seinen verschiedenen historisch-soziologischen und ethnographisch-gegenwartsbezogenen Studien für gesellschaftliche Figurationen wie etwa die Spannungsstruktur der gleichzeitig zentripetalen und zentripetalen Tendenzen der mittelalterlichen Lehngesellschaft (Elias 1997) oder für die Spannungsstruktur von Insider und Outsider (Elias/Scotson 1990) beschrieben hat.
- Der Gedanke der Rückbezüglichkeit des sozialen Handelns auf sich selbst ist in den letzten zwanzig Jahren systematisch von Giddens (1988) in seiner Strukturierungstheorie ausgearbeitet worden und insbesondere in der Organisations- und Industriesoziologie prominent gemacht worden (vgl. Ortman 1995; Mense-Petermann 2000). Ich ziehe allerdings den Ausdruck der *retrograden* Strukturierung dem der rekursiven Strukturierung vor. Es ist nicht so, daß sich das professionelle Handeln in seinem elementaren konstitutiven Strukturierungsprozeß beliebig iteriert auf sich selber bezieht, sondern zunächst nur in wenigen partiellen und aspektuellen Rückbindungsschleifen. Intensiv oder gar automatisch „frei-laufend“ iterierte Rekurse des professionellen Handelns auf sich selbst (im Sinne von Ortman 1995, S. 81-124) sind im Anschluß an die Ausarbeitung der komplexen Gesamtstruktur des professionellen Handelns zwar möglich, und sie kommen tatsächlich auch vor; dies sind aber besonders voraussetzungsreiche spezialisierte Organisations- und/oder Reflexionsleistungen bei besonderen Problemstellungen (die z.T. als supervisorische • vgl. Otten 2000 • und/oder geeignete soziale Arrangements bereitstellende organisatorische Leistungen der Fehlerbearbeitung, z.T. aber auch ihrerseits als Fehlentwicklungen des professionellen Handelns im Sinne von metaorganisatorischer Detachierung von dessen primären Problembeständen als Vermeidungs- oder gar Fluchtbewegung analysiert werden müssen). – Die grundlegende retrograde Strukturierungsrückbezüglichkeit des professionellen Handelns darf im Übrigen nicht mit Aktivitäten bewußter Reflexion der Akteure gleichgesetzt werden (s.u.).
- Für die Ausarbeitung der nun folgenden theoretischen Skizze gab es zwei unterschiedliche empirische Fundamente: einerseits interaktionsanalytische Untersuchungen über die Komplexierung interaktiv-kommunikativen Handelns bei Störungen auf der Grundlage transkribierter Aktualkommunikationen (z.B. Kallmeyer 1979; Schütze 1978, 1994b) und andererseits die Liste der empirisch ausgearbeiteten Paradoxien des professionellen Handelns (auf der Grundlage der in Anm. 2 und 4 angelegten empirischen Materialien). Da Paradoxien an schwierigen Schnittstellen des Konstitu-

tionsprozesses sozialer Realität im Zuge sozialen Handelns empirisch beobachtbar virulent werden und aus interaktionsanalytischen Untersuchungen zur Komplexierung kommunikativen Handelns Grundzüge des retrograden Strukturierungsprozesses bekannt waren, lag es nahe, die beiden unterschiedlichen empirischen Beobachtungsbereiche mit ihren theoretischen Implikationen hier im Sinne einer theoretischen Skizze zum Strukturierungsprozeß professionellen Handelns zusammenzubringen.

Im übrigen wird der Gesamtzyklus des retrograden Strukturierungsprozesses professionellen Handelns bei einfachen Aufgabenstellungen des Handelns und beim Vorliegen bereits routinemäßig zuhandener Strukturierungsergebnisse nicht vollständig durchlaufen (s.u.).

- 10 Dies aber nicht in sich schnell und automatisch drehenden Iterierungsschrauben ohne konkrete gegenstandsbezogene Strukturierungsaufgaben (vgl. Anm. 9).

## Literatur

- Bohnsack, R.: Alltagsinterpretation und soziologische Rekonstruktion. Opladen 1983
- Bräu, K.: Selbständiges Lernen in der gymnasialen Oberstufe. Theoretische Analysen und ethnographische Einzelfallstudie zur Kultur selbständigkeitsfördernder Lernformen. Dissertation. Universität Gesamthochschule Kassel 1998
- Cicourel, A.V.: The Social Organization of Juvenile Justice. New York/London/Sidney 1968
- Czyzewski, M.: Die Bedeutung der Philosophie von Emanuel Levians für die Analyse des professionellen Handelns. Mündlicher Vortrag. FB Sozialwesen. Gesamthochschule Kassel 1989
- Czyzewski, M.: Verantwortung und Vorurteil. Über die ethnische Problematik in der qualitativen Sozialforschung. Mündlicher Festvortrag. Universität Hamburg 1994
- Dewey, J.: Demokratie und Erziehung. Eine Einleitung in die philosophische Pädagogik. Weinheim/Basel 1993
- Dewey, J.: Kunst als Erfahrung. Frankfurt a.M. 1980
- Elias, N./Scotson, J.L.: Etablierte und Außenseiter. Frankfurt a.M. 1990
- Elias, N.: Über den Prozeß der Zivilisation. Soziogenetische und psychogenetische Untersuchungen. Erster Band: Wandlungen des Verhaltens in den weltlichen Oberschichten des Abendlandes (= Gesammelte Schriften, Band 3.1). Frankfurt a.M. 1997
- Engelmeyer, E.: Berufliche Identität in der Krebsnachsorgeklinik. Arbeitsstrukturen und biographische Prozesse Berufstätiger in Krebsrehabilitationskliniken. Frankfurt a.M./Berlin/Bonn/New York/Paris/Wien 1997
- Garfinkel, H.: Das Alltagswissen über soziale und innerhalb sozialer Strukturen, In: Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen, Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit. Bd. 1 und 2, Reinbeck. Neuabdruck in einem Band mit identischer Seitenzählung. Opladen 1973, S. 189-262
- Gehlen, A.: Urmensch und Spätkultur. Frankfurt a.M./Bonn 1964
- Giddens, A.: Die Konstitution der Gesellschaft. Grundzüge einer Theorie der Strukturierung. Frankfurt a.M./New York 1988
- Gildemeister, R.: Als Helfer überleben: Beruf und Identität in der Sozialarbeit/Sozialpädagogik. Neuwied/Darmstadt 1983
- Glaser, B./Strauss, A.: Interaktion mit Sterbenden. Beobachtungen für Ärzte, Schwestern, Seelsorger und Angehörige. Göttingen 1974
- Glaser, B./Strauss, A.: The Discovery of Grounded Theory. Chicago 1967
- Goffman, E.: Asyl. Über die soziale Situation psychischer Patienten und anderer Insassen. Frankfurt a.M. 1973
- Helsper, W. : Antinomien des pädagogisch-professionellen Lehrerhandelns und ihre Bedeutung für die Schulkultur. In: Helsper, W./Böhme, J./Kramer, R.T./Linghorst, A.: Schulkultur und Schulmythos. Opladen 2000
- Hüllenhütter-Zimmermann, I.: Der Weg in die Sozialarbeit als Befreiung und neue Fessel: Die Leiden an einer nicht-geglückten Professionalisierung. Eine biographieanaly-

- tische Untersuchung über die Lebensgeschichte einer Berufswechslerin. Diplomarbeit Kassel. FB Sozialwesen 1983
- James, W.: Der Wille zum Glauben. In: Martens, E. (Hrsg.): Pragmatismus. Ausgewählte Texte von Charles Sanders Pierce, William James, Ferdinand Conning, Scott Schiller, John Dewey. Stuttgart 1975, S. 128-160
- Kallmeyer, W./Schütze, F.: Konversationsanalyse. In: Studium der Linguistik 1 (1976), H. 1, S. 1-28
- Kallmeyer, W.: Kritische Momente. Zur Konversationsanalyse von Interaktionsstörungen. In: Frier, W./Labrousse, G. (Hrsg.): Grundfragen der Textwissenschaft (Amsterdamer Beiträge zur neueren Germanistik, Bd. 8). Amsterdam 1979, S. 59-109
- Karl, F. unter Mitarbeit von E. Engelmeyer/G. Lude-Medebach/B. Lutze/D. Nittel/Th. Reim/F. Schütze/P. Straus: Modellprojekt „Zugehende stadtteilorientierte Beratung älterer Menschen“ (Band 259 der Schriftenreihe des Bundesministeriums für Jugend, Familie, Frauen und Gesundheit), Stuttgart/Berlin/Köln 1990
- Karl, F./Nittel, D.: Zugehende stadtteilorientierte Beratung älterer Menschen – Zugangsformen und Interventionsmuster. In: Zeitschrift für Gerontologie 21 (1988), S. 21-27
- Knierim, A.: Coaching und Produktentwicklung. Beobachtungsprozesse im Designmanagement. Dissertation. Universität Gesamthochschule Kassel 1999
- Levinas, E.: Humanismus des anderen Menschen. Übersetzt und mit einer Einleitung versehen von Ludwig Wenzler. Hamburg 1989
- Mannheim, K.: Beiträge zu einer Theorie der Weltanschauungsinterpretation. In: Mannheim: Wissenssoziologie. Neuwied/Berlin 1964, S. 91-154
- Marotzki, W.: Entwurf einer strukturalen Bildungstheorie. Biographietheoretische Auslegung von Bildungsprozessen in hochkomplexen Gesellschaften. Weinheim 1990
- Mead, G.H.: Philosophie der Sozialität. Aufsätze zur Erkenntnisanthropologie. hg. v. Hansfried Kellner. Frankfurt a.M. 1969
- Mead, G.H.: The Philosophy of the Act. hg. v. Charles v. Morris. Chicago/London 1938
- Mense-Petermann, U.: Institutioneller Wandel und wirtschaftliche Restrukturierung. Polnische und tschechische Betriebe im Transformationsprozeß. Dissertation. Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg 2000
- Ortmann, G.: Formen der Produktion, Organisation und Rekursivität. Opladen 1995
- Otten, A.: „Supervision lernen“ als professionskritischer Wandlungsprozeß. Zum Vergleich der Supervisionsausbildungen an Universitäten, Akademien und Instituten. Dissertation. Universität Magdeburg 2000
- Prokopp, K.: Die Innenseite der Schulreform. Fallstudie der Weiterentwicklung einer integrierten Gesamtschule in Hessen während der Jahre 1979 – 1993 im Anschluß an die Institutionalisierung der Gesamtschulreform. Dissertation. Universität Magdeburg 2000
- Reim, T.: Die Weiterbildung zum Sozialtherapeutenberuf. Bedeutsamkeit und Folgen für Biographie, professionelle Identität und Berufspraxis. Eine empirische Untersuchung von Professionalisierungstendenzen auf der Basis narrativ-autobiographischer Interviews. Dissertation. Universität Gesamthochschule Kassel 1996
- Riemann, G.: Das Fremdwerden der eigenen Biographie. Narrative Interviews mit psychiatrischen Patienten. München 1987
- Riemann, G.: Die Arbeit in der sozialpädagogischen Familienberatung. Weinheim/München 2000
- Schütz, A.: Gesammelte Aufsätze, Bd. 1: Das Problem der sozialen Wirklichkeit. Den Haag 1971
- Schütze, F.: Sprache soziologisch gesehen. Strategien sprachbezogenen Denkens innerhalb und im Umkreis der Soziologie. München 1975a
- Schütze, F.: Sprache soziologisch gesehen. Sprache als Indikator für egalitäre und nicht-egalitäre Sozialbeziehungen. München 1975b
- Schütze, F.: Strategische Interaktion im Verwaltungsgericht. Eine soziolinguistische Analyse zum Kommunikationsverlauf im Verfahren zur Anerkennung als Wehr-

- dienstverweigerer. In: Hassener, W. u.a. (Hrsg.): Schriften der Vereinigung für Rechtssoziologie. Bd. 2, Interaktion vor Gericht. Baden-Baden 1978, S. 19-100
- Schütze, F.: Interaktionspostulate – am Beispiel literarischer Texte (Dostojewski, Kafka, Handke u.a.) In: Hess-Lüttich, E.W.B (Hrsg.): Literatur und Konversation. Sprachsoziologie und Pragmatik in der Literaturwissenschaft. Wiesbaden 1980, S. 72 – 94
- Schütze, F.: Prozeßstrukturen des Lebensablaufs. In: Matthes, J. u.a. (Hrsg.): Biographie in handlungswissenschaftlicher Perspektive. Kolloquium am sozialwissenschaftlichen Forschungszentrum der Universität Erlangen-Nürnberg. Nürnberg 1981, S. 67-156
- Schütze, F.: Kognitive Figuren des autobiographischen Stegreiferzählens. In: Kohli, M. u.a. (Hrsg.): Biographie und soziale Wirklichkeit. Neue Beiträge und Forschungsperspektiven. Stuttgart 1984a, S. 78-117
- Schütze, F.: Professionelles Handeln, wissenschaftliche Forschung und Supervision. Versuch einer systematischen Überlegung. In: Lippenmeier, N. (Hrsg.): Beiträge zur Supervision. Band 3: Arbeitskonferenz „Theorie der Supervision“. Kassel 1984b, S. 262-389
- Schütze, F.: Kollektive Verlaufskurve oder kollektiver Wandlungsprozeß. Dimensionen des Vergleichs von Kriegserfahrungen amerikanischer und deutscher Soldaten im zweiten Weltkrieg. In: Bios 2 (1989), S. 31-111
- Schütze, F.: Biographieanalyse eines Müllerlebens – Innovationsbereitschaft als Familientradition und Lebensführungshabitus: Wie die Müllerfamilie Berger die Krisen des Mühlensterbens um die Jahrhundertwende und in den Fünfziger Jahren überwunden hat. In: Scholz, H.-D. (Hrsg.): Wasser- und Windmühlen in Kurhessen und Waldeck-Pyrmont. Kaufungen 1991, S. 206-227
- Schütze, F.: Sozialarbeit als „bescheidene“ Profession. In: Dewe, B. u.a. (Hrsg.): Erziehen als Profession. Zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern. Opladen 1992, S. 132-170
- Schütze, F.: Die Fallanalyse. Zur wissenschaftlichen Fundierung einer klassischen Methode der sozialen Arbeit. In: Rauschenbach, T. u.a. (Hrsg.): Der sozialpädagogische Blick. Lebensweltorientierte Methoden in der Sozialen Arbeit. Weinheim/München 1993, S. 191-221
- Schütze, F.: Strukturen des professionellen Handelns, biographische Betroffenheit und Supervision. In: Supervision (1994a), H. 26, S. 10-39
- Schütze, F.: Ethnographie und sozialwissenschaftliche Methoden der Feldforschung. Eine mögliche methodische Orientierung in der Ausbildung und Praxis der Sozialen Arbeit? In: Groddeck, N. u.a. (Hrsg.): Modernisierung Sozialer Arbeit durch Methodenentwicklung und –reflexion. Freiburg i.B. 1994b, S. 189-297
- Schütze, F.: Das Paradoxe in Felix' Leben als Ausdruck eines „wilden“ Wandlungsprozesses. In: Koller, H.-C. u.a. (Hrsg.): Biographie als Text. Weinheim 1994c, S. 13-60
- Schütze, F.: Verlaufskurven des Erleidens als Forschungsgegenstand der interpretativen Soziologie. In: Krüger, H.-H. u.a. (Hrsg.): Erziehungswissenschaftliche Biographieforschung. Opladen 1995, S. 116-157
- Schütze, F.: Organisationszwänge und hoheitsstaatliche Rahmenbedingungen im Sozialwesen: Ihre Auswirkungen auf die Paradoxien des professionellen Handelns. In: Combe, A./Helsper, W. (Hrsg.): Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns. Frankfurt a.M. 1996, S. 183-275
- Schütze, F.: Kognitive Anforderungen an das Adressatendilemmata in der professionellen Fallanalyse der Sozialarbeit. In: Jakob, G. u.a. (Hrsg.): Rekonstruktive Sozialpädagogik – Zum Verhältnis von qualitativer Sozialforschung und pädagogischem Handeln. Weinheim/München 1997, S. 39-60
- Schütze, F.: Ein biographischer Beitrag zum Verständnis von kreativen Veränderungsprozessen: die Kategorie der Wandlung. In: Berkholz, R. u.a. (Hrsg.): Die Sache Kultur (Arbeitstitel). Festschrift für Ulrich Oevermann. Göttingen 2000
- Schütze, F./Bräu, K./Liermann, H./Prokopp, K./Speth, M./Wiesemann, J.: Überlegungen zu Paradoxien des professionellen Lehrerhandelns in den Dimensionen der Scholor-

- ganisation. In: Helsper, W. u.a. (Hrsg.): Schule und Gesellschaft im Umbruch. Bd. 1: Theoretische und Internationale Perspektiven. Weinheim 1996, S. 333-377
- Shaw, C.R.: The Jack-Roller. A Delinquent Boy's Own Story. Chicago/London 1960
- Strauss, A./ Fagerhaugh, Sh./Suzek, B./Wiener, C.: The Social Organization of Medical Work. Chicago 1985
- Strauss, A.: A Social World Perspective. In: Denzin, N.K.: Studies in Symbolic Interaction 1 (1978), S. 129-145
- Strauss, A.: Continual Permutation of Action. New York 1993
- Strauss, A.: Social Worlds and Legitimation Processes. In: Denzin, N.K. (Hrsg.): Studies in Symbolic Interaction 4. Greenwich 1982
- Strauss, A.: Spiegel und Masken. Frankfurt a.M. 1968
- Strauss, A.: Work and the Division of Labor. In: The Sociological Quarterly 26 (1985), H. 1, S. 1-19
- Strauss, A./ Glaser, B.: Anguish. A Case History of a Dying Trajectory. Mill Valley 1970
- Treichel, B.: Die linguistische Analyse autobiographischen Erzählens in Interviews und die Anwendung narrationsanalytischer Erkenntnisse auf Probleme von Studienkarrieren. Tübingen 1996
- v. Kleist, H.: Über das Marionettentheater. In: Sämtliche Werke. hg. v. Paul Stüpf. Berlin/Darmstadt/Wien 1962, S. 1088-1094
- Zoher, U.: Entdeckendes Lernen lernen. Eine empirische Untersuchung über die Bedeutung des Workshop-Ansatzes zum Entdeckenden Lernen in der LehrerInnenfortbildung im Hinblick auf die Veränderung des Unterrichts an Berliner Schulen. Dissertation. Universität Gesamthochschule Kassel 1997

*Prof. Dr. Fritz Schütze, Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg, Lehrstuhl für Mikrosoziologie, Virchowstr. 24, 39104 Magdeburg*