

Verabredungen am Gesprächsende – dargestellt am Beispiel von Gesprächen im Jobcenter

Daniela Böhringer

Keywords: soziale Dienste; Konversationsanalyse; SGB II; Gesprächsbeendigung

Zusammenfassung: In diesem Artikel werden Gesprächsbeendigungen in Jobcentern als Beispiel für institutionelle Gespräche untersucht. Er basiert auf Tonbandaufzeichnungen natürlicher Gespräche zwischen sogenannten "Kunden/-innen" und sogenannten "persönlichen Ansprechpartner/-innen" in Jobcentern. 52 Gespräche wurden aufgezeichnet. Die Auswertung orientiert sich an der Konversationsanalyse. Begegnungen zwischen Kunden/-innen und persönlichen Ansprechpartner/-innen in Jobcentern sind Gespräche in einer Serie, d.h. die Beteiligten treffen sich wiederholt und beziehen sich in ihren Gesprächen auf zuvor stattgefundene Begegnungen. Um eine Gesprächsserie herzustellen, können Teilnehmende in der Beendigungsphase ihrer Gespräche Verabredungssequenzen verwenden. In diesem Artikel werden verschiedene Verabredungssequenzen analysiert. Verabredungen können als Möglichkeit angesehen werden, soziale Beziehung über die Zeit hinweg anzuzeigen und zu stabilisieren. Das ist für soziale Dienste im Allgemeinen wichtig, weil in diesem Kontext "Beziehung" als wesentlich erachtet wird.

Inhaltsverzeichnis

- [1. Das Sozialgesetzbuch II \(SGB II\) in der Forschung und aus konversationsanalytischer Perspektive](#)
- [2. Datenbasis und das methodische Vorgehen der Untersuchung](#)
- [3. Regelmäßige Gesprächskontakte im Jobcenter als organisatorische Leitlinie](#)
- [4. Beendigung von Gesprächen aus konversationsanalytischer Sicht](#)
- [6. Verabredungen am Gesprächsende: Varianten](#)
 - [6.1 Fortsetzung folgt: Gesprächsbeendigung als Verabredung](#)
 - [6.2 Gesprächsbeendigung als Ankündigung von möglichen Folgegesprächen](#)
 - [6.3 Gesprächsbeendigung ohne Verabredung](#)
- [7. Zur Bedeutung von Verabredungen am Gesprächsende: Diskussion](#)

[Anhang: Transkriptionszeichen nach GAT](#)

[Literatur](#)

[Zur Autorin](#)

[Zitation](#)

1. Das Sozialgesetzbuch II (SGB II) in der Forschung und aus konversationsanalytischer Perspektive

Die vormalig getrennten Hilfesysteme der Arbeitslosen- und Sozialhilfe wurden mit Januar 2005 im SGB II zusammengeführt. Seither sind die sogenannten Jobcenter für die vereinheitlichte Grundsicherung für "erwerbsfähige Hilfebedürftige" zuständig (vgl. ACHATZ et al. 2009, S.205). Die Neuausrichtung der bundesstaatlichen Sozialhilfe auf eine möglichst rasche Beendigung der Armutslage durch Aufnahme von Existenz sichernder Erwerbsarbeit wurde von

einem Großaufgebot an (quantitativer) Evaluationsforschung begleitet¹. Neben vielen anderen Details ging es dabei stets um die Frage, inwieweit der Grundsatz des "Förderns und Forderns" in den Jobcentern umgesetzt wird und ob sich das in erhöhten Vermittlungsquoten niederschlägt – letztlich wurde also die Effektivität der unterschiedlichen Organisationsformen, die sogenannte "moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt" (vgl. LEGNARO 2006) anbieten, bewertet. [1]

Daneben entwickelte sich auch ein eher kleinerer Bereich qualitativer SGB II-Forschung, der sich auf die Sichtweisen und Wahrnehmungen der Akteure (Hilfebezieher/-innen ebenso wie Vertreter/-innen der Jobcenter) in diesem groß angelegten "Feldversuch" im bundesdeutschen sozialen Sicherungssystem konzentriert. Der vorliegende Beitrag verortet sich im Feld der qualitativen SGB II-Forschung, die die Vermittlungs- und Beratungspraxis in den Jobcentern selbst in den Mittelpunkt rückt (vgl. dazu beispielsweise LUDWIG-MAYERHOFER, BEHREND & SONDERMANN 2009). Dabei richtet sich der Blick von Durchschnittswerten, mittels derer beispielsweise Jobcenter hinsichtlich ihrer Wirksamkeit untereinander verglichen werden, auf die Mikroebene der Interaktion in den Beratungsgesprächen selbst. Dieser Aspekt wurde auch in den bisher vorliegenden qualitativen Studien zur Beratung in Jobcentern wenig berücksichtigt. [2]

Auf der mikroskopischen Ebene interaktiver Handlungsvollzüge finden sich keine "Vermittlungshemmnisse", "Fallmanagementprozesse" oder "Vermittlungserfolge", wie dies der Blick von außen auf die Ergebniszahlen nahelegt. Es finden sich vielmehr aufeinander abgestimmte Interaktionsschritte von Teilnehmenden, mittels derer sie zunächst ein (institutionelles) Gespräch führen und sich dabei gleichzeitig anzeigen, welcher Art dieses Gespräch gerade ist. Es finden sich "social institutions in talk" (HERITAGE 2005, S.104). Solche institutionellen Gespräche sind unter anderem dadurch gekennzeichnet, dass Interaktionszüge, die in alltäglichen Gesprächen in großer Vielfalt möglich sind, spezifischen Restriktionen unterliegen bzw. dass die Teilnehmenden spezifische Handlungszüge als "erlaubt" und andere als nicht "erlaubt" (oder peinlich und möglicherweise grenzüberschreitend) behandeln. Das ist aber nicht als ein festes Korsett zu verstehen, in dem sich die Teilnehmenden bewegen müssen, vielmehr als eine Hervorbringungsleistung der Handelnden selbst, an der sie sich orientieren, die sie aber auch modifizieren können. Die Relevanz solcher interaktiven Restriktionen kann aus ethnomethodologischer Sicht nicht von außen erkannt und konstatiert werden, gleichsam als eine Ordnung, die hinter dem Rücken der Akteure ihre Wirksamkeit entfaltet und deren Handeln steuert, sondern ist vielmehr als eine Orientierungsgröße für die Handelnden selbst nachzuweisen; erkennbar etwa daran, dass sie sich selbst immer wieder zur Ordnung rufen, wenn sie davon "abweichen". [3]

Mich interessiert im vorliegenden Artikel vor allem die interaktive Realisierung der Beendigung der Gespräche, also die Auflösung der Face-to-face-Begegnung. Aus konversationsanalytischer Sicht ist dies – ebenso wie die

¹ In §6c des SGB II wird festgelegt, dass die neu etablierte Organisation der Grundsicherung für Arbeitssuchende bis zum Ende des Jahres 2008 durch kontinuierliche Forschung zu begleiten ist.

Gesprächseröffnung – eine eigene Handlungsaufgabe für die Teilnehmenden. Im Folgenden gehe ich zunächst auf das Forschungsprojekt ein, dem die zugrunde liegenden Daten entnommen sind, und schildere Charakteristika der Arbeit in Jobcentern. Der Darstellung konversationsanalytischer Forschungsergebnisse zur Beendigung von Gesprächen in alltäglichen Begegnungen folgt im empirischen Teil die Analyse von Beendigungsformaten im institutionellen Gespräch im Jobcenter. In einem dritten Schritt gehe ich der Frage nach, was Teilnehmende in institutionellen Gesprächen *tun*, wenn sie sich am Ende ihres Gesprächs verabreden. [4]

2. Datenbasis und das methodische Vorgehen der Untersuchung

Datenbasis der Analyse bilden 52 Gespräche, die zwischen sogenannten persönlichen Ansprechpartner/-innen und sogenannten Kunden/-innen² in Jobcentern geführt wurden. Sie wurden im Rahmen der konversationsanalytischen Studie "Gesprächspraktiken in Jobcentern im Rechtskreis des SGB II (Bereich der unter 25-Jährigen)" aufgezeichnet. Die Aufnahmen (nur audio) erfolgten in drei Jobcentern: je ein Jobcenter in einer Großstadt in einem westlichen und einem östlichen Bundesland sowie in einem Jobcenter in einer ländlichen Region. Die übergeordnete Fragestellung des Forschungsprojektes war, welche Spezifika dieser institutionellen Gespräche sich herausarbeiten lassen, also *wie* die Teilnehmenden die Gespräche abwickeln und welche institutionelle Logik so im Gespräch generiert wird. So zeigte etwa die Analyse der Präsenz von Geräten wie Telefon und PC in der Interaktion, dass dies für die Teilnehmenden mit erheblichem interaktionellem Aufwand verbunden ist (vgl. dazu SCHRÖDER 2010; BÖHRINGER & WOLFF 2010). Immer wieder klingelt das Telefon oder wird der PC in das Gespräch mit einbezogen und erhält eben dadurch seine je spezifische Bedeutung. Die Teilnehmenden orientieren sich daran und arrangieren das Interaktionsfeld ständig neu bzw. zeigen sich an, dass sie ihren Aufmerksamkeitsfokus anders ausrichten. Auf diese Weise sorgen sie kunstvoll dafür, dass das Gespräch weitergehen kann, auch wenn es permanent "gestört" wird. Ähnliches konnte in Bezug auf Sanktionen nachgewiesen werden. Sanktionen, also der Entzug von Leistungen, sind im SGB II möglich, wenn sich Hilfebeziehende nicht an Auflagen halten. Anhand von Sanktionskennzahlen lässt sich nachvollziehen, in welchem Umfang sanktioniert wird. Im Gespräch selbst tauchen Sanktionen aber in erster Linie als Möglichkeit und als letztes Mittel auf. Sie werden vor allem gekonnt vermieden, um so eine nachhaltige Störung der Arbeitsbeziehung zu vermeiden (vgl. KARL, MÜLLER & WOLFF 2011/in Druck). Die Frage, ob es sich bei Gesprächen in Jobcentern letztlich um Beratungsgespräche handelt, wurde im Rahmen des Forschungsprojektes hinten angestellt. Entscheidend war vielmehr, an welchen Handlungsproblemen sich die Teilnehmenden selbst orientieren und wie sie sie lösen. [5]

2 Persönliche Ansprechpartner/-innen oder Fallmanager/-innen und Kunden/-innen sind die Begriffe, die im Feld für die Vertreter/-innen der Institution Jobcenter und für die Leistungsbezieher/-innen verwendet werden.

Bei den Kunden/-innen handelt es sich um Jugendliche und junge Erwachsene, die unter 25 Jahre alt sind. Für diese Personengruppe gelten nach dem SGB II besondere Regelungen, und sie werden daher zumeist in eigenen Bereichen in Jobcentern betreut. Bei den persönlichen Ansprechpartner/-innen handelt es sich um Personen mit unterschiedlicher Ausbildung und institutioneller Herkunft (teils aus der Arbeits- und teils aus der Sozialverwaltung kommend), die für einige Kunden/-innen auch die Funktion eines/r Fallmanagers/-in³ übernehmen. Die Audiogespräche wurden entsprechend dem Gesprächsanalytischen Transkriptionssystem für Basistranskripte (GAT) (SELTING 1998) verschriftet⁴. Die Analyse des Materials war an der angewandten Konversationsanalyse orientiert, die nicht die Institution Gespräch, sondern Institutionen im Gespräch untersucht (vgl. HERITAGE 2005, S.225). [6]

Ähnlich wie in der Grounded-Theory-Methodologie (vgl. MEY & MRUCK 2007) ist es auch für die Konversationsanalyse (KA) entscheidend, zunächst vom vorliegenden Material (den transkribierten Gesprächen) auszugehen (TEN HAVE 1999, S.104) und nicht von einer vorab formulierten Forschungshypothese. SCHEGLOFF (1996) bezeichnet das als "unmotivierte" Untersuchung des Materials. Die Annahme, dass es so etwas wie ein unmotiviertes Bemerkens (*noticing*) von Auffälligkeiten im Material geben könne, ist, ähnlich wie in der Grounded-Theory-Methodologie, nicht unwidersprochen geblieben (vgl. dazu BILLIG 1999)⁵. Ohne dieses Dilemma letztlich lösen zu können, arbeiten die meisten vorliegenden konversationsanalytischen Studien kumulativ und bedienen sich des "begrifflichen Apparates" (TEN HAVE 1999, S.104) und der Erkenntnisse über das Handeln im Gespräch, die die KA in den letzten Jahrzehnten angesammelt hat. Beispielhaft sind hier Studien von BERGMANN, NAZARKIEWICZ, FINKE und DOLSCIUS (2008) oder auch für die erste Generation der KA die Studien von SCHEGLOFF, JEFFERSON & SACKS (1977) oder auch HEESCHEN und SCHEGLOFF (2003) zu nennen. [7]

Bei der Konversationsanalyse handelt es sich streng genommen weder um eine Theorie noch um eine Methode. Charakteristisch für sie ist vielmehr eine bestimmte Forschungshaltung, sodass man statt von einer Methode besser von einer spezifischen Behandlungsform der Daten sprechen sollte. Es gibt zwar Versuche, die Vorgehensweise bei der Analyse zu systematisieren (vgl. dazu TEN HAVE 1999), grundlegende Einigkeit besteht aber vor allem über die Art und Weise, wie mit den Daten verfahren wird. Dies schlägt sich vor allem in einer analytischen Grundhaltung, die sich an bestimmten Prinzipien orientiert, nieder. Diesen folgt auch die vorliegende Analyse. [8]

Als Daten gelten demnach natürlich ablaufende Interaktionen, die so wie sie sind, aufgezeichnet und detailliert transkribiert werden (BERGMANN 2004, S.531; vgl.

3 Fallmanager/-innen sind innerhalb der Jobcenter für solche Personen zuständig, die dem Arbeitsmarkt aufgrund mehrerer Einschränkungen eher fernstehen und nicht sofort integriert werden können.

4 Die Angaben zu den Transkriptionszeichen nach GAT finden sich im [Anhang](#).

5 BLOMMAERT (2001) diskutiert die Frage, wie der Kontext in die Analyse von Gesprächsdaten miteinbezogen werden kann.

BERGMANN 2007). Jedes Element dieser so fixierten Situation gilt als potenziell geordnet und macht im Ganzen der Situation Sinn (SACKS 1984). Die Ordnung im Großen und Kleinen gilt als Hervorbringungsleistung der Teilnehmenden, die sie im Fortspinnen des Interaktionsfadens generieren. Die Analyse beginnt damit, innerhalb des Transkripts "mögliche Ordnungselemente" (BERGMANN 2004, S.532) zu isolieren, im vorliegenden Fall Beendigungssequenzen, und eine Datenkollektion der entsprechenden Gesprächsausschnitte zu erstellen. Bei der Analyse der Gesprächsdaten wurde Zug um Zug mit der Beobachtung von Regelmäßigkeiten anhand weniger Gespräche begonnen. Dann galt es, die Datenkollektion zu erweitern, um unterschiedliche Varianten zu erfassen (vgl. TEN HAVE 1999, S.154 ff.; BERGMANN 2004, S.532). In einem dritten Schritt wurden alle übrigen Gesprächssequenzen durchgesehen, um eventuell abweichende Fälle und neue Variationen in der Analyse berücksichtigen zu können. Es wurde zudem geprüft, ob die auftretenden Varianten und die auf den ersten Blick "abweichenden Fälle" in die gefundene Systematik passten. In einem letzten Schritt wurde nach den gesprächsstrukturellen und organisationsbezogenen Funktionen und Auswirkungen der gefundenen Beendigungspraktiken gefragt. Dieser letzte Punkt ist für die Analyse entscheidend. Einzelne, zuvor isolierte Elemente oder Sequenzen aus dem Transkript tragen für die Teilnehmenden – und nicht nur aus der Perspektive der Forschenden – zur Lösung eines Handlungsproblems bei. Sie sind also funktional für die Begegnung (vgl. BERGMANN 2004, S.533). [9]

So war im vorliegenden Fall die Frage, die sich hinsichtlich der Erweiterung von Beendigungssequenzen um Verabredungen stellte, eine ganz einfache: Warum das jetzt? Warum gibt es Verabredungen, wenn doch durch äußere Rahmenbedingungen sichergestellt ist, dass sich die Teilnehmenden wiedersehen? Warum nehmen die Teilnehmenden dieses Ausfransen des Gesprächs vor, welches Problem wird dadurch gelöst? [10]

Für die Konversationsanalyse ist es zudem zentral, die Sequenzialität des Gespräches in die Analyse mit einzubeziehen. Dahinter steht die Annahme, dass Äußerungen nicht aus sich heraus verständlich sind, sondern dass sich die Teilnehmenden in ihrem je spezifischen Austausch von Äußerungen im Lauf des Gesprächs anzeigen, was sie meinen. Auf diese Weise entsteht Bedeutung im Fortgang der aufeinander bezogenen Redezüge, und gleichzeitig lässt das später Gesagte zuvor Geäußertes in einem neuen Licht erscheinen, oder wie RAWLS (2005, S.182) es formuliert: "The essential point is that meaning emerges over a sequential course of utterances". [11]

3. Regelmäßige Gesprächskontakte im Jobcenter als organisatorische Leitlinie

Im Kontext des SGB II wird der persönliche Kontakt im Gespräch und die persönliche Beziehung bzw. ein funktionierendes "Arbeitsbündnis" zwischen beratender Person und Kunden/-innen als wesentlich erachtet (vgl. BOHRKE-PETROVIC; GÖCKLER & GRATHWOL 2007, S.36ff.). Um dies zu fördern, sind die Gespräche zwischen Kunden/-innen und persönlichen Ansprechpartnern/-

innen in Jobcentern als Gesprächsfolgen angelegt. Es ist vorgesehen, dass *eine bestimmte* persönliche Ansprechperson für eine/n Kunden/-in über den Zeitraum des Leistungsbezuges hinweg zuständig ist⁶. Diese Person innerhalb des Jobcenters ist gehalten, ihre Kunden/-innen regelmäßig einzuladen. Der gesetzliche Auftrag dabei lautet, die Abhängigkeit der Kunden/-innen vom Leistungsbezug zu beenden. Nach den Vorstellungen der Gesetzgeber muss ein Teil der Kundinnen und Kunden zu diesem Zweck "aktiviert" werden. Dies soll nach den Vorgaben der Bundesagentur für Arbeit im Rahmen eines "beschäftigungsorientierten Fallmanagements" erfolgen (GÖCKLER & KLEVENOW 2005). [12]

Das organisatorisch vorgesehene Modell einer Gesprächsserie ist aber durch innere und äußere Faktoren stark "bedroht". So bringen es organisatorische Restriktionen mitunter mit sich, dass die persönlichen Ansprechpartner/-innen so viele Kunden/-innen zu betreuen haben, dass sie sie nur in sehr großen Abständen – wenn überhaupt – einladen können. Oder aber die persönlichen Ansprechpartner/-innen wechseln, sodass die Beziehung zwischen Kunde/-in und Vertreter/-in der Organisation auf diese Weise gelöst wird. [13]

Betrachtet man den Gesprächsalltag in Jobcentern aus dieser Außenperspektive, so zeichnet sich ein Dilemma ab: Einerseits wird die kontinuierliche Beziehung zwischen dem Kunden/der Kundin und einer persönlichen Ansprechperson innerhalb der Organisation gewünscht und sollte sich in regelmäßig stattfindenden Gesprächen manifestieren, andererseits ist es aus den verschiedenen genannten Gründen eher unwahrscheinlich, dass eine solche Gesprächsserie tatsächlich stattfindet. [14]

Es liegt nahe, dies als ein strukturelles Problem und als Hinweis auf die schlechte Beratungspraxis in Jobcentern zu werten und zu kritisieren. Ich wähle hier eine andere, ergänzende Sichtweise, die der Frage nachgeht, wie die Teilnehmenden ihre Beratungsgespräche – denn sie finden ja bei aller Unzulänglichkeit statt – angesichts und trotz dieses Dilemmas in einer unter den gegebenen Umständen akzeptablen und akzeptierten Weise führen. Welche kleinen Strategien des Alltags haben Kunden/-innen und Beschäftigte in Jobcentern, ihre Gespräche so zu führen, dass sie in sich geschlossene kleine soziale Einheiten bilden und dennoch Anknüpfungspunkte für weitere Gesprächskontakte und eine gemeinsame "Beziehung" in der Zukunft bieten? [15]

6 Das gilt natürlich nicht nur für das Jobcenter. Auch in anderen, weitaus bekannteren organisatorischen Kontexten wird die kontinuierliche (Gesprächs-) Beziehung für wichtig erachtet (Psychotherapie, Beratung, Coaching). Dort ist sie (anders als im Jobcenter) allerdings so wichtig, dass Gesprächstermine ausfallen, sollten die betreffenden Ansprechpartner/-innen erkrankt oder verhindert sein.

4. Beendigung von Gesprächen aus konversationsanalytischer Sicht

Innerhalb der Gesamtorganisation eines Gespräches gibt es für die Etablierung einer Gesprächsserie einen besonderen, sozusagen *natürlichen Ort*: nämlich das *Ende* eines Gespräches. Oder genauer formuliert: die Abfolge von Sequenzen, die schließlich die gemeinsame Beendigung eines Gespräches ermöglichen. Konversationsanalytische Untersuchungen haben gezeigt, dass die *Beendigung* von alltäglichen und institutionellen Gesprächen für die Frage, wie Gesprächsserien gemacht werden, von besonderer Bedeutung ist (vgl. BUTTON 1987, 1993). [16]

Aus konversationsanalytischer Sicht kann ein Gespräch nicht dadurch geordnet beendet werden, dass einfach alle Teilnehmer/-innen aufhören zu sprechen. Das heißt, nur weil nicht mehr geredet wird, ist ein Gespräch noch nicht beendet. Stille – niemand redet – kann dann einfach als Pause im Gespräch verstanden werden. Um ein Gespräch wirklich zu beenden, müssen die Teilnehmer/-innen deshalb mehr leisten. Sie müssen dafür Sorge tragen, dass ihr Nicht-Sprechen nicht als Schweigen, sondern als Beendigung der jeweiligen Begegnung verstanden werden kann. Dafür stehen ihnen eigene Mittel und Wege, eigene Praktiken zur Verfügung. Diese sind so angelegt, dass sie weiteres Sprechen bzw. das Einbringen weiterer Themen unwahrscheinlich machen. Zudem verhindern sie gleichzeitig, dass das Nicht-Reden an dieser Stelle schlicht als "Schweigen" interpretiert wird (vgl. SCHEGLOFF & SACKS 1973). [17]

Mit dem Austausch von mehr oder weniger identischen (Abschieds-) Grüßen (z.B. "man sieht sich" – "man sieht sich", "tschüss" – "tschüss") kann für alle Teilnehmenden hinreichend angezeigt werden, dass die Konversation beendet ist. Solche Sequenzen von Gruß und Gegengruß sind technisch gesprochen Paarsequenzen. Das erste Paarteil zu realisieren, macht das zweite Paarteil konditionell relevant: den Gegengruß. Der abschließende Austausch von Grüßen schließt zwar eine Konversation, kann aber nicht an jeder Stelle einer sozialen Begegnung erfolgen. Denn Konversationen bzw. Gespräche sind darauf angelegt, dass viele Dinge zur Sprache kommen können, und daher brauchen die Teilnehmenden Prüfprozeduren, um zu klären, ob für alle alles gesagt wurde. Das leisten Abschlussequenzen nicht. [18]

Aus diesem Grund sind den eigentlichen Abschlussequenzen in der Regel solche vorgeschaltet, die sicherstellen (sollen), dass alles, was erwähnt werden könnte, auch erwähnt worden ist. In solchen Sequenzen (*pre-closings/Prä-Beendigungen*) wird erkennbar das Rederecht weitergegeben, ohne dabei ein neues Thema anzustoßen ("gut"). Dem Gegenüber steht es dann frei, darauf in derselben Weise zu reagieren und das Rederecht zurückzugeben ("gut") oder aber ein neues Thema anzuschneiden (SCHEGLOFF & SACKS 1973, S.304). Man läutet also das Ende einer Begegnung ein, indem man Möglichkeiten, weiterzusprechen oder ein neues Thema einzubringen, geregelt verstreichen lässt, wie etwa in folgendem Ausschnitt aus dem Material deutlich wird:

K: =okey mach ich=
P: =ja,
K: ja-((0.5 Papierrascheln setzt ein, Aufstehgeräusche))
okey, gut.

Ausschnitt 1: hartmann_3, 23:30⁷ [19]

Allerdings sind Prä-Beendigungen nie mehr als eine Möglichkeit. Ob sie genutzt werden, lässt sich in der Tat erst vom Ende des Gespräches her sagen. Ein solcher Beendigungsabschnitt lässt sich auch nicht überall reibungslos realisieren. SCHEGLOFF und SACKS (1973, S.305) weisen darauf hin, dass etwa ein "o.k." nur dann als Prä-Beendigung gehört wird, wenn zuvor ein Thema für die Teilnehmer/-innen offensichtlich und analysierbar zu einem Ende gebracht wurde. So einigen sich P und K in folgendem Beispiel (in der mit Pfeilen am linken Rand gekennzeichneten Sequenz), dass nun das Thema "Telefonnummer" beendet ist.

P: ne? (-)
h gut herr hoffmann;
hätt mas erstma für heute <<klicken> [ähm->
K: [mhm,
P: isch will nur noch mal schnell (---) bevor sie gehen ihre äh telefonnummer
vergleischen die isch hatte sie ja dort schon angerufen [die handynummer,
K: <<pp>[mhm,>
P: die null eins: fünf sieben?
K: ja:,
P: sieben eins,
K: [mhm-
P: [sechs sechs vier null (.) vier zwo.
K: genau rischtisch-
P: → stimmt noch;
K: → ja-
P: → gut; ((Tippen)) alles klar. ((etwas schlägt auf den Tisch)) (1.5) da hätt mas
erstmal,
<<laute Hintergrundgeräusche>
K: mhm-

Ausschnitt 2: meister_1, 33:47 [20]

7 Die Namen sind Pseudonyme der persönlichen Ansprechpartner/-innen, die Zeitangabe verweist auf den Zeitpunkt im Gespräch. P = Persönliche Ansprechpartner/-in; K = Kunde/-in. Die verwendeten Transkriptionszeichen sind im Anhang erläutert.

Mit der erfolgreichen gemeinsamen Beendigung des nunmehr letzten Themas ist es für die Teilnehmenden möglich, ihr Gespräch zu beenden oder die "Gesprächsmaschinerie", wie SCHEGLOFF und SACKS (1973) es ausdrücken, geregelt anzuhalten. Sie können auseinandergehen, nachdem sie ihre Begegnung für alle Beteiligten nachvollziehbar beendet haben. [21]

5. Verabredungen am Gesprächsende

Diese einfache Variante der Abschlussequenz – Abschluss des letzten Themas, Gelegenheiten, ein neues Thema anzuschneiden, geordnet verstreichen zu lassen und dann der Austausch wechselseitiger Grüße – wird in Gesprächen vielfältig erweitert und modifiziert. SCHEGLOFF und SACKS (1973, S.317) nennen als Beispiel *Verabredungen*, die einen Beendigungsabschnitt in einem Gespräch erweitern können. Verschiedene Varianten sind möglich wie z.B. Handlungsvereinbarungen treffen, Anweisungen geben, Einladungen aussprechen bzw. annehmen oder Termine vereinbaren. Das Besondere an Verabredungen ist, dass sie die Beendigung des Gespräches nur aufschieben, aber nicht gefährden. Sie sind kein eigenes neues Thema, das nächste Themen nach sich ziehen könnte. Teilnehmende behandeln Verabredungen vielmehr wie ein typisches letztes Thema in ihrem laufenden Gespräch. Als solches erfordern sie zwar wechselseitige Handlungszüge: "dann bis Mittwoch" – "ja bis dann". Aber danach kann mit der Beendigung des Gesprächs fortgefahren werden, als ob nichts gewesen wäre⁸. [22]

BUTTON (1993) geht noch einen Schritt weiter. Er geht davon aus, dass Teilnehmende, indem sie ihre Gesprächsbeendigung als Verabredung organisieren, nicht nur das Gespräch beenden. Mit der Verabredung am Gesprächsende konstituiert sich ein Eindruck sozialer Beziehung zwischen den Sprecher/-innen, an dem sie sich wiederum orientieren, wenn sie ihre Begegnung beenden. Teilnehmende schlagen so zwei Fliegen mit einer Klappe: Einerseits arbeiten sie weiterhin an der Beendigung ihres Gespräches, andererseits zeigen sie sich an, dass ihre Beziehung über dieses Gespräch hinaus Bestand hat. Und so wird aus seiner Sicht ein wichtiger Aspekt sozialer Struktur, nämlich soziale Beziehung, als etwas deutlich, das in der lokalen Gesprächsorganisation durch die Teilnehmenden selbst entsteht: "Thus, an aspect of social structure – social relations – can be seen, in part, to be the local achievement of the organization of talk-in-interaction" (S.251f.). [23]

Auch in Beratungsgesprächen in Jobcentern finden sich solche Verabredungssequenzen. Ich möchte im Folgenden anhand von Gesprächsausschnitten zeigen, wie die Beendigung von Gesprächen im Jobcenter mittels Verabredung erfolgt und wie sich die Teilnehmenden dabei ihrer Beziehung versichern. [24]

8 "In this respect, and in summary, arrangements in closings may be observed to *move* out of closings, whilst preserving the sequential relevance of closings. (...) The movement out of closings by this 'sequence type' is thus minimal" (BUTTON 1987, S.108f.).

6. Verabredungen am Gesprächsende: Varianten

Im Folgenden zeige ich anhand ausgewählter Beispiele die Bandbreite der Beendigungssequenzen in den vorliegenden Gesprächen auf. [25]

6.1 Fortsetzung folgt: Gesprächsbeendigung als Verabredung

Der folgende Gesprächsausschnitt setzt ein, als P und K einen Termin für das nächste Treffen vereinbaren.

- P: gut.
hier das is dann der dreizehnte fünfte=
=ich hab acht uhr fünfundvierzig hier drinne stehen,
- K: [ja-
- P: [das passte mit dem termin nicht äh ganz genau,
komm ruhig um acht uhr dreissig=
- K: =okey mach ich=
- P: =ja,
- K: ja- ((0.5 Papierrascheln setzt ein, Aufstehgeräusche))
okey,
gut.
- P: alles klar' dann bis nächsten diensttag toi toi toi=sieh zu dass du am
wochenende n bißchen was regelst da [in hilgenschweig und dann (-)
- K: [okey versuch ich.
- P: → kriegen wir das nächste woche auch wieder hin.
- K: okey danke schön.
- P: alles klar=
- K: =okey tschÜSS?
- P: bis denn. tschüss.

Ausschnitt 3: hartmann_3, 23:27 [26]

Sie realisieren dies in der Weise, dass P einen Vorschlag macht, dem K jeweils zustimmt. Damit ist dieses Thema erfolgreich beendet, und K und P versichern sich mit "ja" wechselseitig, dass keine/r von beiden mehr etwas sagen möchte. Dann folgt ein abschließendes "alles klar" und der Hinweis auf die zuvor getroffene Verabredung, "dann bis nächsten diensttag", für ein nächstes Treffen⁹. [27]

9 BUTTON (1987) bezeichnet solche eingestreuten Hinweise auf zuvor im Gespräch vereinbarte Verabredungen als *arrangement overspill* (S.105f.).

Dies eröffnet einen Kontext, in dem das Gespräch durch einen beiderseitigen Verzicht, neue Themen einzubringen und den Austausch von Grußfloskeln beendet werden könnte. Das Ende findet aber noch nicht statt, denn P schließt seine Aufforderung an K "sieh zu ..." direkt an, sodass für K kein Raum entsteht, darauf zu reagieren. Sie lässt es auch zu, beeilt sich nicht mit ihrem "tschüss". So entwickelt sich eine Seitensequenz, die die Beendigung des Gespräches noch einmal aufschiebt. In dieser Seitensequenz fordert P K auf, "am wochenende in rabenstein" etwas zu "regeln" und K beeilt sich, wie die Überlappung der Redebeiträge an der betreffenden Stelle deutlich macht, die Verpflichtung von P positiv aufzunehmen: "okay versuch ich". K versteht die Äußerung von P hier offensichtlich nicht nur als Einladung, das Gespräch zu beenden, was auch möglich gewesen wäre. Vielmehr ergänzt sie diese Prä-Beendigungs-Sequenz um eine Verpflichtung ("okay versuch ich"). Hinzu kommt, dass P an dieser Stelle deutlich den Kontext im Gespräch erweitert. Das, was K übers Wochenende tut, wird zur Bedingung für das, was beim nächsten institutionellen Treffen "hingekriegt" werden kann. So spinnt sich der Faden über das aktuelle Gespräch hinaus in das Leben von K hinein. Das Handlungsinstrument Gespräch stößt hier an eine Grenze, denn es ist zu Ende. Mit dem *arrangement token* (BUTTON 1993, S.268) "nächste woche", der noch einmal auf die zuvor getroffene Verabredung für die kommende Woche rekurriert, wird das Gespräch mit einem zukünftigen Gespräch verbunden. Gerade auch die Verwendung des Verweises "das", der auf die inhaltlichen Verabredungen für das nächste Treffen Bezug nimmt, macht deutlich, dass die Besonderheiten und Themen des aktuellen Gespräches wichtig sind für das Gespräch in der kommenden Woche. Oder anders ausgedrückt: Indem P eine Verweisstruktur innerhalb des Gesprächs aufbaut, also am Ende auf dessen Beginn zurückkommt und darüber hinaus auf das kommende Gespräch hinweist (und K dem zustimmt), machen sich beide ein Dilemma sichtbar und lösen es gleichzeitig: Einerseits wird gerade ein Gespräch mit seinen spezifischen Themen gemeinsam beendet, andererseits muss es "weitergehen", auch wenn der Handlungszusammenhang ihrer jetzigen Begegnung aufgehoben ist. Dafür braucht es Kontinuität über das einzelne Gespräch hinaus: eine Kontinuität der Gespräche/Begegnungen und eine Kontinuität der Themen. Im vorliegenden Gesprächsausschnitt übernimmt P die Verantwortung für den Seriencharakter des Gespräches, insoweit alle diesbezüglichen Aussagen von ihm stammen. [28]

6.2 Gesprächsbeendigung als Ankündigung von möglichen Folgegesprächen

Im vorigen Gesprächsausschnitt zeigten sich die Teilnehmenden durch Verabredungen an, dass sie ihr Gespräch als eines beenden, das Teil einer *sicheren* Serie ist. Es wurde deutlich, dass sie nicht nur in einem technischen Sinne ihre Gespräch geordnet anhalten und beenden, sondern darüber hinaus Vorkehrungen für ihr Wiedersehen und damit für die Fortsetzung ihrer Beziehung treffen. Im folgenden Gesprächsausschnitt beziehen sich die Teilnehmenden auf eine mögliche Serie. Der Ausschnitt stammt aus einem Gespräch, in dessen Verlauf die Bewerbungsbemühungen von K geprüft wurden. Schon den Beginn des Gespräches nutzt P, um anzuzeigen, dass man sich "wieder trifft".

- P: <<Schlüsselklimpern> so. h. (2.4)>
sie worn ja suber pünktlich heute;
- K: mhm,
- P: → noch vor der zeit sogar-
(4.4) ((zweimal Mausklicken))
so isch hab jetzt grade mal geguckt sie worn (.) bei mir des letzte mal (.) im
august.
- K: → ja-
- P: des war ende august und zwar ham ma da den m ähm (-) die sache mit dem
vermittlungsgutschein gemacht wegen job ag-
- K: → mhm,

Ausschnitt 4: meister_1, 1:19 [29]

P verweist mit Blick auf den Computer auf ihren letzten gemeinsamen Termin im August. Damit macht er für ihr aktuelles Gespräch das vorangegangene relevant. K beteiligt sich an der Herstellung dieses "Wiedersehens" nur minimal. Von ihm kommen nur kurze Rezeptionssignale und keinerlei Rückverweise auf das, was im August war oder was seither geschehen ist. Die Kontinuität der Gespräche, auf die P verweist, findet bei K kaum Widerhall und wird von ihm (noch) nicht als Aufforderung aufgefasst, daran mitzuarbeiten, diese herzustellen und sich so tatsächlich "wieder zu finden". Die Beendigung des Gespräches vollzieht sich ähnlich, wie der folgende Gesprächsabschnitt zeigt. Das Arrangement des "Wiedersehens" in der Zukunft findet weitgehend ohne K statt:

- P: ne? (-)
.h gut herr hoffmann;
→ hätt mas erstma für heute <<klicken> [ähm->
- K: [mhm,
- P: isch will nur noch mal schnell (---) bevor sie gehen ihre äh telefonnummer
vergleichen die isch hatte sie ja dort schon angerufen [die
handynummer,
- K: <<pp>[mhm,>
- P: die null eins: fünf sieben?
- K: ja:,
- P: sieben eins,
- K: [mhm,
- P: [sechs sechs vier null (.) vier zwo.
- K: genau rischtisch-
- P: stimmt noch;

- K: ja-
- P: → gut; ((Tippen)) alles klar. ((etwas schlägt auf den Tisch)) (1.5) da hätt
mas erstmal,
<<laute Hintergrundgeräusche>
- K: mhm-
- P: und (1.7) isch lade sie dann (.) wenn jetzt arbeitsmäßig bei ihnen (-)
keene veränderung eintritt anfang des jahres wieder ein-
- K: jo.
- P: im januar oder so-
- K: no?
- P: no,>

Ausschnitt 5: meister_1, 33:46 [30]

Beide Themenbeendigungen, die P initiiert – "da hätt mas erstma" oder "da hätt mas für heute" – sind mit Zeitmarkern versehen, sodass deutlich wird, dass die aktuelle Begegnung keine singuläre ist, sondern dass es schon andere gegeben hat und vermutlich noch weitere geben wird. Die "Verabredung" wird von P nicht als eine sichere behandelt. Er schränkt ein und kündigt eine weitere Einladung an, falls sich bei K "arbeitsmäßig" keine Veränderung ergibt. Dem stimmt K, ähnlich wie zu Beginn des Gespräches, recht einsilbig mit "jo" zu. Auch die Präzisierung des Einladungstermins – "im januar oder so" – durch P wird von K nicht als Aufforderung verstanden, sich am Arrangement ihres nächsten Treffens stärker zu beteiligen (etwa indem er sagt, wie gut ihm der Januar passe). Rein formal betrachtet würde eine solche Einlassung von K die Beendigung des Gesprächs noch weiter ausdehnen und das tatsächliche Ende des Gesprächs könnte sich noch weiter verzögern. Indem er nur minimal darauf reagiert, wird eine enge Verkettung des aktuellen Gesprächs mit einem folgenden Gespräch (etwa dadurch, dass ein konkreter Termin vereinbart wird) vermieden. Und so endet das Gespräch mit der Erwähnung einer möglichen Einladung durch P. Es wird damit als eines in einer *möglichen* Serie von Gesprächen behandelt, die lose aneinander anschließen und nicht thematisch verkettet sind. Weder P noch K signalisieren, dass das für sie problematisch ist. Sie legen ihre Beziehung in der Zwischenzeit gewissermaßen auf Eis. Die Orientierung am Gespräch in einer Serie ist zwar noch gegeben – immerhin wird die Möglichkeit eines Wiedersehens am Ende des Gesprächs antizipiert – aber die Teilnehmenden zeigen sich hier an, dass dieses Wiedersehen und damit die Beständigkeit ihrer Beziehung nicht gesichert ist. [31]

6.3 Gesprächsbeendigung ohne Verabredung

Im Unterschied dazu gibt es auch Gespräche, in denen sich die Teilnehmenden nicht einmal diese lose Kopplung ihrer Gespräche anzeigen. Sie unterlaufen vielmehr das organisatorisch gewollte Modell der Gesprächsserie, indem sie ihr

jeweiliges Gespräch als ein Einzelgespräch beenden, ohne Bezug auf künftige Begegnungen. [32]

Der nächste Ausschnitt ist einem Gespräch entnommen, in dessen Verlauf K die Erlaubnis einholt, umziehen zu dürfen. Im Verlauf des Gespräches wird dann klar, dass sich P und K schon eine Weile kennen und bereits häufiger miteinander zu tun hatten. Gegen Ende des Gespräches fordert P K auf, ihm die Adresse der Wohnung telefonisch mitzuteilen, dann setzt der hier vorliegende Ausschnitt ein.

P: .h weil sonst kann ichs nich (-) bestätigen;
K: alles klar,
P: ok=
K: =ja-
(2)
→ also das wars-
P: → pf=für mich wars des
[wenn sie noch (.)] irgendwas ham,]
K: [<<leicht lachend> (für mich auch he)]
<<smiling voice> .h nein,>
P: [<<p> (auch nich)>
K: [ich muss jetzt zum unterricht,
P: <<smiling voice>.hh genau wollt ich doch grade sagen-
K: <<Aufstehgeräusche> ja (1) also-
P: <<p; smiling voice>dann .h,>
K: (1) schönen (dank/tag,)
P: <<kurz und hoch> jo',
M: hmhm,=
P: =[tschüss
K: [schönen tag noch-
M: auch vielen dank

Ausschnitt 6: zeuner_2, 6:00 [33]

P sagt, dass er ihn (den Umzug) sonst nicht bestätigen könne. K quittiert dies mit "alles klar", worauf P "oke" erwidert. Damit ist das Thema abgeschlossen. Es entsteht eine Pause von zwei Sekunden, in der niemand etwas sagt. Die Beendigung des Gespräches liegt in der Luft, aber P, der am Zug wäre, ergreift nicht die Initiative. Nach der Pause initiiert K mit "also das wars" eine

Reparatursequenz¹⁰. Denn offensichtlich ist (für ihn) nicht klar, wie das Gespräch weitergehen soll. An dieser Stelle wird deutlich, dass ein Gespräch nicht dadurch beendet werden kann, dass man einfach aufhört zu sprechen. Denn der Abschluss des letzten Themas reicht für K offensichtlich nicht aus, um die Begegnung als aufgehoben betrachten zu können. Es fehlt die Prüfsequenz, ob tatsächlich alles gesagt wurde. In der Folge bestätigen sich dann beide in einer durch Überlappungen gekennzeichneten Sequenz, dass sie sich *wirklich* nichts mehr zu sagen haben. Was außerdem fehlt, ist eine Verabredung, die auf die im laufenden Gespräch getroffene Vereinbarung, dass K sich telefonisch meldet, zurückkommt. Ein solcher sogenannter *arrangement overspill* (vgl. BUTTON 1987, S.106) wäre gegeben, wenn sich in der Beendigungssequenz noch einmal ein Hinweis auf die zuvor als Thema abgeschlossene Verabredung fände, wie zum Beispiel: "wir hören dann voneinander, melden sie sich doch am Mittwoch bei mir". Aber weder K noch P übernehmen es, das Thema Verabredung in die Beendigungssequenz hinein fortzuführen. [34]

Dadurch entfällt eine konkrete Zukunftsorientierung des laufenden Gespräches und es bleibt ohne explizite Bezüge auf kommende Gespräche. Weder P noch K zeigen sich am Ende ihres Gespräches an, ob und inwieweit sie sich an dem institutionell vorgesehenen "Normalfall" einer Gesprächsserie orientieren. Eine geordnete Verkettung des aktuellen Gespräches mit künftigen findet nicht statt. Ähnlich in folgendem Ausschnitt:

- K: hmh- also hier also noch das geld von ihnen also für die miete
und [so und dann noch diese achtzig euro-
- P: [genau-
ge↑nau
- K: ach so oke-
(Schreiben, Papierrascheln, 2)
ja-
(Schreiben, Papierrascheln, 2)
- P: oke-
- K: → oke; fertig oder [((lacht leicht))
- P: [ich bin fertig,
((Aufbruchsgeraschel setzt ein))
- K: oke einen schönen tag wünsche ich noch;

10 Der konversationsanalytische Begriff "Reparatur" bezeichnet die Möglichkeiten, die Sprechenden zur Verfügung stehen, um Probleme, die im Gespräch auftauchen, zu bewältigen. Diese Probleme können auf unterschiedlichen Ebenen angesiedelt sein, beispielsweise kann es um Verständnisprobleme gehen oder wie im vorliegenden Fall um die Frage, wer nun weiter spricht (Sprecher/-innen-Wahl; vgl. dazu LIDDICOAT 2007, S.171ff.). Bei der Rückfrage von K handelt es sich hier genauer gesagt um eine sogenannte *other-initiation of repair* (SCHEGLOFF, JEFFERSON & SACKS 1977, S.376). Denn K regt mit seiner Nachfrage P an, weiterzusprechen und zu bestätigen, dass das Gespräch tatsächlich zu Ende ist. SCHEGLOFF et al. (1977) betonen in diesem Zusammenhang, dass es eine Bevorzugung der "Selbst-Reparatur" im Gespräch gibt.

P: danke ebenso, [tschüß
M: [danke tschüß
K: [tschüß

Ausschnitt 7: zeuner_1, 20:49 [35]

P und K realisieren mit "ja" und "oke" eine Prä-Beendigungssequenz, der sich unmittelbar wechselseitige Abschiedsgrüße anschließen könnten. Es folgt aber, ähnlich wie im oben dargestellten Abschnitt, eine von K initiierte Aufschiebung der Beendigungssequenz: K fragt leicht lachend, ob (das Gespräch) jetzt "fertig" sei. P antwortet, dass er nun fertig sei und es schließt sich ein weiteres "oke" von K an, gefolgt von "einen schönen tag wünsche ich noch". [36]

In beiden Fällen wird weder auf das vorhergehende Gespräch noch auf folgende Gespräche in Form einer Verabredung Bezug genommen. Dies ist interessant, denn an anderen Stellen in den beiden Gesprächen wird sehr wohl deutlich, dass sich P und K kennen und so etwas wie eine gemeinsame Geschichte haben. Aber im Rahmen der Beendigung des Gespräches wird diese Beziehung zwischen beiden auf der Ebene der Gesprächsorganisation nicht deutlich. Andererseits wird das Gespräch auch nicht als das letzte einer Serie beendet: "Wir werden uns ja in Zukunft nicht mehr sehen". [37]

Das Modell "Gespräch in einer Serie" ist in beiden Fällen nicht einmal insoweit Bezugspunkt, als die Abweichung davon als reparaturbedürftig behandelt würde. Wenn man so will, führen K und P hier ein Einzelgespräch, denn es finden sich keine interaktionell vorbereiteten Anschlussstellen für Begegnungen in der Zukunft. [38]

7. Zur Bedeutung von Verabredungen am Gesprächsende: Diskussion

Zu Beginn wurde zunächst skizziert, in welchem Kontext Gespräche in Jobcentern stattfinden. Dieser ist durch den organisatorisch vorgegebenen Anspruch einer Gesprächsserie zwischen persönlicher Ansprechperson und Kunde/-in gekennzeichnet, was aber aus unterschiedlichen Gründen (Wechsel der persönlichen Ansprechpersonen, kundenseitige Gründe für unregelmäßige oder nicht zustande kommende Gesprächskontakte) nicht immer gewährleistet ist. Auf der Ebene des Gespräches gibt es einen spezifischen Ort, an dem solche Gesprächsserien realisiert werden (können), nämlich die Beendigungssequenz des Gespräches. An dieser Stelle sind spezifische Erweiterungen der Beendigungssequenz durch Verabredungen möglich. Ist schon die Beendigung eines Gespräches eine delikate Angelegenheit (vgl. BUTTON 1987, S.148), so gilt das für erweiterte Beendigung in besonderer Weise. Denn Verabredungen als spezifische Erweiterungen von Beendigungssequenzen verstärken das Miteinander-Zutun-Haben von Teilnehmenden noch. Sie machen einerseits die Beendigungsprozedur "komplizierter", wodurch die Teilnehmenden noch mehr aufeinander

angewiesen sind, wenn sie die ursprünglich angelegte Beendigung tatsächlich vollziehen möchten, und andererseits verweisen sie darauf, dass man auch in Zukunft miteinander zu tun haben wird. Durch die Erweiterung von Beendigungssequenzen durch Verabredungen ohne Bezug auf institutionelle Vorgaben verlieren die Gespräche ihre institutionelle Schärfe und Einschränkung. [39]

In den meisten Fällen ist dieser ausgefrante Rand des Gespräches (vgl. WOLFF 1983) rein organisatorisch "überflüssig", denn ein Folgetermin für ein nächstes Gespräch kann auch einseitig von dem/der persönlichen Ansprechpartner/-in angeordnet bzw. von den Kunden/-innen erbeten werden. Zudem kann sich über die Verabredung die tatsächliche Beendigung des Gespräches erheblich verzögern. Es sind diese alltäglichen Verabredungsformen aber dann nicht überflüssig, wenn man sich das dahinter liegende interaktionelle Problem vor Augen führt, das durch solche erweiterten Beendigungen "gelöst" wird: Sie helfen dabei, das Gespräch auf der Beendigungsspur zu halten¹¹ – andere Erweiterungen der Beendigungssequenz leisten das nicht, sondern brechen sie ab –, und gleichzeitig können sich die Teilnehmenden auf diese Weise anzeigen, dass sie jetzt und in Zukunft etwas miteinander zu tun haben (werden). Ihre Beziehung, die sie sich auf diese Weise anzeigen, wird somit als etwas sichtbar, das auf Dauer oder jedenfalls über das aktuelle Gespräch hinaus angelegt ist. [40]

Es wäre überzogen, eine einheitliche Gestaltung der Beendigungssequenzen in Gesprächen in Jobcentern oder in sozialen Diensten allgemein zu verlangen – etwa der Gestalt, dass – weil ja Beziehung wichtig ist – immer persönliche Verabredungen am Ende stehen müssen. Vielmehr sollte die Vielfalt der Gestaltungsmöglichkeiten von Gesprächsbeendigungen als eine situative Praxis der Teilnehmenden zunächst empirisch erfasst werden, um diesen Freiraum am Ende des Gespräches, der offensichtlich in vielfältiger Weise genutzt werden kann, auszuleuchten und ihn so der Reflexion zugänglich zu machen. [41]

Anhang 1: Transkriptionszeichen nach GAT (vgl. SELTING 1998)

[] Überlappungen und Simultansprechen

= schneller, unmittelbarer Anschluss

(.) Pausen, je nach Länge auch in Sek.

:, :: Dehnungen, je nach Länge

((lacht)) Beschreibung des Lachens

akZENT Primär- bzw. Hauptakzent

? hoch steigende Intonation

, mittel steigend

- gleich bleibend

; mittel fallend

¹¹ BUTTON (1987, S.109) bezeichnet sie als minimale Abweichungen von der ursprünglich angelegten Beendigung des Gespräches.

. tief fallend

((hustet)) para- und außersprachliche Handlungen und Ereignisse

<<hustend>> sprachbegleitende para- und außersprachliche Handlungen und Ereignisse mit Reichweite

.h, .hh hörbares Einatmen je nach Länge

h, hh hörbares Ausatmen je nach Länge

Literatur

Achatz, Juliane; Dornette, Johanna; Popp, Sandra; Promberger, Markus; Rauch, Angela & Schels, Brigitte (2009). Lebenszusammenhänge erwerbsfähiger Hilfebedürftiger im Kontext der Grundsicherungsreform. In Joachim Möller (Hrsg.), *Handbuch Arbeitsmarkt 2009*. Analysen, Daten, Fakten (S.205-233). Bielefeld: Bertelsmann.

Bergmann, Jörg (2004). Konversationsanalyse. In [Uwe Flick](#), Ernst von Kardorff & Ines Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung. Ein Handbuch* (S. 524-545). Reinbek: Rowohlt.

Bergmann, Jörg (2007). Flüchtigkeit und methodische Fixierung sozialer Wirklichkeit – Aufzeichnungen als Daten der interpretativen Soziologie. In Heiko Hausendorf (Hrsg.), *Gespräch als Prozess. Studien zur deutschen Sprache* (S. 22-68). Tübingen: Narr.

Bergmann, Jörg; Nazarkiewicz, Kirsten; Finke, Holger & Dolscius, Detlef (2008). "Das gefällt mir gar nicht" – Trouble Marking als professionelle Kommunikationsleistung im Cockpit beim Auftreten technischer Zwischenfälle. In Ingo Matuschek (Hrsg.), *Luftschichten. Arbeit, Organisation und Technik im Luftverkehr* (S. 93-117). Berlin: edition sigma.

Billig, Michael (1999). Conversation analysis and the claims of naivety. *Discours & Society*, 12, 413-449.

Blommaert, Jan (2001). Stylistic and thematic shifting as a narrative resource. Assessing asylum seekers' repertoires. *Discourse & Society*, 12, 413-449.

Böhringer, Daniela & Wolff, Stephan (2010). Der PC als "Partner" im institutionellen Gespräch. *Zeitschrift für Soziologie*, 39(3), 233-251.

Bohrke-Petrovic, Siglinde; Göckler, Rainer & Grathwol, Ursula (2007). *Interaktion zur Integration. Ein praxisorientierter Leitfaden zur Beratung im SGB II*. 2 (erw. Aufl.). Nürnberg: Bundesagentur für Arbeit.

Button, Graham (1987). Moving out of closings. In Graham Button & John R. Lee (Hrsg.), *Talk and social organisation* (S.101-151). Clevedon: Multilingual Matters.

Button, Graham (1993). Conversation-in-a-series. In Deirdre Boden & Donald H. Zimmerman (Hrsg.), *Talk and social structure. Studies in ethnomethodology and conversation analysis* (S.251-277). Cambridge, UK: Polity Press.

Göckler, Rainer & Klevenow, Gert-Holger (2005). Anlage 1:Fordern und Fördern im SGB II. In *Fachkonzept "Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement im SGB II"*, http://www.dbsh.de/besch_figungFallmanagementAbschlussfassung.pdf [Zugriff: 19.02.2011].

Heeschen, Claus & Schegloff, Emanuel E. (2003). Aphasic agrammatism as interactional artifact and achievement. In Charles Goodwin (Hrsg.), *Conversation and brain damage* (S.231-282). Oxford: Oxford Univ. Press.

Heritage, John (2005). Conversation analysis and institutional talk. In Kristine L. Fitch (Hrsg.), *Handbook of language and social interaction* (S.103-147). Mahwah, NJ: Erlbaum.

Karl, Ute; Müller, Hermann & Wolff, Stephan (2011/in Druck). Gekonnte Strenge im Sozialstaat. Praktiken der (Nicht-)Sanktionierung unter-25-Jähriger in Jobcentern. *Zeitschrift für Rechtssoziologie*.

Legnaro, Aldo (2006). Moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt: zur politischen Ratio der Hartz-Gesetze. *Leviathan*, 34(4), 514-532.

Liddicoat, Anthony J. (2007). *An introduction to conversation analysis*. London: Continuum.

Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang; Behrend, Olaf & Sondermann, Ariadne (2009). *Auf der Suche nach der verlorenen Arbeit. Arbeitslose und Arbeitsvermittler im neuen Arbeitsmarktregime*. Konstanz: UVK.

[Mey, Günter & Mruck, Katja](#) (Hrsg.) (2007). Grounded Theory Reader. *HSR, Supplement 19*.

Rawls, Anne Warfield (2005). Garfinkel's conception of time. *Time & Society*, 14(2-3), 163-190.

Sacks, Harvey (1984). Notes on methodology. In J. Maxwell Atkinson & John Heritage (Hrsg.), *Structures of social action* (S.21-27). Cambridge: Cambridge Univ. Press

Schegloff, Emanuel E. (1996). Confirming allusions: Toward an empirical account of action. *American Journal of Sociology*, 102(1), 161-216.

Schegloff, Emanuel E. & Sacks, Harvey (1973). Opening up closings. *Semiotica*, 8(3), 289-327.

Schegloff, Emanuel E.; Jefferson, Gail & Sacks, Harvey (1977). The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language*, 53(2), 361-382.

Selting, Margret (1998). Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem (GAT). *Linguistische Berichte*, 173(1), 91-122.

Schröder, Julia (2010). "Es klingelt" – Institutionelle Kommunikation in sozialen Diensten. *Neue Praxis*, 5, 493-512.

[ten Have, Paul](#) (1999). *Doing conversation analysis. A practical guide*. London: Sage

Wolff, Stephan (1983). *Die Produktion von Fürsorglichkeit*. Bielefeld: AJZ-Verlag.

Zur Autorin

Dr.ⁱⁿ **Daniela BÖHRINGER** M.A., Institut für Sozial- und Organisationspädagogik, Universität Hildesheim.

Kontakt:

Daniela Böhringer

Institut für Sozial- und Organisationspädagogik
Universität Hildesheim
Lübecker Str. 3
D-31141 Hildesheim

Tel.: 0049-5121-883 572

E-Mail: boehring@uni-hildesheim.de

Zitation

Böhringer, Daniela (2011). Verabredungen am Gesprächsende – dargestellt am Beispiel von Gesprächen im Jobcenter [41 Absätze]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 12(3), Art. 4, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs110348>.