

## **Beratungsgespräche in der Arbeitsverwaltung teilnehmend beobachten. Reflexion über eine Methode der qualitativen Sozialforschung**

*Frank Sowa, Ronald Staples, Stefan Theuer & Rajiv Althaus*

### **Keywords:**

teilnehmende  
Beobachtung; Be-  
ratungsgespräche;  
Vermittlungspro-  
zess; öffentliche  
Arbeitsverwaltung

**Zusammenfassung:** In jüngster Zeit wird in qualitativen Forschungsprojekten verstärkt neben verschiedenen Interviewformen und Dokumentenanalysen die Methode der teilnehmenden Beobachtung eingesetzt, um Vermittlungsprozesse in der öffentlichen Arbeitsverwaltung zu untersuchen. Im Zentrum der Beobachtung steht die Ebene konkreter Interaktionen der institutionellen Bearbeitung von Arbeitslosigkeit, also jene Interaktionen, die in Beratungsgesprächen stattfinden, in denen Vermittlerinnen oder Vermittler und Arbeitsuchende interagieren. Im vorliegenden Beitrag soll an einem qualitativen Forschungsprojekt zu einem Modellversuch der Bundesagentur für Arbeit ausgeführt und diskutiert werden, wie die teilnehmende Beobachtung eingesetzt wurde, um Beratungsgespräche mehrdimensional zu analysieren. Um die Komplexität des empirischen Gegenstandes des Vermittlungs- und Beratungsgesprächs adäquat beobachten zu können, wurde für die Interaktionsbeobachtungen ein Kategoriensystem entwickelt, das verbale und non-verbale Interaktionsbestandteile in ihrem Zusammenspiel der interpretierenden Analyse zugänglich machen soll. Mittels der Aufzeichnung von non-verbale Äußerungen in institutionalisierten Interaktionskontexten kann beispielsweise *ex post* rekonstruiert werden, was passiert, wenn beide Gesprächspartner/innen schweigen. Gerade die Kombination der genutzten Interaktionskategorien führt immer dann zu einem Informationsgewinn, wenn die verbale Ebene sich auf die Sachebene konzentriert und andere Interaktionskontexte andere Deutungszusammenhänge offenlegen, sodass auf diese Weise ein komplexeres Bild der beobachteten Situation gewonnen werden kann.

### **Inhaltsverzeichnis**

- [1. Einleitung](#)
  - [2. Beratungsgespräche beobachten: Zum Stand der Forschung](#)
  - [3. Das Beratungsgespräch als Forschungsgegenstand](#)
  - [4. Die Methode der teilnehmenden Beobachtung](#)
    - [4.1 Beobachtungsformen](#)
    - [4.2 Wahl der Beobachtungsform für die Untersuchung von Beratungsgesprächen](#)
  - [5. Zur Beobachtung non-verbaler Äußerungen in institutionalisierten Interaktionssituationen](#)
  - [6. Einsatz der teilnehmenden Beobachtung in der Studie](#)
    - [6.1 Elemente des Beobachtungsprotokolls](#)
    - [6.2 Gesprächstranskript und Zeichenkonventionen für Proxemik, Gestik, Mimik und Handlung](#)
  - [7. Der Beitrag zum Forschungsergebnis durch die Aufzeichnung von non-verbale Äußerungen](#)
  - [8. Fazit](#)
- [Danksagung](#)
- [Literatur](#)
- [Zu den Autoren](#)
- [Zitation](#)

## 1. Einleitung

Die Methode der Beobachtung wird seit über 30 Jahren eingesetzt, um die Alltagswirklichkeit von Vermittlungsfachkräften der Arbeitsverwaltung zu erfassen. So wurde im Rahmen einer größeren Studie aus dem Jahr 1978 bereits von der systematischen Beobachtung von Vermittlungs- und Arbeitsberatungsgesprächen sowie von Beobachtungen der Tätigkeiten der Vermittler/innen außerhalb der Publikumszeit berichtet (vgl. INFRATEST SOZIALFORSCHUNG, INFRATEST WIRTSCHAFTSFORSCHUNG & SÖRGE 1978). Dieser folgten ab den 1980er Jahren viele qualitative Forschungen, beispielsweise um die Veränderung der Arbeit von Vermittlungsfachkräften durch den Einsatz von Computern (BAHNMÜLLER & FAUST 1992; GRIMMER 1987), Organisationsreformen auf der Ebene der Arbeitsvermittlung im Rahmen der Hartz-Evaluationen (BENDER et al. 2006; BIEBER, HIELSCHER, OCHS, SCHWARZ & VAUT 2005) oder die Diffusion des Aktivierungsdiskurses in den öffentlichen Arbeitsverwaltungen (LUDWIG-MAYERHOFER, BEHREND & SONDERMANN 2009) zu untersuchen. Weitere Studien setzten die Methode der Beobachtung ein, um die Dienstleistungserbringung in Beratungsgesprächen (BAETHGE-KINSKY et al. 2006; HIELSCHER & OCHS 2009; SCHÜTZ et al. 2011), Gespräche zwischen jungen erwerbsfähigen Hilfebedürftigen und persönlichen Ansprechpartner/innen in Jobcentern (BÖHRINGER, KARL, MÜLLER, SCHRÖER & WOLFF 2012) oder die Vergabepraxis des Gründungszuschusses<sup>1</sup> (BERNHARD & WOLFF 2011) zu erforschen. Auch im internationalen Kontext findet die Methode der Beobachtung zur Analyse der Interaktionsbeziehung zwischen Mitarbeiter/innen der öffentlichen Arbeitsverwaltung und Arbeitssuchenden Verwendung, beispielsweise in Dänemark (ESKELINEN, OLESEN & CASWELL 2010; OLESEN 2001), Frankreich (LAVITRY 2010), Schweden (MÄKITALO & SÄLJÖ 2002) und der Schweiz (MAGNIN 2005; NADAI 2009). Es hat den Anschein, als würden qualitative Forschungsprojekte in den Institutionen der staatlichen Bearbeitung von Arbeitslosigkeit nicht mehr ohne den Einsatz von Beobachtungsmethoden auskommen. Neben qualitativen offenen oder semistrukturierten (Leitfaden-) Interviews sowie Dokumentenanalysen avanciert auf diese Weise die Beobachtung zum dritten methodologischen Standbein für die Erforschung von Interaktionen in Arbeitsverwaltungen. [1]

Am Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) ist in dem Forschungsprojekt "Praxis des Vermittlungsprozesses: Qualitative Evaluation des Modellversuchs Erhöhte Arbeitsvermittlerkapazität in ausgewählten Regionaltypen (1:70)" im Rahmen eines vom 1. Mai 2007 bis zum 31. Dezember 2010 laufenden Modellversuchs der Bundesagentur für Arbeit (vgl. HOFMANN, KRUG, SOWA, THEUER & WOLF 2010, 2012) die Alltagspraxis von Vermittlerinnen und Vermittlern<sup>2</sup> untersucht worden. Die Grundlage des

1 Das arbeitsmarktpolitische Instrument des Gründungszuschusses ist eine individuelle Förderung zur Existenzgründung nach dem Dritten Sozialgesetzbuch (SGB III).

2 Die Vermittlungsarbeit in den Agenturen für Arbeit ist arbeitsteilig organisiert. Es existieren für Arbeitgeber/innen und Arbeitnehmer/innen getrennte Vermittlungsteams, in denen sich die jeweiligen Vermittlungsfachkräfte je einer Seite des Arbeitsmarktgeschehens zuwenden (vgl.

Modellversuchs bildete das Konzept "Kunden aktivieren und Integrationsleistung verbessern" der Bundesagentur für Arbeit (BA). Dieses war im Rechtskreis des Sozialgesetzbuches, Drittes Buch (SGB III) angesiedelt und sah vor, mit zusätzlichen Vermittlungskräften in 14 Modelldienststellen ein Betreuungsverhältnis von einer Vermittlungskraft zu 70 SGB III-Leistungsempfänger/innen zu realisieren. Neben der veränderten Betreuungsrelation sollte der Anteil der "arbeitgeberorientierten" Vermittler und Vermittlerinnen an allen Vermittlungsfachkräften mindestens 30 Prozent betragen. In nicht am Versuch involvierten Dienststellen lag dieser zum damaligen Zeitpunkt bei 20 Prozent. Ansonsten fanden keine Änderungen der organisatorischen Rahmenbedingungen der Vermittlung statt. Insbesondere der Eingliederungstitel, also das Budget für Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik, wurde nicht projektspezifisch angepasst: Den am Projekt teilnehmenden Dienststellen standen weiterhin die gleichen Mittel zum Maßnahmeeinsatz zur Verfügung wie den "herkömmlichen" Dienststellen. Die der Arbeitsvermittlung angrenzenden Bereiche (z.B. die Eingangszone) wurden ebenfalls nicht verändert. Die Modelldienststellen schlossen jedoch separate Zielvereinbarungen mit der Zentrale der Bundesagentur für Arbeit ab und es wurde ein gesonderter Controllingprozess aufgesetzt. [2]

Im Zentrum des Forschungsinteresses standen u.a. die Fragen, wie sich Beratungsgespräche in Modelldienststellen und Dienststellen ohne verbesserten Betreuungsschlüssel in systematischer Art und Weise unterscheiden und wie Arbeitsuchende (vor dem Hintergrund ihrer individuellen Situation) die Beratungsgespräche wahrnehmen. Die teilnehmende Beobachtung<sup>3</sup> von Beratungsgesprächen sollte Aufschluss darüber ergeben, wie die Intensivierung der Kontakte zwischen Vermittlungsfachkräften und arbeitssuchenden Bürger/innen die Beratungsgespräche verändert. Aus diesem Grund stellte sich für das Forschungsteam die Frage, *wie* die Beobachtungen durchgeführt werden sollten. [3]

In diesem Beitrag wollen wir die für die Forschungsfrage und den Forschungsgegenstand entwickelte und angepasste Methode der teilnehmenden Beobachtung explizieren. Die erarbeitete methodische Heuristik lässt sich als dreistufige Strukturierung der Beobachtung rekonstruieren: *Erstens* orientiert sich die von uns durchgeführte teilnehmende Beobachtung an ethnografischen Ansätzen bzw. der freien Feldforschung (GIRTLER 1989, 1992, 2001, 2004), um auch unerwartete Ereignisse im Feld aufnehmen zu können (BECKER & GEER 1979, S.140). *Zweitens* wird der Versuch unternommen, auch nonverbale Interaktionsbestandteile für die wissenschaftliche Auswertung fruchtbar zu machen. Unsere Art der teilnehmenden Beobachtung geht über die

---

SOWA & THEUER 2010). "Arbeitnehmerorientierte" Vermittlerinnen und Vermittler betreuen somit Arbeitsuchende, während "arbeitgeberorientierte" Vermittlungsfachkräfte verschiedene Dienstleistungen für Unternehmen anbieten.

3 Neben der teilnehmenden Beobachtung von Beratungsgesprächen umfasste die empirische Erhebung jeweils leitfadengestützte Interviews mit Vermittlungsfachkräften und Arbeitsuchenden.

Hospitationen<sup>4</sup> hinaus, die dem Beobachter bzw. der Beobachterin einen Eindruck über die Beratungsgespräche ermöglichen. *Drittens* trägt die Methode dem Umstand Rechnung, dass mehrere Forscherinnen und Forscher die Beobachtungen durchführen. Die Einführung von Beobachtungskategorien gewährleistet, dass der "Blick" der Beobachter/innen hohe Kongruenz in Bezug auf den Gegenstand "Interaktion" aufweist und damit weiteren Analysen zugänglich ist. [4]

Wollte man die Sphäre der Beratungsgespräche als einen besonderen Teil der Lebenswelt der Beteiligten betrachten und bspw. aus der Beobachtung Verstehenshinweise abstrahieren, wie Arbeitslosigkeitsepisoden von den Betroffenen legitimiert oder in die Alltagswelt integriert werden bzw. der Vermittlungsalltag als ein professionsspezifischer analysiert werden soll, dann wäre ein Beobachtungsansatz sinnvoll, der die Beobachtungsunterschiedlichkeit der Beobachter/innen als Ausgangspunkt nimmt. Die von uns gewählte und in diesem Aufsatz vorgestellte Dimensionierung und Strukturierung der Beobachtung versuchte jedoch zu beantworten, inwiefern nichtsprachliche Äußerungsformen die Interaktion in dieser sehr besonderen sozialen Situation mitprägen. [5]

In diesem Text verfolgen wir zwei Ziele, die sich in der Annahme der sozialen Relevanz von non-verbalen Äußerungen fokussieren: Einerseits wollen wir erste methodische Überlegungen anstellen, wie korporale Daten beobachtet und erfasst werden können; andererseits wollen wir darstellen, welchen Nutzen für die qualitative Sozialforschung eine Miterhebung körperlicher Ausdrucksformen in teilnehmenden Beobachtungen (oder auch diversen Interviewsettings) haben kann. [6]

In einem ersten Schritt (Abschnitt 2) wird im Folgenden der aktuelle Forschungsstand zu Beobachtungen von Beratungsgesprächen referiert. Im Anschluss (Abschnitt 3) gehen wir auf die besonderen Charakteristika des Beratungsgesprächs in der Bundesagentur für Arbeit ein. In Abschnitt 4 explizieren wir dann unser Verständnis von teilnehmender Beobachtung als einer ursprünglich in der Ethnografie angesiedelten Methode, um schließlich die für uns relevanten Beobachtungskategorien vorzustellen (Abschnitt 5). Am Beispiel unseres eigenen Forschungsprojektes wenden wir uns in Abschnitt 6 der konkreten Methodik der teilnehmenden Beobachtung zu und stellen in Abschnitt 7 die möglichen Potenziale dieser Aufzeichnungsform vor. Zum Schluss diskutieren wir die Potenziale der teilnehmenden Beobachtung in institutionalisierten Interaktionskontexten (Abschnitt 8). [7]

---

4 Hospitationen sind i.d.R. Situationen, in denen eine Person einer anderen Person bei der Erledigung ihrer (Arbeits-) Aufgaben zuschaut. Innerhalb der Bundesagentur für Arbeit werden Hospitationen von Führungskräften als gängige Praxis eingesetzt, um die Arbeit von Vermittlungsfachkräften zu bewerten.

## 2. Beratungsgespräche beobachten: Zum Stand der Forschung

Wenden wir uns nun – beispielhaft und nicht mit dem Anspruch auf Vollständigkeit – der bisherigen Verwendung der Methode der Beobachtung im Rahmen von Forschungen zu Praktiken in Arbeitsverwaltungen respektive zum Vermittlungsprozess zu. Hier können unterschiedliche Kategorien von Beobachtungen differenziert werden: Es handelt es sich bei den Beobachtungen um

- weitgehend offene, nicht vorstrukturierte Beobachtungen, die in der Auswertung als persönliche Eindrücke wiedergegeben werden;
- weitgehend offene, nicht vorstrukturierte Beobachtungen, die in der Auswertung keine Rolle spielen, da für die wissenschaftliche Analyse ausschließlich transkribierte Gespräche verwendet werden;
- weitgehend offene, nicht vorstrukturierte Beobachtungen, die in der Auswertung Verwendung finden sowie
- teilstandardisierte, vorstrukturierte Beobachtungen anhand von Beobachtungsschemata mit fixierten Beobachtungskategorien, deren Ausprägungen in die Auswertung einfließen. [8]

Beobachtungen, die weitgehend offen und nicht vorstrukturiert sind, dominieren in den Forschungen zu Alltagspraktiken von Vermittlungsfachkräften. Häufig werden diese Beobachtungen durchgeführt, damit die Forschungsteams einen Eindruck von den lokalen Praktiken erhalten (BAHNMÜLLER & FAUST 1992). Im Auswertungsprozess bleiben diese Beobachtungen größtenteils außen vor, manchmal erhalten sie in Form von persönlichen Eindrücken Einzug in den Forschungsbericht. So zum Beispiel bei Wilhelm EBERWEIN und Jochen THOLEN, die von 1983 bis 1985 die Arbeitsämter in Bremen und Bremerhaven untersuchten. Dabei begriffen sie die öffentliche Arbeitsvermittlung als politisch-sozialen Prozess, der dadurch gekennzeichnet ist, dass die jeweiligen Akteur/innen – Betriebe, Vermittlungsfachkräfte und Arbeitsuchende – positionsbedingte Handlungsentwürfe und Rollenwahrnehmungen realisieren (EBERWEIN & THOLEN 1984, 1987). Die Beobachtungen flossen als Eindrücke und zur Illustration der Typisierungen in den Endbericht ein. Die Autoren selbst rechnen den Beobachtungen eine "nicht zu unterschätzender Bedeutung" (1987, S.24) zu. Sie setzten ihre Beobachtungen auch kontrastiv ein, in dem sie punktuell eine auffällige Diskrepanz zwischen den Beobachtungen von Vermittlungs- und Beratungsgesprächen und den Interviews und Expert/innengesprächen mit den Beschäftigten der Arbeitsämter feststellten (z.B. EBERWEIN & THOLEN 1990, S.358). Es finden sich jedoch keine Ausführungen, wie die Beobachtungen durchgeführt wurden. [9]

Eine weitere größere Studie verzichtete auf den systematischen Einsatz der Methode der teilnehmenden Beobachtung: Wolfgang LUDWIG-MAYERHOFER, Olaf BEHREND und Ariadne SONDERMANN (2009) analysierten mit interpretativ-rekonstruktiven Forschungsmethoden die durch den Aktivierungsdiskurs hervorgerufene neue Handlungskonstellation, die sich ergibt, wenn Arbeitslose in den Institutionen der Regelungskreise des SGB II und

SGB III<sup>5</sup> vorsprechen. Ihre Erhebung in den Jahren 2005 und 2006 konzentrierte sich auf offene, leitfadengestützte Interviews, darüber hinaus hospitierte das Forschungsteam in einer Arbeitsgemeinschaft und ließ diese Beobachtungen sporadisch in die Arbeit mit einfließen. [10]

In eine zweite Kategorie fallen Forschungsarbeiten, in deren Rahmen zwar offene Beobachtungen durchgeführt, aber nicht in die Auswertung einbezogen werden: Die Analyse konzentriert sich ausschließlich auf die Volltranskriptionen der Gespräche. Chantal MAGNIN analysierte beispielsweise von 2000 bis 2001 die reformierten regionalen Arbeitsvermittlungszentren in der Schweiz, indem sie die konkrete Beratungspraxis miterlebte (MAGNIN 2005). Die Grundlage für die Fallrekonstruktionen nach dem Verfahren der objektiven Hermeneutik bildete das verschriftete und wortgetreue Transkript des Beratungsgespräches. Dies bedeutet, dass nur analysiert wird, was auch tatsächlich im Text zu finden ist, da ihre Interpretationsregeln sich von einem Totalitäts- und Wörtlichkeitsprinzip ableiten (S.28): Dabei ist jede unscheinbare sprachliche Äußerung von Bedeutung (Totalitätsprinzip), vorausgesetzt, sie steht tatsächlich im transkribierten Text (Wörtlichkeitsprinzip). Alle nichtsprachlichen Äußerungen fanden in dem verschrifteten und wortgetreuen Protokoll von Beratungsgesprächen keine Berücksichtigung. [11]

Volker BAETHGE-KINSKY, Peter BARTELHEIMER, Jutta HENKE, Rainer LAND, Andreas WILLISCH und Andreas WOLF (2006) beobachteten ebenfalls die Beratungssituation in den neu gegründeten Arbeitsgemeinschaften gemäß des SGB II (siehe auch BARTELHEIMER 2005). Das Ziel der Studie war, mithilfe einer fallbezogenen, verlaufsorientierten teilnehmenden Beobachtung (BAETHGE-KINSKY et al. 2006, S.1) im Regelkreis der Grundsicherung für Arbeitsuchende die Realisierung von arbeitsmarktnahen sozialen Dienstleistungen zu untersuchen. Im Rahmen der Studie wurden Vorsprachen beobachtet und transkribiert. Die Gesprächstranskripte wurden als Abfolge von Sequenzen analysiert, offen kodiert und zu Beobachtungsprotokollen verdichtet. Ein Protokoll spiegelt den Fallverlauf wider und enthält auch Interpretationen der Beobachtungsteams. Schließlich wurden aus dem Beobachtungsmaterial zentrale Probleme der Fallbearbeitung, die für die Beobachtungsteams charakteristisch für die neuen sozialen Dienstleistungen nach dem SGB II sind, herausgearbeitet. [12]

Auch Daniela BÖHRINGER, Ute KARL, Hermann MÜLLER, Wolfgang SCHRÖER und Stephan WOLFF analysierten die interaktive Praxis in Jobcentern (SGB II) als eine besondere Form institutioneller Kommunikation (BÖHRINGER 2011; BÖHRINGER & WOLFF 2010; BÖHRINGER et al. 2012). Dabei wurden "einige" Gespräche zwischen persönlichen Ansprechpartner/innen und jungen

---

5 Seit den als "Hartz-Reformen" bekannt gewordenen Arbeitsmarktreformen sind die Rechte und Pflichten von Arbeitslosen vornehmlich in den Sozialgesetzbüchern "Zweites Buch" und "Drittes Buch" kodifiziert worden. Als arbeitslos gelten nach dem SGB III jene Personen, die durch entsprechende Beitragszeiten einen Anspruch auf Arbeitslosengeld I (ALG I) geltend machen können und von den Arbeitsagenturen betreut werden, wohingegen i.d.R. Personen, die über zwölf Monate arbeitslos sind und solche, die keinen Anspruch auf ALG I haben, von den Bestimmungen im SGB II betroffen sind und von den Jobcentern betreut werden.

"erwerbsfähigen" Hilfebedürftigen beobachtet (BÖHRINGER et al. 2012, S.32). In die Transkripte wurden non-verbale Äußerungen zwar sporadisch aufgenommen ("lässt Hände auf den Schreibtisch fallen", "hat sich dem PC zugewendet"), in der Auswertung blieben sie jedoch unberücksichtigt. Vergleichbar mit der Forschung von MAGNIN bildeten auch in diesem Fall die transkribierten Gespräche den Ausgangspunkt der Analyse, Beobachtungen der im Gespräch anwesenden Wissenschaftler/innen blieben weitgehend unberücksichtigt. [13]

In eine dritte Kategorie fallen Forschungsarbeiten, in denen weitgehend offene, nicht vorstrukturierte Beobachtungen zum Einsatz kamen und in der Auswertung Verwendung fanden. Volker HIELSCHER und Peter OCHS (2009) reichernten beispielsweise in ihrem Forschungsprojekt die Gesprächstranskripte mit Beobachtungsnotizen an. Als Grundlage der Rekonstruktion von Interaktionstypen wurden Beobachtungsprotokolle erstellt, in denen wortgetreu das Beratungsgespräch als Transkription mit offenen, nicht vorstrukturierten Beobachtungsnotizen angereichert wurde und zwar in der Art und Weise, dass die Beobachtung der jeweiligen Textstelle zum Zeitpunkt der Beobachtung zugeordnet wurde (z.B. "V. druckt Merkblatt aus"; "Direktive Ansage, was K. an Modulen braucht"; "V. erstellt ZEV aus Textbausteinen. Stille. Druckt ZEV aus"; S.136f.). Während die Erhebung sehr offen gehalten wurde, erfolgte die Auswertung anhand eines Kodierschemas in standardisierter Form, d.h. das empirische Material wurde numerisch verschlüsselt. Jedes Gespräch wurde dahingehend klassifiziert, ob beispielsweise das Aktivitätsniveau des "Kunden" hoch oder niedrig war, das dominante Verhaltensmuster als "Durchblicker", "Ratsuchender", "Hilfesuchender", "Orientierungssuchender", "Hingehender", "Fordernder" oder "Abwehrender" eingeordnet werden konnte, der Kommunikationsstil des Vermittlers/der Vermittlerin "fragend", "erläuternd/beratend", "abweisend/abwehrend" oder "direktiv/ansagend" war, und ob dessen/deren gesprächsorientierte Zuwendung als hoch oder niedrig bewertet wurde (S.142f.). [14]

Schließlich wurden in einer Reihe von Forschungsarbeiten teilstandardisierte, vorstrukturierte Beobachtungen durchgeführt. Anhand von Beobachtungsschemata mit vorher festgelegten Beobachtungskategorien wurden durch die Beobachter/innen Ausprägungen bestimmter Merkmale festgelegt, die später in die Auswertung einfließen. In Deutschland wurden im Zuge der Hartz-Evaluationen mehrere derartige Studien durchgeführt, die in einem Methoden-Mix u.a. auf die teilnehmende Beobachtung zurückgriffen. Nicht zuletzt durch diese Organisationsstudien diffundierten qualitative Beobachtungsverfahren in die Evaluationsforschung zum Regelkreis des SGB II, weshalb ihnen neben Gruppendiskussionsverfahren eine wichtige Rolle attestiert wird (KOCH, KUPKA, & STEINKE 2009, S.84). So wurden Beobachtungen beispielsweise im Rahmen der Evaluation der Neuausrichtung der Vermittlungsprozesse eingesetzt (WZB & INFAS 2006). In diesem Forschungszusammenhang wurden zehn Implementationsfallstudien in den Jahren 2004 bis 2006 durchgeführt, um die Umstellung auf das neue "Kundenzentrum" zu untersuchen. Beobachtet wurden Vermittlungsberatungsgespräche in der "arbeitnehmerorientierten" Vermittlung sowie Innen- und Außendienstaktivitäten in der "arbeitgeberorientierten"

Vermittlung. Hierzu wurde eine Arbeitshilfe angefertigt, die die Beobachtungen strukturierte: Die Beobachter/innen wurden aufgefordert, eine Einschätzung mit "ja" oder "nein" vorzunehmen, beispielsweise, ob die Gesprächsstruktur durch eine Checkliste geprägt war, ob eine mündliche Absprache am Gesprächsende verbindlich war oder in welcher Reihenfolge die Gesprächsinhalte angeordnet waren. Ein weiteres Evaluationsprojekt analysierte den organisatorischen Umbau der Bundesagentur für Arbeit (BENDER et al. 2006; BIEBER et al. 2005). Die Beobachtungen wurden "punktuell" in den Räumlichkeiten der BA (Eingangszone, Selbstinformationszentren) sowie während Vermittlungsgesprächen durchgeführt, um "zusätzliche Informationen und Eindrücke" zu erhalten (BENDER et al. 2005, S.25). Die Autor/innen nennen den Charakter der Beobachtungen "explorativ und ergänzend" (BIEBER et al. 2006, S.27). [15]

In einer Studie zur Evaluation der Experimentierklausel nach §6c SGB II<sup>6</sup> (WZB, INFAS & FH FFM 2008a, 2008b) wurden in den Jahren 2007 und 2008 ergänzend Erstgespräche zwischen Fachkräften und erwerbsfähigen Hilfebedürftigen mittels eines teilstandardisierten Beobachtungsbogens untersucht. Dieser Hospitationsbogen basierte "auf einem vorab festgelegten Beobachtungsschema mit fixierten Beobachtungskategorien, die als Raster auf das zu beobachtende Verhalten angelegt werden. Offene Felder im Hospitationsbogen ermöglichten die Erfassung von analytisch nicht vorhergesehenen Entwicklungen im sozialen Feld des Beratungsgesprächs" (WZB et al. 2008b, S.204). Die Beobachtungsprotokolle enthielten eine zusammenfassende Darstellung der besprochenen Themen, Grundinformationen über den Arbeitsuchenden, Informationen zu den räumlichen Gegebenheiten und über das Beratungssetting. Das Ziel der Beobachtungen war es, die Wirkungen von Aktivierungspolitiken auf der Fallebene, d.h. der konkreten Interaktion zwischen Fachkräften und erwerbsfähigen Hilfebedürftigen zu untersuchen. Die Autor/innen konnten mithilfe der Fallbeobachtungen zwei grundlegend verschiedene Aktivierungsstrategien – namentlich "Fürsorgestrategie" und "Matchingstrategie" – identifizieren. [16]

Holger SCHÜTZ, Jacob STEINWEDE, Helmut SCHRÖDER, Bruno KALTENBORN, Nina WIELAGE, Gerhard CHRISTE und Peter KUPKA verwendeten ebenfalls teilstrukturierte Beobachtungsbögen, um Dienstleistungsprozesse am Arbeitsmarkt zu erforschen (SCHÜTZ et al. 2011). Die Beobachter/innen nahmen auf verschiedenen Skalen Bewertungen und Einschätzungen vor, beispielsweise wie mit dem Instrument der Eingliederungsvereinbarung umgegangen wird, welche Themen behandelt wurden (Profiling, Mobilität, Hemmnisse), ob die Gesprächsführung der Beraterin bzw. des Beraters "dialogisch-responsiv" oder "hierarchisch-direktiv" war, ob die nonverbale Kommunikation des Kunden/der Kundin bzw. des Beraters/der Beraterin den Gesprächsverlauf "positiv" oder "negativ" unterstützte, ob die Atmosphäre des Beratungstermins insgesamt "freundlich" oder "unfreundlich" war oder ob der Kunde/die Kundin "von sich aus aktiv am Gespräch" mitwirkte. [17]

6 Darin wird Kommunen die Betreuung von Hilfebedürftigen in alleiniger Trägerschaft ohne die Beteiligung der Bundesagentur für Arbeit ermöglicht.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Methode der Beobachtung in Forschungsprojekten, die die Ebene konkreter Interaktionen der institutionellen Bearbeitung von Arbeitslosigkeit zum Gegenstand haben, derzeit Konjunktur hat. Die Anwendung der Methode erfolgt recht unterschiedlich, wie die eben dargelegte Kategorisierung zeigt. Auffallend ist, dass alle Verfahren auf die (systematische) Aufzeichnung von non-verbalen Äußerungen während der Interaktion verzichten. In manchen referierten Studien werden erste Versuche unternommen, das durch den Forscher bzw. der Forscherin beobachtete Geschehen in Beratungsgesprächen im Transkript festzuhalten. Andere Forschungsprojekte führten Beobachtungen durch, die jedoch im Auswertungsprozess eliminiert werden, weil dieser auf die Analyse von verbalen Äußerungen fokussierte. [18]

Bevor wir nun unser Verständnis von teilnehmender Beobachtung offenlegen, möchten wir uns zuerst dem Forschungsgegenstand nähern: dem Beratungsgespräch in der Bundesagentur für Arbeit (SGB III). Dabei handelt es sich um eine besondere Interaktion in einem institutionalisierten Kontext der öffentlichen Arbeitsverwaltung. [19]

### **3. Das Beratungsgespräch als Forschungsgegenstand**

Beratungsgespräche finden in der Bundesagentur für Arbeit im Rahmen eines rechtlich vorgeschriebenen Verhältnisses zwischen Arbeitsverwaltung und arbeitsuchenden Bürgerinnen und Bürgern statt. Die Kontakte sind einer rechtlichen Normierung unterworfen, die sich u.a. darin äußert, dass durch die gesetzlichen Rahmenbedingungen Rechte und Pflichten für Bürger/innen und Arbeitsverwaltung fixiert sind (GRUNOW 1978). Diese Rechtsvorschriften werden den Arbeitsuchenden bei Kontaktaufnahme mit der Arbeitsverwaltung in Form eines Merkblattes ausgehändigt (BUNDESAGENTUR FÜR ARBEIT 2013). So werden Arbeitslose in §16 SGB III definiert als Personen, die "vorübergehend nicht in einem Beschäftigungsverhältnis stehen, [...] eine versicherungspflichtige Beschäftigung suchen und dabei den Vermittlungsbemühungen der Agentur für Arbeit zur Verfügung stehen". Für Arbeitslose besteht während der Zeit, für die Anspruch auf Arbeitslosengeld erhoben wird, eine allgemeine Meldepflicht, wenn die Agentur für Arbeit sie dazu auffordert (§309). Eine Aufforderung zur Meldung kann beispielsweise zum Zwecke der "Vermittlung in Ausbildung oder Arbeit" aber auch zur "Prüfung des Vorliegens der Voraussetzungen für den Leistungsanspruch" (z.B. Eigenbemühungen und Verfügbarkeit) erfolgen. Wenn Arbeitslose der allgemeinen Meldepflicht am Meldetermin ohne einen wichtigen Grund nicht nachkommen, ruht der Anspruch auf Arbeitslosengeld für die Dauer einer Sperrzeit, da dieses Verhalten als versicherungswidrig eingestuft wird (Sperrzeit bei Meldeversäumnis, §144). Damit ist das Ausmaß der Verbindlichkeit für den Kontakt zwischen Verwaltung und Arbeitsuchenden sehr ausgeprägt: Erscheinen arbeitslose Leistungsempfänger/innen zum Beispiel nicht zum vereinbarten Beratungsgespräch in der Agentur für Arbeit, drohen Sanktionen. [20]

Es ist demzufolge offensichtlich, dass Vermittlungsfachkraft und arbeitsuchende Person im Rahmen des Beratungsgesprächs in einem sehr

voraussetzungsreichen Setting interagieren. Neben den rechtlichen Normierungen existieren organisationale Vorschriften wie Handlungsempfehlungen und Geschäftsanweisungen (HEGA) oder organisationale Vorgaben, die sich an den geschäftspolitischen Zielen der Bundesagentur für Arbeit orientieren. Diese Vorgaben äußern sich auf der Ebene der Vermittlungsfachkräfte in Form von Ziel- und Prozesssteuerung bzw. Controlling und tangieren daher die Praxis des Beratungsgesprächs. [21]

Die Beratungsgespräche stellen nur einen Ausschnitt der öffentlichen Arbeitsvermittlung gemäß SGB III dar. Spätestens seit der Weiterentwicklung des Arbeitgeber/innenservices in den Jahren 2007 und 2008 (HEGA 08/07-01) arbeiten nach Arbeitgeber/innen und Arbeitnehmer/innen getrennte Vermittlungsteams in der öffentlichen Arbeitsverwaltung (SOWA & THEUER 2010). Dies bedeutet, dass sich die Aktivitäten der jeweiligen Vermittlungsfachkräfte auf jeweils eine Seite des Arbeitsmarktgeschehens konzentrieren.<sup>7</sup> In den Beratungsgesprächen interagieren demnach "arbeitnehmerorientierte" Vermittlungsfachkräfte mit Arbeitssuchenden. Vermittlungsaktivitäten spielen in der "arbeitnehmerorientierten" Vermittlung auch eine Rolle: So werden während des Beratungsgesprächs Suchläufe nach Stellenangeboten durchgeführt und – im Erfolgsfall – Vermittlungsvorschläge ausgehändigt. Außerhalb des Beratungsgesprächs haben "arbeitnehmerorientierte" Vermittlerinnen und Vermittler häufig nicht die Zeit, nach Stellen zu suchen. Dagegen suchen "arbeitgeberorientierte" Vermittlerinnen und Vermittler ständig nach "passenden" Arbeitssuchenden, die sie den Arbeitgeber/innen vorschlagen. [22]

Aufgrund der Arbeitsteilung erhalten viele Arbeitssuchende Vermittlungsvorschläge außerhalb des Beratungsgesprächs, sodass nicht davon ausgegangen werden kann, dass eine Vermittlungsfachkraft *während* eines Beratungsgesprächs Menschen in Arbeit vermittelt bzw. – wie es §1 SGB III beschreibt – den Ausgleich von Angebot und Nachfrage auf dem Arbeitsmarkt herstellt<sup>8</sup>. Insgesamt sind die Tätigkeiten der "arbeitnehmerorientierten"

7 Diese arbeitsteilige Aufteilung hat zur Folge, dass die jeweiligen Vermittlungsfachkräfte ganz eigenen Handlungslogiken unterworfen sind: "Arbeitgeberorientierte" Vermittlerinnen und Vermittler bauen eine enge Beziehung zu den Arbeitgeber/innen auf, indem sie sich bei ihnen als feste und fachlich kompetente Ansprechpartner/innen präsentieren, dadurch bei der Stellenbesetzung öfters eingeschaltet werden und offene Arbeitsplätze mit geeigneten Personen schnell und zur Zufriedenheit der Arbeitgeber/innen besetzen können. Die Bemühungen zielen dabei auf eine Verbesserung der Reputation der Agentur bei Arbeitgeber/innen ab. "Arbeitnehmerorientierte" Vermittlerinnen und Vermittler beraten und betreuen Arbeitssuchende und Arbeitslose, nehmen ihre spezifischen Kenntnisse und Fähigkeiten auf und suchen einen dem erfassten Profil entsprechenden Arbeitsplatz (vgl. ausführlich SOWA & THEUER 2010).

8 Die gängigen ökonomischen Arbeitsmarkttheorien setzen Arbeitsvermittlung in der Regel mit dem Ausgleich von Angebot und Nachfrage auf dem Arbeitsmarkt gleich. Sie konzentrieren sich dabei auf die makroökonomische Funktion des Arbeitsmarktes, in der Vermittlung lediglich den Abschluss des Such- und Findungsprozesses von Arbeitssuchenden und Arbeitgeber/in darstellt. Beließe man es dabei, würde sich die Aufgabe der Arbeitsvermittlung auf die formale Funktion des "Matchings" reduzieren, also der Ermittlung von übereinstimmenden Kriterien bei den Kenntnissen und Fähigkeiten der Arbeitssuchenden und Voraussetzungen bei angebotenen Stellen. Der Beratungsaspekt der Arbeitsvermittlung ist in der ökonomischen Theorie jedoch wichtig, um das Problem unvollkommener Information über den Arbeitsmarkt oder der Eigenschaften von zu besetzenden Arbeitsplätzen zu lösen. In anderen Ansätzen wird auf Basis

Vermittlungsfachkräfte im Beratungsgespräch vielfältig: Sie vermitteln (im Sinne eines Matchings von Angebot und Nachfrage, genauer: zwischen Stellenprofil und Bewerber/innenprofil), beraten (auf der Grundlage eines Profilings), kontrollieren und belehren<sup>9</sup> (im Sinne von ordnungspolitischem Handeln), informieren sowie unterstützen durch individuelles Coaching<sup>10</sup>. [23]

Aufgrund der voraussetzungsreichen, rechtlich und organisational normierten Rahmung der Beratungsgespräche ist eine gewöhnliche Unterhaltung, die sich an den Regeln der Alltagskommunikation orientiert, nicht zu erwarten. Vielmehr handelt es sich bei Gesprächen in der Arbeitsverwaltung um institutionelle Gespräche. Die von uns durchgeführten teilnehmenden Beobachtungen fanden dementsprechend in besonderen, institutionalisierten Interaktionssituationen statt. [24]

#### **4. Die Methode der teilnehmenden Beobachtung**

Wie lassen sich institutionalisierte Interaktionssituationen wie Beratungsgespräche in der Bundesagentur für Arbeit beobachten? Grundsätzlich kann die Beobachtung von sozialer Praxis je nach Untersuchungsgegenstand, Erkenntnisinteresse und Rahmenbedingungen der zu beobachtenden situierten Praxis unterschiedlich erfolgen (vgl. Tabelle 1).

---

der Ausgleichsfunktion mehr auf den Prozesscharakter der Arbeitsvermittlung eingegangen (KOCH, KRUG & STOPS 2009). Die Autor/innen argumentieren, vor der Einstellung "haben die Bewerber, die Unternehmen und die öffentliche Arbeitsvermittlung einige Anstrengungen unternommen. Bewerber und Unternehmen haben Suchkosten, müssen gegenseitig Informationen austauschen und zeitliche oder räumliche Barrieren sind zu überwinden" (S.242). Sie sehen drei Phasen im Vermittlungsprozess: Information, Betreuung und Suche. Ohne auf die Frage der Möglichkeit der präzisen Abgrenzung dieser Phasen einzugehen, bleibt feststellbar, dass neben der Suche und dem Marktaustausch mit den Stichworten Information und Betreuung noch zwei weitere Bestandteile der Arbeitsvermittlung genannt sind, die sich inhaltlich auch im Beratungsgespräch wiederfinden.

- 9 Mit der Belehrung eng verbunden ist die ordnungspolitische Funktion der Arbeitsverwaltung. Das arbeitsmarktpolitische Aktivierungsparadigma verlangt, dass für die Inanspruchnahme von Transferleistungen (Arbeitslosengeld oder arbeitsmarktpolitische Maßnahmen) Arbeitsuchende Eigeninitiative zur Beendigung des Status der Arbeitslosigkeit zeigen müssen oder die durch die Arbeitsvermittlung verlangten Aktivitäten zur Arbeitsmarktintegration zu erfüllen haben. Des Weiteren wird in §121 SGB III geregelt, dass jede zumutbare Beschäftigung angenommen werden muss. Unterbleibt dies, werden die Arbeitsuchenden mit Sanktionen belegt: einer Unterbrechung oder Streichung der Lohnersatzleistungen (§144 SGB III). Sowohl die Regelungen zur Zumutbarkeit (SELL 1996) als auch die Dauer und das Maß der möglichen Sanktionen wurden vom Gesetzgeber wiederholt verändert (MÜLLER & OSCHMIANSKY 2006).
- 10 Coaching meint das Eingehen der Vermittlungsfachkräfte auf die individuellen Schwierigkeiten oder Probleme der Arbeitsuchenden. Dies kann zum Teil auch Teilleistungen enthalten, die sonst über arbeitsmarktpolitische Maßnahmen abgedeckt werden.

Differenzierungsdimension	Beobachtungsform	
Standardisierung	unstrukturiert	strukturiert
Transparenz	offen	verdeckt
Rolle des Beobachters/der Beobachterin	teilnehmend	nicht teilnehmend
Partizipationsgrad	aktiv teilnehmend	passiv teilnehmend
Art der Situation	natürliche Situation (Feld)	künstliche Situation (Labor)
Fokus der Beobachtung	Selbstbeobachtung	Fremdbeobachtung

Tabelle 1: Beobachtungsformen (eigene Darstellung in Anlehnung an FLICK 2000; FRIEDRICHS 1990; FRIEDRICHS & LÜDTKE 1971; LAMNEK 1989) [25]

Wenden wir uns daher zunächst den verschiedenen Beobachtungsformen zu. [26]

#### 4.1 Beobachtungsformen

Wissenschaftliche Beobachtungen sind im Gegensatz zu naiven und zufälligen Alltagsbeobachtungen immer systematische Beobachtungen, das heißt, dass die Beobachtungen von sinnlich wahrnehmbarem Verhalten geplant sind, systematisch aufgezeichnet werden und einem bestimmten Forschungszweck und Untersuchungsziel unterworfen sind. ATTESLANDER spricht von einem systematischen Erfassen, Festhalten und Deuten von sozialem Handeln (2008, S.67). Die Beobachtungsformen unterscheiden sich hinsichtlich ihrer *Standardisierung*, ihrer *Transparenz*, der *Rolle des Beobachters bzw. der Beobachterin*, des *Partizipationsgrades* der beobachtenden Person, der *Art der Situation* und schließlich des *Fokus der Beobachtung* (FLICK 2000; FRIEDRICHS 1990; FRIEDRICHS & LÜDTKE 1971; LAMNEK 1989). [27]

Die jeweilige Vorgehensweise bei der Datenerhebung wird mit dem Grad der *Strukturierung* beschrieben. Mit anderen Worten: In welchem Ausmaß existieren *a priori* konstruierte Beobachtungskategorien? Hierbei wird zwischen einer strukturierten und einer unstrukturierten Beobachtung unterschieden. Bei der Ersteren werden Beobachtungsschemata genutzt, um bestimmte Anforderungen zu erfüllen. Die unstrukturierte Beobachtung braucht dagegen keine expliziten Schemata, um mit ihr die soziale Wirklichkeit zu untersuchen. [28]

Der Begriff *Transparenz* bezieht sich auf die Offenlegung des Forschungsinteresses durch die Forschenden, also den Grad, in dem den Beobachteten der Vorgang der Beobachtung offenbart wird (offene vs. verdeckte Beobachtung). Eine Verschleierung der Intentionen der Forschenden kann sinnvoll erscheinen, um damit eine Beeinflussung des Verhaltens der Erforschten zu vermeiden und somit die Validität der Ergebnisse zu gewährleisten. Manche sozialen Phänomene können auch nur verdeckt untersucht werden. Unter

ethischen Gesichtspunkten wird eine verdeckte Beobachtung häufig abgelehnt. Die Wahl der Beobachtungsform sollte immer auch in Abhängigkeit zum Untersuchungsgegenstand erfolgen (PRZYBORSKI & WOHLRAB-SAHR 2009, S.56f.). [29]

Die *Rolle des Beobachters bzw. der Beobachterin* kann in Bezug auf die Interaktion mit der untersuchten Personengruppe, das Milieu oder die Berufsgruppe sowohl teilnehmend als auch nicht teilnehmend sein. Die nicht-teilnehmende Beobachtung bezieht sich auf die Abwesenheit der Beobachter/innen am direkten Geschehen bzw. Handlungsablauf und stellt eine Spezialform der Beobachtung dar. Ein Beispiel wäre die Analyse von typischen Verhaltensweisen von Akteur/innen auf öffentlichen Plätzen qua Videoaufnahme. Falls es sich dabei um eine strukturierte nicht teilnehmende Beobachtung handelt, wäre an ein Experiment zu denken, bei dem die Beobachter/innen hinter einem einseitig durchsichtigen Spiegel bzw. Polizeispiegel sitzen (FRIEDRICHS & LÜDTKE 1971, S.18). Alle anderen Formen der Beobachtung sind teilnehmend. [30]

FLICK (2000, S.152f.) und LAMNEK (1989, S.245f.) sind der Auffassung, dass mit dem Begriffspaar nicht-teilnehmende vs. teilnehmende Beobachtung der Grad, in dem die Beobachter/innen selbst Teil des zu beobachtbaren sozialen Feldes werden, beschrieben werden kann. Unter methodologischen Gesichtspunkten vertreten wir die Ansicht, dass die Beobachtung eines sozialen Sachverhalts, die sich in physischer Ko-Präsenz von Beobachter/in und Beobachteten vollzieht, nicht mit "nicht teilnehmend" beschrieben werden kann. Dieser Terminus suggeriert eine Nichteinflussnahme auf die beobachtete Handlung bzw. Situation, welche jedoch nur dann gelten kann, wenn unterstellt wird, dass Passivität gegenüber einer Handlungs- bzw. Interaktionssituation als Nichteinflussnahme gilt<sup>11</sup>. In Übereinstimmung mit der aktuellen Literatur zum Thema<sup>12</sup> gehen wir davon aus, dass die physische Ko-Präsenz von Beobachter/innen Einfluss auf die Handlungssituation und unter Umständen auch auf den Interaktionsverlauf nimmt (DECHMANN 1978). [31]

11 Sehr anschaulich wird dies in der Filmkomödie "Kitchen Stories" des norwegischen Regisseurs Bent HAMER aus dem Jahr 2003 dargestellt (vgl. [http://de.wikipedia.org/wiki/Kitchen\\_Stories](http://de.wikipedia.org/wiki/Kitchen_Stories) [Zugriff: 2.5.2013]). Zum Zwecke der standardisierten Beobachtung quartiert sich ein Forscher in der Küche eines Probanden/einer Probandin ein, um im Auftrag seines Forschungsinstituts die Anordnung von Haushaltsgeräten zu optimieren. Hierfür müssen alle Wege, die von den Bewohner/innen in der Küche zurückgelegt werden, protokolliert und notiert werden. Es zeigt sich, dass der Forscher trotz des Bemühens des Nichteingreifens durch seine bloße Anwesenheit die Situation verändert.

12 Prominent hat sich auch OEVERMANN hierzu geäußert:

"Bei der Thematisierung dieses sozialen Arrangements der Beobachtung hält sich in der sozialwissenschaftlichen Methodenliteratur notorisch der begriffliche Fehler, zwischen einer teilnehmenden und einer nicht-teilnehmenden Beobachtung zu unterscheiden. Gemeint ist mit der 'teilnehmenden Beobachtung', daß der Beobachter sich als praktischer Teilnehmer an der Beobachtungssituation tarnt, indem er darin eine zur situativen Konstellation gehörende Rolle übernimmt. Ich habe schon früher vorgeschlagen, hier genauer von dem Unterschied zwischen einer maskierten und einer offenen, unmaskierten Beobachtung zu sprechen, denn um diese Differenz geht es. Eine 'nicht-teilnehmende' Beobachtung ist, wörtlich genommen, – ein Widerspruch in sich und ein Ding der Unmöglichkeit. Damit in den Sozialwissenschaften etwas beobachtet werden kann, muß ein Beobachter sozial folgenreich teilnehmen, und sei es auch nur in der Form des 'Unbekannten', der durch ein Aufnahmegerät symbolisiert wird" (2004, S.438).

Bei der teilnehmenden Beobachtung können wiederum zwei Modi unterschieden werden: die aktive und die passive teilnehmende Beobachtung (ATTESLANDER 2008; MANGOLD & KUNERT 2007). Mithilfe dieser Unterscheidung drückt sich der *Partizipationsgrad* der Forschenden am Geschehen im Feld aus zwischen starkem Involviertsein (aktiv) und ausschließlicher Beobachtung (passiv). Die aktive teilnehmende Beobachtung ist die Methode der Wahl von Ethnograf/innen, Anthropolog/innen und der ethnografischen Tradition in der qualitativen soziologischen Feldforschung, als deren prominentester Vertreter im deutschsprachigen Raum Roland GIRTLEK gilt. Für den französischsprachigen Raum ist Jean-Claude KAUFMANN zu nennen, der sich mit seinen Arbeiten zur (französischen) Alltagswelt einen Namen gemacht hat, auch wenn seine Auswertungen sich in erster Linie auf die Leitfadeninterviews beziehen (KAUFMANN 1999). [32]

Die passive teilnehmende Beobachtung bedeutet dagegen, "dass sich der Beobachter ganz auf seine Rolle als forschender Beobachter beschränken kann und wenig bis nicht an den zu untersuchenden Interaktionen bzw. sozialen Konstellationen teilnimmt" (ATTESLANDER 2008, S.85). Die Frage, ob Distanz oder Nähe (*going native*) der sicherste Weg zu einem möglichst unverfälschten Erkenntnisgewinn ist, beschäftigt unter anderem GIRTLEK und REICHERTZ ausgiebig. GIRTLEK vertritt die Meinung, dass es unbedingt vonnöten ist, Barrieren zu den Beobachteten abzubauen und so weit wie möglich in ihre Erfahrungswelten vorzudringen. Weiter argumentiert er, dass die Distanz, die in solchen Untersuchungen häufig eingehalten wird, eher dem Wohlempfinden der Forschenden dient als einer sachgerechten Forschung (GIRTLEK 1989). Dem setzt REICHERTZ entgegen, dass eine zu tiefe Verstrickung der sachlichen Objektivität im Wege stehe. Sie liefere zwar "ein farbiges Bild" und "illustrierende Anekdoten" (1989, S.96), ersetze jedoch nicht die notwendige Distanzierung, die für eine wissenschaftliche Darstellung sozialen Lebens erforderlich wäre, um nicht in eine Nacherzählung von "Hören-Sagen" zu verfallen. Aglaja PRZYBORSKI und Monika WOHLRAB-SAHR diskutieren den Partizipationsgrad als Gratwanderung der Feldforscher/innen zwischen Nähe und Distanz und empfehlen, eine Balance zwischen Nähe und Distanz herzustellen, denn "ohne Nähe wird man von der Situation wenig verstehen, ohne Distanz wird man nicht in der Lage sein, sie sozialwissenschaftlich zu reflektieren" (2009, S.60). [33]

Die *Art der Situation* bezieht sich auf die Frage, ob eine Beobachtung in natürlichen Settings oder unter simulierten Laborumständen stattfindet. Während in Feldbeobachtungen das soziale Verhalten der Beobachteten in ihrer Alltagswelt unter den dort vorherrschenden Bedingungen untersucht wird, finden Laborbeobachtungen in einer künstlichen Umgebung statt, in der die Beobachtungsbedingungen gezielt durch die Forscherinnen und Forscher hergestellt und verändert wurden (ATTESLANDER 2008). [34]

Zuletzt lassen sich Beobachtungsformen differenzieren nach dem *Fokus der Beobachtung*. Diese kann auf andere Menschen gerichtet sein, aber auch die reflektierende Selbstbeobachtung des Forschers/der Forscherin beinhalten (Selbst- vs. Fremdbeobachtung). In der Regel wird die Methode der Beobachtung

eingesetzt, um Fremdbeobachtungen durchzuführen. Reflexive Selbstbeobachtungen können als zusätzlicher Ertrag der Forschung aufgefasst werden. So gibt es verschiedene Ansätze, um das Verhalten des Beobachters bzw. der Beobachterin zu regulieren und zu kontrollieren. Einen besonders interessanten liefert eine Studie zur teilnehmenden Beobachtung auf verschiedenen Intensivstationen. In dieser Studie wurden die Beobachterinnen und Beobachter neben der reinen Beobachtung auch dazu aufgefordert "Interpretationen, Beurteilungen, Gefühle, Eindrücke" (SPRENGER 1989, S.49) und Bemerkungen festzuhalten. Bei der Auswertung fiel auf, dass es zu zahlreichen Rollenkonflikten, Beobachtungsverzerrungen und ähnlichen Forscher/inneneinflüssen kam. Beispielsweise kam es zu Irritationen innerhalb des Pflegepersonals aufgrund allzu aggressiver Fragestellungen oder zu Übertretungen der strikt vorgegebenen Beobachter/innenrollen aufgrund ethischer Bedenken der Beobachterinnen und Beobachter. Diese wurden in ihren Unterlagen festgehalten und somit die Schwierigkeiten der Beobachter/innenrolle verdeutlicht. [35]

Die Methode der Beobachtung wird heutzutage vorwiegend in einem Methodenmix angewandt, zusätzlich zu Interviews, Gruppengesprächen oder Dokumentenanalysen. Ihr Nutzen kann vielseitig sein. Häufig wird teilnehmende Beobachtung dann eingesetzt, wenn das zu beobachtende Feld unbekannt ist, wenn ein ganzheitliches Verständnis eines sozialen Phänomens angestrebt wird, wenn es gilt, Theorien zu generieren, wenn Hypothesen getestet werden sollen, oder wenn das Forschungsziel ist, Diskrepanzen zwischen Theorie und Interview aufzulösen (einen guten Überblick offeriert KAWULICH 2005). [36]

#### **4.2 Wahl der Beobachtungsform für die Untersuchung von Beratungsgesprächen**

Das von uns gewählte Verfahren der teilnehmenden Beobachtung zeichnet sich durch eine offene, nicht vorstrukturierte Herangehensweise aus. Darüber hinaus ist unser methodisches Vorgehen durch eine passiv-teilnehmende Fremdbeobachtung von natürlichen Situationen<sup>13</sup> gekennzeichnet. Damit unterscheidet sich diese gewählte Beobachtungsform von bisherigen Ansätzen in der Arbeitsverwaltungsforschung<sup>14</sup>, Beratungsgespräche zu beobachten. Im Folgenden stellen wir die im Forschungsprojekt gewonnene methodische Heuristik vor, deren Ziel es war, den Blick der Beobachter/innen gleichzeitig offenzuhalten *und* zu lenken. [37]

---

13 Natürliche Situation bezieht sich in unserem Fall auf die Interaktion im Beratungsgespräch in der Agentur für Arbeit. Auf die besondere Situation dieser Beratung sind wir weiter oben bereits eingegangen. An dieser Stelle sei lediglich nochmals erwähnt, dass sich diese Art der Beratung von anderen Beratungsgesprächen durch rechtliche Normierungen und organisationale Vorgaben unterscheidet.

14 Als Methode wird häufig die "nicht teilnehmende Beobachtung" (BAETHGE-KINSKY et al. 2006, S.105; BÖHRINGER & WOLFF 2010, S.237; EBERWEIN & THOLEN 1987, S.27; HIELSCHER & OCHS 2009, S.44; BENDER et al. 2006, S.27; SCHÜTZ, KUPKA, KOCH & KALTENBORN 2011, S.2; WZB, INFAS & FH FFM 2008b, S.179ff.) von Beratungsgesprächen genannt. Aufgrund der oben genannten Gründe sprechen wir von einer passiv-teilnehmenden Beobachtungsform.

Die Beratungsgespräche in der Bundesagentur für Arbeit – als der von uns gewählte Untersuchungsgegenstand – sind dadurch gekennzeichnet, dass sie trotz ihrer formalen Strenge, die der rechtlichen und organisationalen Normierung geschuldet ist, in Abhängigkeit von den verhandelten Inhalten sehr unterschiedlich verlaufen. So kann ein nur wenige Minuten dauerndes Gespräch die Ausstellung eines Vermittlungsgutscheines oder eine Zuweisung in eine Maßnahme zum Thema haben, während in einem über eine Stunde dauernden Gespräch beratende Aspekte dominieren können (wenn Bewerbungsunterlagen überarbeitet werden), vermittelnde Tätigkeiten im Vordergrund stehen (wenn Vermittlungsvorschläge ausgehändigt werden) oder aktivierend-fordernde Themen überwiegen (wenn Eigenbemühungen eingefordert und Sanktionen angedroht werden). [38]

Unsere Beobachtungen orientieren sich an einem Verfahren, wie es ursprünglich in der anthropologischen und ethnografischen (MALINOWSKI 1984) bzw. in der stadtsoziologischen Forschung (WHYTE 1996) angewendet wurde. Diese Art von Feldforschung war von der Überzeugung beeinflusst, dass die jeweiligen Forschungsfragen v.a. durch längere Feldforschungsaufenthalte<sup>15</sup> in der zu untersuchenden Gruppe oder Gemeinschaft beantwortet werden können. In jüngster Zeit konnte sich jedoch ein Forschungszweig etablieren, der ohne längerfristige Aufenthalte auskommt und soziale Tatbestände in der eigenen Gesellschaft untersucht. KNOBLAUCH (2001, 2005) bezeichnete dieses Vorgehen soziologische bzw. fokussierte Ethnografie. Demnach geht fokussierte Ethnografie

"von der Bekanntheit des Feldes aus, um eben eine gezielte Fokussierung vornehmen zu können. Soziologische Ethnographie ist gesellschaftliche Selbst-Beobachtung. Im Unterschied zur Ethnologin, die idealtypisch in eine Gesellschaft kommt, die ihr nicht vertraut ist, kennt die soziologische Ethnographin ihre Gesellschaft (hoffentlich) schon aus eigener Erfahrung – und genau diese Erfahrung nutzt sie in der fokussierten Ethnographie" (2001, S.134). [39]

Dabei zeichnet sich die fokussierte Ethnografie dadurch aus, dass sie durch die Kürze der Feldaufenthalte als wenig zeitextensiv gilt, i.d.R. sind die Forschenden nur mehrere Tage vor Ort. Jedoch wird die fokussierte Ethnografie als besonders datenintensiv charakterisiert, da mithilfe von technischen Aufzeichnungen i.d.R. transkribierte Interviews sowie Beobachtungsprotokolle für die Auswertung zur Verfügung stehen (S.130). [40]

---

15 Gerade Ethnograf/innen plädieren für längere, mindestens einjährige Feldforschungsaufenthalte in der fremden Gesellschaft: Gert SPITTLER (2001) beispielsweise schlägt die teilnehmende Beobachtung als "dichte Teilnahme" vor, bei der Wissenschaftler/innen die Gruppe, die sie untersuchen, für eine längere Zeit besuchen, mit ihr zusammenleben und an ihren Aktivitäten mehr oder weniger intensiv teilnehmen. Im Übrigen hatte auch GOFFMAN vorgeschlagen, mindestens ein Jahr im Feld zu verbringen (1996, S.267). LÜDERS merkt an, "[w]enn Ethnographen von irgendetwas überzeugt sind, dann von der Annahme, daß die situative Praxis und das lokale Wissen nur durch länger dauernde Teilnahme (...) einer Analyse zugänglich gemacht werden können" (2004, S.391). Länder vergleichende Ethnografie oder *multi-sited ethnography* (MARCUS 1995) ist jedoch durch kürzere Forschungsaufenthalte im Ausland gekennzeichnet (SOWA 2011).

Von der freien Feldforschung (GIRTLER 1989, 1992, 2001, 2004) und deren Verständnis von teilnehmender Beobachtung inspiriert, versuchten wir, Beobachtungen durchzuführen, die durch ein offenes und unstrukturiertes Verweilen im Feld auch unerwartete Ergebnisse evozieren (BECKER & GEER 1979, S.140), das heißt, dass auf vorgefasste, theoretische Beobachtungskategorien verzichtet wurde. In GIRTLERS Worten:

"Das Bemühen um Wissenschaftlichkeit führt dazu, daß viele Soziologen oder auch Ethnologen von vornherein 'wissen', was sie eigentlich erst erfahren wollen, und sich gar nicht bemühen, sich 'offen' der Wirklichkeit zu nähern, um erst im Kontakt mit dieser und den in dieser handelnden Menschen die betreffenden Theorien zu erstellen" (1992, S.31). [41]

Diese notwendige Offenheit bedeutet jedoch nicht, dass der Zugang zum Feld ohne Vorwissen stattfindet.<sup>16</sup> In unserer Studie nahm das Forschungsteam im Vorfeld an Beratungsgesprächen in einer Agentur für Arbeit teil, und der wissenschaftliche Literaturstand zu Forschungen in diesem Bereich wurde aufgearbeitet. Zudem eigneten sich die beteiligten Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler Vorwissen über die institutionellen Rahmenbedingungen der Arbeitsvermittlung an. Diese Herangehensweise an das Feld begründet sich für uns mit der besonderen Struktur des Feldes, in welche der Beobachtungsgegenstand "Vermittlungs- und Beratungsgespräch" eingebettet ist: Es gibt sowohl gesetzliche Rahmenbedingungen, die die Gesprächsinhalte prägen und auch mitbestimmen, und es gibt ausgehend von der behördlich organisierten Institution der Arbeitsverwaltung ausdifferenzierte Handlungsstrategien und Gesprächsführungsmodi, die situationsadäquat angewandt werden müssen. [42]

Die Rahmenbedingungen und institutionellen Gegebenheiten haben in unserem Forschungsprojekt dazu geführt, dass wir den Blick der BeobachterInnen geschärft bzw. systematisiert haben:

- *Erstens* ist es ein Unterschied, ob die Lebenswelt einer bestimmten Gruppe untersucht oder die Interaktion zwischen Verwaltung und Bürger/innen im Rahmen eines Beratungsgesprächs beobachtet wird: Wir konzentrierten die teilnehmenden Beobachtungen ausschließlich auf das Zusammentreffen von Vermittlungsfachkraft und arbeitssuchender Person, und nur für die Dauer dieses Gespräches wurde das sinnlich wahrnehmbare Verhalten erfasst. Es handelt sich somit um eine fokussierte Beobachtung einer spezifischen Situation.

<sup>16</sup> In der qualitativen Sozialforschung ist der Umgang mit dem Vorwissen der Forscherinnen und Forscher Gegenstand bis heute andauernder Debatten (MEINEFELD 2004; STEINKE 2004). Hier kam es zu dem weitverbreiteten Missverständnis (FLICK 2000, S.10), dass theoretisches Vorwissen aus dem Forschungsprozess suspendiert werden müsse. Eine wichtige Wurzel dieser Debatte ist das programmatische Werk "Grounded Theory" von GLASER und STRAUSS (1998 [1967]), die sich gegen den dominanten Diskurs ihrer Zeit stellten und sozialwissenschaftliche Forschung nicht mehr nur als standardisiert-theoretetend, sondern auch als theoriegenerierend verstanden. Insofern lehnten sie *ex-ante*-Hypothesen ab, der Forscher bzw. die Forscherin sollte "unvoreingenommen" in das Feld gehen und die Ergebnisse einzig aus dem empirischen Material ableiten (S.13).

- *Zweitens* wurden im Gegensatz zu den Studien von Roland GIRTLE, der es immer vorzieht, alleine zu forschen (2004, S.10), die Feldforschungen von einem Forschungsteam durchgeführt. Diese Rahmenbedingung führt zwangsläufig zu Fragen der *Selektivität* und *Intersubjektivität* von Beobachtungen. Zu allererst ist offensichtlich, dass die Wahrnehmungen der Beobachterinnen und Beobachter immer selektiv sind. Jede/r ist grundsätzlich den je eigenen biologischen Erfassungsmöglichkeiten unterworfen. Außerdem sind die jeweiligen Neigungen, Weltanschauungen und Vorannahmen dafür verantwortlich, welche spezifischen Vorkommnisse für einen Beobachter/eine Beobachterin bemerkenswerter sind als andere. Für ATTESLANDER äußert sich selektive Wahrnehmung unter anderem "in der Überbetonung von nachvollziehbaren Ereignissen und im Übersehen von Selbstverständlichkeiten" (2008, S.95). Insofern findet die Feldarbeit durch mehrere Beobachter/innen mit selektivem Blick statt. Es war jedoch im Rahmen dieses Auftragsprojektes nicht möglich und nicht intendiert, die Unterschiedlichkeit der Perspektiven zum Ausgangspunkt der Auswertung zu machen.
- *Drittens* wurde der Versuch unternommen, neben den verbalen Aufzeichnungen auf Tonband auch nonverbale Interaktionsbestandteile für die wissenschaftliche Auswertung fruchtbar zu machen. Aus verschiedenen Gründen wurde auf eine Videoaufzeichnung verzichtet.<sup>17</sup> Konsequenterweise rückt dann jedoch der Beobachter/innenblick in den Mittelpunkt der Reflexion, da neben den transkribierten verbalen Ausführungen der Interaktionspartner/innen alle relevanten Beobachtungen von körperlichen Verhaltensäußerungen vom Beobachter bzw. von der Beobachterin erfasst und aufgezeichnet wurden. [43]

Diese drei Beschränkungen der freien Feldforschung – fokussierte Beobachtung einer spezifischen Situation, Feldarbeit durch mehrere Beobachter/innen mit selektivem Blick, Erfassung und Aufzeichnung von non-verbalen Interaktionsbestandteilen – führten zu der Entscheidung einer Systematisierung. Im Bewusstsein, dass die Beobachtungssituation komplex und mitunter auch kompliziert ist, war unser Anliegen: Wie können wir diese Beobachtungen ordnen, einteilen, klassifizieren, damit sie nicht mehr nur subjektive Beobachtungen sind, sondern intersubjektiv zugänglich gemacht werden können? Folglich entschieden wir uns für eine Schematisierung, um zu gewährleisten, dass möglichst alle Beobachter/innen ihr Augenmerk auf

---

17 Videoanalysen greifen zumeist auf "natürliche" Videodaten zurück, die dann in ihren kulturellen, kommunikativen oder Wissenskontexten betrachtet werden: "Es gibt kein unschuldiges (Kamera-) Bild und es gibt auch kein unschuldiges Video. Uns geht es also hier um die gesellschaftliche Botschaft eines bestimmten Videos, was es oder genauer, deren (korporierter) Autor, von dem Zuschauer will" (REICHERTZ & ENGLERT 2011, S.11). Zwar gibt es in der visuellen Soziologie ernsthafte Bestrebungen, Videografien als empirische Daten für die sozialwissenschaftliche Forschung zugänglich zu machen (vgl. FANKHAUSER 2013; KNOBLAUCH, BAER, LAURIER, PETSCHKE & SCHNETTLER 2008), jedoch wird dies auch kritisch reflektiert. KACZMAREK (2008) führt in seinem Aufsatz zum soziologischen Film bspw. aus, dass eine Beeinflussung der beobachteten Akteur/innen schwerlich ausgeschlossen werden kann und schlägt vor, Teilnehmende vor der eigentlichen Beobachtungssituation an die Kamera zu gewöhnen. In unserem Projekt haben wir uns gegen Videoaufzeichnungen entschieden, da bereits aus vorangegangenen Interviews klar war, wie fragil das Vertrauensverhältnis zwischen Arbeitssuchenden und Vermittlungsfachkraft beschaffen ist.

dieselben Dinge richten. Im Vorfeld wurden daher Beobachtungskategorien vom Forschungsteam entwickelt, die gewährleisten sollten, dass der "Blick" der Beobachter/innen hohe Kongruenz in Bezug auf den Gegenstand "Interaktion" aufweist. [44]

Diese Schärfung des Beobachter/innenblicks wurde durch die Einführung der Kategorien Gestik, Mimik, Proxemik und Handlung erprobt (siehe zur Erläuterung der Kategorien Abschnitt 5). Unseres Erachtens bewegt sich diese Beobachtungsform immer noch im Rahmen der freien Feldforschung, da es keine Vorgaben und Vorstrukturierungen innerhalb der Beobachtungskategorien gibt. Die Beobachter/innen sollten keine Beobachtungsbögen oder Beobachtungsleitfäden verwenden, in denen sie Ausprägungen zu vorgegebenen Kategorien festlegen. Vielmehr bestand die Aufgabe darin, die non-verbale Veränderungen der beiden Interaktionspartner/innen während des Beratungsgesprächs festzuhalten. [45]

Schließlich sind wissenschaftliche Beobachtungen immer auch Re-Konstruktionen der beteiligten Wissenschaftler und Wissenschaftlerinnen. Ähnlich der Erforschung von fremden Kulturen (SOWA 2011, 2012, 2013) handelt es sich bei den Beobachtungen nicht um objektive Beschreibungen der Wirklichkeit. Die *Writing-Culture*-Debatte (BERG & FUCHS 1999; CLIFFORD & MARCUS 1986) hat gezeigt, dass durch *Othering* (FABIAN 1999) immer neue Repräsentationen der Anderen erzielt werden, die jedoch immer eine Differenz zur Wirklichkeit beinhalten. Darüber hinaus sind wissenschaftliche Beobachtungen immer an die Subjektivität der Forschenden gebunden, weshalb das Verhalten "des Beobachters, [...] seine Ängste, seine Abwehrmanöver, seine Forschungsstrategien, seine 'Entscheidungen' (d.h. die Bedeutung, die er seinen Beobachtungen zuschreibt)" (DEVEREUX 1998 [1967], S.20), in den Mittelpunkt der Forschung gerückt werden sollten. Da die erhobenen Daten und die wissenschaftliche Tätigkeit auf die Forschenden einwirken, wurde in den letzten Jahren die Subjektivität und Selbstreflexivität in der qualitativen Sozialforschung immer wieder thematisiert (MRUCK, ROTH & BREUER 2002; ROTH, BREUER & MRUCK 2003). Wir nehmen den Anspruch der Selbstreflexivität ernst, sind aber mit BOURDIEU (1999) der Auffassung, dass die reflexive Selbstuntersuchung nicht zum Selbstzweck werden dürfe. [46]

## **5. Zur Beobachtung non-verbaler Äußerungen in institutionalisierten Interaktionssituationen**

In den vorangegangenen Abschnitten wurde gezeigt, dass das Beratungsgespräch ein spezifischer Forschungsgegenstand ist, dessen Zustandekommen und Gelingen von unterschiedlichsten Einflussfaktoren abhängig ist. Diese können sowohl struktureller wie interaktiv situativer Art sein. Wir haben auch darauf aufmerksam gemacht, dass beim Einsatz der Erhebungsmethode immer mit bedacht werden muss, dass die beobachteten und aufgezeichneten Daten einen konstruktiven Charakter haben. [47]

Wir gehen davon aus, dass non-verbale oder leibgebundene Äußerungen und *Gesten* sinnhaft sind und zu den bedeutungstragenden Elementen in Interaktionen zählen. Diese Annahme lässt sich unserer Ansicht nach hinreichend durch ethnografische und anthropologische wie auch sozialpsychologische Studien belegen (ENFIELD 2009; HEEG 2000; McNEILL 2000a [1992], 2000b; MÜLLER 1998; PETERMANN 2004; POSNER 2002; SCHMAUSER 1998; WULF 2011). Unsere Überlegung läuft darauf hinaus, dass korporale Äußerungen und Gesten, die im Laufe der unterschiedlichen Phasen der Sozialisation vom Individuum mimetisch angeeignet und internalisiert werden, parallel zur verbalen Interaktion verlaufen. Dies geschieht nicht in der Form, dass der Körper ein wie auch immer geartetes Eigenleben führt, sondern dass vermittels der körperlichen Interaktion – kodiert in den unterschiedlichen korporalen Äußerungsmöglichkeiten – Handlungssicherheit für die Interaktionspartner/innen generiert wird. [48]

Wir folgen Untersuchungsergebnissen, nach welchen Gesten sich in ikonische und symbolische unterteilen lassen (GEBAUER & WULF 1998). Ikonische Gesten sind demnach am wenigsten kulturell gebunden. Sie finden transkulturell in ähnlichen Bedeutungszusammenhängen Anwendung (Schulterzucken). Symbolische Gesten wiederum sind sehr viel stärker kulturgebunden und oftmals ohne adäquates Wissen bzw. die entsprechende Sozialisation nicht interpretierbar (siehe die unübersehbare Anzahl spezifisch kodierter Grußformen)<sup>18</sup>. [49]

Dieser Konstruktionscharakter korporaler Äußerungen führt zu zwei weiteren Begriffen, die für uns wertvolle Hinweise dahin gehend geben, wie die methodische Beobachtung von Beratungsgesprächen systematisiert werden kann: Mimesis und soziale Aufführung. Indem das Individuum sich mimetisch verhält, erschließt es sich die soziale Welt und entwickelt gleichzeitig ein individuelles Verhältnis zu ihr. Mimesis ist dementsprechend kein Nachahmen, kein Kopieren, sondern Ausprobieren (WULF 2005). Mit dem Begriff der sozialen Aufführung (WULF 2005) verhält es sich ähnlich. Auch hier geht es nicht um die Entlarvung sozialen Handelns als ein als ob, auch hier wird auf den konstruktiven Charakter von sozialem Handeln verwiesen. [50]

Akteur/innen eignen sich mimetisch Kompetenzen an, die sie dazu befähigen in unterschiedlichsten Situationen situationsadäquat zu handeln. Dabei unterliegen sowohl das Sprachhandeln als auch die korporalen Äußerungen, abhängig von der jeweiligen Interaktionssituation, Normierungen. Um diesen Verhaltenserwartungen entsprechen zu können, haben sich in Gesellschaften soziale Rollen herausgebildet, die konventionales Handeln erleichtern (DAHRENDORF 1964). [51]

Unserer Ansicht nach wird diese Angelegenheit noch komplizierter, wenn die Situation eine *institutionell* normierte ist. Akteur/innen sind einem erhöhten Konventionalitätsdruck ausgesetzt, wenn sich Interaktionen in bürokratischen Organisationen vollziehen (MAYNTZ 1971). Das Individuum findet sich in eine

<sup>18</sup> Am prominentesten vertreten ist die Zeichenklassifizierung Icon/Index/Symbol in der dreiwertigen Zeichentheorie von Charles Sanders PEIRCE (1983).

Position gestellt, die gekennzeichnet ist durch hochgradig formalisierte Verhaltenserwartungen. Wollen Beobachter/innen nun (spezifische) Interaktionssituationen analysieren, dann sind sie – ausgehend von der begründeten Annahme, dass es einen Unterschied macht, welche Interaktionen beobachtet werden – mit dem Umstand konfrontiert, dass die sprachlichen Daten nur einen Teil der Interaktion wiedergeben. [52]

Versteht man körperliche bzw. leibgebundene Äußerungen als sinnhaft und sozial, dann haben sowohl verbale als auch parasprachliche und korporale Äußerungen denotativen Charakter.<sup>19</sup> In der Interaktion erlangen diese Denotate Bedeutungen und können dann als Zeichen interpretiert werden<sup>20</sup>. [53]

Daraus ergibt sich die dringende Aufgabe, eine Form der Erfassung und Transkription von beobachtbaren, nicht-sprachlichen Daten zu erarbeiten. Diese ist notwendigerweise reduktiv. Die Vielfalt der möglichen korporalen Äußerungen muss in Beobachtungskategorien objektiviert werden, um ihre Typizität sichtbar zu machen. Denn nicht der Ausdruck von Individualität ist in dem von uns beobachteten Interaktionsrahmen interessant, sondern eben das konventionelle, erwartbare Verhalten der InteraktionsteilnehmerInnen. Nach GOFFMAN unterliegen Interaktionen besonderen Ordnungsformen, die sich je nach Interaktionsmodus, sozialstruktureller Differenzierungsmuster und historischer Gesellschaftsordnung unterscheiden. Zugespißt gehen wir davon aus, dass sich Gesellschaft in der (körperlichen) Interaktion zeigt und zugleich die körperliche Interaktion aufgrund des situativen Vollzugs (performative) Widerständigkeiten (gegenüber den Ordnungen) produziert. Die Problematisierung dieser Widerständigkeiten findet sich partiell in den Analysen GOFFMANS wieder (GOFFMAN 1982). In der Arena des Sprechhandelns hat sich AUSTIN in seiner *ordinary language philosophy* grundlegend mit diesen "Widerständigkeiten" auseinandergesetzt (AUSTIN 1975). In der konkreten Beobachtung einer Interaktionssituation kann analog zu diesen Annahmen beobachtet werden, wie konventionelles Sprech- und Korporalhandeln einander entsprechen bzw. sich affirmativ zueinander verhalten und wie Widerständigkeiten produziert werden. [54]

Ziel einer integrativen Methode zur Beobachtung von Interaktionen muss es sein, möglichst viele bedeutungstragende und interaktionsrelevante konventionelle Interaktionsbestandteile der Beobachtung systematisch zugänglich zu machen und eine für die vergleichende Interpretation dieser Daten notwendige transkribierbare Form anzubieten. Ebenso soll dieser Systematisierungsversuch es ermöglichen die erwähnten Widerständigkeiten, Diskrepanzen zwischen

---

19 "Bedeutung ist also immer als ein Komplex zu begreifen, der sich aus einem in der betreffenden Kultur intersubjektiv gültigen, "objektiven" Anteil und recht unterschiedlichen "subjektiven" Anteilen zusammensetzt (FISCHER-LICHTE 2007, S.9).

20 Es gilt immer zu beachten, dass Zeichen nur als Konstruktionen eines Beobachters/einer Beobachterin Geltung erlangen. Damit können bezogen auf eine Interaktion sowohl Akteur/innen bezeichnet werden, die sich sprachlich, parasprachlich oder kinetisch äußern als auch Akteur/innen, die eine Äußerung als Zeichen rezipieren und schließlich "externe" wissenschaftliche Beobachter/innen, die über die Wechselseitigkeit der Äußerungen diese als Zeichen interpretieren.

Gesprochenem und Gezeigtem einer interpretativen Analyse zugänglich zu machen. [55]

In der semiotisch orientierten Analyse von ästhetischen Darstellungen finden sich drei Klassen von Zeichen, die wir für unsere Beobachtungszwecke adaptiert haben (FISCHER-LICHTE 2007). Dabei handelt es sich um:

- *Mimik*, mit der alle Äußerungen der Kopfpattie bezeichnet werden,
- *Gestik*, in der sich vornehmlich Äußerungen der oberen Extremitäten wiederfinden, in unserem Fall betrifft das aber auch isolierte Veränderungen von Bein- und Fußstellungen und
- *Proxemik*, hier werden körperliche Lageveränderungen aufgenommen.<sup>21</sup>
- Dazu wurde von uns eine vierte Kategorie entworfen, die sowohl forschungspraktischen Überlegungen entsprungen ist als auch methodisch anzeigen soll, dass die rein körperlichen Entäußerungsklassifikationen eine Leerstelle lassen. Diese ergibt sich aus dem Umstand, dass viele korporale Äußerungen sich isoliert voneinander vollziehen, es jedoch bestimmte zusammengesetzte Äußerungsfolgen gibt, die mindestens einem offensichtlichen Zweck untergeordnet sind.<sup>22</sup> Dies kondensiert zum Begriff der *Handlung*. Ohne die Diskussion um den Handlungsbegriff an dieser Stelle führen zu können, wird Handlung hier als eine Beobachtungskategorie verwandt, mit der qua Sinn verbundene Verhaltenselemente bezeichnet werden, die eine spezifische Typizitätsschwelle für den Beobachter bzw. die Beobachterin überschreiten, sodass man diese verbundenen Verhaltenselemente mit beispielsweise einem Tätigkeitsverb bezeichnen kann. [56]

Diese Klassifikation von körperlichen und zusammengesetzten Verhaltensäußerungen in (institutionell *geframten*) Interaktionssituationen erfüllt unserer Intention nach sowohl die Anforderung, die Komplexität möglicher Äußerungen zu reduzieren, als auch das Besondere in einer Interaktionssituation aus der Differenz heraus in den Blick zu bekommen. [57]

## 6. Einsatz der teilnehmenden Beobachtung in der Studie

### 6.1 Elemente des Beobachtungsprotokolls

Das Ergebnis der teilnehmenden Beobachtung stellen so genannte "komplette Beobachtungsprotokolle" für jede beobachtete Interaktionssituation dar. Diese umfassen das Volltranskript der verbalen Äußerungen von Vermittlungsfachkraft und arbeitssuchender Person sowie Anreicherungen, die durch die Beobachtung zustande kamen. Dabei war das Ziel, die Beobachtungen als empirische Notizen so detailliert wie möglich zu protokollieren und Interpretationen erst einmal außen

21 Diese drei Begriffe haben wie der weiter oben angeführte Mimesisbegriff ihren analytischen Anfang in der Poetik von ARISTOTELES (1994).

22 Beispielsweise sind mehrere korporale Äußerungen notwendig, um sich zu erheben, zwei Schritte zu gehen, einen Stift von einem bestimmten Ort aufzunehmen und sich wieder zu setzen. Zusammengefasst heißen diesen Aktionen dann "Stift holen".

vor zu lassen – ein schwieriges Unterfangen. So stellen PRZYBORSKI und WOHLRAB-SAHR fest: "Von Interpretationen kann man sich nicht gänzlich lösen. Dennoch verlangt eine knappere Darstellung mehr Interpretation" (2009, S.65). Insofern sollten die Beobachter/innen so detailliert wie möglich beschreiben, was sie sehen. [58]

Ein angereichertes, komplettes Beobachtungsprotokoll umfasst – neben der Transkription der verbalen Äußerungen – folgende Elemente:

- Situationsbeschreibung
- Topografie
- Personenbeschreibung der Vermittlungsfachkraft
- Personenbeschreibung der arbeitssuchenden Person
- Volltranskript mit der Aufzeichnung der beobachteten, erfassten und notierten non-verbalen Äußerungen. [59]

Die *Situationsbeschreibung* legt dar, wie ist es zur Situation mit den drei Beteiligten – Vermittlungsfachkraft, arbeitssuchende Person und Beobachter/in – gekommen ist. Die Beobachter/innen geben ihren ersten Eindruck der Situation wieder. Zudem schildern sie den Abschluss der Interaktionssituation sowie sonstige Rahmenbedingungen, die ihnen wichtig erscheinen. Ebenso wird hier eine knappe Selbstbeschreibung der Beobachter/in vorgenommen, um das Bild der Situation zu komplettieren und etwaige Störungen mit aufnehmen zu können (bspw. Beobachter/in kommt zu spät, hat keinen Platz im Raum, Verhältnis zur Vermittlungsfachkraft). Die Situationsbeschreibung liefert für die Analyse die Grundierung, die Vorbedingungen der Situation und nennt eventuelle externe Einflussfaktoren. [60]

Die *Topografie* ist eine wichtige Rahmenbedingung, unter der die Beratungsgespräche stattfinden. Sie alleine reicht bereits aus, um eine offene oder sehr restriktive Gesprächssituation zu schaffen. Bspw. kann ein heller Raum maßgeblich zu einer entspannten Gesprächsatmosphäre beitragen. Außerdem gibt die Topografie Hinweise auf Machtordnungen, insbesondere im Hinblick darauf, wie Vermittlungsfachkraft und Arbeitssuchende/r zueinander positioniert sind. Über alle beobachteten Situationen hinweg können dann auch Ähnlichkeiten in der Raumordnung identifiziert werden. Im kompletten Beobachtungsprotokoll zählen zur Topografie eine Raumbeschreibung und eine Raumskizze mit allen Eigenschaften des "Geländes" bzw. des Zimmers, in dem das Beratungsgespräch erfolgte. Hierzu gehörten die Sitzplätze der anwesenden Personen (Beobachter/in, Vermittlungsfachkraft, arbeitssuchende Person) und weitere Dinge, die im Zimmer zu sehen waren wie beispielsweise Möbel, Bilder, private Dinge, Boden und Wände, Einrichtungsgegenstände, Position des Schreibtisches im Raum, Beleuchtung, Fenster sowie allgemein der Zustand des Raumes. Von jeder Interaktionsbeobachtung wurde eine schematische Darstellung der Topografie des Raumes erstellt (s. exemplarisch Abbildung 1).

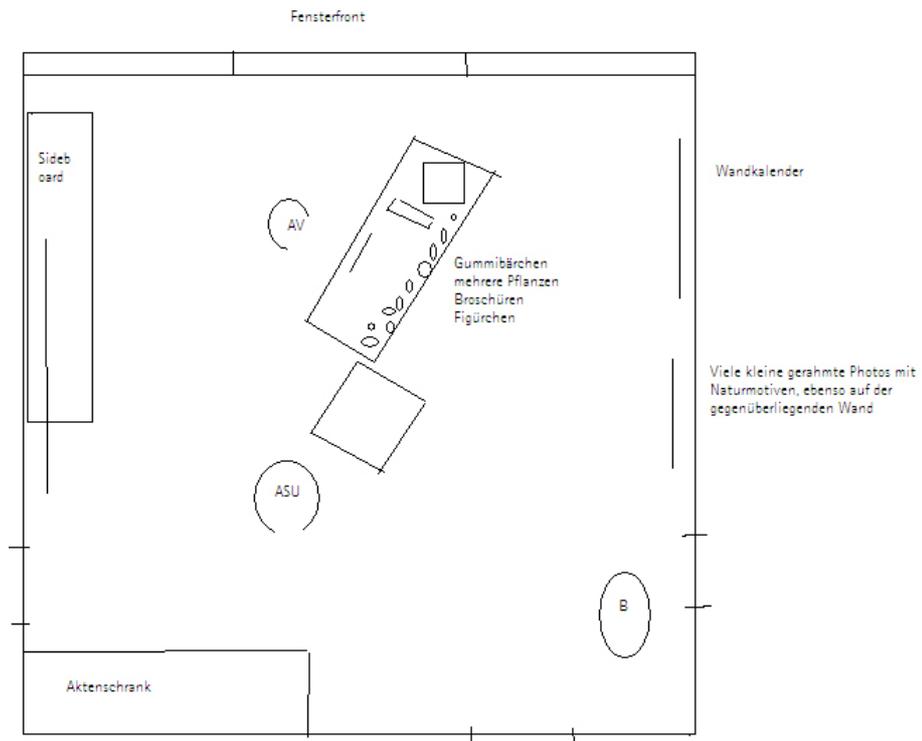


Abbildung 1: Raumskizze [61]

Die *Personenbeschreibungen* der Vermittlungsfachkraft und der arbeitssuchenden Person umfassen jeweils eine ausführliche Deskription der beiden Beteiligten, hierzu gehören Geschlecht, geschätztes Alter, körperliche Attribute wie z.B. Größe oder Frisur. In die Personenbeschreibungen wurden sowohl einzelne Kleidungsstücke wie z.B. Schuhe, Hose, Oberbekleidung, Jacke als auch Schmuck, Schönheitsaccessoires, Brille usw. aufgenommen. Falls relevant, wurden gesundheitliche Merkmale und sonstige Auffälligkeiten wie z.B. Geruch in die empirischen Notizen aufgenommen. [62]

Zum kompletten Beobachtungsprotokoll gehört schließlich das *Volltranskript* mit der Aufzeichnung der beobachteten, erfassten und notierten non-verbalen Äußerungen. Mit anderen Worten: Die Beobachter und Beobachterinnen waren aufgefordert, Veränderungen in den non-verbalen Äußerungen während des Gespräches festzuhalten, indem sie sich die körperliche Äußerung sowie ein Ankerwort bzw. Thema der Konversation notierten, damit eine spätere Zuordnung der Beobachtung zum Text möglich war. Alternativ wurde versucht, die Zeit mit zu erfassen. Dies war jedoch nur nachvollziehbar, wenn die aufgeschriebene Zeitmarke derjenigen der Audiodatei entsprach, weshalb das Notieren eines Ankerwortes als vielversprechender bewertet wurde (s. exemplarisch Tabelle 2).

<b>Zeit/Anker/Thema</b>	<b>Was ist geschehen?</b>	<b>Sonstiges</b>
Arbeitssuchend gemeldet	<p ASU Oberkörper nach vorne p>	Meine Position ist nicht optimal, eher schräg rechts hinter dem Arbeitssuchenden, sehe diesen häufig nur von der Seite. Vermittlungsfachkraft redet sehr schnell.
Allgemein was ...	<g ASU Hände gefaltet vor sich g>	
Arbeitsbescheinigung ausfüllen	<h AV clickt, hält dabei Textmarker in der linken Hand h> <m ASU blickt nach rechts in Monitor m>, <g linke Hand an der Wange g>	
Können Sie das lesen?	<h AV dreht Monitor nach links zu ASU, linke Hand am Mund h> <g ASU Füße unterm Tisch verschränkt g>	
Konkret Kontakt aufgenommen	<p AV dreht Oberkörper auf, rechte Hand gestikuliert mit p>	Überzeugungsarbeit
Es ist schwierig ...	<g ASU rutscht mit den Füßen kurz vor und zurück, dann wieder Hand an die Wange g> <p kurz Oberkörper zurück p> <h AV dreht Monitor nach links zu ASU h> <p ASU Oberkörper wieder vor, linke Hand wieder an die Wange p>	
Bemühungen ...	Drucker druckt <h AV gibt ASU Bewerbungsbuch h>	
Eingliederungsvereinbarung	<h AV tippt und clickt h> <g ASU fingert auf Unterlagen vor sich, betrachtet Bewerbungsbuch und Liste Zeitarbeit, hält dabei einen Zettel hoch, linkes Bein unterm Tisch ausgestreckt g>	
Eingliederungsvereinbarung/ Stille	<h ASU liest konzentriert ganze Eingliederungsvereinbarung h> <g AV linke Hand am Kinn g> <h ASU unterschreibt beide Eingliederungsvereinbarungen gibt eine an AV h>	

Tabelle 2: Exemplarische Notizen der Beobachtung (siehe zu Zeichenkonventionen den folgenden Abschnitt) [63]

## 6.2 Gesprächstranskript und Zeichenkonventionen für Proxemik, Gestik, Mimik und Handlung

Für das mit den Beobachtungen angereicherte Gesprächstranskript, das das letzte Element des kompletten Beobachtungsprotokolls darstellt, wurde eine Zeichenkonvention für die Beobachtungskategorien verabredet: Die während des Beratungsgespräch beobachteten Äußerungen werden farblich markiert und erhalten im Transkript einen kleinen Buchstaben für Mimik (rot, m), Gestik (blau, g), Proxemik (grün, p) und Handlung/Handlungselemente (lila, h). Vor jeder verschrifteten Beobachtung wird eine Klammer (<) geöffnet, gefolgt von den jeweiligen Buchstaben (m, g, p, h). Im Anschluss erfolgt die notierte Beobachtung. Beendet wird diese durch den jeweiligen Buchstaben und die schließende Klammer (>). Zusammenfassend ergibt sich folgende Konvention:

Beobachtungskategorie	Zeichenkonvention
Mimik (rot)	<m text text text m>
Gestik (blau)	<g text text text g>
Proxemik (grün)	<p text text text p>
Handlung/Handlungselemente (gelb)	<h text text text h>

Tabelle 3: Zeichenkonvention für Beobachtungskategorien [64]

## 7. Der Beitrag zum Forschungsergebnis durch die Aufzeichnung von non-verbale Äußerungen

Welche Potenziale ergeben sich nun aus der Berücksichtigung von notierten Beobachtungen in institutionalisierten Interaktionskontexten? Können Forschungsergebnisse von diesen zusätzlichen Beobachtungsdaten qualitativ profitieren oder werden lediglich "mehr" Daten erzeugt? [65]

Grundsätzlich gilt, dass eine Methode abgestimmt mit dem Forschungsgegenstand und der Fragestellung konzipiert bzw. genutzt werden muss. Die geplante Untersuchung der Beratungsgespräche in der Bundesagentur für Arbeit war für uns der Anlass, darüber nachzudenken, ob für die spätere Analyse nicht auch die "Eindrücke" der teilnehmenden Beobachter/innen fruchtbar gemacht werden können. Dabei sind die Beratungsgespräche davon gekennzeichnet, dass sie in einem institutionellen Setting stattfinden und gesetzlich vorgeschrieben sind. Die formale Strenge dieses Settings drückt sich beispielsweise durch den geordneten Ablauf mit kalkuliertem Anfang und Ende sowie einem vertragstheoretischen Höhepunkt in Form einer Eingliederungsvereinbarung aus (SOWA & STAPLES 2013/im Erscheinen). Die Interaktion findet aus diesem Grund nicht nur zwischen der Vermittlungsfachkraft und der arbeitssuchenden Person statt, sondern es kommt – um den professionellen Ansprüchen der Organisation gerecht zu werden – auch zum Ausbau einer PC-bedingten Interaktionsarbeit (BÖHRINGER & WOLFF 2010). [66]

Im folgenden Beispiel verändert sich das Beobachtungsprotokoll durch die Hinzunahme der Wahrnehmungen der beobachtenden Person. Aus dem Transkript des Beratungsgesprächs geht hervor, dass die Vermittlungsfachkraft zu Beginn des Gesprächs überprüft, was aus den vier Vermittlungsvorschlägen, die die Agentur für Arbeit der arbeitssuchenden Person zugeschickt hatte, geworden ist: ob die Bewerbungen Erfolg hatten oder ob es bereits eine Rückmeldung der Firmen auf die Bewerbung gibt.

AV: Genau und dann ansonsten Firma ZZ ist noch offen, Altenzentrum noch offen und XY-Personal. (ASU: Mhm) Das waren dann die vier Angebote. (ASU: Ja) Okay das halte ich mal kurz fest. 00:02:55-6 (Pause) 00:03:54-5 Okay. Sie haben eine Bewerbungsmappe dabei? 00:03:58-3

ASU: Ja natürlich. 00:04:01-6 (prot\_R\_10\_S\_F\_09\_B\_02\_01, Abs. 35-36). [67]

Die gleiche Sequenz, angereichert mit den Beobachtungsdaten, liefert Hinweise, welchen Einfluss das bürokratische Verwaltungshandeln in Beratungsgesprächen der Bundesagentur für Arbeit hat. Die etwa einminütige Pause benötigt die Vermittlungsfachkraft zur Eingabe der neuen Erkenntnisse über den Stand der Bewerbungen der arbeitssuchenden Person in das Computersystem:

AV: Genau und dann ansonsten Firma ZZ ist noch offen, Altenzentrum noch offen und XY-Personal. (ASU: Mhm) Das waren dann die vier Angebote. (ASU: Ja) Okay das halte ich **<p AV rollt nach rechts und setzt sich gerade zum Bildschirm und zum Schreibtisch p>** **<h ASU dreht den Kopf nach links und schaut zum Bildschirm h>** mal kurz fest. 00:02:55-6 (Pause) **<h AV hakt die Vermittlungsvorschläge am PC ab, geht verschiedene Blätter am PC durch und gibt Daten über Maus und Tastatur ein h>** **<h ASU schaut [mit leerem Blick] aus dem Fenster h>** **<m ASU drückt die Lippen aufeinander m>** 00:03:54-5 Okay. Sie haben eine Bewerbungsmappe **<p AV rollt nach links p>** **<m AV lächelt m>** dabei? 00:03:58-3

ASU: Ja natürlich. 00:04:01-6 **<h ASU übergibt Bewerbungsmappe h>** **<h AV schaut sich Bewerbungsmappe an und ASU schaut aus dem Fenster h>** (prot\_R\_10\_S\_F\_09\_B\_02\_01, Abs. 35-36). [68]

Der Informationsgewinn ist nicht ausschließlich auf die Anreicherung von Pausen begrenzt. Vielmehr ermöglichen die Aufzeichnungen der Beobachtungen Aussagen, die die Kooperation der beiden Protagonisten betreffen. Zudem lassen sich durch die Notate für die parasprachlichen Zeichen Hinweise darauf finden, von welcher Dynamik die Interaktionssituation gekennzeichnet ist. Im obigen Beispiel gewinnt die verbal scheinbar rein sachlich orientierte Situation an Tiefe. Die Vermittlungsfachkraft ist aktiv, die Arbeitsuchende reagiert lediglich, verhält sich auch körperlich passiv. So ist beispielsweise aus organisationaler Perspektive erforderlich, in einem Erstgespräch alle Kenntnisse und Fähigkeiten der arbeitssuchenden Person zu erfassen, ein Bewerber/innenprofil muss elektronisch angelegt werden. Die Beobachtungen hierzu fallen je nach Beratungsgespräch unterschiedlich aus. Ein typisches Muster ist, die Arbeitssuchenden "ins Boot zu holen" und zu beteiligen, indem die Bildschirmansicht beiden zugänglich gemacht wird und gemeinsam die

Kenntnisse und Fähigkeiten sowie deren Qualität eingetragen werden. Typische Aufzeichnungen sind: <h AV dreht Bildschirm, beide sehen in den PC h>; <h AV: während sie spricht, greift sie mit der rechten Hand zur Maus, dreht den Bildschirm zu ASU h>. [69]

Die Hinzunahme verschiedener Gestiken, Mimiken, Proxemiken und Handlungen liefern insoweit mittels des Informationsgewinns eine *erweiterte Interpretationsmöglichkeit*, die bei bloßer Vertextlichung des gesprochenen Inhaltes verloren gehen würde. So werden auch Diskrepanzen zwischen verbalen und non-verbalen Äußerungen sichtbar. Im nachfolgenden Beispiel geht es um das Abschließen einer Eingliederungsvereinbarung zum Ende des Beratungsgesprächs. Auf die Frage der Vermittlungsfachkraft, ob noch Klärungsbedarf seitens der arbeitssuchenden Person bestehe, bekommt sie keine verbale Antwort, non-verbal jedoch schon:

AV: Sind die Punkte, die ich jetzt einmal soweit angesprochen hab, soweit klar? <g ASU schüttelt Kopf g> Dann würde ich noch eine Unterschrift von Ihnen bekommen, haben Sie aber noch Fragen zu irgendeinem Punkt, dann können Sie die gerne noch stellen. Sie können mir dieses oder dieses Blatt unterschreiben das sind beides dieselben. <h ASU unterschreibt h> <h beide reichen sich die Papiere über den Tisch h> <g ASU ergreift Papierstapel, legt ihn wieder hin, kratzt sich am Kopf g> (prot\_R\_11\_S\_F\_21\_B\_01, Abs. 96). [70]

In einem anderen Beispiel stimmt die arbeitssuchende Person einem Vorschlag der Vermittlungsfachkraft zu. Die Körpersprache lässt großes Widerstreben und Unwohlsein bezüglich des Vorschlags erkennen. Sprachlich ist dies jedoch an keiner Stelle erkennbar, der Arbeitssuchende ist im Gegenteil eher kooperativ-devot:

AV: Sollen wir das auch noch dazu schreiben? 00:08:27-2

ASU: Können Sie auch noch dazu nehmen noch ja. 00:08:29-4

AV: Okay, gut. Dann nehmen wir das da auch mit rein. (8) Okay und dann hab ich äh selber nochmal überlegt, <g AV sitzt frontal, offen, Unterarme liegen auf dem Schreibtisch, Hände leicht nach oben geöffnet g> <g Hände des ASU zittern g> <p ASU sitzt sehr gerade auf der vordersten Stuhlkante p> heißt das jetzt mit einer Arbeitsaufnahme ja sich äh noch länger hinzieht (ASU: ja) und weil Sie da auch selber im Lagerbereich haben sie ja auch schon mal geguckt, ne. (ASU: ja) Weil Sie ja halt im Ersatzteillager ja gearbeitet haben (ASU: Mhm) und da man auf jeden Fall äh Kenntnisse hat, ähm hatten wir letztes Mal glaube ich kurz angesprochen Gabelstaplerführerschein haben sie ja nicht ne. (ASU: nein) Ähm dass man vielleicht in der Richtung was macht. Wir bieten da nämlich so eine Trainingsmaßnahme <g sie sitzen einander zugewandt g> <p ASU ruckelt auf seinem Stuhl hin und her p> <g ASU sitzt, Ellbogen auf Schreibtisch abgestützt und knetet seinen Kuli mit beiden Händen g> oder so eine Maßnahme bei einem Träger an. Wo äh man dann im Bereich Lager Logistik einige grundlegende Dinge vielleicht noch erlernen kann, (ASU: ja) weil Sie haben ja nicht die Ausbildung zur Fachkraft (ASU: ja) für Lagerwirtschaft (Abs. 81-85, prot\_R\_5\_F\_3\_B\_5). [71]

Schließlich ergeben sich auch *erweiterte Interpretationsmöglichkeiten*, wenn mithilfe der angereicherten Beobachtungsprotokolle extra-verbale Sinngehalte analysiert werden können. Der Begriff "extra-verbale Sinngehalt" ist in diesem Fall ein Arbeitsbegriff, mit welchem wir korporale Äußerungen bezeichnen, die sich nicht in Beziehung setzen lassen zu den verbalen Äußerungen oder sich den beobachteten Typizitätsmustern entziehen. Im folgenden Beispiel gibt ein Arbeitsuchender an, auf Anraten seines Arztes beim Arbeitgeber gekündigt zu haben:

ASU: Ja, weil ich hab ja auch auf Anraten des Arztes **<g ASU lehnt sich zurück, lehnt sich an [entspannt]<sup>23</sup> g>** (AV: hmm) gekündigt, weil (AV: Okay), er hat mir damals, als ich dort in der Firma anfang, und dann (AV: Ich höre zu, hmm) **<h AV notiert sich was h>** **<g AV senkt den Kopf/ vermeidet Blickkontakt g>** die ersten Beschwerden kamen, und da fragte der, wo ich arbeite. Da sagte ich bei XY. Oh. Sagt er da wirst du nicht lange sein. (AV: Ja) Ja ich, dachte ich bin ja noch jung, kann man wohl sich irgendwie dran gewöhnen **<g ASU dreht Däumchen g>** (Abs. 18-20, prot\_R\_11\_S\_F\_21\_B\_1). [72]

Die Aufzeichnung des korporalen Handelns (**<g ASU lehnt sich zurück, lehnt sich an g>**, **<g ASU dreht Däumchen g>**) lassen den vom Beobachter in eckigen Klammern vollzogenen Interpretationsschritt zu, dass der Arbeitsuchende einen entspannten Eindruck macht. Möglicherweise – das wäre die weitergehende Interpretation – liegt das daran, dass ein Verweis auf eine Autorität, in diesem Fall einen Arzt, erfolgt. Die Referenz auf die Autorität des Arztes legitimiert das Handeln des Arbeitsuchenden nachträglich und symbolisiert die Objektivität seiner Schwierigkeiten, weshalb der Arbeitsuchende dadurch aus einer sicheren Position heraus zu argumentieren scheint. [73]

## 8. Fazit

Im vorliegenden Beitrag haben wir den Einsatz einer spezifischen Form der teilnehmenden Beobachtung expliziert. Unser Verständnis von teilnehmender Beobachtung orientiert sich an ethnografischen Ansätzen bzw. an Ansätzen der freien Feldforschung. Aus den erläuterten Erkenntnisinteressen heraus haben wir unsere Beobachtungen mittels der vier Dimensionen fokussiert. Erreicht wurde unserer Ansicht nach eine Reduktion der Komplexität möglicher Beobachtungsdenotate, aber gleichzeitig auch eine Schärfung des Blicks auf differente Äußerungen zu den vier Dimensionen. [74]

Im Rahmen der Datenerhebung wurde der Versuch unternommen, auch nonverbale Interaktionsbestandteile für die wissenschaftliche Auswertung fruchtbar zu machen. Um zu gewährleisten, dass der "Blick" der Beobachter/innen hohe Kongruenz in Bezug auf den Gegenstand "Interaktion" aufweist, wurden *A-priori*-Beobachtungskategorien erarbeitet, die dem Anspruch an systematisierte, aber nicht standardisierte Beobachtung gerecht werden

<sup>23</sup> Die Interpretation der Beobachterin bzw. des Beobachters wird durch eckige Klammern zum Ausdruck gebracht.

können. Mittels der Beobachtungskategorien Gestik, Mimik, Proxemik und Handlung wurden non-verbale Interaktionsbestandteile erfasst. [75]

Die Aufzeichnung von non-verbale Äußerungen in institutionalisierten Interaktionskontexten führt zu einer beträchtlichen Anreicherung der Transkripte, im Gegensatz zur rein verbalen Transkription. Es wird beispielsweise dokumentiert, was passiert, wenn beide Gesprächspartner/innen schweigen, einem Phänomen, das in Beratungsgesprächen – durch die Einbeziehung des Computers – nicht selten anzutreffen ist. Die Hinzunahme von Gestiken, Mimiken, Proxemiken und Handlungen als Interaktionskategorien führt auf diese Weise zu einem Informationsgewinn, indem das Kompletprotokoll ein mehrdimensionales Bild der Interaktionssituation anzeigen kann und nicht nur den Dialogtext aufzeichnet. [76]

Die Interpretation der Interaktionssituation kann erweitert werden durch Einbezug der Beziehung zwischen gesprochenem Wort und non-verbaler Interaktion. Wie oben erwähnt, verstehen wir non-verbale Interaktionsbestandteile als Zeichen, mithin als kulturell geprägte und rekonstruierbare Indexe oder Symbole. Gegenwärtig gehen wir davon aus, dass ein Großteil der von uns erfassten Zeichen die jeweilige verbale Äußerung im Dialog unterstützt (z.B. gibt eine Person Unwissenheit zu einem spezifischen Sachverhalt an und zuckt dabei mit den Achseln). Zusätzlich lassen sich anhand unseres Erhebungsmaterials markante Diskrepanzen zwischen korporaler Äußerung und Sprechakten identifizieren. Für diese besonderen Ereignisse postulieren wir extra-verbale Sinngehalte, welche in einem nächsten Schritt des Auswertungsprozesses interpretiert werden sollen. Dazu muss einerseits reflektiert werden, inwiefern diese Diskrepanzen systematisiert werden können: Gibt es wiederkehrende Äußerungsmuster oder handelt es sich um erratische Erscheinungen? Das Inbeziehungsetzen von korporalen und sprachlichen Äußerungen der Interaktionsteilnehmer/innen lässt zudem sowohl Typizitäten der nicht sprachlichen Äußerungen als auch den Aufführungscharakter dieses besonderen Genres von Beratungsgespräch deutlich werden (GOFFMAN 1982,1986). Die Skizzen der Räumlichkeiten markieren in diesem Sinne dann die Szene der Aufführung, und die Beschreibungen der Akteur/innen konturieren die handelnden Figuren. Dabei geht es uns nicht um eine Ästhetisierung sozialen Handelns (vgl. RECKWITZ 2012), sondern diese detailreichen Protokolle veranschaulichen den Stellenwert von konventionellem (wiedererkennbarem) Verhalten in einer besonderen Interaktionssituation, die typisch ist für eine spätmoderne funktional ausdifferenzierte Gesellschaft. [77]

Der Vorschlag zur Beobachtungsstrukturierung, den wir hier zur Diskussion gestellt haben, ermöglicht sowohl den Stellenwert von "als typisch zu erwartendem" Verhalten zu erfassen als auch performativ erzeugtes abweichendes Verhalten im Verhältnis zur Situation<sup>24</sup> und zum Rahmen der Gesprächssituation als bedeutsam für das Ge- oder Misslingen des Beratungs- und Vermittlungsgespräch zu interpretieren. Allerdings muss eine adäquate

---

24 Zum Verhältnis von mimetisch ritueller Aneignung und Performativität siehe WULF (2005).

Auswertungsmethode herangezogen werden, die die Potenzialitäten der sprachlichen Semantiken aufnehmen und die korporale Äußerung als eine sinnhafte dazu in Beziehung setzen kann. Eine kritische Reflexion dieser einzelnen Schritte wird dann zeigen, inwiefern die hier vorgestellte Methode anschlussfähig ist im aktuellen Diskurs der qualitativen empirischen Sozialforschung. [78]

## Danksagung

Wir danken ganz herzlich den Projektmitarbeiter/innen des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB), namentlich Barbara KNAPP, Eike LOWIEN-BOLENZ, Carmen PILGER und Christian SPRENGER. Durch ihr tatkräftiges Engagement unterstützten und ermöglichten sie erst die umfangreiche empirische Erhebung. Für die aufmerksame Durchsicht und Korrektur der endgültigen Version des Manuskripts danken die Autoren Holger BÄHR herzlich.

## Literatur

- Aristoteles (1994). *Poetik, Griechisch-Deutsch* (Bibliogr. erg. Ausg.). Stuttgart: Reclam.
- Atteslander, Peter (2008). *Methoden der empirischen Sozialforschung*. Berlin: Erich Schmidt Verlag.
- Austin, John L. (1975). Ein Plädoyer für Entschuldigungen. In John L. Austin (Hrsg.), *Wort und Bedeutung. Philosophische Aufsätze* (S.177-212). München: Paul List Verlag.
- Baethge-Kinsky, Volker; Bartelheimer, Peter; Henke, Jutta; Land, Rainer; Willisch, Andreas & Wolf, Andreas (2006). Neue soziale Dienstleistungen nach SGB II (Konzeptstudie) nsDL-Kon. *Forschungsbericht, IAB-Projekt Nr. 823*, [http://www.sofi.uni-goettingen.de/fileadmin/Peter\\_Bartelheimer/Material/Neue\\_Dienste/IAB\\_NDL\\_Berichtsband.pdf](http://www.sofi.uni-goettingen.de/fileadmin/Peter_Bartelheimer/Material/Neue_Dienste/IAB_NDL_Berichtsband.pdf) [Zugriff: 2. Mai 2013].
- Bahn Müller, Reinhard & Faust, Michael (1992). *Das automatisierte Arbeitsamt Legitimationsprobleme, EDV-Mythos und die Wirkungen des Technikeinsatzes*. Frankfurt/M.: Campus.
- Bartelheimer, Peter (2005). Moderne Dienstleistungen und Erwerbsfürsorge. Fallbearbeitung nach SGB II als Gegenstand soziologischer Forschung. *SOFI*, 33, 55-79, [http://www.sofi.uni-goettingen.de/fileadmin/SOFI-Mitteilungen/Nr.\\_33/Bartelheimer-Dienstleistungen-neu.pdf](http://www.sofi.uni-goettingen.de/fileadmin/SOFI-Mitteilungen/Nr._33/Bartelheimer-Dienstleistungen-neu.pdf) [Zugriff: 2. Mai 2013].
- Becker, Howard S. & Geer, Blanche (1979). Teilnehmende Beobachtung: Die Analyse qualitativer Forschungsergebnisse. In Christel Hopf & Elmar Weingarten (Hrsg.), *Qualitative Sozialforschung* (S.139-166). Stuttgart: Klett-Cotta.
- Bender, Gerd; Bieber, Daniel; Hielscher, Volker; Marschall, Jörg; Ochs, Peter & Vaut, Simon (2006). Organisatorischer Umbau der Bundesagentur für Arbeit : Evaluation der Maßnahmen zur Umsetzung der Vorschläge der Hartz-Kommission. Arbeitspaket 2. *Evaluationsbericht*, [http://www.iso-institut.de/download/2007\\_01\\_16\\_iso-ochs-Bericht\\_BAEval\\_%20AP2.pdf](http://www.iso-institut.de/download/2007_01_16_iso-ochs-Bericht_BAEval_%20AP2.pdf) [Zugriff: 2. Mai 2013].
- Berg, Eberhard & Fuchs, Martin (Hrsg.) (1999). *Kultur, soziale Praxis, Text. Die Krise der ethnographischen Repräsentation* (3. Aufl.). Frankfurt/M.: Suhrkamp.
- Bernhard, Stefan & Wolff, Joachim (2011). Die Praxis des Gründungszuschusses. Eine qualitative Implementationsstudie zur Gründungsförderung im SGB III. *IAB-Forschungsbericht, 03/2011*, <http://doku.iab.de/forschungsbericht/2011/fb0311.pdf> [Zugriff: 2. Mai 2013].
- Bieber, Daniel; Hielscher, Volker; Ochs, Peter; Schwarz, Christine & Vaut, Simon (2005). *Organisatorischer Umbau der Bundesagentur für Arbeit: Evaluation der Maßnahmen zur Umsetzung der Vorschläge der Hartz-Kommission. Arbeitspaket 2. Erster Zwischenbericht 2005*, <http://www.iso-institut.de/download/Evaluation-BA.pdf> [Zugriff: 2. Mai 2013].

- Böhringer, Daniela (2011). Verabredungen am Gesprächsende – dargestellt am Beispiel von Gesprächen im Jobcenter. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 12(3) Art. 4, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs110348> [Zugriff: 2. Mai 2013].
- Böhringer, Daniela & Wolff, Stephan (2010). Der PC als "Partner" im institutionellen Gespräch. *ZfS*, 29(3), 233-252.
- Böhringer, Daniela; Karl, Ute; Müller, Hermann; Schröer, Wolfgang & Wolff, Stephan (2012). *Den Fall bearbeitbar halten. Gespräche in Jobcentern mit jungen Menschen*. Opladen: Verlag Barbara Budrich.
- Bourdieu, Pierre (1999). Narzißtische Reflexivität und wissenschaftliche Reflexivität. In Eberhard Berg & Martin Fuchs (Hrsg.), *Kultur, soziale Praxis, Text. Die Krise der ethnographischen Repräsentation* (S.365-374). Frankfurt/M.: Suhrkamp.
- Bundesagentur für Arbeit (2013). *Merkblatt 1: Merkblatt für Arbeitslose, März 2013*, <http://www.arbeitsagentur.de/zentraler-Content/Veroeffentlichungen/Merkblatt-Sammlung/MB-f-Arbeitslose.pdf> [Zugriff: 2. Mai 2013].
- Clifford, James & Marcus, George E. (1986). *Writing culture. The poetics and politics of ethnography*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Dahrendorf, Ralf (1964). *Homo sociologicus. Ein Versuch zur Geschichte, Bedeutung und Kritik der Kategorie der sozialen Rolle* (4. erw. Aufl.). Köln: Westdeutscher Verlag.
- Dechmann, Manfred D. (1978). *Teilnahme und Beobachtung als soziologisches Basisverhalten. Ein Lehrbuch für Sozialwissenschaftler und soziale Berufe*. Bern: Haupt.
- Devereux, Georges (1998 [1967]). *Angst und Methode in den Verhaltenswissenschaften*. Frankfurt/M.: Suhrkamp.
- Eberwein, Wilhelm & Tholen, Jochen (1984). Öffentliche Arbeitsvermittlung als politisch-sozialer Prozeß. Überlegungen zur Tätigkeit der Arbeitsvermittler in den Arbeitsämtern. *Mitteilungen der zentralen wissenschaftlichen Einrichtung "Arbeit und Betrieb"*, 10, 79-99.
- Eberwein, Wilhelm & Tholen, Jochen (1987). *Die öffentliche Arbeitsvermittlung als politisch-sozialer Prozeß*. Frankfurt/M.: Campus.
- Eberwein, Wilhelm & Tholen, Jochen (1990). Krise des Arbeitsmarktes – Krise der öffentlichen Arbeitsvermittlung? *Soziale Welt*, 41, 346-364.
- Enfield, Nick J. (2009). *The anatomy of meaning. Speech, gestures, and composite utterances*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Eskelinen, Leena; Olesen, Søren Peter & Caswell, Dorte (2010). Client contribution in negotiations on employability – categories revised? *International Journal of Social Welfare*, 19(3), 330-338.
- Fabian, Johannes (1999). Präsenz und Repräsentation. Die Anderen und das anthropologische Schreiben. In Eberhard Berg & Martin Fuchs (Eds.), *Kultur, soziale Praxis, Text. Die Krise der ethnographischen Repräsentation* (3. Aufl., S.335-364). Frankfurt/M.: Suhrkamp.
- Fankhauser, Regula (2013). Videobasierte Unterrichtsbeobachtung: die Quadratur des Zirkels?. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 14(1), Art. 24, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs1301241> [Zugriff: 2. Mai 2013].
- Fischer-Lichte, Erika (2007). *Semiotik des Theaters. Eine Einführung. Band 1: Das System der theatralischen Zeichen*. Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- Flick, Uwe (2000). *Qualitative Forschung: Theorie, Methoden, Anwendung in Psychologie und Sozialwissenschaften* (5. Aufl.). Reinbek: Rowohlt.
- Friedrichs, Jürgen (1990). *Methoden empirischer Sozialforschung* (14. Aufl.). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Friedrichs, Jürgen & Lüdtko, Hartmut (1971). *Teilnehmende Beobachtung. Zur Grundlegung einer sozialwissenschaftlichen Methode empirischer Feldforschung*. Weinheim: Beltz.
- Gebauer, Gunter & Wulf, Christoph (1998). *Spiel, Ritual, Geste. Mimetisches Handeln in der sozialen Welt*. Reinbek: Rowohlt.
- Girtler, Roland (1989). Die "teilnehmende unstrukturierte Beobachtung" – ihr Vorteil bei der Erforschung des sozialen Handelns und des in ihm enthaltenen Sinns. In Reiner Aster, Hans Merckens & Michael Repp (Hrsg.), *Teilnehmende Beobachtung. Werkstattberichte und methodologische Reflexionen* (S.103-113). Frankfurt/M.: Campus.

- Girtler, Roland (1992). *Methoden der qualitativen Sozialforschung: Anleitung zur Feldarbeit* (3. Aufl.). Wien: Böhlau.
- Girtler, Roland (2001). *Methoden der Feldforschung* (4. völlig neu bearb. Aufl.). Wien: Böhlau.
- Girtler, Roland (2004). *10 Gebote der Feldforschung*. Wien: LIT.
- [Glaser, Barney G.](#) & Strauss, Anselm L. (1998 [1967]). *Grounded theory: Strategien qualitativer Forschung*. Bern: Huber.
- Goffman, Erving (1982). *Das Individuum im öffentlichen Austausch. Mikrostudien zur öffentlichen Ordnung*. Frankfurt/M.: Suhrkamp.
- Goffman, Erving (1986). *Interaktionsrituale: Über Verhalten in Direkter Kommunikation*. Frankfurt/M.: Suhrkamp.
- Goffman, Erving (1996). Über Feldforschung. In [Hubert Knoblauch](#) (Hrsg.), *Kommunikative Lebenswelten. Zur Ethnographie einer geschwätzigen Gesellschaft* (S.261-269). Konstanz: UVK.
- Grimmer, Klaus (Hrsg.) (1987). Arbeit der Arbeitsvermittler und ihre Veränderung durch Informationstechnologie. *Arbeitspapier der Forschungsgruppe Verwaltungsautomation, Gesamthochschule Kassel*.
- Grunow, Dieter (1978). *Alltagskontakte mit der Verwaltung*. Frankfurt/M.: Campus.
- Heeg, Günther (2000). *Das Phantasma der natürlichen Gestalt. Körper, Sprache und Bild im Theater des 18. Jahrhunderts*. Frankfurt/M.: Stroemfeld.
- Hielscher, Volker, & Ochs, Peter (2009). *Arbeitslose als Kunden? Beratungsgespräche in der Arbeitsvermittlung zwischen Druck und Dialog*. Berlin: edition sigma.
- Hofmann, Barbara; Krug, Gerhard; Sowa, Frank; Theuer, Stefan & Wolf, Katja (2010). Modellprojekt in den Arbeitsagenturen: Kürzere Arbeitslosigkeit durch mehr Vermittler. *IAB-Kurzbericht, 9/2010*, <http://doku.iab.de/kurzber/2010/kb0910.pdf> [Zugriff: 2. Mai 2013].
- Hofmann, Barbara; Krug, Gerhard; Sowa, Frank; Theuer, Stefan & Wolf, Katja (2012). Wirkung und Wirkmechanismen zusätzlicher Vermittlungsfachkräfte auf die Arbeitslosigkeitsdauer – Analysen auf Basis eines Modellprojektes. *Zeitschrift für Evaluation*, 11(1), 7-38.
- Infratest Sozialforschung, Infratest Wirtschaftsforschung & Sörgel, Werner (1978). *Motivation von Arbeitssuchenden, Hemmnisse für die Einstellung von Arbeitslosen, Effektivität von Vermittlung und Beratung, Fortbildungs- und Mobilitätsbereitschaft von Beschäftigten. Bericht über ein Forschungsvorhaben im Auftrag des Bundesministers für Arbeit und Sozialordnung*. Bonn.
- Kaczmarek, Jerzy (2008). Sociological film – theoretical and practical aspects. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 9(3), Art. 34, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0803343> [Zugriff: 2. Mai 2013].
- Kaufmann, Jean-Claude (1999). *Das verstehende Interview* (2. Aufl.). Konstanz: UVK.
- Kawulich, Barbara B. (2005). Participant observation as a data collection method. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 6(2), Art. 43, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0502430> [Zugriff: 2. Mai 2013].
- Knoblauch, Hubert (2001). Fokussierte Ethnographie. *Sozialer Sinn*, 1, 123-141.
- Knoblauch, Hubert (2005). Focused ethnography. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 6(3), Art. 44, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0503440> [Zugriff: 2. Mai 2013].
- Knoblauch, Hubert; Baer, Alejandro; Laurier, Eric; Petschke, Sabine & Schnettler, Bernt (2008). Visual analysis. New developments in the interpretative analysis of video and photography. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 9(3), Art. 14, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0803148> [Zugriff: 2. Mai 2013].
- Koch, Susanne; Krug, Gerhard & Stops, Michael (2009). Zur Bedeutung von öffentlicher Arbeitsvermittlung und Beratung in der Arbeitsmarktkrise. *Sozialer Fortschritt*, 58(11), 241-248.
- Koch, Susanne; Kupka, Peter & Steinke, Joß (2009). *Aktivierung, Erwerbstätigkeit und Teilhabe. Vier Jahre Grundsicherung für Arbeitsuchende (IAB-Bibliothek, 315)*. Bielefeld: Bertelsmann.
- [Lamnek, Siegfried](#) (1989). *Qualitative Sozialforschung, Band 2: Methoden und Techniken*. München: Psychologie Verlags Union.

- Lavitry, Lynda (2010). Activation French policies: Dilemmas of the employment counselors and their clients coping with unemployment traps. *Vortrag präsentiert auf dem XVII. ISA World Congress of Sociology, 11.-17. Juli 2010, International Sociology Association (ISA), Göteborg, Schweden.*
- Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang; Behrend, Olaf & Sondermann, Ariadne (2009). *Auf der Suche nach der verlorenen Arbeit: Arbeitslose und Arbeitsvermittler im neuen Arbeitsmarktregime.* Konstanz: UVK.
- Lüders, Christian (2004). Beobachten im Feld und Ethnographie. In Uwe Flick, Ernst von Kardorff & Ines Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung: Ein Handbuch* (3. Aufl.; S.384-401). Reinbek: Rowohlt.
- Mäkitalo, Åsa & Säljö, Roger (2002). Invisible people: Institutional reasoning and reflexivity in the production of services and "social facts" in public employment agencies. *Mind, Culture, and Activity*, 9(3), 160-178.
- Magnin, Chantal (2005). *Beratung und Kontrolle: Widersprüche in der staatlichen Bearbeitung von Arbeitslosigkeit.* Zürich: Seismo Verlag.
- Malinowski, Bronislaw (1984). *Argonauten des westlichen Pazifik. Ein Bericht über Unternehmungen und Abenteuer der Eingeborenen in den Inselwelten von Melanesisch-Neuguinea.* Frankfurt/M.: Syndikat.
- Mangold, Ulrike & Kunert, Astrid (2007). Qualitative Beobachtungsverfahren. In Gabriele Naderer & Eva Balzer (Hrsg.), *Qualitative Marktforschung in Theorie und Praxis. Grundlagen, Methoden und Anwendungen* (S.303-319). Wiesbaden: Gabler.
- Marcus, George E. (1995). Ethnography in/of the world system: The emergence of multi-sited ethnography. *Annual Review of Anthropology*, 24, 95-117.
- Mayntz, Renate (Hrsg.) (1971). *Bürokratische Organisation.* Köln: Kiepenheuer & Witsch.
- McNeill, David (2000a [1992]). *Hand and mind. What gestures reveal about thought.* Chicago: University of Chicago Press.
- McNeill, David (Hrsg.) (2000b). *Language and gesture.* Cambridge: Cambridge University Press.
- Meinefeld, Werner (2004). Hypothesen und Vorwissen in der qualitativen Sozialforschung. In Uwe Flick, Ernst von Kardorff & Ines Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung: Ein Handbuch* (3. Aufl.; S.265-275). Reinbek: Rowohlt.
- [Mruck, Katja](#); [Roth, Wolff-Michael](#) & [Breuer, Franz](#) (Hrsg.) (2002). Subjektivität und Selbstreflexivität im qualitativen Forschungsprozess I. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 3(3), <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/issue/view/21> [Zugriff: 2. Mai 2013].
- Müller, Cornelia (1998). *Redebegleitende Gesten. Kulturgeschichte, Theorie, Sprachvergleich.* Berlin: Berlin-Verlag.
- Müller, Kai-Uwe & Oschmiansky, Frank (2006). Die Sanktionspolitik der Arbeitsagenturen nach den "Hartz"-Reformen. Analyse der Wirkungen des "Ersten Gesetzes für moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt". *WZB Discussion Paper*, 116, <http://skylla.wzb.eu/pdf/2006/i06-116.pdf> [Zugriff: 2. Mai 2013].
- Nadai, Eva (2009). Das Problem der Bodensatzrosinen. Interinstitutionelle Kooperation und die forcierte Inklusion von Erwerbslosen. *Sozialer Sinn*, 2, 55-73.
- Oevermann, Ulrich (2004). Die elementare Problematik der Datenlage in der quantifizierenden Bildungs- und Sozialforschung. *Sozialer Sinn*, 5(3), 413-476.
- Olesen, Søren Peter (2001). Discourses of activation at Danish employment. In Michael Seltzer, Christian Kullberg, Soren Peter Olesen & Ilmari Rostila (Hrsg.), *Listening to the welfare state* (S.103-137). Hants: Ashgate Publishing.
- Peirce, Charles S. (1983). *Phänomen und Logik der Zeichen.* Frankfurt/M.: Suhrkamp.
- Petermann, Christine (2004). Obszöne Gesten. Die Bedeutung von Körperbewegung und Mimik im Gebrauchskontext. *Dissertation, Geisteswissenschaften, Technische Universität Berlin.*
- [Posner, Roland](#) (2002). *Everyday gestures as a result of ritualization.* Essen : LAUD.
- Przyborski, Aglaja & Wohlrab-Sahr, Monika (2009). *Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch* (2. korr. Aufl.). München: Oldenbourg.
- Reckwitz, Andreas (2012). *Die Erfindung Der Kreativität: Zum Prozess Gesellschaftlicher Ästhetisierung.* Berlin: Suhrkamp.

[Reichertz, Jo](#) (1989). Hermeneutische Auslegung von Feldprotokollen? – Verdrießliches über ein beliebtes Forschungsmittel. In Reiner Aster, Hans Merckens & Michael Repp (Hrsg.), *Teilnehmende Beobachtung. Werkstattberichte und methodologische Reflexionen* (S.84-102). Frankfurt/M.: Campus.

Reichertz, Jo & Englert, Carina Jasmin (2011). *Einführung in die qualitative Videoanalyse. Eine hermeneutisch-wissenssoziologische Fallanalyse*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Roth, Wolff-Michael; Breuer, Franz & Mruck, Katja (Hrsg.) (2003). Subjektivität und Selbstreflexivität im qualitativen Forschungsprozess II. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 4(2), <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/issue/view/18> [Zugriff: 2. Mai 2013].

Schmauser, Caroline (1998). *Körperbewegungen und ihre Bedeutungen*. Berlin: Berlin-Verlag.

Schütz, Holger; Kupka, Peter; Koch, Susanne & Kaltenborn, Bruno (2011). Eingliederungsvereinbarungen in der Praxis: Reformziele noch nicht erreicht. *IAB-Kurzbericht*, 18/2011, <http://doku.iab.de/kurzber/2011/kb1811.pdf> [Zugriff: 2. Mai 2013].

Schütz, Holger; Steinwede, Jacob; Schröder, Helmut; Kaltenborn, Bruno; Wielage, Nina; Christe, Gerhard & Kupka, Peter (2011). *Vermittlung und Beratung in der Praxis. Eine Analyse von Dienstleistungsprozessen am Arbeitsmarkt (IAB-Bibliothek, 330)*. Bielefeld: Bertelsmann.

Sell, Stefan (1996). Zur normativen Funktionalität der "Zumutbarkeit" von Arbeit in der Arbeitslosenversicherung. *Sozialer Fortschritt*, 45(4), 84-88.

Sowa, Frank (2011). Kalaalimernit. Die kulturelle Identität der grönländischen Inuit im Spannungsfeld von Natur und Kultur. *Inaugural-Dissertation, Philosophische Fakultät und Fachbereich Theologie, Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg*.

Sowa, Frank (2012). Grönländische Identifikationsprozesse und die Musealisierung von Indigenität: Zur Narration der kollektiven Identität von grönländischen Inuit. *Sozialer Sinn*, 13(2), 257-280.

Sowa, Frank (2013). "Was bedeutet ein Wal für Sie?" – Divergenzen von Walperzeptionen in Deutschland, Japan und Grönland. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 14(1), Art. 10, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs1301100> [Zugriff: 2. Mai 2013].

Sowa, Frank & Staples, Ronald (2013/im Erscheinen). Re-Präsentation eines idealen Arbeitsmarktes in Beratungsgesprächen der Bundesagentur für Arbeit. In Susanna Brogi, Carolin Freier, Ulf Freier-Otten & Katja Hartosch (Hrsg.), *Repräsentationen von Arbeit. Transdisziplinäre Analysen und künstlerische Produktionen*. Bielefeld: transcript.

Sowa, Frank & Theuer, Stefan (2010). Vom Subjekt zum Objekt? Die Reform der öffentlichen Arbeitsverwaltung und ihre Konsequenzen für Arbeitslose in Deutschland. In Hans-Georg Soeffner (Hrsg.), *Unsichere Zeiten: Herausforderungen gesellschaftlicher Transformationen. Verhandlungen des 34. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in Jena 2008*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, Beitrag auf CD-ROM.

Spittler, Gerd (2001). Teilnehmende Beobachtung als dichte Teilnahme. *Zeitschrift für Ethnologie*, 126(1), 1-25.

Sprenger, Anne (1989). Teilnehmende Beobachtung in prekären Handlungssituationen – Das Beispiel Intensivstation. In Reiner Aster, Hans Merckens & Michael Repp (Eds.), *Teilnehmende Beobachtung. Werkstattberichte und methodologische Reflexionen* (S.35-56). Frankfurt/M.: Campus.

Steinke, Ines (2004). Gütekriterien qualitativer Forschung. In Uwe Flick, Ernst von Kardorff & Ines Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung: Ein Handbuch* (3. Aufl.; S.319-331). Reinbek: Rowohlt.

Whyte, William Foote (1996). *Die Street Corner Society: Die Sozialstruktur eines Italienviertels* (4. Aufl.). Berlin: de Gruyter.

Wulf, Christoph (2005). *Zur Genese des Sozialen. Mimesis, Performativität, Ritual*. Bielefeld: transcript.

Wulf, Christoph (2011). *Die Geste in Erziehung, Bildung und Sozialisation*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

WZB & infas (2006). Evaluation der Maßnahmen zur Umsetzung der Vorschläge der Hartz-Kommission : Modul 1a: Neuausrichtung der Vermittlungsprozesse. Bericht 2006 für das Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit. *Abschlussbericht*, [http://www2000.wzb.eu/alt/ab/pdf/hartz\\_endbericht/endbericht\\_komplett.pdf](http://www2000.wzb.eu/alt/ab/pdf/hartz_endbericht/endbericht_komplett.pdf) [Zugriff: 2. Mai 2013].

WZB, infas & FH FFM (2008a). Evaluation der Experimentierklausel nach § 6c SGB II: Vergleichende Evaluation des arbeitsmarktpolitischen Erfolgs der Modelle der

Aufgabenwahrnehmung "zugelassene kommunale Träger" und "Arbeitsgemeinschaften". Untersuchungsfeld 2: Implementations- und Governanceanalyse. *Abschlussbericht*, [http://www.infas.de/fileadmin/images/themenfelder/arbeitsmarkt/FH\\_Frankfurt-infas-WZB\\_6c-Evaluation\\_Endbericht\\_UF2.pdf](http://www.infas.de/fileadmin/images/themenfelder/arbeitsmarkt/FH_Frankfurt-infas-WZB_6c-Evaluation_Endbericht_UF2.pdf). [Zugriff: 2. Mai 2013].

WZB, infas & FH FFM (2008b). Evaluation der Experimentierklausel nach § 6c SGB II: Vergleichende Evaluation des arbeitsmarktpolitischen Erfolgs der Modelle der Aufgabenwahrnehmung "zugelassene kommunale Träger" und "Arbeitsgemeinschaften". Untersuchungsfeld 2: Implementations- und Governanceanalyse. *Methodenanhang zum Abschlussbericht*, [http://www.infas.de/fileadmin/images/themenfelder/arbeitsmarkt/FH\\_Frankfurt-infas-WZB\\_6c-Evaluation\\_Methodenanhang.pdf](http://www.infas.de/fileadmin/images/themenfelder/arbeitsmarkt/FH_Frankfurt-infas-WZB_6c-Evaluation_Methodenanhang.pdf) [Zugriff: 2. Mai 2013].

## Zu den Autoren

*Frank SOWA*, M.A., studierte Soziologie, Pädagogik und Psychologie in Erlangen und Aberdeen. Von 2001-2004 war er Doktorand in dem von der Deutschen Forschungsgemeinschaft geförderten Graduiertenkolleg "Kulturhermeneutik im Zeichen von Differenz und Transdifferenz". Seine inhaltlichen Schwerpunkte sind einerseits Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik und die Reform der Arbeitsvermittlung, andererseits Kultursoziologie und Ethnizitätsforschung. Derzeit arbeitet er als wissenschaftlicher Mitarbeiter im Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) und als Lehrbeauftragter an der Technischen Hochschule Nürnberg (Georg Simon Ohm).

Kontakt:

Frank Sowa

Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB)  
Regensburger Straße 104  
D-90478 Nürnberg

Tel.: +49-(0)911-179-3064

Fax: +49-(0)911-179-5912

E-Mail: [frank.sowa@iab.de](mailto:frank.sowa@iab.de)

*Ronald STAPLES*, M.A., Ausbildung zum Schauspieler am Franz-Schubert-Konservatorium Wien, bis 2005 Tätigkeit als Schauspieler. Studium der Soziologie und Theater- und Medienwissenschaften an der Universität Erlangen-Nürnberg. Seine inhaltlichen Schwerpunkte sind Wissenssoziologie, Soziologie der Macht und Arbeitssoziologie. Seit April 2010 arbeitet er als wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Soziologie an der Universität Erlangen-Nürnberg.

Kontakt:

Ronald Staples

Institut für Soziologie  
Friedrich-Alexander-Universität, Erlangen-Nürnberg  
Bismarckstr. 6  
D-91054 Erlangen

Tel.: +49-(0)9131 85 26303

Fax: +49-(0)9131 85 26302

E-Mail: [ronald.staples@fau.de](mailto:ronald.staples@fau.de)

*Stefan THEUER*, M.A., studierte an der Friedrich Alexander Universität Erlangen-Nürnberg Soziologie, politische Wissenschaften und neuere Geschichte. Seine wissenschaftlichen Schwerpunkte liegen im Bereich der Arbeitsmarktforschung, insbesondere Arbeitsvermittlung und prekäre Beschäftigung sowie der Migrationsforschung. Stefan THEUER arbeitet im Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung.

Kontakt:

Stefan Theuer

Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB)  
Regensburger Straße 104  
D-90478 Nürnberg

Tel.: +49-(0)911-179-8043

Fax: +49-(0)911-179-5912

E-Mail: [stefan.theuer@iab.de](mailto:stefan.theuer@iab.de)

*Rajiv ALTHAUS*, M.A., studierte an den Universitäten Augsburg, Artois (FR) und Erlangen. Neben der Betriebswirtschaftslehre und den politischen Wissenschaften galt sein Hauptaugenmerk der Soziologie und hierbei vor allem der Armuts- und Stadtforschung. Seit 2011 arbeitet er am Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung an der Auswertung des Projekts "Praxis des Vermittlungsprozesses: Qualitative Evaluation des Modellversuchs Erhöhte Arbeitsvermittlerkapazität in ausgewählten Regionaltypen (1:70)" mit.

Kontakt:

Rajiv Althaus

Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB)

Regensburger Straße 104  
D-90478 Nürnberg

Tel.: +49-(0)911-179-2898

Fax: +49-(0)911-179-5912

E-Mail: [rajiv.althaus@iab.de](mailto:rajiv.althaus@iab.de)

## Zitation

Sowa, Frank; Staples, Ronald; Theuer, Stefan & Althaus, Rajiv (2013). Beratungsgespräche in der Arbeitsverwaltung teilnehmend beobachten. Reflexion über eine Methode der qualitativen Sozialforschung [78 Absätze]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 14(2), Art. 21, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs1302213>.