

»Kommunikative Professionalisierung« in der Flüchtlingshilfe

Eine ethnographische Pilotstudie zu Bedarfen, Positionierungen und Praktiken in einem Wiener Projekt

Jonas Hassemer (Projektmitarbeiter, Universität Wien)
jonas.hassemer@univie.ac.at

Projektleitung: Jürgen Spitzmüller und Brigitta Busch (Universität Wien)

19. Juni 2017

1 Einleitung

Im Bereich der Flüchtlingshilfe bestehen institutionalisierte Arbeits-, Versorgungs- und Betreuungszusammenhänge in vielen Fällen nur für begrenzte Zeiträume oder bis auf Widerruf. In einem solchen *Projekt* ist die Finanzierung im Rahmen einer gewissen Laufzeit gesichert, Verlängerungen und Ausweitungen der Beratungs- und Betreuungsangebote verlangen das aktive Werben um Ressourcen dieser relativ auf sich gestellten Subeinheiten. Dies wiederum bedeutet, dass die Akteur*innen über den bestehenden Bedarf und die erfolgreiche Bearbeitung desselben kontinuierlich Rechenschaft schuldig sind und für Klient*innen und Mitarbeiter*innen immer nur temporäre Sicherheiten bestehen. So wird der Leidensdruck in diesem Feld ›verdoppelt‹ (vgl. N. Busch, 2005, S. 51): Zu der Vulnerabilität der Empfänger*innen von Unterstützungsleistungen tritt die kleine Misere (*la petite misère*, vgl. Bourdieu, 1999 [1993], S. 4–5) derer, die die Unterstützung leisten sollen.

Ziel der nun zum Abschluss gelangenden Pilotstudie war es, mit einem explorativen, ethnographischen Zugang die Praktiken im Kontext einer solchen Institution zu erforschen und Forschungsfragen und Forschungsdesiderata für das untersuchte Feld zu entwickeln. Der Zugang zu einer entsprechenden Einrichtung gelang über eine Bekannte, die dort beschäftigt war. Konkret handelt es sich um eine Beratungsstelle für Geflüchtete in Wien, die von einer NGO betrieben wird, die wiederum von städtischer Seite (*Fonds Soziales Wien*, kurz *FSW*) mit der Beratungstätigkeit beauftragt und hierfür finanziert wird.

Ethnographie verstehen wir als eine ›liminale‹ Forschungspraxis (Jacobs & Slembrouck, 2010), eine »epistemology of contact« (Slembrouck, 2010, S. 256), die Wissen im Austausch mit den beforschten Kontexten produziert, indem das erworbene Wissen im Grenzgang zwischen wissenschaftlichem und erforschten Kontext immer wieder entlang der »Leitdifferenz von Fremdheit und Vertrautheit« (Amann und Hirschauer, 1997, S. 11) rekontextualisiert wird.

Im Sinne eines solchen ethnographischen Zugangs wurden bei der Untersuchung und im Kontakt mit dem ›Feld‹ keine festen Kategorien abgefragt, sondern ein problematisierende und

problematisierbare Haltung eingenommen. Mit Malinowski (1978) kann man von *foreshadowed problems* sprechen, die sich aus Beobachtungen im und um das Feld herum, sowie aus der Beschäftigung mit relevanter wissenschaftlicher Literatur speisen:

- (1) Im Bereich der Flüchtlingshilfe ließen sich in den vergangenen zwei Jahren Debatten um Fragen von ›Professionalität‹ und Ehrenamt beobachten.¹ Diese Beobachtung, deren Relevanz sich auch im Erstkontakt mit der Einrichtung, aber auch mit Angehörigen anderer Einrichtung als wirksam erwies, setzt einen Impuls, Anstellungsverhältnisse, das Management von Wissen und Verantwortung und die Konzeptualisierung von ›Professionalität‹ (als Ethnokategorie und als sozialwissenschaftliches Konzept) in den Blick zu nehmen.
- (2) Die sozialwissenschaftliche (und sozialarbeiterische!) Auseinandersetzung mit der Konzeptualisierung von ›Professionalität‹ in der Sozialarbeit hat bereits eine längere Geschichte. Ein wichtiger Diskussionsstrang² geht auf Oevermann (1996) zurück, der die mangelnde Standardisierbarkeit von Sozialer Arbeit konstatiert. Im Anschluss an Oevermann (1996) argumentieren Becker-Lenz und Müller (2009), dass Professionalität gerade in der Schaffung von Handlungssicherheit in nicht standardisierten Arbeitszusammenhängen besteht. Dies suggeriert ein Bild von der sozialarbeiterischen Professionalität als einem unsicheren Terrain, das geprägt ist durch die Reflexion der eigenen Rolle. Es legt nahe, die Aushandlungen um Professionalität als ideologischer Kategorie, die Autorität verleiht, mit Fragen der Schaffung von Handlungssicherheit und der Verteilung entsprechender (Wissens-)Ressourcen gemeinsam zu betrachten.
- (3) Der Erstkontakt mit dem Feld zeigte eine – für mich als Außenseiter – überraschende Heterogenität und Uneindeutigkeit in der Verteilung von Ausbildungshintergründen (Sozialwissenschaftler*innen verschiedener Disziplinen, Sozialarbeiter*innen und Jurist*innen, aber auch weniger erwartbar, wie etwa Architekt*innen), emblematischen Kompetenzen (etwa spezifische Sprachkenntnisse von Sprachmittler*innen) und Anstellungsverhältnissen (Festanstellung, freie Dienstnehmerschaft und Ehrenamt). Auch dies legt eine Beschäftigung mit der Reproduktion, dem Management und der Transformation des professionellen Feldes nahe.
- (4) Darüber ließ der rasche Aufbau vieler Strukturen im Zuge des starken Anstiegs von Fluchtbewegungen in den Jahren 2015 und 2016 erwarten, dass diese Institutionen einem starken Wandel in Abhängigkeit von den wechselnden Bedürfnissen ihrer Zielgruppen und von tages- und sozialpolitischen Entwicklungen unterworfen sein würden. Diese Erwartungshaltung lenkt den Blick auf explizite Aushandlungsprozesse institutioneller Selbstdefinitionen (vgl. dazu auch Bulcaen, 2016, S. 141–142) und den Umgang mit institutionellem Wandel.

Diese Problematisierungen legen eine Untersuchung der semiotischen Praktiken nahe, über die das institutionelle und professionelle Feld reproduziert wird, und mit denen sich Akteur*innen in diesem Feld positionieren. Welche Praktiken können in welcher Form untersucht werden, um das Problemfeld in seiner Komplexität ethnographisch zu rekonstruieren?

¹Vgl. exemplarisch hierfür die Stellungnahmen des Österreichischen Verbands für Deutsch als Fremdsprache/ Zweitsprache (ÖDaF) zum Thema (Kraml et al., 2015; Dengscherz et al., 2016).

²Für eine rezente Publikation zur Thematik, siehe Müller (2016).

2 Vorgehensweise

Auf eine erste explorative Phase (April 2016 bis Nov. 2016) mit wöchentlichen Besuchen in der Einrichtung, die in Memos festgehalten und reflektiert wurden, folgte eine Bilanzierung der Ergebnisse (Dezember 2016). Die Zwischenergebnisse wurden auf der Österreichischen Linguistiktagung (ÖLT) vorgestellt³ und in didaktisch aufbereiteter Form mit einer Gruppe von Studierenden an der Universität Zagreb diskutiert⁴.

Es folgte eine weitere, fokussierte explorative Phase (bis Februar 2017), in der sprachbiographische Interviews (B. Busch, 2016) methodisch getestet wurden und den Befunden aus dem ersten Zyklus gemäß (s. Abschnitt 3) Daten zur *semiotic landscape* der Büro-Räumlichkeiten und zu den Teamsitzungen gesammelt wurden.

In einer Abschlussphase wurden Forschungsdesiderata und -fragen formuliert. Diese wurde auf einem Arbeitstreffen des *Forschungsfokus Geflüchtete* der Gesellschaft für Angewandte Linguistik (GAL) vorgestellt.

3 Befunde der Pilotstudie

Auf Basis des ersten Beobachtungszyklus kristallisierten sich folgende Zusammenhänge als relevant für Prozesse der Professionalisierung heraus: (1) die Kapitalisierung *sprachlicher Repertoires* (sensu B. Busch, 2013) und (2) die starke Institutionalisierung von *reflektiven Praktiken* (vgl. Schön, 1983; Mezirow, 1990).

- (1) Die Arbeit der Einrichtung ist in wesentlicher Art und Weise von Übersetzungs- und Dolmetschtätigkeiten, bzw. von Beratungstätigkeiten in den (Erst-)Sprachen der Klient*innen abhängig. Die Mitarbeiter*innen, die diese Aufgaben erfüllen, sind angestellte Berater*innen mit den relevanten Sprachkenntnissen (im Fall der untersuchten Einrichtung ausschließlich Arabisch) und ehrenamtliche (sowie geringfügig angestellte) Dolmetscher*innen⁵. Letztere sind häufig aus dem Kreis der Klient*innen rekrutiert. Bei diesen Institutionsangehörigen wird das sprachliche Repertoire zu einer Ressource, die von der Institution abgeschöpft werden kann. Diese Kapitalisierung hat verschiedene Konsequenzen für die Spracharbeiter*innen (Boutet, 2001; Duchêne, 2011; Boutet, 2012; Heller & Duchêne, 2016), die nicht nur durch eine Asymmetrie in Bezug auf die Verteilung eines Zugang zu verschiedenen Kapitalformen (vgl. Bourdieu, 1986), sondern auch auf den Ein- bzw. Ausschluss in das ›Team‹ hat. Dieses ist mehr als symbolisch, denn, wie die Beobachtung zeigt, ist die Organisationseinheit des Teams nicht nur die Anerkennung professioneller Handlungslegitimität, sondern auch eine entscheidende Ressource in der Bewältigung der Arbeit.
- (2) Diese Ressource besteht im Wesentlichen in der institutionalisierten, aber auch informell stattfindenden reflektiven Praktiken. Reflektive Praktiken sind, wie immer wieder festgestellt wird (vgl. etwa Becker-Lenz & Müller, 2009; Bulcaen, 2016), ein wichtiges professionelles ›Identifikationsobjekt‹ im Bereich der Sozialarbeit. Im Sinne einer Herstellung von Bewusstsein und kritischer Selbstreflexion gelten sie als wichtiges Mittel in der Bewältigung von Konfliktsituationen, der Bearbeitung von Asymmetrien und der

³»Er ist genauso angestellt wie wir« – Reflexive Positionierungshandlungen um uneindeutige Positionen in der Flüchtlingshilfe im Workshop *Soziale Positionierung als sprachliche Praxis: theoretische Konzepte und methodische Zugänge* (ÖLT 2016, Jürgen Spitzmüller, Mi-Cha Flubacher und Christian Bendl).

⁴Im Kurs *Language, Power and Identity*, Klara Bilić Meštrić.

⁵In streng reglementierten Ausnahmefällen ist ein Hinzuziehen von Dolmetscher*innen auf Honorarnote möglich.

Entwicklung eines professionellen Habitus (vgl. etwa Tipton, 2006; Watanabe, 2016). In der soziolinguistischen Forschung zur sozialarbeiterischen Berufspraxis wurde aber durchaus auch auf die ambivalente Funktion dieser Praktiken hingewiesen, wonach diese auch verstetigend und rechtfertigend auf die professionelle Praxis zurückwirken können (vgl. etwa Hall, Slembrouck & Sarangi, 2006; Bulcaen, 2016). In der untersuchten Beratungsstelle bestehen drei fest institutionalisierte Formate oder Genres, in denen reflektive Praktiken gerahmt werden: (a) wöchentliche Teamsitzungen, (b) monatliche Supervision und (c) sog. Klausuren, die immer dann stattfinden, wenn größere Veränderungen und Umstrukturierungen der Einrichtung anstehen. Die reflektiven Praktiken sind eng verknüpft mit Praktiken der Textualisierung (vgl. Urban, 1996), mit einer Reihe verschiedener Genres, die insbesondere an die Ereignisse der Teamsitzung und der Klausur anknüpfen.

Auf Basis dieser Befunde wurde eine Fokussierung auf eine Reihe von Untersuchungsobjekten vorgenommen, die eine Vertiefung der Beobachtungen versprechen: (1) Sprachliche Repertoires in biographischer Perspektive und im professionellen Kontext, (2) reflektive Praktiken und (3) Textualisierungspraktiken. Daraus ergaben sich drei Domänen für eine fokussierte Datenerhebung:

- (1) Sprachbiographie – das sprachliche Repertoire der Institutionsangehörigen in den Dimensionen Sprachbiographie und Spracherleben (B. Busch, 2013).
- (2) Teamsitzungen – die regelmäßigen institutionalisierten Ereignisse, an denen reflektive Praktiken stattfinden, in ihrer interaktiven und der textuellen Dimension
- (3) Office Landscape – semiotisches Handeln im Raum (vgl. Jaworski & Thurlow, 2010) unter dem Aspekt der Textualisierung und in Hinblick auf reflektive Praktiken

Dem wird mit einer Kombination aus folgenden Methoden begegnet werden:

- (1) sprachbiographischen Interviews mit den Mitarbeiter*innen und Dolmetscher*innen, ergänzt durch Sprachenportraits (B. Busch, 2016) (zu [1])
- (2) dem Sammeln von Interaktionsdaten (Audioaufzeichnungen) und Textprodukten aus den Teamsitzungen, sowie Aufzeichnungen zu beobachteten Textualisierungsprozessen (zu [2])
- (3) der visuellen Dokumentation semiotischer Artefakte in den Büroräumen, Beobachtungsdaten aus informellen Interviews (zu [3])

Diese Methoden (insbesondere [1] und [3]) liefern ein dichtes und diverses Set an Daten, die mit Hilfe von Positionierungsanalysen (vgl. u. a. Bamberg, 1997; Lucius-Hoene & Deppermann, 2000; Georgakopoulou, 2007; Bamberg & Georgakopoulou, 2008; Spitzmüller, 2013; Deppermann, 2013) untersucht werden. Die geschieht im Hinblick auf die Fragen, welche professionellen und institutionellen Orientierungsrahmen, Ordnungen und Regime hierbei wirksam sind und wie Akteur*innen in ihnen/mit ihnen handeln.

Literatur

Amann, K. & Hirschauer, S. (1997). Die Befremdung der eigenen Kultur: Ein Programm. In S. Hirschauer & K. Amann (Hrsg.), *Die Befremdung der eigenen Kultur: Zur ethnographischen Herausforderung soziologischer Empirie* (S. 7–52). Frankfurt am Main: Suhrkamp.

- Bamberg, M. (1997). Positioning between structure and performance. *Journal of Narrative and Life History*, 7(1-4), 335-342.
- Bamberg, M. & Georgakopoulou, A. (2008). Small stories as a new perspective in narrative and identity analysis. *Text & Talk*, 28(3), 377-396.
- Becker-Lenz, R. & Müller, S. (2009). Funktion und Bildung des professionellen Habitus als Teil des Gesamthabitus: Konzeptionelle Bestimmung des professionellen Habitus in einer Untersuchung zur Professionalisierung Sozialer Arbeit. In M. Pfadenhauer & T. Scheffer (Hrsg.), *Profession, Habitus und Wandel* (S. 95-116). Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Bourdieu, P. (1999 [1993]). The Space of Points of View. In P. Bourdieu, A. Accardo, G. Balazs, S. Beaud, F. Bonvin, E. Bourdieu, ... L. Wacquant (Hrsg.), *The Weight of the World. Social Suffering in Contemporary Society [La misère du monde]* (S. 3-5). Cambridge: polity.
- Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. In J. G. Richardson (Hrsg.), *Handbook of theory and research for the sociology of education* (S. 280-291). Westport: Greenwood Press.
- Boutet, J. (2001). La part langière du travail: bilan et évolution. *langage & société*, 4(98), 17-42.
- Boutet, J. (2012). Language workers. emblematic figures of late capitalism. In A. Duchêne & M. Heller (Hrsg.), *Language in late capitalism: Pride and profit* (S. 207-229). New York: Routledge.
- Bulcaen, C. (2016). Reflexivity in the institution, and how it entangles with research. In J.-O. Östman & A. Solin (Hrsg.), *Discourse and responsibility in professional settings* (S. 141-159). Sheffield, UK: Equinox.
- Busch, B. (2013). *Mehrsprachigkeit*. Wien: Facultas.
- Busch, B. (2016). Methodology in biographical approaches in applied linguistics. *Working Papers in Urban Language & Literacies*, 187, 2-12. Zugriff 20. Juli 2016 unter www.academia.edu/20211841/WP187_Busch_2016._Methodology_in_biographical_approaches_in_applied_linguistics
- Busch, N. (2005). Vom Leidensdruck der Menschen im öffentlichen Dienst. In S. Brodal, B. Busch, T. Busch, K. Busch-Wikström, J. Cotaru, C. Fürst, ... A. Widmer (Hrsg.), *Baustelle Festung Europa: Beobachtungen, Analysen, Reflexionen* (S. 46-52). Klagenfurt/Celovec: Drava.
- Dengscherz, S., Reininger, D., Weger, D., Moschinger, L., Pritchard-Smith, A., Reitbrecht, S. & Perner, K. (2016). Stellungnahme des Österreichischen Verbandes für Deutsch als Fremdsprache/Zweitsprache zu den Lehr- und Lernbedingungen in AMS-Deutschkursen. Zugriff 1. Mai 2016 unter http://www.oedaf.at/site/article_list.siteswift?SWS=88b3b3d3dd55144055114b79dfa77eaa&so=all&do=all&c=download&d=article%3A427%3A1
- Deppermann, A. (2013). How to get a grip on identities-in-interaction: (what) does »Positioning« offer more than »Membership Categorization«? evidence from a mock story. *Narrative Inquiry*, 23(1), 62-88.
- Duchêne, A. (2011). Néolibéralisme, inégalités sociales et plurilinguisme: l'exploitation des ressources langagières et des locuteurs. *langage & société*, (136), 81-108.
- Georgakopoulou, A. (2007). *Small stories, interaction and identities*. Amsterdam: Benjamins.
- Hall, C., Slembrouck, S. & Sarangi, S. (2006). *Language practices in social work. Categorisation and accountability in child welfare*. London: Routledge.
- Heller, M. & Duchêne, A. (2016). Treating language as an economic resource: Discourse, data and debate. In N. Coupland (Hrsg.), *Sociolinguistics: Theoretical debates* (S. 139-156). Cambridge: Cambridge University Press.
- Jacobs, G. & Slembrouck, S. (2010). Notes on linguistic ethnography as a liminal activity. *Text & Talk*, 30(2), 235-244.

- Jaworski, A. & Thurlow, C. (2010). Introducing Semiotic Landscapes. In A. Jaworski & C. Thurlow (Hrsg.), *Semiotic Landscapes. Language, Image, Space* (S. 1–40). London: Continuum.
- Kraml, N., Schweiger, H., Stangl, A., Reininger, D., Weger, D. & Kroiß, N. (2015). Stellungnahme des Österreichischen Verbandes für Deutsch als Fremdsprache/Zweitsprache zur aktuellen »Flüchtlingssituation«. Zugriff 30. April 2016 unter http://www.oedaf.at/site/article_list_siteswift?so=all&do=all&c=download&d=article%3A388%3A2
- Lucius-Hoene, G. & Deppermann, A. (2000). Narrative identity empiricized: A dialogical and positioning approach to autobiographical research interviews. *Narr. Inq.* 10(1), 199–222.
- Malinowski, B. (1978). *Argonauts of the western pacific: An account of native enterprise and adventure in the archipelagoes of melanesian new guinea*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Mezirow, J. (1990). *Fostering critical reflection in adulthood: A guide to transformative and emancipatory learning*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Müller, H. (2016). *Professionalisierung von Praxisfeldern der Sozialarbeit*. Opladen: Budrich.
- Oevermann, U. (1996). Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionellen Handelns. In *Pädagogische Professionalität: Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns* (S. 70–182). Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Schön, D. A. (1983). *The reflective practitioner. How professionals think in action*. New York: Basic Books.
- Slembrouck, S. (2010). Discourse, critique and ethnography: Class-oriented coding in accounts of child protection. In C. Coffin, T. Lillis & K. O'Halloran (Hrsg.), *Applied linguistics methods* (S. 251–266). London: Routledge.
- Spitzmüller, J. (2013). Metapragmatik, Indexikalität, soziale Registrierung: Zur diskursiven Konstruktion sprachideologischer Positionen. *Zeitschrift für Diskursforschung*, 1(3), 263–287.
- Tipton, R. (2006). Making sense of it all: Public service interpreters as reflexive practitioners? *FORUM*, 4(2), 139–162.
- Urban, G. (1996). Entextualization, replication, and power. In M. Silverstein & G. Urban (Hrsg.), *Natural histories of discourse* (S. 21–44). Chicago: The University of Chicago Press.
- Watanabe, A. (2016). *Reflective practice as professional development. experiences of teachers of english in japan*. New Perspectives on Language and Education. Bristol: Multilingual Matters.

Das Projekt wurde durch die Kulturabteilung der Stadt Wien (MA 7) teilfinanziert. Wir bedanken uns überdies beim Netzwerk Wissenschaft der Arbeiterkammer Wien für die Unterstützung in diesem Vorhaben.