GESPRÄCHE IM AMT – EINE BLACK BOX 9

A. METHODISCHES VORGEHEN UND BESCHREIBUNG DER DATEN 19

1. ETHNOMETHODOLOGISCHE KONVERSATIONSANALYSE ALS FORSCHUNGSHALTUNG 21
2. KONVERSATIONSANALYSE INSTITUTIONELLER KOMMUNIKATION 23
3. MEMBERSHIP CATEGORIZATION ANALYSIS (MCA) 28
4. ANALYSESCHRITTE 30
5. BESCHREIBUNG DES DATENMATERIALS 31

B. GESPRÄCHSSTRUKTURELLE PROBLEME UND INSTITUTIONELLE HERAUSFORDERUNGEN 35

1. WER SPRICHT MIT WEM? EINSTIEGE IN DIE INSTITUTIONELLE KOMMUNIKATION 37
   - *1.1 Der Einstieg als strategischer Ort* 37
   - *1.2 Kategorisierbarkeit von Kunden, Anliegen und ihren Bearbeitern* 40
   - *1.3 Amtlichkeit und personale Beziehung* 53
   - *1.4 Gespräche auf Einladung* 64
   - *1.5 Jobcentergespräche als ‚schwache Situationen'* 69
2. ZWISCHEN VERSTÄNDIGUNG UND ANORDNUNG: DIE FEINSTEUERUNG DES GESPRÄCHSCHARAKTERS 71
   - *2.1 Der Vorschlag/das Angebot als interaktives Format* 72
   - *2.2 Entscheiden und Befolgen* 77
   - *2.3 Aufrechterhalten einer hilfreichen Fiktion* 81
3. ABSCHLÜSSE MIT/OHNE PERSPEKTIVE: GESPRÄCHSBEENDIGUNGEN 84
   - *3.1 Regelmäßigkeit als organisatorische Leitlinie* 84
   - *3.2 Die interaktive Organisation von Gesprächs-beendigungen* 85
   - *3.3 Fortsetzung folgt: Geprächsbeendigung als Verabredung* 87
   - *3.4 Gesprächsbeendigung ohne Verabredung* 92
   - *3.5 Zusammenfassung* 95

4. VERGESCHLECHTLICHTE KATEGORISIERUNGEN UND IHRE PRAKTISCHEN ZWECKE 97
4.1 Ein doppelter Blick 97
4.2 Thematischer Bereich 1: Heterosexuelle Norm und Paarbeziehung 102
4.3 Thematischer Bereich 2: Elternschaft und Gender 109
4.4 Thematischer Bereich 3: Berufliche Entscheidungsfindung 123
4.5 Vergeschlechtlichte Kategorisierungen für alle praktischen Zwecke 134

C. DER UMGANG MIT RECHTLICHEN VORGABEN 139

1. DIE EINGLIEDERUNGSVEREINBARUNG 141
1.1 Vereinbarung oder Zumutung? 141
1.2 Die Eingliederungsvereinbarung im Gesprächsverlauf 143
1.3 Einfach eine Aufgabe? 152

2. PRAKTIKEN DER (NICHT-)SANKTIONIERUNG 154
2.1 Sanktion und Norm 154
2.2 Sanktionen in der Arbeitsverwaltung 156
2.3 Praktiken der (Nicht-)Sanktionierung 159
2.4 Sanktionierung für alle praktischen Zwecke 178
2.5 (Nicht-)Sanktionierung und ihre Rationalität 182

D. ELEMENTE DER GESPRÄCHSSITUATION: GERÄUSCHE UND GERÄTE 185

1. ES KLINGELT 187
1.1 Ungehörte und unerhörte Geräusche 187
1.2 Klingeln als Aufforderung 189
1.3 Klingeln als störende Unterbrechung 192
1.4 Klingeln als zu neutralisierende Unterbrechung 194
1.5 Erwartetes Klingeln 196
1.6 Klingeln als Hintergrundmusik 198
1.7 Klingeln als Aufforderung eines Kunden/einer Kundin 200
1.8 Klingeln als kommunikative Ressource 204
1.9 Potenzieller Eindringling und nutzbare Ressource – über die (Be-)Deutungen des Klingelns in der Beratungspraxis 210

2. MIT DEM PC IM GESPRÄCH 212
2.1 Der PC als fremder Partner 212
2.2 Spielarten des ‚mit' 217
2.3 Die zeitweise Verabschiedung des PC 232
2.4 Interaktion ‚mit' dem Computer? – Das ist wirklich ein Kunststück! 235

E. ZUSAMMENFASSUNG 239

1. DEN FALL BEARBEITBAR HALTEN – GESPRÄCHE IM JOBCENTER 241
2. GEORDNETHEITEN UND REGELMÄßIGKEITEN IM JOBCENTERGESPRÄCH 242
3. SICHERUNG DER BEARBEITBARKEIT VON FÄLLEN 246

LITERATURVERZEICHNIS 251

VERZEICHNIS DER AUTORINNEN UND AUTOREN 265