

Reihe  
Germanistische  
Linguistik

52

Herausgegeben von Helmut Henne, Horst Sitta  
und Herbert Ernst Wiegand



*Angelika Wenzel*

# Verstehen und Verständigung in Gesprächen am Sozialamt

Eine empirische Untersuchung

Max Niemeyer Verlag  
Tübingen 1984



**CIP-Kurztitelaufnahme der Deutschen Bibliothek**

**Wenzel, Angelika:**

**Verstehen und Verständigung in Gesprächen am Sozialamt :  
e. empir. Unters. / Angelika Wenzel. - Tübingen : Niemeyer, 1984.**

**(Reihe germanistische Linguistik ; 52)**

**NE: GT**

**ISBN 3-484-31052-9      ISSN 0344-6778**

**© Max Niemeyer Verlag 1984**

**Alle Rechte vorbehalten. Ohne ausdrückliche Genehmigung des Verlages ist es nicht gestattet, dieses Buch oder Teile daraus photomechanisch zu vervielfältigen. Printed in Germany. Druck: Weihert-Druck GmbH, Darmstadt.**

## VORBEMERKUNG

Die vorliegende Untersuchung wurde als Dissertation im November 1981 abgeschlossen und für den Druck teilweise überarbeitet.

An dieser Stelle möchte ich mich bei Herrn Professor Dr. Hugo Steger für die Betreuung und Förderung dieser Arbeit bedanken.

Mein Dank gilt den Mitarbeitern am Sozialamt, die sich für die Gesprächsaufnahmen zur Verfügung gestellt haben. Ohne ihre Bereitschaft zur Mitarbeit wäre diese Untersuchung nicht möglich gewesen.

Den Mitgliedern der Arbeitsgruppe "Beratungsgespräche" am Institut für deutsche Sprache, Mannheim, Karl-Heinz Bausch, Franz-Josef Berens, Werner Kallmeyer, Werner Notdurft, Ulrich Reitemeyer und Peter Schröder, danke ich für ihre Bereitschaft zur Diskussion und ihre hilfreiche Kritik.

Besonders möchte ich mich bei Sibylle Wahnhoff bedanken, von der ich in unseren zahlreichen Diskussionen und bei der ersten Überarbeitung des Manuskripts viele Anregungen erhielt.

INHALTSÜBERSICHT

- Einleitung
1. Zur Institution Sozialamt
  2. Ziele der Analyse. Bemerkungen zum wissenschafts-  
theoretischen Standort und zum methodischen Vorge-  
hen
  3. Korpusbeschreibung
  4. Beschreibungskategorien
  5. Verstehen und Verständigung
  6. Beschreibende Analyse der Handlungsabläufe in den  
Sozialamtsgesprächen
  7. Aspekte verständigungsfördernden und kooperativen  
Sprechhandelns am Sozialamt
  8. Aspekte verständigungsfeindlichen Sprechhandelns:  
sprachliche und nicht-sprachliche Aspekte einer  
direktiven Gesprächsführung
  9. Zusammenfassende Interpretation
- Nachwort  
Literatur

## INHALTSVERZEICHNIS

Seite

	Vorbemerkung	
	EINLEITUNG	
1.	ZUR INSTITUTION SOZIALAMT	1
1.1.	Institution Sozialamt und sprachliches Handeln	1
1.2.	Grundgedanken und Funktion der Sozialhilfe	2
2.	ZIELE DER ANALYSE. BEMERKUNGEN ZUM WISSENSCHAFTSTHEORETISCHEN STANDORT UND ZUM METHODISCHEN VORGEHEN	7
2.1.	Ziele der Analyse	7
2.2.	Zum wissenschaftstheoretischen Standort	7
2.3.	Methodisches Vorgehen	8
3.	KORPUSBESCHREIBUNG	10
3.1.	Korpus und Korpuserstellung	10
3.2.	Repräsentativität	12
3.3.	Personen	12
3.4.	Natürlichkeit der Aufnamesituation	13
3.5.	Problematik der teilnehmenden Beobachtung am Sozialamt	14
4.	BESCHREIBUNGSKATEGORIEN	15
4.1.	Dialogphasen und kommunikative Ziele	15
4.2.	Dialogsteuerungsebene	17
4.3.	Dialoghandlungsebene	19
5.	VERSTEHEN UND VERSTÄNDIGUNG	24
5.1.	Verstehen als Fremdverstehen	24
5.2.	Verstehen und Verständigung	26
5.3.	Methodische Bemerkungen zur Analyse von Verstehens- und Verständigungsprozessen	28
5.4.	Sprecher- und Höreraktivitäten im Verständigungsprozeß	28
5.5.	Verständigungshandeln am Sozialamt: Gesetzlich verankerte Ansprüche an den Verständigungsprozeß in den Sozialamtsgesprächen	30
6.	BESCHREIBENDE ANALYSE DER HANDLUNGSABLÄUFE IN DEN SOZIALAMTSGESPRÄCHEN	34
6.1.	Gesprächseröffnung	34

## VIII

6.2.	Beschreibung der Handlungsabläufe in Phase I: Problemsichtungsphase	35
6.2.1.	Exemplarische Analyse einer Problemsichtungsphase	37
6.2.1.1.	Analyse der Problemsichtungsaktivitäten: Feststellen, inwieweit Hilfsbedürftigkeit im sozialhilferechtlichen Sinne vorliegt	37
6.3.	Beschreibung der Handlungsabläufe in Phase II: Problemlösungsphase	47
6.3.1.	Exemplarische Analyse einer Problemlösungsphase	48
6.3.1.1.	Analyse der Problemlösungsaktivitäten: Problemlösungsangebot und Erläuterung der Voraussetzungen, unter denen eine Lösung möglich ist	50
6.3.1.2.	Analyse der Problemlösungsaktivitäten: Formulierung eines Antrages	59
6.3.1.3.	Analyse der Problemlösungsaktivitäten: Absicherung des hergestellten Konsens	63
7.	ASPEKTE VERSTÄNDIGUNGSFÖRDERNDEN UND KOOPERATIVEN SPRACHHANDELNS AM SOZIALAMT	71
7.1.	Den Bürger verstehen	74
7.1.1.	Aufforderungen zur Bestätigung	74
7.1.1.1.	Einverständnisabsicherung	75
7.1.1.2.	Verstehensabsicherung	76
7.1.1.3.	Verständnisabsicherung	78
7.1.2.	Paraphrasen	82
7.1.2.1.	Definition der Paraphrase	82
7.1.2.2.	Indikatoren für Paraphrasenrelationen in impliziten und expliziten Paraphrasen	82
7.1.2.3.	Die Begriffe rhetorische und rekonstruierende Paraphrase	84
7.1.2.4.	Typen rekonstruierender Paraphrasen	85
7.2.	Den Bürger zur institutionenrelevanten Kommunikation veranlassen	96
7.2.1.	Aufforderungen mit der Erwartung einer Information	96
7.2.1.1.	Aufforderung zur Explizierung	97
7.2.1.2.	Aufforderung zur Konkretisierung	99
7.2.1.3.	Aufforderung zur Spezifizierung/Differenzierung	102
7.2.2.	Folgerungsrelationen	105
7.3.	Direkte Formen der Verhinderung und Ausklammerung von institutionell relevanten Informationen	112
7.4.	Dem Bürger den Verwaltungsprozeß durchschaubar machen	120



7.4.1.	Begründungs- und Argumentationsformen	120
7.4.1.1.	Begründungen von Handlungsanweisungen durch institutionelle Daten	123
7.4.1.2.	Begründungen von Handlungsanweisungen durch persönliche Daten	127
7.4.1.3.	Begründungen von Antragsablehnungen durch institutionelle Daten	134
8.	ASPEKTE VERSTÄNDNISFFEINDLICHEN SPRACHHANDELNS: SPRACHLICHE UND NICHT-SPRACHLICHE MITTEL EINER DIREKTIVEN GESPRÄCHSFÜHRUNG	142
8.1.	Nonverbale Verhaltensweisen und Hörersignale als Mittel einer direktiven Gesprächsführung	143
8.1.1.	Nonverbale Verhaltensweisen	143
8.1.2.	Simultansprechen, Unterbrechungen, Hörersignale	145
8.2.	Paraphrasen und Schlußfolgerungen als Mittel einer direktiven Gesprächsführung	146
8.3.	Abwimmelungs- und Immunisierungsstrategien: Argumentieren mit Denk- und Sprachschemata	165
8.3.1.	Sprach- und Denkschemata - Versuch einer Systematisierung verschiedener Begriffe	167
8.3.2.	Zur Funktion von Denk- und Sprachschemata in Argumentationen	173
8.3.2.1.	Abwehren und Immunisieren durch Sprichwörter und Gemeinplätze	177
8.3.2.2.	Abschwächen von Vorwürfen und Aufforderungen durch metaphorische Wendungen	179
8.4.	Abwimmeln durch Persönlichkeitsurteile	181
8.4.1.	Implizite Persönlichkeitstheorien	181
8.4.2.	Ansätze zu einer impliziten Persönlichkeitstheorie in der Interaktion am Sozialamt	183
8.5.	"Der Wahrheit auf den Grund gehen": Unterbrechungen, Aufforderungsbatterien und Unterstellungen als Mittel einer direktiven Gesprächsführung	187
8.5.1.	Gesprächssteuerung durch Unterbrechungen und Aufforderungsbatterien	188
8.5.2.	Unterstellungen	194
8.5.2.1.	Gesprächssteuerung durch Unterstellungen	195
9.	ZUSAMMENFASSENDE INTERPRETATION	203
9.1.	Verbale und nonverbale Ausdrucksformen von Verstehens- und Verständigungsprozessen	203

X

9.2.	Über den Zusammenhang von Sprache und Institution am Sozialamt	204
9.3.	Anwendungsbezogenheit der linguistischen Analyse	206
NACHWORT - LINGUISTISCHE UNTERSUCHUNG DES GESPRÄCHSALLTAGS AM SOZIALAMT - EINE ZUSAMMEN- FASSUNG FÜR NICHT-LINGUISTEN		208
Übersicht über die Transkriptionszeichen		216
Literaturverzeichnis		217

## EINLEITUNG

Diese Arbeit ist im Rahmen des Projekts "Dialogstrukturen" entstanden, das - von der deutschen Forschungsgemeinschaft finanziert - unter der Leitung von Prof. Dr. Hugo Steger durchgeführt wurde. Ziel des Projekts war, die 'inhaltlichen-verhaltenshaften und ausdrucksseitigen Abläufe' sowie die Struktur von ausgewählten Dialogtypen zu ermitteln.<sup>1)</sup>

In der hier vorgelegten Analyse steht ein institutioneller Dialogtyp im Vordergrund. Es sollen Ausschnitte des kommunikativen Handelns zwischen Bürgern und Beamten am Sozialamt analysiert werden. Diese "Amtsgespräche" sind als ein spezifischer Dialogtyp von besonderem linguistischen Interesse, da sich hier die Zusammenhänge von Sprache und Institution aufzeigen lassen.

Über das linguistische Interesse hinaus läßt sich an Hand dieser Amtsgespräche die Frage diskutieren, ob und inwieweit die Linguistik zu einer Verbesserung der Kommunikation zwischen Verwaltung und Publikum beitragen kann.

Die in den letzten Jahren vermehrt erhobene Forderung nach mehr "Bürgernähe" im Bereich der Verwaltung und sozialen Einrichtungen ist auch auf staatlicher Seite auf Resonanz gestoßen, und die bestehenden Mängel sind als verbesserungswürdig anerkannt worden. So formuliert der Bundesminister für Forschung und Technologie, Hans Matthöfer:

"Den Ansprüchen und Versorgungswünschen der Bevölkerung entsprechen das Angebot, die Organisationsform und die Personallage im Bereich der sozialen Infrastruktur häufig nicht. Quantitative und qualitative Mängel bei der Versorgung der Bevölkerung mit sozialen Diensten und Einrichtungen sind offenkundig. 'Eine bürgernähere Gestaltung der sozialen Umwelt ist dabei der entscheidende Schlüssel'."

(Matthöfer (1977) VI).

Der von demselben Bundesministerium geförderte Forschungsschwerpunkt "Bürgernahe Gestaltung der sozialen Umwelt"<sup>2)</sup> ist eine Ausdruck des Bestrebens nach mehr Bürgernähe.

Eine zentrale Voraussetzung eines funktionierenden bürgernahen Kontaktes zwischen Verwaltung und Publikum

1 Siehe dazu Steger (1976 a).

2 Siehe dazu Kaufmann (1977).

ist das Bemühen um gegenseitiges Verstehen und Verständigung. Aus diesem Grund konzentriert sich diese Untersuchung auf genau diesen Aspekt. Die erkenntnisleitenden Fragen werden sein: Wie laufen die Verständigungsprozesse zwischen Bürgern und Beamten am Sozialamt ab? Welches sind die bestimmenden Sprechhandlungsmuster, Sprechhandlungen und ihre ausdrucksseitigen Realisierungen? Wann und unter welchen Bedingungen gelingt die Verständigung und wann nicht? Die Ergebnisse der Gegenüberstellung von gelungenem und nicht gelungenem Verständigungshandeln können dann möglicherweise als Grundlage zur Anleitung für eine Verbesserung kommunikativen Handelns am Sozialamt dienen.

Kapitel 1 wird sich mit den institutionellen Gegebenheiten am Sozialamt beschäftigen.

In Kapitel 2 werden - im Anschluß an die Formulierung der Ziele dieser Untersuchung - die methodischen und wissenschaftstheoretischen Voraussetzungen geklärt, woran sich in Kapitel 3 eine Erläuterung des kategorialen Rahmens anschließt, innerhalb dessen sich die linguistische Analyse bewegen wird.

In Kapitel 4 werden neben einer theoretischen Reflexion über Verstehen und Verständigung die institutionellen Anforderungen an die Gespräche zwischen Bürgern und Beamten, wie sie im Bundessozialhilfegesetz formuliert sind, vorgestellt. Dies ist von besonderer Bedeutung, da beim Vergleich von gelungenem und nicht gelungenem Verständigungshandeln immer wieder auf diesen im Bundessozialhilfegesetz begründeten Bewertungsmaßstab zurückgegriffen wird. Diese institutionellen Anforderungen bestimmen auch, auf welche Sprechhandlungen und Sprechhandlungstypen im Zuge der Analyse die Aufmerksamkeit gelenkt wird, so z.B. auf solche, mit denen der Beamte seiner Aufklärungspflicht gegenüber dem Bürger Genüge tut.

In Kapitel 5 wird das der Analyse zugrundeliegende Korpus vorgestellt und auf Fragen wie Repräsentativität, Natürlichkeit und die Problematik der teilnehmenden Beobachtung näher eingegangen.

In Kapitel 6 erfolgt eine ausführliche Analyse der typischen Ablaufmuster dieser Amtsgespräche, dargestellt an zwei Gesprächen, wobei besonderes Augenmerk auf die verständigungsherstellenden und -absichernden Sprechhandlungen und ihre ausdrucksmäßige Realisierung gelegt wird.

Kapitel 7 widmet sich dann an Hand des gesamten Korpus der genauen Analyse ausgewählter Verständigungshandlungen, so z.B. der Analyse von bestimmten Aufforderungshandlungen, Argumentationsschemata, Paraphrasen und Schlußfolgerungen in ihrer verständigungsfördernden Funktion.

In Kapitel 8 wird gezeigt werden, daß und in welcher Weise bestimmte Varianten derselben Sprechhandlungen und Sprechhandlungsmuster den Verständigungsprozeß behindern und scheitern lassen.

## 1. ZUR INSTITUTION SOZIALAMT

### 1.1. Institution Sozialamt und sprachliches Handeln

Wenn man annimmt, daß Institutionen Formen des gesellschaftlichen Verkehrs zur Bearbeitung gesellschaftlicher Zwecke sind (Ehlich/Rehbein (1980) 338) und damit schon immer Kommunikation zwischen den in der Institution handelnden Individuen vorausgesetzt wird, dann müßten sich die "eentlichen" gesellschaftlichen Zwecke der jeweiligen Institution auch - bzw. wahrscheinlich gerade - an den sprachlichen Handlungen und Handlungsabläufen innerhalb der Institution ablesen lassen. Die Analyse der Handlungsabläufe und die Frage nach den für die Institution spezifischen Sprachformen müßte dann zu den "eentlichen" Zwecken führen.

Beim Sozialamt handelt es sich um eine Institution, in der die Handlungsabläufe, die hier meist sprachlicher Art sind, nicht festgelegt sind. Auch im Kontext zwischen Verwaltungsbeamten und Publikum<sup>1)</sup> sind die Aktivitäten nicht festgelegt, im Gegensatz z.B. zum Gericht, wo den einzelnen Handlungen und Handlungsabläufen weitreichende und detaillierte Normierungen zugrunde liegen.

Im Bundessozialhilfegesetz (= BSHG) und auch in den amtlich verwendeten Kommentaren zum BSHG sind nur die Richtlinien für die Realisierungen der unterschiedlichen Hilfeleistungen bestimmt. Die Handlungsabläufe selbst werden weitgehend von den Beamten gesteuert. Sie regeln die Abfolge einzelner Teilhandlungen und legen die Themen fest. Dabei handeln die Beamten hier nicht in erster Linie als Individuen, sondern als Träger gesellschaftlicher Rollen. Daher ist zu erwarten, daß in der direkten

1 Es ist zu berücksichtigen, daß sich innerhalb dieser Institution eine Reihe von unterschiedlichen Kommunikationssituationen ausgrenzen lassen, so z.B. Arbeitsbesprechungen zwischen Sachbearbeitern im Amt und Außenbeamten, Besprechungen zwischen einzelnen Sachbearbeitern, Widerspruchsverhandlungen, Gespräche zwischen Bürgern und Beamten, usw. Bei der vierten der genannten Kommunikationssituationen handelt es sich um Gespräche zwischen einzelnen Bürgern und Beamten in den Räumen der städtischen Sozialämter, zu denen die Bürger im allgemeinen mit konkreten Anliegen kommen (meist handelt es sich um Anträge auf eine Form der Sozialhilfe). Diese "Dienstleistungsgespräche" (zur Definition des "Dienstleistungsgesprächs" siehe hier Kapitel 3) als eine spezielle Textsorte innerhalb der Institution Sozialamt soll hier analysiert werden.

Kommunikation zwischen Bürgern und Beamten nur eine bestimmte Anzahl immer wiederkehrender Sprechhandlungstypen auftritt. Auf den ersten Blick lassen sich dann auch schon in den Handlungsabläufen im Rahmen des Kontaktes von Verwaltung und Publikum viele Gemeinsamkeiten feststellen. Gleichzeitig finden sich aber auch individuelle Unterschiede, die in der unterschiedlichen Problematik und Persönlichkeit der Klienten und in den unterschiedlichen Persönlichkeitsstrukturen der Beamten ihre Ursache haben.

In einer Institution wie dem Sozialamt ist die Bestimmung der Handlungsabläufe sowie ihrer ausdrucksseitigen Realisierung erst Ergebnis der konversationsanalytischen Untersuchung<sup>2)</sup>. Dabei kann die konversationsanalytische Untersuchung sicherlich keine vollständige Institutionenanalyse leisten, sondern eben nur die Analyse von einzelnen Aspekten dieser Institution. Auf jeden Fall liefert die Konversationsanalyse aber dann einen Beitrag zu einer Theorie der Institution<sup>3)</sup>.

In diesem Sinne verstehe ich die in dieser Arbeit dargestellte Analyse von Aspekten des sprachlichen Handelns in der Institution Sozialamt als einen Beitrag zu einer Theorie dieser Institution. Herausgearbeitet werden sollen die für diese Institution spezifischen Handlungsabläufe und ihre typischen Versprachlichungen, wobei die an einzelnen Sprechhandlungen und Sprechhandlungsmustern ablesbaren gesellschaftlichen Zwecke der Sozialhilfe immer wieder mit den offiziell formulierten Zwecken konfrontiert werden sollen, um eventuelle Widersprüche aufdecken zu können.

## 1.2. Grundgedanken und Funktion der Sozialhilfe

Die gesetzliche Fürsorgepflicht wurde 1924 eingeführt (Reichsverordnung über die Fürsorgepflicht von 1924), die am 30.6.1961 durch das Bundessozialhilfegesetz

- 2 Dittmann (1979 b) spricht hier von einer Analyse nach dem Integrationsmodell im Gegensatz zu einer Analyse nach dem Rahmenmodell, in dem die tatsächlichen Abläufe mit der jeweiligen Norm konfrontiert werden können. Ein solches Rahmenmodell fände z.B. in der Institution Gericht seine Anwendung (219).
- 3 Daß eine linguistische Analyse des sprachlichen Handelns in einer Institution nur einen Beitrag zu einer Theorie der Institution leisten kann, formulierte Wunderlich (1976) 313: "Eine Theorie der Institution, zusammen mit einer geeigneten Typologie, scheint mir erst möglich zu sein, wenn die einzelnen Aktivitäten und ihr Ablauf in der Institution genauer geklärt sind. Dazu trägt partiell auch eine linguistische Untersuchung bei, da in jeder Institution verbale Interaktionen wesentlich Anteil haben."

(BSGH) abgelöst wurde. Im Mittelpunkt des bis zum 31. Mai 1962 geltenden F ü r s o r g e r e c h t s stand die Sicherung des notwendigen Lebensunterhalts, die sogenannte laufende Unterstützung. Mit dem B S H G wurde der Schwerpunkt der Fürsorge von der Sicherung des reinen Existenzminimums auf die Hilfe in besonders qualifizierten Bedarfssituationen verlagert. Hier soll "die persönliche Hilfe als eine umfassende, gezielte individuelle Betreuung und Beratung des Hilfeempfängers im Vordergrund" stehen (Schellhorn (1977) 4).

Laut Gesetz sollte die persönliche Hilfe gekennzeichnet sein durch den Individualisierungsgrundsatz und die freie Wahlentscheidung. Der Individualisierungsgrundsatz besagt, daß Sozialhilfe nicht nur eine Leistung sein soll, die nach unpersönlichen und abstrakten Maßstäben bemessen wird. "Art und Form und Maß der Sozialhilfe richten sich daher nach der Besonderheit des Einzelfalles. So sind die individuelle Person des Hilfeempfängers, die jeweilige Art seines Bedarfes und die jeweiligen örtlichen Verhältnisse der Maßstab für die Hilfe." (Flamm (1976) 93) In enger Verbindung zum Individualisierungsgrundsatz steht der Grundsatz der freien Wahlentscheidung. "Die besondere Berücksichtigung der Person des Hilfeempfängers bedeutet zugleich, daß auch seinen Wünschen auf die Gestaltung der Hilfe entsprochen werden soll, wenn sie angemessen sind und keinen unvermeidbaren Mehraufwand verursachen." (Flamm (1976) 93) Dabei kann Sozialhilfe auch vorbeugend gewährt werden. Auch die Rechtsposition des Sozialhilfeempfängers ist gegenüber dem Fürsorgerecht von 1924 eine völlig andere. Der Sozialhilfeempfänger ist nicht mehr Bittsteller, sondern ihm ist ein klagbarer Rechtsanspruch auf Hilfe eingeräumt.

Eine verbreitete Bestimmung der Funktion der Sozialhilfe findet sich bei Flamm (1976):

"Aufgabe der Sozialhilfe ist es, dem Empfänger der Hilfe die Führung eines Lebens zu ermöglichen, das der Würde des Menschen entspricht. Die Sozialhilfe umfaßt Hilfe zum Lebensunterhalt und Hilfe in besonderen Lebenslagen.

Wer nicht in der Lage ist, aus eigenen Kräften seinen Lebensunterhalt zu bestreiten oder in besonderen Lebenslagen sich selbst zu helfen, und auch von anderer Seite keine ausreichende Hilfe erhält, hat ein Recht auf persönliche und wirtschaftliche Hilfe, die seinem besonderen individuellen Bedarf entspricht, vor allem ihn möglichst zur Selbsthilfe befähigt, die Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft ermöglicht und die Führung eines menschenwürdigen Lebens sichert.

Dort indessen, wo Krankheit, Gebrechlichkeit, Alter und sonstige Behinderung nicht oder nicht mehr ausreichend die Aktivierung der Eigenkräfte ermöglichen, bleibt der Hilfeempfänger oft für die Dau-

er seines Lebens auf die Sozialhilfe angewiesen. Doch auch diese Hilfe soll nicht nur auf einzelne Leistungen und Verrichtungen zur Befriedigung materieller und pflegerischer Bedürfnisse bezogen sein, sondern zugleich auf die Überwindung der Isolation und die möglichste Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft."

Unterstützung erhält nur der, der bereit ist, sich den Pflichten des Hilfeempfängers, besonders der Auskunftspflicht und Arbeitspflicht zu unterwerfen. So heißt es im § 25 des BSGH:

- (1) Wer sich weigert, zumutbare Arbeit zu leisten, hat keinen Anspruch auf Hilfe zum Lebensunterhalt.  
 (2) Die Hilfe kann bis auf das zum Lebensunterhalt Unerläßliche eingeschränkt werden
1. bei einem Hilfesuchenden, der nach Eintritt der Geschäftsfähigkeit sein Einkommen oder Vermögen vermindert hat in der Absicht, die Voraussetzungen für die Gewährung oder Erhöhung der Hilfe herbeizuführen,
  2. bei einem Hilfeempfänger, der trotz Belehrung sein unwirtschaftliches Verhalten fortsetzt,
  3. bei einem Hilfesuchenden, der sein Arbeitsverhältnis gelöst oder durch ein vertragswidriges Verhalten Anlaß für die Kündigung des Arbeitgebers gegeben hat oder der sich weigert, an einer Maßnahme zur beruflichen Ausbildung, Fortbildung oder Umschulung teilzunehmen, oder der die Teilnahme an einer der genannten Maßnahmen abgebrochen hat, ohne für sein Verhalten einen wichtigen Grund zu haben.

Die Formulierung "Die Hilfe kann bis auf das zum Lebensunterhalt Unerläßliche eingeschränkt werden" erinnert sehr an die Formulierung Thomas von Aquins (1225-1274):

"Der Almosen soll nicht etwa ein üppiges Leben gestatten, sondern nur das zum Leben Hinreichende gewähren"<sup>4</sup>).

In einem Kommentar zum BSHG, der in den Sozialämtern oft zugrunde gelegt wird, heißt es zu den Pflichten des Sozialhilfeempfängers:

"Eine solche Hilfe erfordert es regelmäßig - von Ausnahmen bei besonderen Hilfsarten, wie etwa für Gefährdete, abgesehen -, daß der Hilfeempfänger sich einer solchen Hilfe würdig erweist und alle Anstrengungen unternimmt, bald ohne die Hilfe der Öffentlichkeit auszukommen." (Schellhorn (1961) 6)

Betrachtet man das BSHG von dieser Seite, so werden die in ihm enthaltenen Disziplinierungsversuche deutlich.

---

4 Zitiert nach: Arbeitskreis Kritische Sozialarbeit (1971) 8.



Sozialhilfe soll den einzelnen wieder leistungsfähig machen, ihn wieder einpassen in die Normen einer Leistungsgesellschaft. Wer den Sprung nicht schafft, weil er physisch oder psychisch zu krank ist, zu alt oder behindert ist, wird dann Zeit seines Lebens mit Unterstützung der Sozialhilfe am Rande der Armut<sup>5)</sup> leben und in eine Randgruppe der Gesellschaft abgedrängt sein.

Gleichzeitig bleibt ihm kaum die Möglichkeit des Protestes gegen die Ungerechtigkeit, denn ihm wird ja 'geholfen'. Im Grunde werden hier aber gesellschaftliche Mißstände zugedeckt und das Moment des Protestes ausgeschaltet durch den Akt der lindernden Hilfeleistung.

Die Ursache des Randgruppenseins liegt häufig schon in einer defizitären Sozialisation. Das, was man als "abweichendes Verhalten", als "fehlgeleitete Psyche" oder als falsch ausgerichtete "innere Kräfte" bestimmt, hat meist seine Ursache in der sozio-ökonomischen Umwelt. Untersuchungen über Kinder von Obdachlosen bestätigen diese Erkenntnis:

"Hier sind viele Kinder von der Anlage her normal begabt. Aber ihre Umgebung macht sie bald krank. Das ökonomische Elend, die damit zusammenhängende Schädigung des familiären Klimas, die destruktive Atmosphäre im Getto überhaupt, die Isolation geben den Kindern praktisch keine Chance zur Sozialisation, nur zu einer Art von Dissozialisation. Im Schulalter sind sie dann prompt schon so geschädigt, daß die Schule formal im Recht ist, wenn sie diese Kinder in Sonderschulzweige aussondert und oftmals nicht einmal hier mit ihnen zurecht kommt. Sind diese Kinder herangewachsen, sind sie geradezu gezwungen, genauso wie ihre Eltern zu scheitern und das Elend zu reproduzieren, aus dem sie gekommen sind bzw. dieses Elend wiederum auf die nächste Generation zu übertragen." (Richter (1972) 304)

Das Ergebnis ist, daß ganze Familien über mehrere Generationen hinweg von der Sozialhilfe betreut werden, die aber mit ihrer Hilfeform immer nur die Not lindert und im letzten nur daran beteiligt ist, einen *circulus vitiosus* zu perpetuieren.

Hoffnung auf ein Durchbrechen dieses Zirkels geben Versuche von Randgruppenarbeit, die diesen Gruppen die

---

5 Es ist sicherlich äußerst schwierig, Armut zu definieren. Die Schwierigkeit liegt vor allem darin, Armut meßbar zu machen. Im allgemeinen orientiert man sich hier an den Bedarfssätzen der Sozialhilfe. (Siehe dazu z.B. die "Dokumentation zur wirtschaftlichen Lage von Arbeitslosen in der Bundesrepublik Deutschland", vorgelegt von Staatsminister Dr. Georg Gölter, Ministerium für Soziales, Gesundheit und Sport in Rheinland-Pfalz.) (In Baden-Württemberg betrug der Regelsatz im Jahre 1980 308 Mark.)

Möglichkeit der Selbstorganisation eröffnen durch materielle und intellektuelle Unterstützung. Hier, wo versucht wird, die Betroffenen nicht zu bevormunden, scheinen sie am ehesten die Möglichkeit zu haben, aus ihrer hoffnungslosen Lage auszubrechen und neue Perspektiven zu finden. So organisieren sich sowohl Drogenabhängige als auch ehemalige Drogenabhängige selbst und erarbeiten sich gemeinsam Perspektiven. Jugendliche aus Erziehungsheimen leben in Wohngemeinschaften zusammen und beginnen hier, sich aus ihrer Passivität zu lösen und zur Selbsthilfe zu greifen<sup>6)</sup>.

Es geht mir an dieser Stelle nicht um die Analyse der Randgruppenproblematik und auch nicht um eine Diskreditierung der Sozialhilfe. Ich halte die Sozialhilfe für eine sehr sinnvolle und notwendige Hilfeform, wenn es um zeitlich begrenzte Notlagen geht. Mir geht es hier aber darum, die Sozialhilfe auch von ihrer kritischen Seite her zu beleuchten und darauf hinzuweisen, daß Sozialhilfe oft die Funktion hat, die Mißstände unserer Gesellschaft zuzudecken, solange nicht versucht wird, die Betroffenen selbst zu aktivieren. Dann hat die materielle Form der Sozialhilfe und die gesamte Sozialarbeit nur die Aufgabe der Administrierung der Mißstände und nicht deren grundsätzliche Aufhebung (Hollstein (1976) 43). Daß die Randgruppenarbeit heute vielfach von der nicht institutionalisierten Sozialarbeit ausgeht<sup>7)</sup> und sich oft wohl auch als Arbeit gegen die Institution erweist, gibt zu denken und läßt die Institution Sozialamt in noch kritischerem Licht erscheinen.

---

6 Siehe dazu z.B. Hollstein (1976) ff.; Richter (1972); ders. (1979).

7 Siehe z.B. die gesellschaftspolitische Arbeit Horst Eberhard Richters.

## 2. ZIELE DER ANALYSE. BEMERKUNGEN ZUM WISSENSCHAFTS-THEORETISCHEN STANDORT UND ZUM METHODISCHEN VORGEHEN

Bei der hier vorgestellten Untersuchung handelt es sich um eine empirische Analyse des sprachlichen Handelns von Bürgern und Beamten am Sozialamt. Das methodische Vorgehen bei einer empirischen Analyse ist in Abhängigkeit vom jeweiligen Gegenstand und von den Zielen der Untersuchung zu sehen. Deshalb sollen im folgenden zunächst die Ziele dieser Untersuchung formuliert werden.

### 2.1. Ziele der Analyse

Bei der Analyse der direkten Kommunikation zwischen Bürgern und Beamten am Sozialamt geht es nicht um eine Beschreibung aller für die Gespräche typischen Phänomene, sondern um eine Beschreibung der Erscheinungen des Sprachhandelns, die die Verständigung<sup>1)</sup> zwischen den beiden Gesprächspartnern fördern bzw. behindern. Dabei sollen zum einen institutionelle Sprechhandlungen und Sprechhandlungsmuster aufgedeckt werden, die nicht nur aus linguistischer Sicht interessant sind, sondern auch ein Stück weit Auskunft geben können über die gesellschaftlichen Zwecke dieser Institution. Zum anderen soll gerade die Untersuchung des Verständigungshandelns nicht zuletzt auch zu einer Verbesserung der Kommunikation am Sozialamt beitragen.

Ziele der Analyse sind also:

1. Erarbeitung von Hypothesen über die Verwendung verständigungsfördernder und verständigungsfeindlicher Sprechhandlungen und Sprechhandlungsmuster von Beamten am Sozialamt.
2. Analyse und Auflistung von typischen Versprachlichungsmöglichkeiten der Verständigungshandlungen.
3. Herausarbeitung institutioneller Einflüsse auf das sprachliche Handeln im Sozialamt.
4. Mit der Gegenüberstellung von verständigungsfördernden und verständigungsfeindlichen Sprechhandlungen und deren Analyse soll eine erste Grundlage geschaffen werden für eine Gesprächsschulung der Beamten, die zu einer Verbesserung der Kommunikation zwischen Bürgern und Beamten beitragen könnte.

### 2.2. Zum wissenschaftstheoretischen Standort

Die vorliegende Untersuchung ist anzusiedeln im Rahmen einer Kommunikationswissenschaft, die nicht wie die streng erfahrungswissenschaftlichen Disziplinen auf re-

---

<sup>1</sup> Zur Frage, was 'Verständigung' am Sozialamt heißen soll, siehe Kapitel 5.

gelgeleitetem Beobachten von Gegenständen beruhen, sondern auf dem Verstehen von Sinnzusammenhängen.

Bei der Analyse dialogischer Prozesse kann der Analytiker niemals aus der Rolle des kommunikativen Mitspielers heraustreten, vielmehr sind seine eigenen Erfahrungen, seine Biographie, sein Verständnis von der Welt notwendige Voraussetzungen für die Analyse. "Wir erfassen den Aufbau individueller Lebenswelten allein auf dem Wege über sozial eingelebte Kommunikation; deren bestimmte Regeln lernt man nur durch systematisches Mitspielen."<sup>2)</sup> Die Vorgehensweise im analytischen Prozeß ist also zunächst einmal hermeneutisch-interpretativ.

Dieses hermeneutische Verstehen soll aber durch Auffindungsprozeduren intersubjektiv nachvollziehbar und nachprüfbar gemacht werden, denn

"... mit der hermeneutischen philosophischen Tradition nehmen wir die Erkenntnis ernst, daß wir als Untersuchende schon immer verstehen, was wir untersuchen. Aber im Gegensatz zu dieser Tradition von Dilthey bis Habermas ziehen wir aus der Erfahrung der prinzipiellen Unverläßlichkeit des individuellen Vorverständnisses die Konsequenz, praktikable Hinweise zu finden, mit denen andere unser Verständnis nachvollziehen können."<sup>3)</sup>

Dabei geht es nicht darum, im Rahmen des verstehenden Vorgehens "objektive Meßmethoden" im Sinne der analytischen Wissenschaftstheorie zu entwickeln, die den Verstehensprozeß des Analytikers im letzten ersetzen sollen, sondern darum, konstitutive immer wiederkehrende ausdrucksseitige Merkmale der beobachteten Erscheinungen zu finden, die das eigene Verstehen und das Verstehen anderer absichern und lenken können<sup>4)</sup>. Von diesem Standort aus gesehen, wird also eine Kombination von hermeneutisch-interpretativem und empirisch-analytischem Verfahren notwendig.

### 2.3. Methodisches Vorgehen

Die hier vorgestellte Analyse erfolgte auf der Grundla-

---

2 Habermas (1973) 215.

3 Steger (1983) 28.

4 Eine Möglichkeit, das eigene Verstehen intersubjektiv überprüfbar zu machen, schlägt Steger ((1983) 61) zur Aufdeckung von Intentionen vor. Hier werden standardisierte Paraphrasen als Test- und Modellsätze zur Aufdeckung von Intentionen eingeführt. Daneben können in vielen Fällen der in dieser Arbeit analysierten Erscheinungen bestimmte typische Versprachlichungsmuster als Signale für spezifische Sprechhandlungen und Sprechhandlungsmuster angesehen werden.

ge von fünfzig Gesprächen zwischen Bürgern und Beamten am Sozialamt, die auf Video- bzw. Tonband aufgenommen wurden und nach dem Freiburger Transkriptionsformular verschriftlicht wurden. Die Aufnahmen wurden an drei Sozialämtern verschiedener Städte erhoben.

Gleichzeitig wurden dreißig der fünfzig<sup>5)</sup> Gespräche, die auf Tonband aufgenommen wurden, beobachtet. Dabei handelte es sich um eine nicht-standardisierte teilnehmende Beobachtung<sup>6)</sup>, um möglichst ungesteuert die Gesamtheit der situativen Eindrücke aufnehmen zu können.

Das konkrete Vorgehen bei der empirischen Analyse machte dann die genaue Beobachtung und Interpretation der Gespräche auf der Grundlage der oben formulierten Wissensbestände notwendig. In einem ersten Schritt konnten singuläre Beobachtungsaussagen<sup>7)</sup> formuliert werden, die dann aufgrund von weiteren Beobachtungen als Hypothesen über das regelhaft Erwartbare in dieser spezifischen Kommunikationssituation formuliert werden konnten<sup>8)</sup>. Gleichzeitig wurden die als relevant und konstitutiv erkannten Erscheinungen entweder einer neu zu erarbeitenden wissenschaftlichen Begrifflichkeit bzw. Theorie oder einer schon bestehenden Theorie zugeordnet<sup>9)</sup>.

Als Resultat von Beobachtung und Interpretation lassen sich neben Regelhypothesen oft Listen immer wiederkehrender ausdrucksseitiger Merkmale erstellen, die auf unterschiedlichen Ebenen verschiedenen Typiken zugeordnet werden können. Dabei erlaubt die Heterogenität dieses Korpus (siehe Kapitel 3) jedoch keine quantifizierbaren Ergebnisse.

---

5 Die anderen zwanzig Aufnahmen (Videoaufnahmen) wurden dem Projekt "Dialogstrukturen" von Klaus Scherer und seinen Mitarbeitern aus dem Projekt "Der menschliche Faktor in der Sozialplanung" zur Verfügung gestellt.

6 Die teilnehmende Beobachtung ist abzugrenzen gegen die systematische Beobachtung und die standardisierte teilnehmende Beobachtung. Die systematische Beobachtung geht von einer Trennung von Forscher und Beobachter aus. Dem Beobachter werden Kategorien vorgegeben, die seine Beobachtung lenken sollen. "Die teilnehmende Beobachtung ist die geplante Wahrnehmung des Verhaltens von Personen in ihrer natürlichen Umgebung durch einen Beobachter, der an der Interaktion teilnimmt und von den anderen Personen als Teil ihres Handlungsfeldes angesehen wird." (Friedrichs (1973) 289). Diese Form der ungesteuerten Beobachtung wurde hier angewandt. - Um die Selektivität in der Wahrnehmung des Beobachters zu steuern, ist es möglich, die Beobachtungsinhalte zu standardisieren. Bei einer standardisierten teilneh-

### 3. KORPUSBESCHREIBUNG

#### 3.1. Korpus und Korpuserstellung

Das der Analyse zugrundeliegende Korpus umfaßt also fünfzig Ton- und Videoaufnahmen von Gesprächen zwischen Bürgern und Beamten am Sozialamt. Bei diesen Gesprächen handelt es sich im Sinne von Steger (1983) um asymmetrische Dialoge<sup>1)</sup>, in denen einer der Sprecher, in diesem Fall der Beamte, bevorrechtigt ist. Die Bevorrechtigung ist zunächst einmal darin begründet, daß der Beamte über die Bewilligung oder Nicht-Bewilligung des Antrages des Bürgers entscheidet und, um entscheiden zu können, bestimmte Informationen vom Bürger einholen muß. Daraus ergibt sich für den konkreten Gesprächsablauf, daß der Beamte sehr häufig das Gespräch steuert, indem er die Fragen stellt, die Themen bestimmt und wechselt.

Gleichzeitig ist aber für diese Form des Amtsgesprächs der Antrag des Bürgers auf eine der Formen der Sozialhilfe konstitutiv, d.h. daß hier die Intention "Aufforderung zum aktionalen Handeln" bestimmend ist. Aufgrund dieses konstitutiven Merkmals läßt sich dieser Gesprächstyp nach Steger (1983)<sup>2)</sup> als Dienstleistungsdialog bestimmen.

---

menden Beobachtung werden vorher formulierte Hypothesen überprüft, während bei einer nicht-standardisierten teilnehmenden Beobachtung die Formulierung der Hypothesen während der Untersuchung selbst geschieht.

- 7 Dittmann (1979 a) unterscheidet drei Stufen singulärer synthetischer Aussagen (Beobachtungsaussagen): Die erste Stufe betrifft das, was nach unserer Interpretation *i s t*, die zweite Stufe das, was nach unserer Interpretation *n i c h t* ist und die dritte Stufe eine Aussage darüber, daß etwas *a n d e r s* ist als (regelmäßig) erwartbar gewesen wäre (Dittmann (1979 a) 17-18).
- 8 Zum wissenschaftstheoretischen Status der Regelhypothesen in der Konversationsanalyse siehe Dittmann (1979 a) 29 ff.
- 9 Schwitalla (1979) verweist darauf, daß der Untersuchende hier vor Problemen steht, die sich als Variante des hermeneutischen Zirkels erweisen:
  - "1. Der Untersuchende kann nicht so tun, als ob er von vorwissenschaftlichen oder wissenschaftlichen Begriffen nichts wüßte.
  2. Er muß sich der Gefahr bewußt sein, beim Beobachten nur noch das zu sehen, was er theoretisch oder unbewußt schon weiß."

Der Bürger ist aber auch berechtigt, Fragen zu stellen und Beratungen zu erbitten. Daher läßt sich hier von einer abwechselnden bzw. doppelseitigen Bevorrechtigung der Gesprächspartner sprechen.

Zum einen ist der Beamte aufgrund seiner Entscheidungskompetenz bevorrechtigt, zum anderen ist der Bürger schon dadurch bevorrechtigt, daß er einen Rechtsanspruch auf Hilfe hat.

Es ist zu beobachten, daß diese wechselseitige Bevorrechtigung der Gesprächspartner in manchen Gesprächen zu einer einseitigen Bevorrechtigung des Beamten wird, daß der Beamte hier alleine die Fragen stellt und thematisch steuert. Oft ähneln diese Gespräche dann eher Befragungen<sup>3)</sup> bzw. Verhören. In diesen Fällen wird der Beamte zum "Hilfegewährenden" und der Bürger zum "Bittsteller", wobei es sich hier sicherlich um eine wenig bürgerfreundliche Realisierung des Bundessozialhilfegesetzes handelt.

Vom institutionellen Anspruch her sind diese Gespräche also durch eine doppelseitige Rangverteilung charakterisiert, in denen die Sprecher abwechselnd bevorrechtigt sind. In einem Teil der Gespräche wird dieser Anspruch auch erfüllt, während er in einem anderen Teil ad absurdum geführt wird.

Auf die Frage nach den Charakteristika solcher Dienstleistungsdialoge und nach den spezifischen sprachlichen und nicht-sprachlichen Merkmalen der einseitigen und doppelseitigen Rangspezifizierung soll im Rahmen der Analyse eingegangen werden.

---

1 Steger unterscheidet zwischen symmetrischen und asymmetrischen Dialogen. Für die asymmetrischen Dialoge ist die Sprechintention "Auffordern" konstitutiv. Asymmetrische Dialoge sind nach Steger (1983) solche Dialoge, in denen ein Kommunikationspartner konventionell oder institutionell bevorrechtigt ist. "Er darf mit dem Dialog beginnen, darf Fragen stellen, das Thema bestimmen, abbrechen, eingreifen ('steuern'), das Thema wechseln." (Steger (1983) 54) Symmetrische Dialoge sind dadurch gekennzeichnet, "daß die Partner in der gegebenen Situation gleichberechtigt sind, also jederzeit das Wort anstreben können, um zu informieren, zu fragen, zu bewerten, usw." (Steger (1983) 54)

### 3.2. Repräsentativität

Bei der Aufnahmeerstellung haben die Aufnahmegerechte die Beamten an mehreren Tagen während ihrer Sprechstunden begleitet. Dabei mußten für die Klienten solche Variablen wie Alter, Geschlecht, Ausbildung, Beruf, für die Beamten Variablen wie Alter, Geschlecht, Persönlichkeit, Motivation unberücksichtigt gelassen werden, obwohl der Einfluß dieser Variablen auf das Sprachverhalten noch weitgehend unbekannt ist<sup>4)</sup>. Die Schwierigkeit, die grundsätzliche Erlaubnis des Sozialamtes für eine Aufnahmeaktion zu erhalten, die mangelnde Bereitschaft der Klienten, sich für eine Aufnahme zur Verfügung zu stellen und die Begrenzung der Aufnahmezeit erlaubten eine Selektion unter den obigen Gesichtspunkten nicht.

Da es sich bei dem erstellten Korpus also nicht um eine repräsentative Stichprobe im Sinne der Sozialforschung<sup>5)</sup> handelt, muß die hier vorgelegte Analyse als eine Pilotstudie betrachtet werden, der weitere Analysen unter Konstanthaltung bestimmter Variablen folgen müssen.

### 3.3. Personen

Bei den interagierenden Personen in diesen Gesprächen handelt es sich auf der institutionellen Seite um Verwaltungsbeamte, meist in der Funktion von Sachbearbeitern. Nur zwei Beamte sind auf höherer Rangstufe der Sozialamtshierarchie einzuordnen: ein stellvertretender Abteilungsleiter und ein Amtsleiter. Die Sachbearbeiter haben im allgemeinen eine dreijährige Verwaltungsschule besucht, deren erfolgreicher Abschluß sie dazu befähigt hat, in jeder Abteilung der städtischen Verwaltung zu arbeiten. Für die Arbeit im Sozialamt gibt es weder ei-

---

2 Dienstleistungsdialoge zählen nach Steger (1983) zu den "Handlungsdialogen", die gekennzeichnet sind durch 'einseitige oder wechselseitige oder partielle Rangangleichung oder freie Selbstwahl' und für die die Intention 'Aufforderung zum aktionalen Handeln' konstitutiv ist. (Steger (1983) 53).

3 Nach Steger ((1983) 53) sind "Befragungen" solche Kommunikationssituationen, bei denen ein konventionell bevorrechtigter Frager einen Befragten zu sprachlichen Antworten auffordert, ohne daß der Befragte selbst ein Rückfragerecht hat.

4 Erste Untersuchungen zum Einfluß der Persönlichkeitsstruktur der Beamten auf das nonverbale Verhalten



nen speziellen Ausbildungsgang noch eine Gesprächsschulung. Die Ausnahme im Korpus bilden zwei Beamte, die als Sozialarbeiter bzw. als Sozialpädagogen ausgebildet sind, aber ebenfalls in der Funktion von Sachbearbeitern mit zusätzlichen Aufgaben im Außendienst arbeiten.

Die Beamten, mit denen die Gespräche aufgenommen wurden, sind mit einer Ausnahme männlichen Geschlechts und zwischen fünfundzwanzig und fünfundfünfzig Jahren alt. Der überwiegende Teil der Beamten ist zwischen dreißig und vierzig Jahre alt.

Die Ausbildungen der Klienten umfassen ein breites Spektrum: vom Sonderschüler über Hilfsarbeiter, Facharbeiter, Angestellter, Hausfrau bis zum Studenten. Es überwiegen aber die Klienten mit niedrigem Bildungsniveau. Ihr Alter liegt zwischen dem achtzehnten und fünfundsiebzigsten Lebensjahr, wobei der größte Teil den Altersstufen zwischen dem vierzigsten und dem sechzigsten Lebensjahr zuzuordnen ist.

#### 3.4. Natürlichkeit der Aufnahmesituation

"Ein Gespräch in der Alltagswelt soll als natürliches Gespräch gelten, wenn es nicht speziell zum Zweck der Aufnahme unternommen wurde, sondern auch ohne diese durchgeführt worden wäre. Der Idealfall wäre darin zu sehen, daß die Teilnehmer selbst nichts von dem Mitschneiden bemerken und auch den späteren Untersuchungszweck nicht kennen." (Schank (1979) 74).

Ausgehend von dieser Definition von "natürlichem Gespräch" handelt es sich bei den Sozialamtsgesprächen um Gespräche von eingeschränkter Natürlichkeit, denn alle Gesprächsteilnehmer mußten vor der Aufnahme um ihre schriftliche Einwilligung gebeten werden. Das war eine

- 
- wurden von Scherer und seinen Mitarbeitern im Rahmen des Projekts "Der menschliche Faktor in der Sozialplanung" gemacht (siehe dazu Scherer/Scherer (1980)).
- 5 Nach Friedrichs (1973) muß eine repräsentative Stichprobe folgende Voraussetzungen erfüllen:
1. Die Stichprobe muß ein verkleinertes Abbild der Grundgesamtheit hinsichtlich der Heterogenität der Elemente und hinsichtlich der Repräsentativität der für die Hypothesenprüfung relevanten Variablen sein.
  2. Die Einheiten oder Elemente der Stichproben müssen definiert sein.
  3. Die Grundgesamtheit sollte angebbar und empirisch definierbar sein.
  4. Das Auswahlverfahren muß angebbar sein und Forderung (1) erfüllen.