

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Abbildungsverzeichnis	15
Tabellenverzeichnis	17
Abkürzungsverzeichnis	19
1 Einleitung	21
2 Fallbearbeitung als prekäre Organisationsleistung	29
2.1 Who runs the case? – Fallbearbeitung als Forschungsfeld	30
2.1.1 Fallbearbeitung als Professionsgeschehen	31
2.1.2 Fallbearbeitung als Leistung bestimmter Organisationstypen	42
2.1.3 Fallbearbeitung durch und in Organisationen	51
2.1.4 Diskussion: Organisationale Strukturierung von Fallbearbeitung als Leerstelle	56
2.2 Organisierte Fallbearbeitung – Theoretisches Beobachtungsinstrumentarium	62
2.2.1 Stabilisierung von Verhaltenserwartungen »mit Nachdruck« – das Organisationsverständnis der frühen Systemtheorie Luhmanns	63
2.2.1.1 Formalität, Informalität und andere Verhaltenserwartungen	64
2.2.1.2 Reduzierte Rationalitätsannahmen	66
2.2.1.3 Differenzsensibles Beobachten	68

2.2.2	Neoinstitutionalistische Anschlüsse und empiriebezogene Erweiterungen	70
2.2.2.1	Anschluss statt Integration – Neoinstitutionalistische Bezüge	70
2.2.2.2	Standards und Umschalten – empiriebezogene konzeptionelle Erweiterungen	75
2.2.3	Problembezug der Untersuchung organisierter Fallbearbeitung	77
2.2.3.1	Koproduktion	78
2.2.3.2	Einzelfallspezifik unter Bedingungen hoher Unsicherheit	80
2.2.3.3	Fragile Legitimität	83
2.2.4	Zusammenfassung – Organisationen als Strukturierungsinstanzen von Fallbearbeitung	85
Exkurs:	Profession als Prämisse und empirische Frage	86
2.3	Warum Jugendämter?	87
2.3.1	Zur Schlüsselstellung Allgemeiner Soziale Dienste in der Fallbearbeitung	88
Exkurs:	Reformprojekt Kinderschutz	92
2.3.2	Zuspitzung der Bezugsprobleme: Koproduktivität, Einzelfallspezifik unter Bedingungen hoher Ungewissheit und fragile Legitimität	94
2.4	Organisierte Fallbearbeitung als prekäre Organisationsleistung – Arbeitsdefinition und Operationalisierung	96
3	Methode	99
3.1	Samplingstrategie und Feldzugang	100
3.2	Datenerzeugung	102
3.3	Datenauswertung	106
3.4	Empirische Puzzles und theoretische Weiterentwicklungen im Prozess der Analyse	108
4	Organisierte Fallbearbeitung in Allgemeinen Sozialen Diensten	113
4.1	Splitting the Case – die Teilung des Falls	115
4.1.1	Kurzportrait der beiden Spezialdienste von Astädt und Beheim	117

4.1.2	Avoiding the Worst – Spezialdienste als legitime Lösung von Organisationsproblemen	118
4.1.2.1	»Kevin und Co« als organisationale Worst-Case-Szenarien	118
4.1.2.2	Vernotfallung von Meldungen als Organisationsproblem	122
4.1.2.3	Zwischen Nebeneffekt und Prestigeprojekt – die Rolle der Außendarstellung von Spezialdiensten	126
4.1.3	Drawing the Line – Muster der Arbeitsteilung zwischen generalisiertem Dienst und Spezialdienst	128
4.1.3.1	»Das Grundverständnis hat man drauf« – Fallteilung in der Sachdimension	129
4.1.3.2	»Die sind nur kurz drin« – Fallteilung in der Zeitdimension	131
4.1.3.3	»Das machen wir in Rücksprache mit den Kollegen« – Fallteilung in der Sozialdimension	132
4.1.4	Taking Care – Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Spezialdienste in Astädt und Beheim	135
4.1.4.1	»Klarheit haben« – Kernformalisierung in Spezialdiensten	136
4.1.4.2	Alle Regeln sind gleich – aber manche sind gleicher: gemeinsame deep rules der Fallbearbeitung	139
4.1.4.3	Modus Ermittlungsdienst vs. Modus Rettungsdienst – unterschiedliche deep rules	143
4.1.5	Zusammenfassung	149
4.2	Keeping the Case – Grenzstellenarrangements	152
4.2.1	Grenzstellen als Mittler zwischen System und Umwelt	154
4.2.2	Empirische Grenzstellenarrangements zwischen Verobjektivierung und Versubjektivierung, Kontaktnetz und Zwischensystem	157
4.2.2.1	»... und da stecke ich meine ganze Energie rein«: Frau Sahlstedt – Versubjektivierung im Zwischensystem	162
4.2.2.2	»... man ist so nicht irgendwie verbandelt«: Frau Tigris – Versubjektivierung im Kontaktnetz	169
4.2.2.3	»Heute ist alles viel konkreter«: Frau Emmrich – Verobjektivierung im Zwischensystem	173
4.2.2.4	»... dann sofort diese Gefährdung abweisen«: Herr Ambach – Verobjektivierung im Kontaktnetz	180
4.2.3	Zusammenfassung	183

4.3	Sorting the Case – Standards und ihre Wirkmächtigkeit	189
4.3.1	Die Bereichseinteilung als terminologisch-prozeduraler Standard	190
4.3.2	Die Wirkmächtigkeit von Standards in der organisierten Fallbearbeitung	192
4.3.2.1	Ein Unterschied, der einen Unterschied macht – Wirkmächtigkeitsdifferenz als soziologisches Problem	193
4.3.2.2	Wirkmächtigkeitsdifferenzen erschließen – die erweiterte Vier-Ströme-Heuristik	194
4.3.3	Die unterschiedliche Wirkmächtigkeit des Standards	197
4.3.3.1	Metaprogrammierung und semiautomatische Programmerstellung – die Wirkmächtigkeit der Bereichseinteilung in Astädten	198
4.3.3.2	Ein Kategorienlieferant unter anderen – die Wirkmächtigkeit der Bereichseinteilung in Cehlingen	204
4.3.4	Der Standard als Lösung und Problem – zwei Erklärungsvorschläge zur unterschiedlichen Wirkmächtigkeit des Standards	213
4.3.5	Zusammenfassung	222
4.4	Switching the Case – das Umschaltproblem	224
4.4.1	Organisierte Janusköpfigkeit – Fallbearbeitung zwischen Eingriff und Dienstleistung	226
	Exkurs: Das Umschaltproblem als organisationssoziologisches Glasperlenspiel?	232
4.4.2	Jenseits der Übersichtlichkeit – Pluralität und Fragmentierung der Fallbearbeitung statt One-Case-Perspektive	233
	Exkurs: Gründe für die Institution der One-Case-Perspektive	237
4.4.3	Die Einbettung des Umschaltproblems in die plurale und fragmentierte Fallbearbeitung	239
4.4.4	Hypothesen: Wodurch wird Umschalten erschwert und erleichtert? – Drei Beispiele	240
4.4.4.1	Verstärkung der Umschaltproblematik durch die Paketförmigkeit von Fällen	242
4.4.4.2	Abschwächung der Umschaltproblematik durch die Dekontextualisierung von Einzelereignissen	245
4.4.4.3	Zwischen Umschalterleichterung und Umschalt- erschwerung – Gefährdungslagen als Indikatoren	248
4.4.5	Zusammenfassung	251

4.5	Filing the Case – Dokumentation als Formalität und Arbeit	256
4.5.1	Schreibender Kern und aktive Außenposten – die Organisationsperspektive auf Dokumentation	258
4.5.1.1	Reduzierte Dokumentationsauflagen – die handlungsorientierte Dokumentation der Spezialdienste	260
4.5.1.2	Extensive Dokumentation – die darstellungsorientierte Dokumentation der generalisierten Dienste	262
4.5.1.3	Retten, Löschen, Bergen, Schützen – wer kann sich den Verzicht auf darstellungsorientierte Dokumentation leisten?	268
4.5.2	Dokumentieren als anderes Handeln – die Arbeitsperspektive auf Dokumentation	269
4.5.2.1	Erlaubendes Dokumentieren, begleitendes Dokumentieren und Verschriftlichung – drei Unterscheidungen im Reden über Dokumentation	271
4.5.2.2	Absicherung als handlungsorientierte Zusatzfunktionalität und Farce	274
4.5.3	Dokumentation zwischen Formalität und Andersartigkeit – zwei Unterscheidungen im Gespräch	279
4.5.4	Zusammenfassung	282
5	Schluss	289
	Interviewleitfäden	297
	Literatur	301