



ZUM „GEBRAUCHSWERT“ SOZIALER ARBEIT – DIE FORSCHUNGSPERSPEKTIVEN DER NUTZER_INNENFORSCHUNG UND DER (NICHT-) NUTZUNGSFORSCHUNG

VORTRAG AM 30.04.2013
IM RAHMEN DER RINGVORLESUNG
*FORSCHUNGSPROJEKTE UND FORSCHUNGSMETHODEN
DER SOZIALEN ARBEIT*
FH DÜSSELDORF

Anne van Rießen
FH Düsseldorf

Kerstin Herzog
HS Ludwigshafen a. Rh.

Gliederung

1. Theoretischer Hintergrund
2. Zum „Gebrauchswert“ Sozialer Arbeit
3. Abgrenzung zur Wirkungs- und Adressat_innenforschung
4. Die Nutzer_innenforschung
5. Die (Nicht-) Nutzungsforschung
6. Möglichkeiten der Forschungsperspektiven

1. Theoretischer Hintergrund

- Die ‚klassische‘ Dienstleistungstheorie (Badura/Gross 1976, Gartner/Riessmann 1978)
 - ▣ Kennzeichen von Dienstleistung ist das uno-actu-Prinzip (Herder-Dorneich/Kötz 1972)
 - ▣ Kund_innen oder Konsument_innen als („aktive“) Ko-Produzent_innen
- Die neuere Theorie sozialer Dienstleistung (vgl. Schaarschuch 1999, 2003)
 - ▣ Nutzer_innen als aktive Produzent_innen sozialer Dienstleistungen
 - ▣ In theoretischer Perspektive geht es darum die Institutionen, die Professionellen u.a. von den Subjekten her zu denken

1. Theoretischer Hintergrund

	Konsument	
	<i>Kunde</i>	<i>Nutzer</i>
Referenzsystem	Markt	Staat
Steuerungsmedium	Geld	Recht
Entscheidungskriterium	ökonomisch	politisch
Einflußnahme durch	„exit“	„voice“
Organisation	manageriell	administrativ
Initial	Angebot	Nachfrage
Form	DL als Ware	DL als Gut
Domin. Wertaspekt	Tauschwert	Gebrauchswert
Gesellschaftlicher Integrationsmodus	Warentausch „unsichtbare Hand“	„citizenship“ bewußte Gesellschaftlichkeit

Abbildung: Erbringungskontext (Schaarschuche, 1999, S. 21)

1. Theoretischer Hintergrund

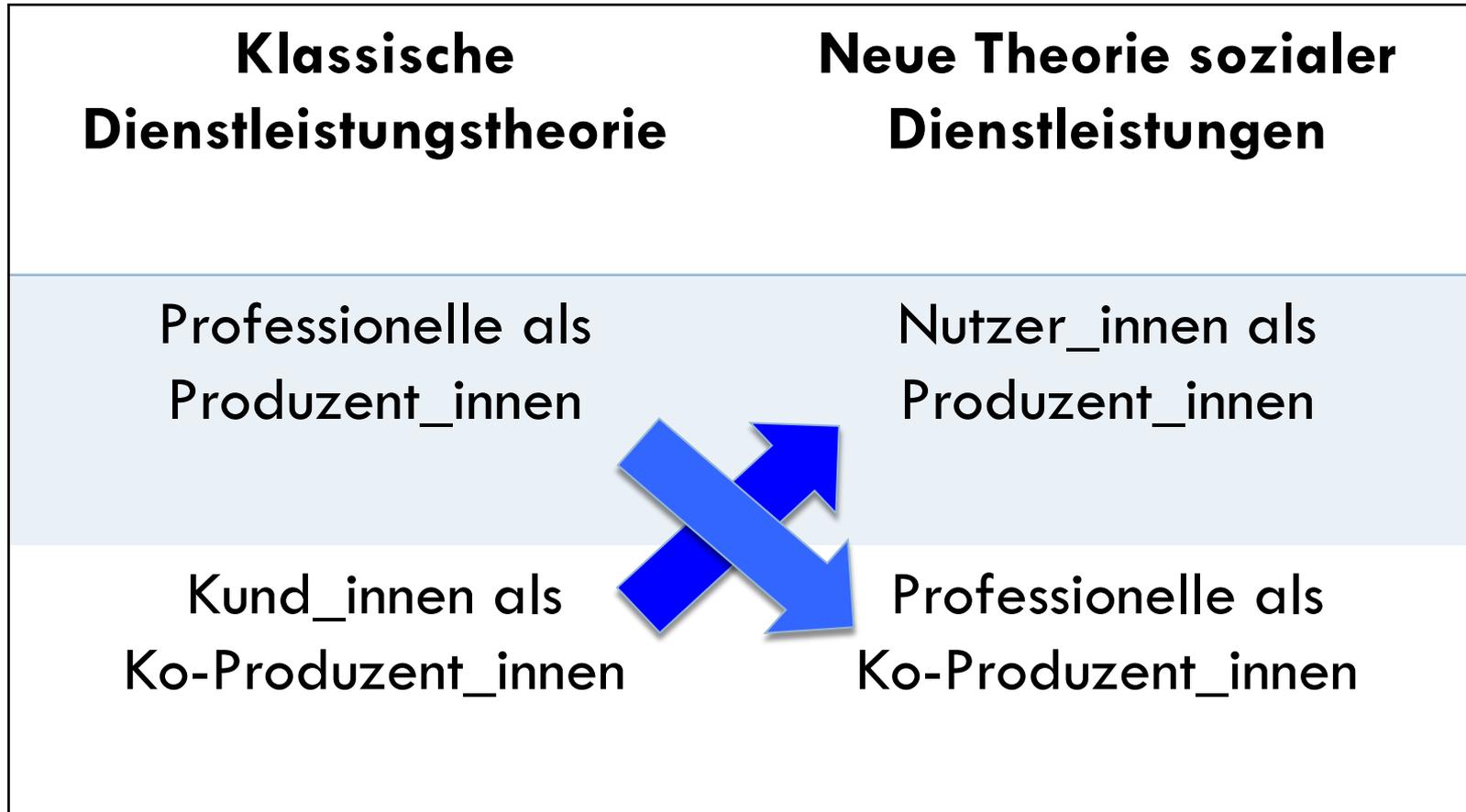


Abbildung: Diametrale Umkehrung

1. Theoretischer Hintergrund



“Soziale Arbeit als Dienstleistung im Sozialstaat ist ein professionelles Handlungskonzept, das von der Perspektive der nachfragenden Subjekte als produktive Nutzer ausgeht und von diesen gesteuert wird. Sie wird erbracht im Kontext sozialstaatlicher Institutionalisationen mit ihrer spezifischen Form und Rationalität” (Schaarschuch 1999, S. 557).

2. Zum „Gebrauchswert“ Sozialer Arbeit

- In den Blick gelangt der **„Nutzen personenbezogener sozialer Dienstleistungen“**
- Diese haben dann einen Gebrauchswert, wenn sich für die Nutzer_innen „im Hinblick auf die produktive Auseinandersetzung mit den Anforderungen, die sich (...) aus den sich ihnen stellenden Aufgaben der Lebensführung“ (Oelerich/ Schaarschuch 2005, S.81) ein Nutzen ergibt

2. Zum „Gebrauchswert“ Sozialer Arbeit

- Wie **brauchbar, tauglich** und **zugänglich** soz. DL (sowie materielle Ressourcen) sind für die „Arbeit am eigenen Leben“
- Einbettung in Kontext herrschender Sozialpolitik
- Partizipation
- Aus der Perspektive der (Nicht-) Nutzungsforschung: **„nutzbar machen“**
- Auch Frage nach den Möglichkeiten der Nicht-Teilnahme

3. (Kurze) Abgrenzung zur Wirkungs- sowie Adressat_innenforschung

Wirkungs-/Wirksamkeitsforschung

- Zunehmende Thematisierung durch Frage nach der **Effektivität Sozialer DL**
- Professionelles Handeln wird gemessen in Hinblick auf seine „**Wirkungen**“ **in Bezug auf den Klienten**

3. (Kurze) Abgrenzung zur Wirkungs- sowie Adressat_innenforschung

Wirkungs-/Wirksamkeitsforschung

- **kausale, korrelative Ziel-Mittel-Relation**
- **Ziel: Optimierung des Einsatzes von Mitteln und Ressourcen** der Soz. Arbeit in Hinblick auf die Zielerreichung → **Effektivität**
- Fragestellung dieser Perspektive verbleibt in der **Binnenlogik der Institution**

3. (Kurze) Abgrenzung zur Wirkungs- sowie Adressat_innenforschung

Adressat innenforschung

- (eher aus Kontext) **lebenswelt- und subjektorientierter** Ansätze
- „**Adressat_innen**“ von Institutionen (sowie Forschung)
- Subjekte, die **von institutionellen Hilfen adressiert** werden

3. (Kurze) Abgrenzung zur Wirkungs- sowie Adressat_innenforschung

Adressat_innenforschung

- Ziel: Rekonstruktion der Erfahrungen und Deutungen im institutionellen Kontext aus Sicht der Adressat_innen
- Verstehen der Lebenssituation der Adressat_innen **zur Optimierung der Angebote** und des pädagogischen Handelns

4. Die Nutzer_innenforschung

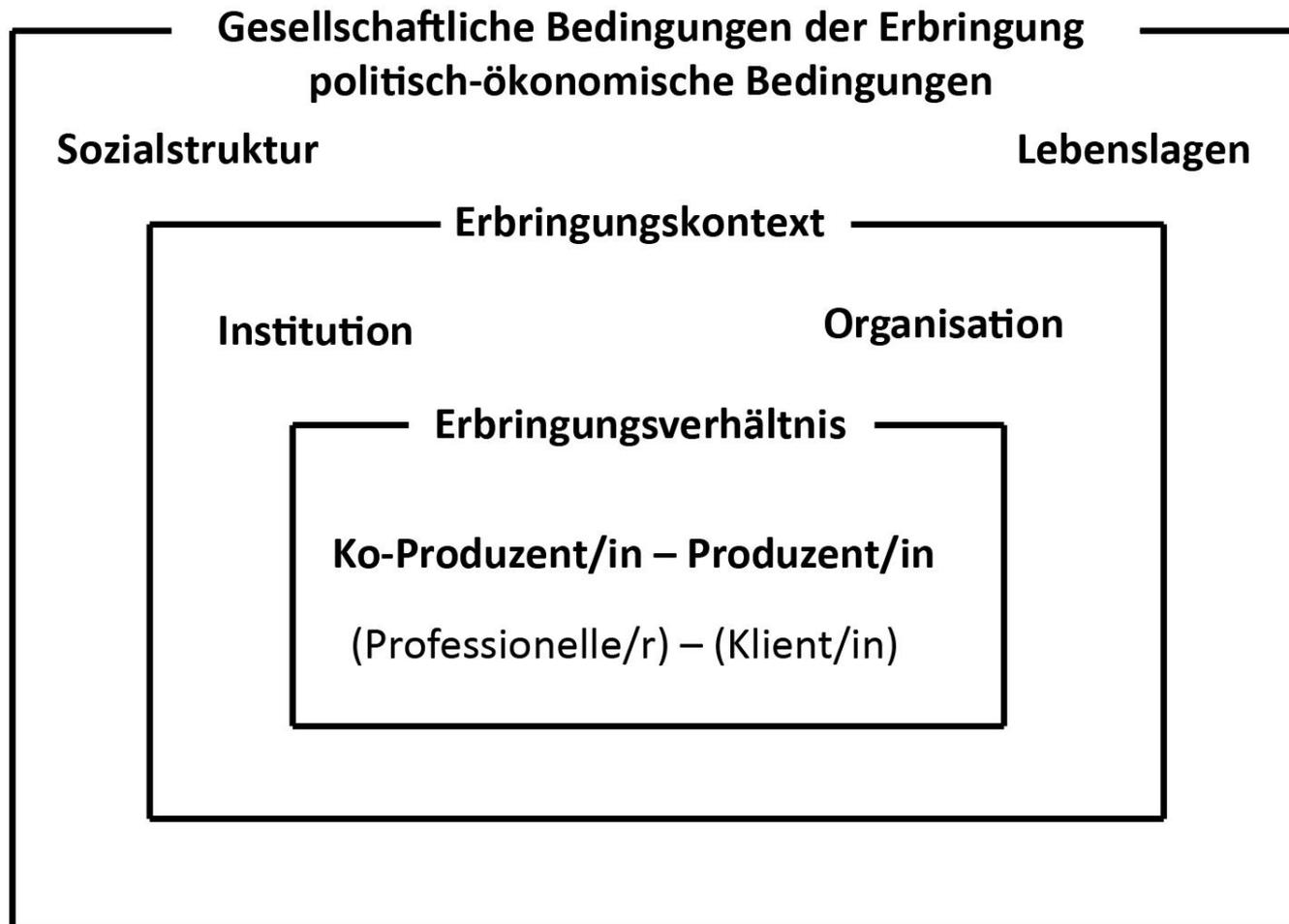
- Andreas Schaarschuch/ Gertrud Oelerich
- Rekonstruiert den subjektiven Gebrauchswert derjenigen, die als Nutzer_innen von institutionalisierten Angeboten der Sozialen Arbeit konzipiert werden, und diese in Anspruch nehmen oder nehmen müssen.
- Ursprünge in den 1980er führten zu einer systematischen Notwendigkeit, die Perspektive der Nutzer_innen empirisch zu analysieren.

4. Die Nutzer_innenforschung

Nutzen

- ▣ Zentrale Bedingung für einen Nutzen ist ein antizipierter Gebrauchswert.
- ▣ Der Gebrauchswert kann dabei anders gerichtet sein, als ihn die Konzepte und Zielrichtungen vorsehen: “*Umnutzung*”.
- ▣ Angebote Sozialer Arbeit können auch kaum einen Nutzen oder keinen Nutzen haben.
- ▣ Angebote Sozialer Arbeit können auch als schädigend erfahren werden.

4. Die Nutzer_innenforschung



4. Die Nutzer_innenforschung

- Arbeitstitel: *<Zum Gebrauchswert theaterpädagogischer Projekte im Kontext der aktivierenden Arbeitsmarktpolitik. Eine empirische Studie aus der Forschungsperspektive der Nutzer_innenforschung.>*

Untersuchungsleitendes Interesse: Rekonstruktion von Nutzen und Nicht-Nutzen, sowie nutzenfördernde und nutzenlimitierende Faktoren aus der Perspektive der Nutzer_innen.

4. Die Nutzer_innenforschung

Forschungsgegenstand:

- ▣ *Theaterpädagogische Projekte finanziert von der Arbeitsagentur/den Jobcentern im Kontext von SGB II.*
- ▣ *Teilnehmer_innen: Junge Erwachsene zwischen 16 und 25 Jahren, die Leistungen nach dem SGB II beziehen.*
- ▣ *Dauer: 10 – 12 Monate, Kombination aus Theaterpädagogik und Soziale Arbeit.*
- ▣ *Hintergrundüberlegung: Spannungsfeld mit verschiedenen implizierten Logiken und damit einhergehenden Widersprüchen.*

Der veränderte Erbringungskontext

veränderte Formen der Erwerbstätigkeit

Pluralisierung

Aktivierung

aktivierende Arbeitsmarktpolitik

Wandel vom Welfare zum Workfare-Staat

Individualisierung

Wettbewerbsstaat

Flexibilisierung

Post-Wohlfahrtsstaat

Wirkungsorientierung

Selbstverwirklichungszwänge

Pädagogisierung von Arbeitslosigkeit

Selbstoptimierung und Mobilisierung

Ökonomisierung

Eigenverantwortung

Konzept der Eigenverantwortung

Individualisierungsdruck

Aktivierung zur gemeinwohldienlichen Eigenverantwortung
Transformation des Wohlfahrtsstaats

4. Die Nutzer_innenforschung

Forschungsmethoden

- Qualitative Methoden als Möglichkeit der partizipativen und dialogischen Form der Datenerhebung.
- Befragte als aktiv handelnde Initiator_innen der eigenen Lebenswelt.
- Grounded Theory als methodologisches Rahmengerüst.
- Expert_inneninterviews und offene leitfadengestützte Interviews mit Nutzer_innen.

4. Die Nutzer_innenforschung

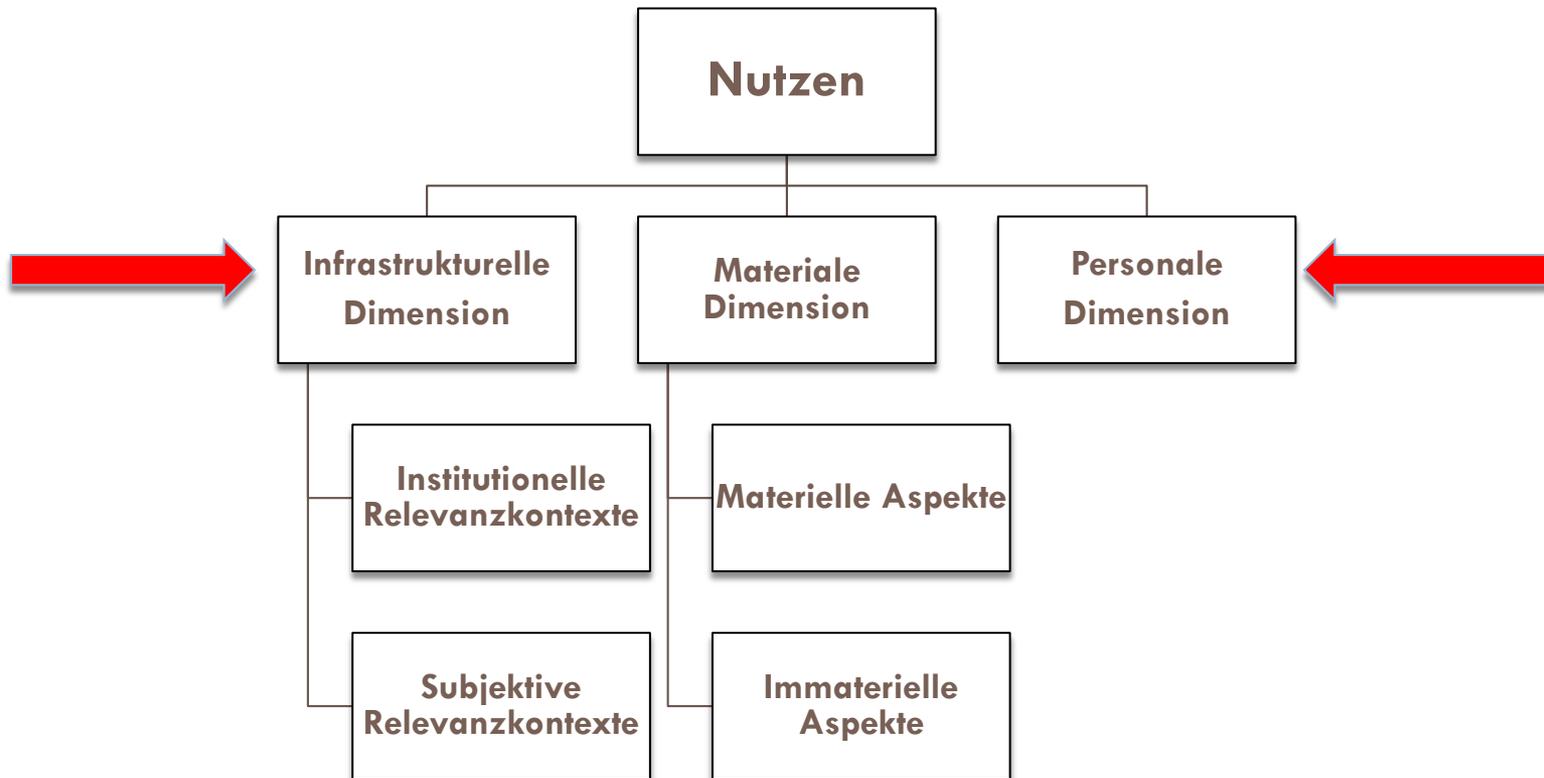
Feldzugang

- ▣ Vorüberlegung: Abgrenzung zu Institutionen sowie zu Arbeitsagentur/ Jobcenter.

1. Recherche und Kontaktaufnahme zu den Professionellen theaterpädagogischer Projekte nach festgelegten Kriterien.
2. Leitfadengestützte Interviews (N=5) mit Professionellen.
3. Kontaktaufnahme zu den Nutzer_innen durch Besuch der Aufführungen.
4. Offene leitfadengestützte Interviews mit den Nutzer_innen (N=25), bisher zwei Erhebungsphasen.

Auswertung:

- Kodieren und Analysieren im Rahmen der Grounded Theory
- Kategorien aus den erhobenen Daten herausarbeiten
- Bildung erster Gruppen von Gebrauchswerten und Relevanzkontexten
- Nachvollziehbare und transparente Interpretation



4. Die Nutzer_innenforschung

- Grenzen und Schwierigkeiten
 - ▣ Nutzer_innenperspektive verbleibt in der Logik der Institution.
 - ▣ Es werden keine Nicht-Nutzer_innen bzw. ‚Abbrecher_innen‘ erreicht.
 - ▣ Zugang über die Institution einhergehend mit mehrfacher Legitimierung und langer Anlaufzeit.
 - ▣ Kontext Interview: ‚Faktor Soziale Erwünschtheit‘
 - ▣ Mit-Auswahl durch die Professionellen

5. Die (Nicht-) Nutzungsforschung

- (i.B.) Bareis/ Cremer-Schäfer; Pilgram/Steinert
- Kein feststehendes Forschungsprogramm, eher ein Arbeitsprogramm oder **Denkzusammenhang**
- **Kritische Gesellschaftsanalyse** als Kern
- Verwandte Perspektiven/ Begrifflichkeiten:
Empirische Alltagsforschung als Kritik,
Forschungsperspektive „from below“/ „von unten“

5. Die (Nicht-) Nutzungsforschung

Theoretische Perspektiven/ Bausteine

- Theorie **Sozialer Ausschließung**
(Gesellschaftstheoretische Fundierung)
- Fokus auf „(soz.) **Situation**“ nicht „Person“
- **Interaktionen** und **Subjektivierungsprozesse**
- **Handlungsstrategien/** Arbeitsweisen
- **Alltag** („from below“)

5. Die (Nicht-) Nutzungsforschung

konkrete Fragestellung:

Wie bearbeiten Alltagsakteur_innen ihre schwierigen finanziellen Situationen und inwiefern werden sie hierbei von Schuldnerberatung, als institutionalisierter Antwort der Sozialen Arbeit auf diese Situationen, unterstützt oder behindert?

5. Die (Nicht-) Nutzungsforschung

Eigener Forschungsgegenstand

- Situationen des „Schulden-Habens“ und wie diese bearbeitet werden
- Blick davon ausgehend u.a. auf die Institution Schuldnerberatung (institutionalisierte „Antwort“ der sozialen Arbeit auf solche Situationen)

5. Die (Nicht-) Nutzungsforschung

Geeignete und eigene Erhebungsmethoden

- Qualitative Methodik
- Partizipative und dialogische Formen der Datenerhebung (Ethnografie, Interviews...)
- Episodenzentrierter Ansatz
- Konkrete Situation als Ausgangspunkt
- Eigene Forschung: episodenzentrierte narrative Interviews

5. Die (Nicht-) Nutzungsforschung

konkreter Feldzugang

- Über Schuldnerberatungsstellen
- auch „eigenständige Beendiger“ (Kandler)
- „freierer“ Zugang über andere Anlaufstellen wie bspw. „Tafel“, GWA...
- Selbsthilfegruppe(n)
 - Flyer, Aushänge, Onlineforen, persönliche Ansprache (durch Professionelle, mich)

5. Die (Nicht-) Nutzungsforschung

Interpretation/ Auswertung/ Darstellungsformen

- Arbeitsbündnisse (Resch 1998, Steinert 1998)
- Unterschiedliche „Wahrheiten“ abhängig vom Interpretationspunkt; möglichst unterschiedliche Lesarten finden
- Blick auf das worüber nicht gesprochen wird: Selbstverständliches oder Tabuisiertes

5. Die (Nicht-) Nutzungsforschung

Interpretation/ Auswertung/ Darstellungsformen

- Dokumentierende Interpretation (Alheit/ Dausien 1985)
- Mögliche Darstellungsformen: verdichtete Fallgeschichten, Spektren von Handlungsmustern...

5. Die (Nicht-) Nutzungsforschung

Perspektiven/ Ziele/ Möglichkeiten

- Analyse der institutionellen Blockierungen
- Kritischer Blick auf die Bedingungen für den Zugang zu (ges. erzeugten) Ressourcen
- Kritisches Professionsverständnis entwickeln
- Nicht: Handlungsanweisungen an die Praxis Sozialer Arbeit (eher „Reflexionsangebot“)

5. Die (Nicht-) Nutzungsforschung

Grenzen / Schwierigkeiten (konkret & allgemein)

- Wie erreicht man diejenigen, die nicht- nutzen?
- Konkreter (1): Thema Schuld und Scham in Bezug auf Schulden: gesellschaftliche Blockierungen
- Konkreter (2) : Zugang über die Institution: institutionelle Blockierungen in der Forschung

5. Die (Nicht-) Nutzungsforschung

Grenzen / Schwierigkeiten (konkret & allgemein)

In Bezug auf Interpretationen/ Ergebnisse:

- keine Wahrheit, stets nur vorläufige, verdichtete Lesart
- Keine Handlungsanweisungen an Praxis

6. Möglichkeiten der Forschungsperspektiven

- Individuen als **aktive Akteur_innen** ihres Lebens verstehen
- **Kritische Reflexion** des Verhältnisses von Akteur_innen und Angeboten der Sozialen Arbeit
- Blick auf **Blockierungen** des Zugangs und der (Um-)Nutzung bzw. der **Verhinderung der Nutzung**
- Ganz **spezifische „Qualitätsdimension“** der sozialen Dienstleistungen

7. Literatur

- Bareis, Ellen; Cremer-Schäfer, Helga (2013): Empirische Alltagsforschung als Kritik. Grundlagen der Forschungsperspektive der "Wohlfahrtsproduktion von unten". In: Gunther Graßhoff (Hg.): Adressaten, Nutzer, Agency. Akteursbezogene Forschungsperspektiven in der Sozialen Arbeit. VS Verlag: Wiesbaden, S. 139-159.
- Bareis, Ellen (2012): Nutzbarmachung und ihre Grenzen- (Nicht-)Nutzungsforschung im Kontext von sozialer Ausschließung und der Arbeit an der Partizipation. In: Schimpf, Elke; Stehr, Johannes (Hg.): Kritisches Forschen in der Sozialen Arbeit. Gegenstandsbereiche – Kontextbedingungen – Positionierungen – Perspektiven, VS Verlag: Wiesbaden, S. 291-314.
- Bareis, Ellen; Cremer-Schäfer, Helga (2008): Reproduktionsstrategien in Situationen der Armut und die Reproduktion von Armutsfeindlichkeit. In: Alisch, Monika; May, Michael (Hg.): Kompetenzen im Sozialraum. Sozialraumentwicklung und -organisation als transdisziplinäres Projekt. Opladen: Budrich (Beiträge zur Sozialraumforschung, 1), S. 109–132.
- Graßhoff, Gunther (Hrsg.) (2013): Adressaten, Nutzer, Agency. Akteursbezogene Forschungsperspektiven in der Sozialen Arbeit, VS Verlag: Wiesbaden.
- Oelerich, Gertrud; Schaarschuch, Andreas (Hg.) (2005): Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert sozialer Arbeit. München: Reinhardt.
- Schaarschuch, Andreas (1999): Theoretische Grundelemente Sozialer Arbeit als Dienstleistung. Ein analytischer Zugang zur Neuorientierung Sozialer Arbeit. In: neue praxis, Heft 6, S. 543-560.
- Schaarschuch, Andreas (1999b): Integration ohne Ende? Soziale Arbeit in der gespaltenen Gesellschaft. In: Treptow, Rainer/ Hörster, Reinhard (Hrsg.): Sozialpädagogische Integration. Entwicklungsperspektiven und Konfliktlinien, S. 57-68.
- Schaarschuch, Andreas; Oelerich, Gertrud (2005): Theoretische Grundlagen und Perspektiven sozialpädagogischer Nutzerforschung. In: Oelerich, Gertrud/Schaarschuch, Andreas (Hrsg.): Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit, S. 9-25, München: Reinhardt.
- Steinert, Heinz (Hg.) (1998): Zur Kritik der empirischen Sozialforschung: ein Methodengrundkurs. Frankfurt am Main: J.W. Goethe-Universität Frankfurt (Studientexte zur Sozialwissenschaft, 14).
- Steinert, Heinz; Pilgram, Arno (Hg.) (2003): Welfare policy from below. Struggles against social exclusion in Europe. Aldershot: Ashgate.



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**