

2 Die Entdeckung der Akteur_innenperspektive

2.1 Akteur_innenbezogene Forschungsperspektiven in der Sozialen Arbeit

Spätestens seit Anfang der 2000er Jahre scheint Klarheit darüber zu bestehen, dass Soziale Arbeit⁵⁸ eine forschende Disziplin ist (vgl. Schweppe/Thole 2005). Forschungsaktivitäten in der Sozialen Arbeit waren in ihren Anfängen insbesondere auf professions- bzw. organisationsbezogene Fragestellungen orientiert, ging es doch gerade in den Anfängen um die Etablierung von Sozialer Arbeit als eigenständiger Disziplin: So sollten der quantitative Ausbau und die Ausdifferenzierung der Sozialen Arbeit im Zuge der Expansion des sozialen Sektors im sozialpädagogischen Jahrhundert (Rauschenbach 1999) auch durch qualitative Professionalisierung begleitet werden. Als Mitte der 1990er Jahre mit der Einführung neoliberaler Politikmuster („Neue Steuerung“) sowohl die öffentliche Verwaltung als auch die öffentliche Wohlfahrtspflege nach Effektivitäts- und Effizienzprinzipien (re)strukturiert wurde, intensivierten sich die Diskussionen um eigene qualitative und professionelle Maßstäbe Sozialer Arbeit. In diesem Kontext entstanden Forschungsperspektiven, die beanspruchen, die Perspektive derjenigen, die Soziale Arbeit in Anspruch nehmen (müssen), stärker als bisher ins Zentrum zu rücken und diese zum Ausgangspunkt für professionstheoretische Weiterentwicklungen zu nehmen (vgl. im Überblick Oelerich/Schaarschuch 2005a; Bitzan/Bolay/Thiersch 2006; Graßhoff 2013a). Dieser Fokussierung liegt der Gedanke zugrunde, dass eine Bewertung nicht nur aus der Sicht der Professionellen und Institutionen erfolgen kann, sondern dass Beurteilungen hinsichtlich der Effizienz oder auch der Qualität sozialer Dienstleistungen immer als Kompromiss zwischen den verschiedenen Akteur_innen zu verstehen sind (vgl. Schaarschuch/Schnurr 2004; vgl. auch FN 46).

Als akteur_innenbezogene Forschungsperspektiven gelten in der sozialwissenschaftlichen Diskussion insbesondere die Wirkungsforschung, die Adressat_innenforschung, die sozialpolitische (Nicht-)Nutzungsforschung wie die sozialpädagogische Nutzer_innenforschung (vgl. ausführlich Kapitel 2.3.2). Gemeinsame Basis dieser Perspektiven ist die Analyse von gesellschaftlichen

58 Wie eingangs erläutert, wird in dieser Arbeit vornehmlich der Begriff Soziale Arbeit als übergeordnete Kategorie verwendet, weshalb hier abweichend zu den Autor_innen nicht von Sozialpädagogik gesprochen wird.

Veränderungen, in deren Zuge sich neoliberale Politikmuster etablieren. Die Priorisierung der „Nachfrageseite“ in der Forschung, d. h. forschend die Perspektive der Adressat_innen, Nutzer_innen oder Akteur_innen zu erheben, dient – emphatisch formuliert – dazu, diesen Entwicklungen etwas entgegenzusetzen. Dieses normativ formulierte Ziel der akteur_innenbezogenen Forschung wird gleichwohl flankiert von professionsbezogenen Fragestellungen, da die verschiedenen akteur_innenbezogenen Forschungsperspektiven ausgehend von ihrer Kritik an gesellschaftlichen Veränderungen ebenso eine Optimierung sozialer Dienstleistungen im Blick haben⁵⁹. An dieser Stelle setzt auch eine Kritiklinie an, die die akteur_innenbezogenen Forschungsperspektiven in einer Zeit entstehen sehen, in der sozialpolitische Muster auf die Aktivierung der Selbstsorge und Eigenverantwortung der Individuen setzen: Fabian Kessl und Alexandra Klein mahnen in diesem Zuge die Gefahr der „gegenseitigen Komplizenschaft“ (Kessl/Klein 2010, S. 78) an, die sie gegeben sehen, falls eine Reflexion dieses Zusammenhangs ausbleibe. Denn zu berücksichtigen ist, dass auch, wenn aktivierende Muster die Annahme aufgreifen, dass die „Wirkungen“ und „Effekte“ sozialer Dienstleistungen zentral von der Mitwirkung der Akteur_innen abhängig sind, sie doch ihre Verkürzung in der Verantwortungsverschiebung auf Seiten der Akteur_innen erfahren. Mitwirkung als notwendiger Bestandteil jeder Dienstleistungsproduktion (vgl. Kap. 2.2.1) wird so in den aktivierenden Programmatiken doppelt „funktional“: Indem die (an)erkannte Notwendigkeit der Mitarbeit für die Dienstleistungsproduktion zur „geforderten“ Pflicht wird, wird im Umkehrschluss der „Misserfolg“ bzw. das Nichterreichen der programmatischen Zielstellung wiederum gewendet in den Vorwurf der mangelnden Mitarbeit. Verantwortlich für die nicht erreichten Programmziele ist in dieser Verknüpfung die der inanspruchnehmende Akteur_in. Die weitere Funktionalität dieser Annahmenverkettung ist die Unhinterfragbarkeit des bestehenden Angebots: Denn wo (un)verantwortliche Akteur_innen über (Miss-)Erfolge entscheiden, werden das Hinterfragen und die Reflexion der bestehenden institutionalisierten Strukturen nachrangig.

Damit wird klar, dass aktivierende Politikmuster das Verhältnis der inanspruchnehmenden Akteur_innen zu den sozialen Dienstleistungen gänzlich anders konzipieren, als dies die akteur_innenbezogenen Forschungsperspektiven vornehmen. So weisen auch Gertrud Oelerich und Andreas Schaarschuch darauf

59 Dies gilt – dem Selbstanspruch folgend – nicht für die sozialpolitische (Nicht-)Nutzungsforschung, die sich explizit gegen die Ableitung von „direkten Schlüsse[n] für Handeln in der Sozialen Arbeit“ (Bareis 2012, S. 312) wendet und vielmehr beansprucht, „ein kritisches Professionsverständnis weiterzuentwickeln, das sich an den Partizipationsprozessen, der konkreten Reproduktionsarbeit und den Praktiken der Nutzbarmachung bzw. an der ‚Arbeit an der Partizipation‘ orientiert“ (ebd., S. 312, H. i. O.). Eine Gegenüberstellung der verschiedenen Perspektiven findet sich in Kapitel 2.3.2.

hin, dass die akteur_innenbezogenen Forschungsperspektiven unter dem „herrschaftskritische[n] Anspruch ‚alternative‘ Konzepte von Sozialpolitik zu entwickeln und konzeptionell zu fassen“ (Oelerich/Schaarschuch 2013, S. 85, H. i. O.), gestartet waren, der „neue Blick“ auf die Akteur_innen jedoch eher von anderen Interessen geprägt sei. Die Frage, was die Akteur_innen konkret von den Leistungen Sozialer Arbeit, unabhängig von den intendierten Zielstellungen, haben, wird dabei nicht beantwortet. So gilt es, die Kritik an der auffallenden Nähe von aktivierenden Strategien und akteur_innenbezogenen Ansätzen ernst zu nehmen und in die Reflexion der eigenen Forschung einzubeziehen. Denn, auch wenn die Akteur_innenperspektive „im Mainstream des Diskurses gelandet [ist; AvR]“ (Graßhoff 2013b, S. 10), stellt sich die Frage nach deren theoretischen Grundlagen und den Konzepten, die mit den genutzten Begrifflichkeiten verbunden sind.

Die vorliegende Studie versucht diese Spannung gerade im Kontext der Aktivierungsprogrammatik zu reflektieren. Im Fokus steht, wie in Kapitel 1.4.1 ausgeführt, die Frage nach dem subjektiven Nutzen theaterpädagogischer Maßnahmen aus der Perspektive derjenigen, die diese Maßnahmen in Anspruch nehmen oder nehmen müssen, und dies ohne den potentiellen Nutzen inhaltlich angelehnt an die Zielstellungen der Angebote bzw. an die gesellschaftliche Leistungsfähigkeit der Sozialen Arbeit zu füllen.

Zur weiteren Detaillierung der Forschungsfrage und zur Erläuterung der theoretischen Bezüge wird im Folgenden Soziale Arbeit in ihrer Konzeptionierung als Dienstleistung eingeführt. Hierbei wird deutlich, dass mit der Dienstleistungstheorie, die der Nutzer_innenforschung zugrunde gelegt wird, grundsätzlich andere Annahmen über die handelnden Akteur_innen, ihr Verhältnis zu den Dienstleistungen sowie zur Qualität derselben verbunden sind, als sie sich in der Programmatik der Aktivierung wiederfinden.

2.2 Soziale Arbeit als Dienstleistung

Bevor in Kapitel 2.3 die dieser Studie zugrunde liegende Forschungsperspektive der Nutzer_innenforschung dargestellt wird, ist es notwendig, Soziale Arbeit als Dienstleistung theoretisch zu begründen. Die Dienstleistungsdebatte erfolgte für die Soziale Arbeit bisher entlang zwei Konjunkturen: Dazu wird im Weiteren unter Rückgriff auf die alte Dienstleistungstheorie der 1970er und 1980er Jahre und der neuen Dienstleistungsdebatte der 1990er Jahre der Dienstleistungsbegriff rekonstruiert. Auffallend ist in diesem Zusammenhang, dass der Dienstleistungsbegriff in der neueren Debatte keine einheitliche Verwendung findet, sondern trotz Nutzung der gleichen Termini auf Basis zweier unterschiedlicher Perspektiven und Ausgangslagen diskutiert wird. Die Rekonstruktion des Dienstleistungsbegriffes geschieht dabei im Folgenden unter der besonderen Berücksichti-

gung der veränderten Blickrichtung auf die nun mehr im Fokus stehenden nachfragenden Subjekte, dessen Verständnis für die hier vorliegende Studie zentral ist.

2.2.1 *Rekonstruktion des Dienstleistungsbegriffes in der Sozialen Arbeit*

Der Beginn der Diskussion um soziale Dienstleistungen geht in die 1970er Jahre und die zu dieser Zeit prognostizierte Entwicklung hin zu einer Dienstleistungsgesellschaft⁶⁰ zurück (vgl. Clark 1940; Bell 1972). Diese wurde durchaus kontrovers diskutiert; es fanden sich sowohl optimistische (vgl. Gartner/Riessman 1978; Bell 1979) als auch pessimistische (vgl. Baumol 1967; Gershuny 1981) Einschätzungen, die sich jeweils mit gesellschaftstheoretischen Überlegungen verbanden. Einigkeit bestand jedoch dahingehend, dass Dienstleistung einer interdisziplinären Betrachtung – und damit neben einer ökonomischen auch einer sozialwissenschaftlichen – Behandlung bedarf. So formulierten Peter Gross und Bernhard Badura (1977) in Folge eine eigenständige sozialwissenschaftliche Theorie personenbezogener Dienstleistungen. Soziale personenbezogene Dienstleistungen werden dabei als eine spezifische Art der wohlfahrtsstaatlichen Problembearbeitung und der damit verbundenen Reaktionen auf soziale Risiken verstanden. Soziale Arbeit stellt als personenbezogene soziale Dienstleistung einen Teil der sozialen Dienstleistungsorganisation und damit eine spezifische Etablierung von Hilfe und Interventionen in Bezug auf markierte Problemstellungen dar, die im Wesentlichen auf die Bedingungen der Lebensführung und die Lebensführungsweise der Einzelnen abzielt (vgl. Schaarschuch/Flösser/Otto 2001; Olk/Otto 2003). Mit der Beschreibung einer personenbezogenen Dienstleistung ist ein „spezifisches fachliches Erbringungsmuster“ (Kessl 2013, S. 29) aufgerufen, welches sich von der Erbringung stofflich-produktorientierter Dienstleistungen unterscheidet⁶¹ (vgl. Berger/Offe 1980, S. 42 f.; Offe 1987, S. 174 f.). Als personenbezogene Dienstleistungen sind diese somit interaktiv als „Mensch-

60 In dem 1940 veröffentlichten Buch „The Conditions of Economic Progress“ stellt Clark die Drei-Sektoren-Theorie dar, die als Beginn des Diskurses um die Entwicklung der Dienstleistungsgesellschaft gesehen werden kann. Er entwickelte hier die Hypothese, „dass sich in Perioden des ökonomischen Wachstums die Beschäftigung vom ersten (dem agrarischen) zum zweiten (dem industriellen) und dann zum dritten (dem tertiären) Sektor verschiebe“ (Häußermann/Siebel 2011, S. 63). Diese veränderte gesellschaftliche Ausrichtung zur Entwicklung einer Dienstleistungsgesellschaft wird in den amerikanischen Sozialwissenschaften mit dem Begriff des „post-industrial-society“ (Bell 1972) verknüpft und in der BRD ab den 1970er Jahren rezipiert und fortentwickelt.

61 Offe sieht Dienstleistung primär als „Restkategorie“ (Offe 1987, S. 174), die dadurch definiert wird, was sie nicht ist: So sind personenbezogene Dienstleistungen gekennzeichnet durch (a) die Nicht-Stofflichkeit, (b) Nicht-Lagerfähigkeit oder Transportierbarkeit der Leistung und (c) das nichtmaterielle Ergebnis. Alleine das vierte Spezifikum, (d) die Gleichzeitigkeit von Produktion und Konsumtion (Uno-actu-Prinzip), ist keine Negativ-Bestimmung.

Mensch-Beziehungen“ (Häußermann/Siebel 2011, S. 70) organisiert, wodurch insbesondere der Subjektstatus derjenigen herausgestellt wird, welche die Leistung in Anspruch nehmen (müssen). Die Markierung „sozial“ verweist zudem auf den wohlfahrtsstaatlichen Referenzrahmen, innerhalb dessen die Leistungen als öffentlich finanzierte Dienstleistungen erbracht werden (vgl. Gross 1993, S. 14 f.): Leistungen werden somit erst dann zu sozialen Dienstleistungen, wenn sie zum System der sozialen Sicherheit gehören (vgl. Badura/Gross 1976, S. 77). Sozialer Arbeit kommt dabei im Rahmen sozialpolitischer Ansätze als integraler Interventionsform des Sozialstaats neben den klassischen Dimensionen Geld und Recht eine besondere Bedeutung zu (vgl. Kaufmann 1977).

Theoretisch knüpfen die Theorien personenbezogener Dienstleistung an eine kategoriale Bestimmung von Dienstleistung im Kontext einer Dienstleistungsökonomik nach Philipp Herder-Dorneich und Werner Kötz (1972) an. Als eine wesentliche Struktur haben diese das Uno-actu-Prinzip bestimmt, womit sie das gleichzeitige räumliche und zeitliche Zusammenwirken von Produktion und Konsumtion bei der Erbringung von Dienstleistungen bezeichnen: So sind bei der Dienstleistungskonstruktion und -erbringung stets Produzent_innen und Konsument_innen beteiligt. Konsumtion stellt dabei eine „besondere Form des Mitwirkens bei der Leistungserstellung dar“ (Herder-Dorneich/Kötz 1972, S. 22). Während die Produzent_innen die Dienstleistung herstellen, wird sie von den Konsument_innen in Anspruch genommen. Die Dienstleistungserbringung ist somit zwar an die Präsenz von Konsument_innen gebunden, da die Leistung nur im Zusammenspiel zwischen Produzent_innen und Konsument_innen hergestellt werden kann. Gleichwohl beschränkt sich die zugeschriebene Rolle der Konsument_innen dabei lediglich auf die eines „passiven Rezipienten“ (Wagenblass 2004, S. 94), denn die Bedürfnisse und Interessen der nachfragenden Subjekte spielen letztlich keine große Rolle.

Mit dem Ansatz von Alan Gartner und Frank Riessman (1978) veränderte sich die bis dahin vorherrschende Perspektive auf die nachfragenden Subjekte im Dienstleistungsprozess. In ihrem gesellschaftstheoretischen Modell stellen sie heraus, dass die Konsument_innen personenbezogener Dienstleistungen als Produktionsfaktoren systematisch am Dienstleistungsprozess beteiligt sind und ihnen somit als aktive Konsument_innen auch ein entscheidender Aspekt in der Dienstleistungsproduktion zukommt. Um diesen Überlegungen Rechnung zu tragen, schrieben sie den Konsument_innen den Status von Ko-Produzent_innen zu. Denn, so Gartner und Riessman (1978), neben der Anwesenheit ist die aktive Mitwirkung der Ko-Produzent_innen eine wesentliche Voraussetzung bei der Dienstleistungserbringung. Neben der Präsenz rückte somit erstmalig auch die Präferenz der Ko-Produzent_innen in den Fokus und damit eine Orientierung an den Bedarfslagen und Präferenzen der nachfragenden Subjekte (vgl. Merchel 1995; Schaarschuch 1995). Dieser Perspektive folgend bestimmen Bereitschaft

und Fähigkeit der Mitwirkung sowie Kooperation⁶² – sowohl auf der Anbieter_innen- als auch auf der Nachfrageseite – wesentlich die Produktivität sozialer Dienstleistungen: „Verbesserung der Erbringung sozialer Dienstleistung heißt also immer auch Verbesserung der Kooperation zwischen Produzent und Klient“ (Badura/Gross 1976, S. 69). Die von Gartner und Riessman (1978) entwickelte dienstleistungstheoretische Konzeptionierung der nachfragenden Subjekte als aktive Ko-Produzent_innen, die unmittelbar auf die Produktivität sozialer Dienstleistungen einen Einfluss haben, kann so als zentraler Baustein hin zu einer theoretischen Akteur_innenzentrierung in der Sozialen Arbeit erachtet werden. Zwar ist das Subjekt in diesem Ansatz von vornherein als ein aktives konzipiert, ohne dessen Kooperation personenbezogene Dienstleistungen sich nicht realisieren lassen. Gleichwohl veränderte sich die Grundstruktur nicht konstitutiv, denn den nachfragenden Subjekten wurde weiterhin nur die Rolle der Ko-Produzent_innen zugeschrieben: „hier der aktiv-produzierende Professionelle, dort der rezeptive, konsumierende Klient“ (Schaarschuch 1996, S. 89).

Die Diskussion um soziale Dienstleistungen in der Sozialen Arbeit wird in den darauf folgenden Jahren zwar fortgeführt, allerdings lediglich mit Fokus auf wenig aufeinander bezogene Einzelaspekte wie „Organisierbarkeit“ (Japp 1983) oder zu Fragen der „neuen Subsidiarität“ (Heinze 1984) oder „bürgernahen Politik und Verwaltung“ (Kaufmann 1979). Die sich hier entwickelten Modernisierungsdebatten um soziale Dienstleistungen im Hinblick auf eine „alternative Zukunft der Sozialarbeit“ (Olk 1986, S. 240) wurden aufgrund ihrer expert_innenzentrierten Interventionsstrategien verstärkt kritisch als traditionelle und reflexive Modernisierungsdebatten bewertet und bildeten damit zugleich das vorläufige Ende der Debatte (vgl. Schaarschuch 1999, S. 549).

Eine neue Konjunktur der Dienstleistungsdebatte entstand in den 1990er Jahren vor dem Hintergrund von ökonomischen Wachstums- und politisch induzierten sozialstaatlichen Finanzierungsproblemen, die wohlfahrtstaatliche Umstrukturierungen nach sich zogen. Der Terminus Dienstleistung wurde in der fachlichen Debatte um eine Neuorientierung der Sozialen Arbeit dabei nicht einheitlich diskutiert, sondern lässt sich bis heute bezogen auf die Soziale Arbeit in zwei Stränge differenzieren:

Der erste Thematisierungsstrang ist dadurch gekennzeichnet, dass unter der Prämisse „‘Dienstleistung‘ als Steigerung von Effizienz“ (Schaarschuch 1999, S. 549, H. i. O.) die Implementierung marktförmiger und betriebswirtschaftlicher Prinzipien zur Effektivitätssteigerung und Qualitätserhöhung sozialer Dienstleis-

62 Kooperation betrachten Analysen aus dienstleistungstheoretischer Perspektive als einen elementaren Bestandteil sozialer Dienstleistungen und schreiben dieser eine besondere Relevanz zu (vgl. bspw. Gross/Badura 1977; Merchel 1995). Inwieweit die Pflicht zur Teilnahme und aktiven Mitwirkung die mit dem Grundsatz des „Förderns und Forderns“ verbunden ist, eine Kooperation konterkariert, kann an dieser Stelle nur vermutet werden (vgl. Kapitel 1.2.2).

tungen diskutiert wird (vgl. KGSt 1993; 1994). Insbesondere aufgrund der diagnostizierten sozialstaatlichen Finanzierungsprobleme wurden Verwaltungsmodernisierungen entwickelt und Institutionen mit dem Ziel, die „Leistungsfähigkeit und Wirtschaftlichkeit der Kommune“ (KGSt 1994, S. 7) zu verbessern, reorganisiert. Entsprechend sollte durch den Umbau der Kommunalverwaltungen zu politisch gesteuerten Dienstleistungsunternehmen mit einer „unternehmensähnlichen, dezentralen Führungs- und Organisationsstruktur“ (KGSt 1993, S. 15) eine strategische und output-orientierte Steuerung erreicht werden (vgl. KGSt 1994, S. 14). In diesem Zuge erhalten die Bedürfnisse der Nachfragenden als „von „außen““ (Schaarschuch 2006a, S. 98, H. i. O.) erfolgende für die Steuerung des „Dienstleistungsunternehmens“ Kommunalverwaltung konzeptionelle strategische Bedeutung. Die Subjekte werden somit als aktive Kund_innen konzipiert, die souverän die Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Effektivität und Effizienz als finanzielle und betriebswirtschaftliche Rationalitätskriterien werden zu Kontrollmaßstäben, (Um-)Organisationsprinzipien und Legitimitätsgrundlagen aller Dienstleistungen, auch der sozialen personenbezogenen. Die Neuerungen verfolgen dabei nicht nur das Ziel der „Binnenmodernisierung“, sondern etablieren sich ferner als Prinzipien der „Außenmodernisierung“ und damit auch zur Steuerung der freien Leistungserbringer (vgl. Buestrich et al. 2008, S. 121 f.).

Ferner erhält der Terminus Dienstleistung auch durch neue Konzepte im Rahmen von Sozialmanagement und der Personal- und Organisationsentwicklung einen anderen Stellenwert (vgl. Schaarschuch 1999, S. 549). Es entwickelten sich zunehmend betriebswirtschaftliche Steuerungsprogramme mit marktförmigen Instrumenten und Vorgehensweisen, die in der Sozialen Arbeit unter dem Stichwort „Sozialmanagement oder Management des Sozialen“ (vgl. Flösser/Otto 1992) diskutiert werden. Im Kontext dieser neuen Steuerungsmodelle wird den Nachfragenden in ihrer Rolle als „Kund_innen“ ein besonderer Stellenwert zugesprochen: So finden diese zwar grundsätzlich als aktive Subjekte Berücksichtigung, allerdings werden sie entlang den Leitkategorien der Public-choice-Theorie als „homo oeconomicus“ und damit als kundige Verbraucher_innen konzipiert, die somit als Nutzenmaximierer_innen idealtypisch zwischen verschiedenen Angeboten eine Wahl treffen und/oder über entsprechende Leistungen verhandeln⁶³ (vgl. Schaarschuch 2006a, S. 99). Kritisch lässt sich hierzu anmerken, dass solche nutzenoptimierende Fundierungen menschlichen Handelns eine leitmotivische Vorwegnahme des Aktivierungsdiskurses darstellen: So führt die Hervorhebung der Wahlmöglichkeiten des Einzelnen nach seinen eigenen Kriterien letztendlich zu einer Verantwortungszuschreibung

63 Werden diese Analysen auf die hier im Fokus stehenden jungen Erwachsenen übertragen, die gegenwärtig nicht in eine Ausbildung und/oder Arbeit einmünden konnten, bleibt die Frage, zwischen welchen Angeboten sie überhaupt eine Wahl treffen können.

(vgl. ebd., S. 99). Tendenziell ausgeblendet werden so gesellschaftliche Verhältnisse sowie unterschiedliche Ressourcenausstattungen. Oder anders formuliert: Wenn jeder seines Glückes Schmied ist und dies jedem auch zugemutet wird, dann kann auch jeder für sein eigenes Elend bzw. den Misserfolg verantwortlich gemacht werden. Und wenn er dann auch noch die ihm angebotenen Dienstleistungen nicht erfolgreich nutzt, liegt der nächste Schritt nahe, in Zeiten knapper Finanzmittel weitere Leistungen resp. Unterstützung zu verwehren oder an höhere Bedingungen zu knüpfen.

Der zweite Thematisierungsstrang zur Dienstleistungskategorie in der Sozialen Arbeit grenzt sich zwar von diesem ersten Diskursstrang ab, bleibt jedoch zugleich auf diesen bezogen: So finden sich im Fachdiskurs skeptische Einschätzungen zu der Frage, inwiefern die neuen Steuerungsmodelle mit ihrer Fokussierung auf Effektivität und Effizienz in Bezug auf die Qualität der Dienstleistungen nicht vielmehr zu einer Reduktion von fachlichen Standards führen (vgl. bspw. Merchel 1999, S. 9). Dem folgend argumentieren die Vertreter_innen dieses (zweiten) Dienstleistungsdiskurses für eine disziplinäre wie professionelle Neuorientierung in der Sozialen Arbeit und fordern eine verstärkte Orientierung an den Bedürfnissen der nachfragenden Subjekte. So beansprucht der 9. Jugendbericht die „Entwicklung von Jugendhilfe als soziale Dienstleistung“ (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 1994, S. 583; kritisch vgl. May 1994) und damit verbunden eine besondere Position für die nachfragenden Subjekte. Damit erhält „‘Dienstleistung’ als theoretisches Konzept“ (Schaarschuch 1999, S. 549, H. i. O.) eine zentrale Stellung. Denn durch „die stärkere Durchsetzung der Nachfragedimension [...] gegenüber der vorherrschenden Anbieterposition“ (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 1994, S. 584) werden zugleich die nachfragenden Subjekte ins Zentrum der Dienstleistungsproduktion gerückt. Eingebettet ist diese Position in professionspolitische Forderungen nach einer Neuorientierung Sozialer Arbeit, weshalb Schaarschuch in Bezug auf den Perspektivwechsel von einer Lohnarbeitszentrierung zu einer Lebenswelt- und Subjektorientierung von einem „historisch notwendigen Fortschritt“ (Schaarschuch 2000, S. 169) spricht. Gleichwohl sieht er für ein solches Verständnis von Dienstleistung eine Neubestimmung des Verhältnisses von Adressat_innen, Organisation und Profession vonnöten, damit es nicht im „Modus eines institutionell-professionell zentrierten Modells“ (ebd., S. 169) verbleibt.

Auch wenn sich die beiden Diskursstränge inhaltlich unterscheiden und in der Praxis weitestgehend unmittelbar nebeneinander existieren, gibt es gemeinsame Bezugspunkte. Neben der Verwendung der gleichen Termini ist den beiden Strängen gemeinsam, dass sie Effizienz und Effektivität der sozialen Dienstleistungen in den Blick nehmen. Während sich der erste, betriebswirtschaftlich ausgerichtete Dienstleistungsdiskurs an fiskalpolitischen Interessen und ökonomi-

schen Kriterien ausrichtet, orientiert sich der zweite Dienstleistungsdiskurs an fachlichen Standards der Sozialen Arbeit und dem Nutzen für die inanspruchnehmenden Akteur_innen. Ein weiterer gemeinsamer Bezugspunkt beider Stränge liegt darin, dass sie der Rolle der nachfragenden Subjekte einen zentralen Stellenwert zukommen lassen. Diese Neuorientierung kann vor dem Hintergrund eines gesamtgesellschaftlichen Perspektivwechsels betrachtet werden: Denn die Fokussierung auf die nachfragenden Subjekte entsteht im Rahmen neoliberaler Subjektivierungsprogramme und einer damit verbundenen veränderten Subjektzentrierung. Insofern sind Positionierungen zurückzuweisen, die den zweiten Diskursstrang ausschließlich als fachlich professionelle Antwort auf die Zunahme ökonomischer Bewertungskriterien für eine Qualität sozialer Dienstleistungen (Diskursstrang 1) interpretieren. Vielmehr sind beide Diskursstränge als spezifische Ausprägungen einer verstärkten gesellschaftlichen Subjektzentrierung einzuordnen, die im Anschluss an Foucault (vgl. 2006 [1977/1978]) auf neue Formen des Regierens verweist.

Zusammenfassend können die Veränderungen des Dienstleistungsverständnisses aus der Gegenüberstellung der „alten“ und der „neuen“ Dienstleistungsdebatte verdeutlicht werden: So lag in der alten Debatte die Perspektive auf den „wohlfahrtstheoretischen, den organisationstheoretisch/institutionellen und professionellen Implikationen“ (Schaarschuch 1999, S. 551). In der neueren Dienstleistungsdebatte betont der erste Diskussionsstrang die Bedeutung externer betriebswirtschaftlicher Prinzipien für eine Effektivitätssteigerung wie Qualitätssicherung, während der zweite Diskussionsstrang von der Notwendigkeit einer eigenständigen fachlichen Neuorientierung Sozialer Arbeit ausgeht. Offensichtlich ist, dass sowohl in der alten als auch in der neuen Dienstleistungsdebatte die Rolle jener, die die Angebote Sozialer Arbeit in Anspruch nehmen (müssen), kontinuierlich an Bedeutung gewonnen hat. Indessen bedient sich die neuere Debatte der Kategorie der – in der alten Debatte geschaffenen – aktiven Ko-Produzent_innen, die sie im Weiteren zentral in den Fokus stellt. Während zu Beginn die nachfragenden Subjekte maximal den Status von aktiven Ko-Produzent_innen haben, verweist die neuere Debatte explizit auf den relevanten und primären Status der nachfragenden Subjekte (vgl. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 1994, S. 584). Durchsetzen konnte sich somit ein Verständnis, welches die Abhängigkeit der Produktion personenbezogener sozialer Dienstleistungen von der Mitwirkung und der Bereitschaft der Inanspruchnehmenden betont. Damit gerät auch in den Blick, ob die Angebote Sozialer Arbeit überhaupt den Bedürfnissen der Inanspruchnehmenden entsprechen, denn nur dann kann von einer Bereitschaft und aktiven Mitwirkung ausgegangen werden. So liegt für die Soziale Arbeit eine zentrale Herausforderung in der fachlichen Neuorientierung von einem „staatlichen bzw. parastaatlichen Eingriff hin zu einer sozialen Dienstleistungsorientierung“ (ebd., S. 584).

Dabei ist nicht eindeutig, was die Spezifika und Charakteristika dieser Tätigkeitsform ausmachen (vgl. Schaarschuch 1996, S. 88 f.).

Daran anschließend arbeitet Schaarschuch, ausgehend von den Praxen der Subjekte und auf funktionstheoretischen Überlegungen basierend, die im Folgenden dargestellten theoretischen Grundelemente von Sozialer Arbeit als Dienstleistung heraus und baut hierauf gemeinsam mit Oelerich das in dieser Arbeit genutzte Forschungsprogramm der Nutzer_innenforschung auf (vgl. Kap. 2.3).

2.2.2 Grundelemente eines theoretischen Konzeptes Soziale Arbeit als Dienstleistung

Die hier darzustellende Neubestimmung Sozialer Arbeit als Dienstleistung (vgl. Schaarschuch 1999) ist dabei unter Rückgriff auf theoretische Argumente und Konzepte der „alten“ Dienstleistungsdebatte dem zweiten Diskussionsstrang zuzuordnen. Durchsetzen konnte sich mit diesem professionstheoretischen Konzept von Sozialer Arbeit als Dienstleistung eine Position, die die nachfragenden Subjekte grundsätzlich privilegiert: in dem das Verhältnis von Professionellen und inanspruchnehmenden Akteur_innen auf eine emanzipative Ebene gestellt wird (vgl. Bakic 2009, S. 64). Das „prinzipielle Primat der Nachfrageseite im sozialarbeiterischen Interaktionszusammenhang“ (Schaarschuch 2000, S. 171) stellte dabei keine Realität, sondern eine „Provokation“ (ebd.) gegenüber vorherrschenden Konzepten Sozialer Arbeit dar.

Soziale Arbeit als Dienstleistung schließt dabei an das Grundargument funktionaler Ansätze an, dass Dienstleistungsarbeit im Wesentlichen Vermittlungsarbeit ist, welche die Besonderheit des Falles mit der Generalität der Bezugsnorm austarieren muss (vgl. Offe 1987, S. 174 ff.). Als Bezugspunkt dieser Vermittlungsarbeit wird die „Gewährleistung gesellschaftlicher ‚Normalzustände‘“ (ebd. S. 174, H. i. O.) bestimmt. Unter Rückgriff auf diese funktionale Definition von Dienstleistung formuliert Thomas Olk einen spezifischen Dienstleistungsbegriff für die Soziale Arbeit, der „Sozialarbeit als Normalisierungsarbeit“ (Olk 1986, S. 12) rekonstruiert. Entsprechend ist die Funktion Sozialer Arbeit als soziale personenbezogene Dienstleistung somit die Normalisierung des als abweichend definierten Handelns mit dem Ziel, Verhalten und Personen, angelehnt an staatlich und gesellschaftlich vorgegebene Normen und Werte, zu verändern und damit an sozial konforme Verhaltensweisen anzupassen (vgl. ebd., S. 12 f.; kritisch May 2010, S. 102 f.). Somit zielt sie als intermediäre Instanz in kapitalistischen Gesellschaften auf die Regulierung des Handelns der Individuen (vgl. Schaarschuch 1990).

Der Kern des theoretischen Konzepts Sozialer Arbeit als Dienstleistung ist die Analyse dieses Vermittlungsverhältnisses, das – so Schaarschuch (1996)

weiter – sich aus drei miteinander verbundenen Stufen konkretisiert⁶⁴. Während sich erstens das Erbringungsverhältnis auf die konkrete Interaktionsbeziehung zwischen Professionellen und den inanspruchnehmenden Akteur_innen Sozialer Arbeit bezieht, wird dies zweitens sowohl durch den Rahmen des Erbringungskontextes als auch drittens durch die gesellschaftlichen Bedingungen konkretisiert. Diese bilden den grundlegenden Bezugsrahmen für eine Analyse der Möglichkeiten und Grenzen, um Soziale Arbeit als Dienstleistung weiterzuentwickeln.

2.2.2.1 Das Erbringungsverhältnis

Zur Rekonstruktion des Erbringungsverhältnisses beruft sich Schaarschuch zunächst auf die klassischen Dienstleistungsansätze der 1970er und 1980er Jahre (vgl. Herder-Dorneich/Kötz 1972; Gross/Badura 1977; Gartner/Riessman 1978). Der hierin unterstellten Grundstruktur, welche als Uno-actu-Prinzip gefasst wurde, begegnet er jedoch mit einer Kritik an der fehlenden strukturellen Privilegierung der Nachfragenden⁶⁵. Auf Basis subjekttheoretischer Prämissen führt er eine Neubestimmung des Erbringungsverhältnisses vor. So seien Produktion und Konsumtion dialektisch zu fassen, denn jede Produktion sei unmittelbar auch Konsumtion und umgekehrt. Menschen, die professionelle Dienstleistungen konsumieren, produzieren – dieser Analyse folgend – zugleich sich und ihr Leben (vgl. Oelerich/Schaarschuch 2013, S. 87). Zwar werden in personenbezogenen sozialen Dienstleistungen keine gegenständlichen Dinge produziert, „gleichwohl geht es um die produktive Aneignung der gesellschaftlichen, sozialisatorischen und kulturellen Gehalte, [...] die – vermittelt über die Tätigkeit von Professionellen – konsumiert werden“ (ebd., S. 87). Konsumiert werden kann aber aus marxistischer Perspektive nur, was einen realen Gebrauchswert⁶⁶ hat.

64 Während Schaarschuch die drei Stufen differenziert, subsummiert Wagenblass (2004) im Weiteren die gesellschaftlichen Bedingungen und den Erbringungskontext in einer gemeinsamen Stufe.

65 Schaarschuchs Überlegungen sind nicht nur von funktionstheoretischen Argumentationen zentral geprägt, sondern ebenso von gesellschaftstheoretischen Analysen im Anschluss an Marx' Kritik der politischen Ökonomie.

66 Der Terminus Gebrauchswert stellt dabei explizit keine verdinglichende Kategorie dar – im Sinne eines „ontologische[n] Status“ (vgl. Berger/Luckmann 2004 [1966], S. 97) –, sondern bietet die Potentialität, die subjektive Nützlichkeit sozialer Dienstleistungen aus der Perspektive der Inanspruchnehmenden in den Fokus zu nehmen. Subjektive Nützlichkeit meint so etwas „Nützlich und für wert Gehaltenes“ (Haug 1999, S. 1287). Ein solchermaßen gefasster Begriff von Gebrauchswert geht auf Marx zurück, der den Gebrauchswert im Unterschied zum Tauschwert darstellt und darauf verweist, dass sich ein Gebrauchswert nur im Gebrauch oder in der Konsumtion verwirklicht (vgl. Marx 1974 [1858]). In der Konsumtion wird der Gebrauchswert somit subjektiv. Was demnach als konkreter Gebrauchswert sozialer Dienstleistungen betrachtet werden kann, bestimmt sich notwendigerweise aus der Perspektive jener, die

Somit müssen konkrete soziale Dienstleistungen über einen Gebrauchswert für jene verfügen, die diese Leistungen beanspruchen (müssen).

Wenn Menschen prinzipiell als produktive Subjekte, die sich ihre gesellschaftliche und soziale Umwelt aneignen müssen, konzipiert werden, ergibt sich für die Konsument_innen sozialer Dienstleistungen, dass diese nicht als passive Objekte und somit Betroffene professionellen Handelns, sondern als die eigentlichen Produzent_innen sozialer Dienstleistungen berücksichtigt werden müssen. So produzieren diese in einem dialektischen Aushandlungsprozess ihr Leben, ihr verändertes Verhalten, ihre Bildung etc. selbst (vgl. ebd., S. 86). In Konsequenz kehrt Schaarschuch in seiner Theorie sozialer Dienstleistungen das Verhältnis von einer_einem professionellen Produzent_in zu einer_einem koproduzierenden Nutzer_in diametral um: Die Nutzer_innen sind damit die aktiven Produzent_innen ihres eigenen Lebens, während die Professionellen, die diese Prozesse befördern, nachgeordnet und damit die Ko-Produzent_innen sind (vgl. Oelerich/Schaarschuch 2005b, S. 81). Das Erbringungsverhältnis im Rahmen von Sozialer Arbeit als soziale Dienstleistung besteht folglich aus den Nutzer_innen als Produzent_innen und den Professionellen als Ko-Produzent_innen. Dieser Prämisse folgend verschiebt sich der Fokus von der Leistungserbringung auf die Aneignungsprozesse: So müssen sich die Nutzer_innen die von den Professionellen erbrachten Dienstleistungen eigenhändig aneignen und damit die reale Dienstleistung produzieren (vgl. Oelerich/Schaarschuch 2013, S. 86 f.).

Wie bereits eingangs skizziert, verlagert sich der zugeschriebene Subjektstatus in dem theoretischen Konzept Soziale Arbeit als Dienstleistung gegenüber den bisherigen alten und neuen Dienstleistungsdebatten deutlich hin zu einer Priorisierung der nachfragenden Subjekte als eigentliche Produzent_innen der Dienstleistung. Für professionelle sozialpädagogische Tätigkeiten bedeutet dies, dass sie bei der Entwicklung veränderter Lebensweisen nur unterstützen oder begleiten können, indem sie anregen, befördern, irritieren oder provozieren (vgl. ebd., S. 87 f.). Eine so verstandene Soziale Arbeit orientiert sich primär an der Autonomie der Lebenspraxis jener, die ihre Angebote in Anspruch nehmen (müssen). Sie stellt diesen normativen Bezugspunkt in das Zentrum ihrer Aktivitäten (vgl. Schaarschuch 1995).

Dieses zunächst für die Ebene des Erbringungsverhältnis zwischen Professionellen und Nutzer_innen beschriebene Handlungskonzept ist eingebunden in konkret institutionell-organisatorische (vgl. Kap. 2.2.2.2) und gesellschaftliche sowie politische Kontexte (vgl. Kap. 2.2.2.3), die auf die Interaktionsebene zwischen Ko-Produzent_innen und Produzent_innen einwirken und dieses beeinflussen.

Angebote Sozialer Arbeit in Anspruch nehmen (müssen) (vgl. Oelerich/Schaarschuch 2005b, S. 19 f.).

2.2.2.2 Der Erbringungskontext

Als idealtypische Erbringungskontexte differenziert Schaarschuch zwischen Markt und Staat, die jeweils von grundlegend unterschiedlichen Prinzipien gesteuert werden. Mit dieser Differenzierung folgt er funktionstheoretischen Analysen, die den Sozialstaat zur Kompensation von Funktionsdefiziten des Marktes beschreiben und darauf aufbauend Soziale Arbeit als konstitutives Element kapitalistischer Staaten fassen (vgl. Lenhardt/Offe 2006 [1977]). Begrifflich bezeichnet Schaarschuch Konsument_innen im kommerziellen Erbringungskontext als Kund_innen und im staatlichen Erbringungskontext als Nutzer_innen. Bezugnehmend auf diese Differenzierung wird im Weiteren im Kontext dieser Studie auch der Begriff der Nutzer_innen für jene gebraucht, die soziale Dienstleistungen in Anspruch nehmen (müssen). Der Erbringungskontext, in welchem die sozialen Dienstleistungen produziert wie konsumiert werden, ist jeweils in seiner historischen Besonderheit zu betrachten, denn es sind die „spezifischen regulativen Funktionen sowie die institutionellen und organisationalen Merkmale sozialstaatlicher Sozialpolitik“ (Schaarschuch 2006a, S. 103), die das Erbringungsverhältnis beeinflussen.

Die idealtypische Unterscheidung der verschiedenen Erbringungskontexte ermöglicht, die jeweiligen Besonderheiten sichtbar zu machen. So zielt die Dienstleistungserbringung im kommerziellen Erbringungskontext Markt auf die Erzielung von Mehrwert. Die Dienstleistung wird dabei als Ware angeboten, die von den Kund_innen mittels des Steuerungsmediums Geld erworben werden kann. Dabei nehmen die Kund_innen eine zentrale Rolle ein, da sie die Möglichkeit haben, die Exit-Option zu wählen, wenn sie mit der Ware (oder deren Preis) nicht zufrieden sind und ein Angebot der Konkurrenz wahrnehmen. In sozialstaatlichen Kontexten hingegen gibt es idealtypisch betrachtet keine Konkurrenz, da nicht die marktförmige Nachfrage, sondern das öffentliche Recht das Angebot steuert. So werden die potentiellen Gebrauchswerte nach politisch-administrativen Entscheidungen konstruiert und festgelegt. Bei Unzufriedenheit haben die Nutzer_innen in der Regel keine Ausstiegsoptionen, hingegen jedoch die Möglichkeit politischer Artikulation (vgl. Schaarschuch 1996, S. 91). Im Kontext sozialstaatlicher Erbringungskontexte geht es demzufolge um die Allokation von Gebrauchswerten, die auf der Grundlage staatsbürgerlicher Anspruchsrechte geregelt sind, und nicht um die Akkumulation von Tauschwerten auf der Basis von Nachfrage.

2.2.2.3 Gesellschaftliche und politische Bedingungen

Soziale personenbezogene Dienstleistungen sind zwar im sozialstaatlichen Erbringungskontext angesiedelt, gleichwohl gilt, dass sowohl das Erbringungsverhältnis als auch der Erbringungskontext von „gesellschaftlichen Bedingungen

der Erbringung“ (Oelerich/Schaarschuch 2013, S. 89, H. i. O.) gerahmt sind, die diese beeinflussen. Somit kann für die gegenwärtige Dienstleistungsproduktion die kapitalistische Gesellschaftsform mit den ihr eigenen Charakteristika als prägend beschrieben werden. Gleichwohl kann hier auch die Veränderung von einem fürsorgenden zu einem aktivierenden Sozialstaat einhergehend mit der Aktivierungsprogrammatik als Rahmung verstanden werden. Schaarschuch betont – auf der Basis der funktionstheoretischen Grundlegungen seiner Dienstleistungstheorie – für Soziale Arbeit insbesondere die „kontrollierenden, normierenden und regulierenden Formgehalte“ (Schaarschuch 2006a, S. 103), die sich aus den gesellschaftlichen und politischen Bedingungen ergeben. Zugleich macht er deutlich, dass diese Bedingungen nicht in deterministischer Weise zu fassen sind, sondern sich aufgrund von Auseinandersetzungen der beteiligten Akteur_innen in Modifikation befinden und so wiederum auf die Gesellschaftsstruktur einwirken (vgl. ebd., S. 88)⁶⁷.

Sozialer Arbeit kommt – funktionstheoretisch betrachtet – im Sozialstaat die Aufgabe eines strategischen Instruments zu, dem entsprechende Aufgaben durch politische Instanzen zugewiesen werden (vgl. Oelerich/Schaarschuch 2013, S. 89). Übergeordnete Aufgabe Sozialer Arbeit im kapitalistischen Staat mit dessen Erwerbsarbeitszentrierung ist so die (Re-)Integration in Erwerbsarbeit. Gleichwohl offenbarte die zunehmende Massenarbeitslosigkeit zu Beginn der 1970er Jahre – trotz des weiterhin politisch gestützten erwerbsarbeitszentrierten Normalitätskonzepts –, dass für Soziale Arbeit die wesentliche Integrationsperspektive nur noch bedingt aussagefähig war, da ihr der zentrale Legitimationspunkt abhandengekommen war. Dies versucht Schaarschuch normativ unter Rückgriff auf die Bürger_innenrechte zu beantworten: So könnte sich eine gesellschaftliche Legitimation Sozialer Arbeit auf die Stützung und Absicherung der Bürger_innenrechte richten, die aufgegliedert werden können in zivile Schutzrechte, politische Teilnahmerechte und soziale Teilhaberrechte (vgl. Marshall 1992). Der Bezug auf die Bürger_innenrechte kann aus verfassungstheoretischer Perspektive legitimiert werden, indem Wohlfahrtspolitik als Staatsbürger_innenqualifikationspolitik begründet wird (vgl. Preuss 1990, S. 127 f., zit. n. Schaarschuch 1996). Denn Schaarschuchs grundlegende These besteht darin, dass soziale Dienstleistungen häufig die zivilen und politischen Aspekte von Bürger_innenschaft missachten, beispielsweise durch die „Interven-

67 An dieser Stelle wird Schaarschuchs regulationstheoretische Hintergrundfolie deutlich. Die Regulationstheorie geht von der Transformation der kapitalistischen Produktionsweise aus und unterscheidet, ausgehend von der fordistischen Phase, weitere Phasen relativer Stabilität, wie die postfordistische Phase. Zentral für das hier von Schaarschuch verwendete Argument ist, dass die Herausbildung einer neuen Regulationsweise nicht intentional zu denken ist, sondern als Ergebnis von gesellschaftlichen Auseinandersetzungen und sozialen Kämpfen auf unterschiedlichen Ebenen konzipiert wird (vgl. exemplarisch Sablowski 2014).

tionen in lebensweltlichen Kontexten oder die Unmöglichkeit, als Nutzer direkten politischen Einfluß auf die Arbeitsweise der Institutionen zu nehmen“ (Schaarschuch 1999, S. 557). So schlägt er vor, soziale Dienstleistungen an (sozialen) Bürger_innenrechten zu orientieren, was jedoch nur dann möglich sei, „wenn die dem zivilen und politischen Bürgerstatus systematisch widersprechenden, real vorfindlichen Formen der Institutionalisierung Sozialer Arbeit transformiert werden“ (Schaarschuch 1996, S. 92). Eine grundlegende Bedingung hierfür sei die „Anerkennung der zivilen Schutzrechte gegenüber hoheitlichem Zwang“ (ebd., S. 92) und die Demokratisierung sozialstaatlicher Institutionen, damit die Nutzer_innen sozialer Dienstleistungen ihre politischen Rechte realisieren können. Damit verbunden bestünde der gesellschaftliche Bezug von Sozialer Arbeit in der Beantwortung der Frage, ob und wie es ihr gelingt, jenen, die ihre Angebote in Anspruch nehmen (müssen), Möglichkeiten zu offerieren, die sie in die Lage versetzen, als Bürger_innen des Gemeinwesens sowohl auf dieses politisch einzuwirken als auch damit auf ihre Lebensumstände Einfluss zu nehmen (vgl. Schaarschuch 2008, S. 197). Somit hätten sich soziale personenbezogene Dienstleistungen vorrangig dadurch zu legitimieren, dass sie sich an der Trias der Bürger_innenrechte, d. h. den zivilen Schutzrechten, politischen Teilnahmerechten und sozialen Teilhaberechten der Nutzer_innen, ausrichten. Der Nutzen eines Angebots müsste sich so zugleich an der damit verbundenen An- bzw. Aberkennung von Bürger_innenrechten messen lassen.

Schaarschuch formuliert so normativ als Antwort auf den diagnostizierten Verlust der Integrationsperspektive als legitimierenden Maßstab einer emanzipatorisch orientierten Sozialen Arbeit deren Ausrichtung am Bürger_innenstatus ihrer Nutzer_innen. Zusammenfassend beschreibt er Soziale Arbeit so in seinem dienstleistungstheoretischen Konzept wie folgt:

„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 Institutionalisierung mit ihrer spezifischen Form und Rationalität. Ihren zentralen Bezugspunkt und die sie legitimierende Begründung findet sie in ihrer Ausrichtung auf den Bürgerstatus ihrer Nutzer.“ (Schaarschuch 1999, S. 557, H. i. O.)

Die an der Aktivierungsprogrammatik orientierten sozialstaatlichen Transformationsprozesse, sowie die damit verbundenen Individualisierungs- und Responsibilisierungsprozesse bilden den aktuellen gesellschaftlichen und politischen Kontext, welcher das Erbringungsverhältnis wie auch den Erbringungskontext der in dieser Studie untersuchten theaterpädagogischen Maßnahmen beeinflusst. Dass die veränderten gesellschaftlichen Kontexte einhergehend mit der Programmatik der Aktivierung die Maßnahmen im Übergang zwischen Schule und Arbeit beeinflussen, konnte bereits in Kapitel 2.2.2 deutlich gemacht werden.

Inwieweit die veränderten Kontexte den potentiellen Nutzen aus der Perspektive der Nutzer_innen beeinflussen, kann an dieser Stelle noch nicht abschließend beantwortet werden.

2.2.3 *Resümee: Soziale Arbeit als Dienstleistung*

Die hier vorgestellte theoretische Dienstleistungskonzeption Sozialer Arbeit mit ihrer Ausrichtung auf Bürger_innenrechte und einer „Privilegierung der Nachfrageseite“ (Schaarschuch 2008, S. 202) bietet einen Rahmen zur Analyse bestehender Dienstleistungsangebote Sozialer Arbeit. Dieses Verständnis ist für die hier vorliegende Studie aus zweierlei Argumenten von zentraler Bedeutung: So bildet erstens die Dienstleistungstheorie von Schaarschuch die Hintergrundfolie für das dieser Studie zugrundeliegende Forschungsprogramm der Nutzer_innenforschung. Zweitens stellt der untersuchte Kontext der aktivierenden Arbeitsmarktpolitik, in welchem die Maßnahmen im Übergang zwischen Schule und Arbeit verortet sind, einen besonderen Rahmen für die Produktion wie Konsumtion sozialer personenbezogener Dienstleistungen dar: Hier kann weder von einer Privilegierung der Nachfrageseite⁶⁸ noch von einem wechselseitigen Verhältnis zwischen Professionellen und nachfragenden Subjekten ausgegangen werden. Zwar wird programmatisch im Rahmen der Modernen Dienstleistungen am Arbeitsmarkt vorausgesetzt, dass „Kunde und Mitarbeiter [...] sich auf gleicher Augenhöhe“ (Kommission Moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt 2002, S. 97) begegnen. Diese Annahme findet jedoch für den Erbringungskontext der theaterpädagogischen Maßnahmen ihre Grenzen, da die SGB-II-Leistungen bei Nichtteilnahme oder aufgrund der Zuschreibung von fehlender Mitwirkungsbereitschaft reduziert und schließlich sogar eingestellt werden (vgl. FN 25). Die damit verbundene faktische Machtasymmetrie befindet sich in deutlichem Widerspruch zum programmatisch beanspruchten gleichberechtigten Status der als Kund_innen beschriebenen Nutzer_innen⁶⁹. Deren Status erfährt zugleich eine Verschiebung, indem im Kontext der theaterpädagogischen Maßnahmen von diesen nicht nur ihre Anwesenheit, sondern ebenso ihre aktive Mitwirkung eingefordert wird. Aktive Dienstleistungsproduktion wird somit im Rahmen dieser Maßnahmen im Übergang zwischen Schule und Arbeit zur Pflicht, die zugleich den Zielen der aktivierenden Arbeitsmarktpolitik folgt. Und

68 Alleine der Terminus „Nachfrageseite“ muss in diesem Kontext in Zweifel gezogen werden, da die Nicht-Teilnahme an den Maßnahmen des beruflichen Übergangs sanktionsbedroht ist und somit eine freiwillige Inanspruchnahme grundsätzlich in Frage steht.

69 Gleichwohl kann im Hinblick auf die in dieser Studie im Fokus stehende Methode Theaterpädagogik angenommen werden, dass es sich prinzipiell um ein gleichberechtigtes Verhältnis handeln könnte. Indessen bleibt aber die Frage offen, was passiert, wenn eine solche Methode in bestehende Maßnahmen eingebunden wird, die dieses Verhältnis nur bedingt unterstützen.

hierin besteht der zentrale Unterschied zu dem idealtypischen von Schaarschuch ausgearbeiteten Dienstleistungsverständnis: Auch wenn dieses Konzept ebenfalls von einem aktiven Produzent_innenstatus der Nutzer_innen ausgeht, kann dieser nicht als Pflicht eingefordert werden, da dies der normativen Orientierung an der Autonomie der Lebenspraxis der Einzelnen zuwiderlaufen würde. Auch geht das theoretische Konzept Soziale Arbeit als Dienstleistung nur dann von einer aktiven Mitwirkung aus, wenn die sozialen Dienstleistungen einen subjektiv bestimmten Gebrauchswert für die teilnehmenden jungen Erwachsenen aufweisen. Ob so die verpflichtende Teilnahme an Maßnahmen im Übergang zwischen Schule und Arbeit, die zumindest für jene, die Transferleistungen nach dem SGB II beziehen, offensichtlich gegeben ist, überhaupt einen subjektiven Gebrauchswert intendiert, kann zu diesem Zeitpunkt nicht empirisch beantwortet werden. Gleichwohl kann vermutet werden, dass Nutzer_innen bei Maßnahmen, die ohne deren ausdrückliche Zustimmung durchgeführt werden können, nicht per se einen Gebrauchswert antizipieren. Das von Schaarschuch formulierte Konzept Soziale Arbeit als Dienstleistung setzt jedoch unter der Bedingung, dass die Subjekte eine Gebrauchswerthaltigkeit antizipieren (können), voraus, dass diese sich als Produzent_innen aktiv an der Dienstleistungsproduktion beteiligen: „Aktive Subjekte brauchen nicht aktiviert zu werden“ (Schaarschuch 2006a, S. 105).

Das dargestellte theoretische Verständnis von Sozialer Arbeit als Dienstleistung bietet im Rahmen dieser Studie die Möglichkeit, sich von einer ökonomischen Verengung des Dienstleistungsbegriffs zu befreien und sich auf die „produktive Denkfigur“ (Schaarschuch 1996, S. 93), die der Begriff Dienstleistung enthält, einzulassen. Als Mittel der Analyse geht es damit im Wesentlichen darum, die Institutionen, die Professionellen und die Angebote Sozialer Arbeit „von den Subjekten her zu denken und damit die herrschaftlich-funktionale Perspektive von Politik zu durchbrechen“ (ebd., S. 94). Unter dieser Prämisse erhalten die Nutzer_innen sozialer Dienstleistungen in öffentlichen sozialstaatlichen Relevanzkontexten durch den Rückgriff auf die Bürger_innenrechte einen privilegierten Status im Dienstleistungsprozess. Soziale Dienstleistungen können so als Gut anstatt als Ware erfahren und von den Nutzer_innen nach ihrem Gebrauchswert bewertet werden. Damit gelangt für Soziale Arbeit der Gebrauchswert einer sozialen Dienstleistung in das Zentrum des Interesses und kann im Hinblick auf diese analytische Folie empirisch rekonstruiert werden. Dementsprechend wird eine spezifische Dimension der Qualität – im Sinne einer emanzipatorischen Qualitätsdefinition „von unten“ (vgl. FN 46) – sozialer Dienstleistungen eingeführt, die sich von anderen Qualitätsbestimmungen unterscheidet, indem sie ihre Relevanz aus der Nutzer_innenperspektive einerseits theoretisch fundiert wie andererseits normativ begründet.

Auf dieser theoretischen Grundlage wird im Folgenden die Forschungsperspektive der Nutzer_innenforschung vorgestellt, die in theoriegenerierender Absicht die Gebrauchswerthaltigkeit sozialer Dienstleistungen aus der Perspektive derjenigen empirisch rekonstruiert, die sie in Anspruch nehmen (müssen).

2.3 Die Nutzer_innenforschung

Die noch junge Forschungsperspektive der sozialpädagogischen⁷⁰ Nutzer_innenforschung analysiert empirisch die Elemente des (möglichen) Nutzens und der Nutzung sozialer Dienstleistungen aus der Perspektive derjenigen, die als Nutzer_innen von institutionalisierten Angeboten der Sozialen Arbeit konzipiert werden (vgl. Oelerich/Schaarschuch 2005a; Oelerich 2010, Oelerich/Schaarschuch 2013)⁷¹. Damit wird an einen theoretischen Entwurf von Sozialer Arbeit als Dienstleistung angeschlossen, wie sie in den vorangehenden Kapiteln vorgestellt wurde. Die Forschungsarbeiten der Nutzer_innenforschung richten sich bislang auf „klassische“ Arbeitsgebiete der Sozialen Arbeit wie beispielsweise die Wohnungslosenhilfe (vgl. Maar 2006), die Eltern-Kind-Häuser (vgl. Hellmann 2005), die ambulanten Hilfen zur Erziehung (vgl. Dolić/Schaarschuch 2005), die Schuldnerberatung (vgl. Sanio 2009), die Erziehungsberatung (vgl. Krassilschikov 2009), die Schulsozialarbeit (vgl. Oelerich 2010) sowie die Drogenhilfe (vgl. Müller 2013). Insgesamt gesehen kommt die Nutzer_innenforschung noch recht verhalten in der deutschen Forschungspraxis zum Einsatz.

Die Frage nach dem Nutzen Sozialer Arbeit ergibt sich aus gesellschaftlichen Anfragen an die Funktionalität Sozialer Arbeit, die insbesondere ihre Legitimation als professionell erbrachte, sozialstaatlich garantierte und gesellschaftlich finanzierte Institution berühren (vgl. Schaarschuch/Oelerich 2005, S. 21). In

70 Mit der Verwendung der Vokabel „sozialpädagogisch“ wird einerseits eine Abgrenzung geschaffen und andererseits unterstellt, dass es bestimmbare Kriterien für die Definition einer genuin sozialpädagogischen Forschung gibt. Bis heute ist jedoch im Fachdiskurs umstritten, was unter sozialpädagogischer Forschung verstanden und anhand welcher Kriterien eine Bestimmung vorgenommen werden kann. In Anlehnung an einen Vorschlag zur Strukturierung wesentlicher Dimensionen sozialpädagogischer Theoriebildung (vgl. Thiersch/Rauschenbach 1984, S. 1000) lässt sich das sozialpädagogische Forschungsfeld anhand der drei zentralen Eckpunkte der zuständigen Institutionen, der tätigen Professionellen und der Adressat_innen Sozialer Arbeit aufspannen (vgl. Lüders 1998; Lüders/Rauschenbach 2001). Diese drei Dimensionen lassen sich dabei nicht losgelöst voneinander betrachten, sondern erzeugen und implizieren ein Spannungsfeld, das bestimmte Fragestellungen und Fokussierungen eingrenzt. Wenn somit im Folgenden der Terminus Nutzer_innenforschung gebraucht wird, ist damit immer sozialpädagogische Nutzer_innenforschung gemeint.

71 Die Ausführungen unter Kapitel 2.3 sind teilweise eingegangen in van Rieën/van den Brink (2015).

dieser Perspektive bestimmt sich der Nutzen⁷² einer sozialen personenbezogenen Dienstleistung nicht unter Rückgriff auf professionelle und institutionelle Zielsetzungen, sondern strikt aus der Perspektive der Nutzer_innen: Zum Legitimitätskriterium für Soziale Arbeit wird so deren Gebrauchswert für die Nutzer_innen.

Der Terminus des Nutzens wird in diesem Zusammenhang explizit nicht utilitaristisch⁷³ gefasst, sondern bezeichnet etwas „Nützliches und für wert Gehaltens“ (Haug 1999, S. 1287): „Es geht nicht um das im Utilitarismus unterstellte ‚Grundmotiv des Menschen‘, das ‚Streben nach individuellem Nutzen‘ als Mittel des Bestehens in der Konkurrenz.“ (Cremer-Schäfer 2008, S. 89, H. i. O.) Die Nutzenkategorie fokussiert ebenfalls nicht auf eine ökonomische Einordnung von sich nützlich zu machen oder machen zu lassen. Vielmehr beabsichtigt die Frage nach dem Nutzen im Gegenteil eine Analyse, inwieweit soziale Dienstleistungen eine Ressource darstellen, die es den Nutzer_innen ermöglichen, „ein ‚eigenes‘ Leben zu leben und nicht nur im gesellschaftlich verordneten Sein zu existieren“ (ebd., S. 89 f., H. i. O.). Das Beurteilungskriterium im Hinblick auf die Frage nach dem Nutzen ist somit die Tauglichkeit und (Ge-)Brauchbarkeit für das eigene Leben.

„Was also als ‚Gebrauchswert‘, als Nutzen Sozialer Arbeit oder auch ihres Gegenteils: als Nicht-Nutzen, als Kontrolle und Restriktion betrachtet wird, steht in einem engen Zusammenhang mit der vom Nutzer wahrgenommenen aktuellen (schwierigen) Lebenssituation und ihren Bedingungen, seinen auf die Zukunft gerichteten Lebenszielen und -perspektiven, seinen normativen und kulturellen Orientierungen, seinen Präferenzen und Abneigungen“ (Oelerich/Schaarschuch 2005b, S. 19 f., H. i. O.).

Damit wird deutlich, dass der Nutzen nie abstrakt, sondern stets konkret aus der Perspektive der Nutzer_innen bestimmbar und auch nur von diesen verfügbar ist.

72 In der Nutzer_innenforschung werden die Begriffe Nutzen und Gebrauchswert vorwiegend synonym verwendet. Gleichwohl – und das zeigt die Schwierigkeit der Einordnung – werden unter dem Begriff „Nutzen“ sowohl der inhaltliche Nutzen als auch der Prozess der Nutzung verstanden (vgl. Kap. 2.3.1), wobei der inhaltliche Nutzen auch als „Gebrauchswert“ bezeichnet wird. Während der Begriff des Nutzens angelehnt ist an den Begriff der Nutzer_innen, die personenbezogene soziale Leistungen nutzen, und damit auf den spezifischen Erbringungskontext hinweist, indem die Subjekte erst zu Nutzer_innen gemacht werden, weist der Begriff des Gebrauchswertes spezifisch auf die ihm zugrundeliegende marxistische Theorietradition hin (vgl. auch FN 66).

73 In der Theorie des klassischen Utilitarismus, die lange Zeit die tonangebende Ethik und die einflussreichste Theorie der Gerechtigkeit darstellte, besteht die Grundidee darin, dass der allgemein und abstrakt bestimmbare Nutzen eine gemeinsame Größe ist, an der sich alle Subjekte in ihren Entscheidungen und Bewertungen orientieren. Diese werden dabei stets nach der Prämisse der Nutzenmaximierung bewertet, der Nutzen bildet dabei die einzige Grundlage für die Bewertung von Zuständen (vgl. Sen 2010, S. 114) Diese theoretische und methodische Verengung findet ihren Ausdruck nicht zuletzt in der Konzeption des Menschen als „homo oeconomicus“ (Otto/Scherr/Ziegler 2010, S. 148, H. i. O.).

Die Bewertung von Gebrauchswerten „als Korrelate ‚richtiger/falscher Bedürfnisse‘ [ist; AvR] daher problematisch“ (Haug 1999, S. 1259, H. i. O.), denn der Nutzen kann sich aus der Perspektive der Nutzer_innen grundsätzlich von den vorgegebenen institutionellen oder anderen externen Zielstellungen unterscheiden. Gleichwohl wird der Nutzen aber – obwohl er nicht von außen bestimmt werden kann – von gesellschaftlichen Bedingungen und Gegebenheiten kontextualisiert (vgl. Haug 1999, S. 1286; Schaarschuch/Oelerich 2005, S. 19 f.). Erst aus den gegebenen gesellschaftlichen Bedingungen und Gegebenheiten lässt sich für die Einzelnen ableiten, was unter diesen Umständen überhaupt für sie nützlich sein kann.

Im Folgenden werden das zentrale Erkenntnisinteresse und die damit verbundenen Perspektiven der Nutzer_innenforschung konkretisiert um deutlich zu machen, welche Fokussierungen die forschungsleitende Fragestellung im Kontext dieser Studie vornimmt.

2.3.1 Nutzen und Nutzung als zentrale Perspektive

Die neuere Dienstleistungstheorie (vgl. Kapitel 2.2.2) dient als theoretische Hintergrundfolie für die empirischen Analysen der Nutzer_innenforschung und markiert gleichzeitig deren Erkenntnisinteresse, das

„sich sowohl auf die Analyse dessen [richtet; AvR], was für die Nutzer und Nutzerinnen den Gebrauchswert sozialpädagogischen Handelns ausmacht als auch auf die Identifizierung derjenigen Strukturmerkmale sozialpädagogischen Handelns und sozialpädagogischer Arrangements, die produktive Aneignungsprozesse im Sinne einer Autonomie der Lebenspraxis auf Seiten der Nutzerinnen und Nutzer befördern oder die sie verhindern, einschränken und in ihrer widerspruchsvollen Amalgamierung konterkarieren.“ (Schaarschuch/Oelerich 2005, S. 13).

Zentraler Ansatz der Nutzer_innenforschung ist die Rekonstruktion von nutzenfördernden und nutzenlimitierenden Bedingungen unter der anwendungsbezogenen Zielstellung, den Nutzen Sozialer Arbeit für die Nutzer_innen zu erhöhen (vgl. Schaarschuch/Oelerich 2005, S. 17). Dieser Fokus ergibt sich aus einerseits gesellschaftlichen Legitimationsanfragen an Soziale Arbeit (vgl. Kap. 2.3) wie andererseits aus kritischen Diskussionen in den 1980er Jahren zu Fragen der Kontrolle und Disziplinierung von Adressat_innen und deren Entmündigung durch Expert_innen. Als Antwort auf die damit verbundene Kritik, dass Soziale Arbeit in kapitalistischen Gesellschaften auf die Normalisierung des als abweichend definierten Verhaltens zielt (vgl. Offe 1987; Olk 1986; kritisch May 2010), wurden im Weiteren alternative Konzepte für Sozialpolitik und Soziale Arbeit entworfen. In diesen Kontext ist die Nutzer_innenforschung (ebenso wie die Theorie Sozialer Arbeit als Dienstleistung) einzuordnen. So

kann konsequenterweise in der Rekonstruktion kein normierender und inhaltlich bereits gefüllter Begriff von Nutzen zugrunde gelegt werden, sondern dieser muss strikt aus der Perspektive der Nutzer_innen rekonstruiert werden, so dass damit ihnen – und nicht etwa den Professionellen, Auftraggeber_innen oder Kostenträger_innen – die Zuständigkeit und Definitionsmacht über den Nutzen überlassen werden. Insofern kann das Forschungsprogramm der Nutzer_innenforschung, dem sich auch die vorliegende Studie verpflichtet fühlt, als zwei Intentionen folgend beschrieben werden: So geht es zwar erstens um eine kritische Erhebung der „Qualität“ – im Sinne von (Ge)Brauchbarkeit für die Nutzer_innen – von bestehenden sozialen personenbezogenen Dienstleistungen aus der Perspektive der Nutzer_innen, die eine Ergänzung bisheriger Forschungsperspektiven und -ansätze darstellt⁷⁴. Zweitens beabsichtigt die Nutzer_innenforschung jedoch auch, empirisch fundiert einen Beitrag zu einer sich emanzipatorisch ausgerichteten Professionalitätsdiskussion zu leisten. Denn die empirischen Analysen offenbaren stets, ob die Angebote Sozialer Arbeit in einer emanzipatorischen Perspektive ein Angebot darstellen, mittels denen es den Nutzer_innen möglich ist, ein selbstbestimmtes Leben zu führen (vgl. Schaarschuch 2008).

Im Kontext der Nutzer_innenforschung ist der Begriff des Nutzens auf zwei Analyseebenen zu bestimmen. So bezeichnet er sowohl den inhaltlichen Gebrauchswert (Inhaltsebene), den die Nutzer_innen von dem konkreten Angebot Sozialer Arbeit haben, als auch den Prozess der Nutzung selbst (Prozessebene) (vgl. Oelerich/Schaarschuch 2005b, S. 83). Um diese Differenz zwischen dem Nutzen und der Nutzung deutlich zu machen, wird in der Terminologie der Nutzer_innenforschung zwischen dem inhaltlichen Nutzen – dem Gebrauchswert – und dem Prozess der Nutzung unterschieden. Beide Analyseebenen können eigenständig betrachtet werden und relevantes Reflexionswissen zur Verfügung stellen.

74 Den Nutzen zu privilegieren und zum Ausgangspunkt für eine kritische Reflexion bestehender Angebote wie deren Weiterentwicklung zu machen heißt nicht, dass sich aus dem jeweils konkreten Nutzen ableiten ließe, was das gute respektive richtige Angebot wäre. An dieser Stelle kann weiterer Forschungsbedarf wie die Notwendigkeit der Weiterentwicklung der Forschungsperspektive konstatiert werden. Denn systematisch unberücksichtigt bleibt im bisher vorgelegten Programm der Nutzer_innenforschung die Frage, ob das gute Angebot nicht außerhalb des bestehenden Angebots zu suchen wäre: Die Stimme derjenigen, die die soziale Dienstleistung nicht nutzen, findet hier (noch) kein Gehör, müsste jedoch – dem Akteur_innenmodell der aktiven Subjekte folgend – als eigenständiges Qualitätsurteil Berücksichtigung finden. Von einem anderen theoretischen Hintergrund kommend beschäftigt sich die (Nicht-)Nutzungsforschung (vgl. insbesondere Steinert/Pilgram 2003; Bareis/Cremer-Schäfer 2008; Bareis 2012; vgl. Kapitel 2.3.2) mit solchen Fragen. Als alltagsorientierte Perspektive findet diese jedoch ihre Grenzen in den Möglichkeiten, ein bestehendes Angebot auf seine nutzenlimitierenden wie nutzenfördernden Aspekte zu untersuchen, was jedoch im Interesse der vorliegenden Arbeit ist.

Die Fragestellung der hier vorliegenden Studie fokussiert primär den inhaltlichen Nutzen theaterpädagogischer Maßnahmen aus der Perspektive der Nutzer_innen. Gleichwohl verweisen die Darstellungen der befragten Nutzer_innen auch auf spezifische Nutzungserwartungen und -weisen. Damit lässt sich in Bezug auf die hier vorliegende Studie festhalten, dass zwar nach dem Nutzen gefragt wurde, gleichwohl aber – durch die Erläuterungen der Interviewten – auch die Nutzung in den Blick genommen wurde. Auch, wenn dies nicht die forschungsleitende Frage darstellt, verweisen gerade die Ausführungen zu den Nutzungen auf die zugrundeliegenden nutzenstrukturierenden Bedingungen der theaterpädagogischen Maßnahme. Nachfolgend wird beginnend die Prozessebene erläutert, auch um deutlich zu machen, welche Erkenntnisinteressen im Hinblick auf theaterpädagogische Maßnahmen hier in den Fokus rücken, bevor im Weiteren die Inhaltsebene und die damit verbundenen Dimensionen im Kontext der vorliegenden Studie dargestellt und konkretisiert werden.

2.3.1.1 Die Prozessebene: Die Nutzung der Maßnahme

Bei der Rekonstruktion der Prozessebene lautet die zentrale Frage, wie die Nutzer_innen die Angebote Sozialer Arbeit in Anspruch nehmen. Dabei unterscheidet die Nutzer_innenforschung zwischen Nutzungsstrategien und Aneignungsweisen. Der Terminus Nutzungsstrategien verweist auf ein Handeln von Nutzer_innen, das auf subjektiv relevante Aspekte des Angebotes gerichtet ist. Die Nutzer_innen werden so als Subjekte bestimmt, die sich mit den Angeboten sozialer Dienstleistungen konkret auseinandersetzen (müssen) und deren Handeln gerichtet, wenn auch nicht utilitaristischen Maximen folgend, ist (vgl. FN 73). Aneignungsweisen hingegen bezeichnen ein Handeln, „das in einem aktiven Vollzug mit Hilfe des professionellen Handelns eine Transformation und qualitative Erweiterung der eigenen Kompetenzen vornimmt“ (Dolić/Schaarschuch 2005, S. 101). Dabei wird unterstellt, dass es sich bei dem Prozess der Aneignung nicht um einen passiven Konsumtionsakt handelt, sondern dass sich die Subjekte die für sie relevanten Aspekte aktiv aneignen. Erste empirische Studien, die den Prozess der Nutzung rekonstruieren (vgl. Dolić/Schaarschuch 2005), kommen zu dem Schluss, dass die Nutzer_innen diejenigen Aspekte selektiv nutzen, die ihnen vor dem Hintergrund ihrer subjektiven Relevanzstrukturen als bedeutsam erscheinen, und andere Aspekte, die von ihnen als negativ oder unangenehm betrachtet werden, versuchen zu neutralisieren. Im Hinblick auf die hier im Fokus stehenden theaterpädagogischen Maßnahmen könnten somit die unerwünschten und/oder nicht relevanten Elemente der theaterpädagogischen Maßnahmen, mit denen sich die Nutzer_innen arrangieren, die umge-

nutzt⁷⁵ werden oder auch ungenutzt bleiben, rekonstruiert werden. So würde der Blick in einem zweiten Schritt insbesondere auf die Aspekte gelenkt, die dazu führen, dass bestimmte Elemente genutzt, ungenutzt oder eben auch nicht oder nur zum Teil genutzt werden. Ebenso könnte so Berücksichtigung finden, dass der unmittelbare Kontext – beispielsweise Verpflichtung oder Freiwilligkeit der Inanspruchnahme – der Maßnahme einen Nutzen strukturiert, indem er diesen ermöglicht oder auch begrenzt.

2.3.1.2 Die Inhaltsebene: Der Nutzen der Maßnahme

Wird sich der Rekonstruktion der Inhaltsebene zugewendet, steht die Frage im Vordergrund, welchen Nutzen die Nutzer_innen von der Inanspruchnahme eines Angebotes Sozialer Arbeit haben. Dabei wird der Nutzen zwar konkret aus den Darstellungen der Befragten rekonstruiert. Jedoch erfährt im Weiteren Berücksichtigung, dass der dargestellte Nutzen schon immer eingebunden ist in gesellschaftliche Bedingungen, die kontextualisieren, was unter den gegebenen Umständen überhaupt für die Einzelnen nützlich sein kann. Die Nutzer_innenforschung bezieht daher die subjektiven wie institutionellen Relevanzkontexte stets mit ein, um auf der ersten Stufe den subjektiven Nutzen und auf der zweiten Stufe die nutzenfördernden und nutzenlimitierenden Bedingungen rekonstruieren zu können.

In der ersten Stufe wird systematisch der subjektive Gebrauchswert des Angebots für die Nutzer_innen erfasst. Wie bereits in Kapitel 2.2.2.1 beschrieben, eignen sich die Nutzer_innen als die eigentlichen Produzent_innen nur das an, was sie vor dem Hintergrund ihres subjektiven Empfindens im Hinblick auf die Möglichkeiten des institutionellen Relevanzkontextes für „Wert halten“. So konstituiert sich auch der inhaltliche Nutzen der theaterpädagogischen Maßnahmen in Abhängigkeit zu diesen Relevanzkontexten. Zur Analyse der jeweils subjektiven Gebrauchswerte gilt es, diese mit gesellschaftlichen und institutionellen Grundannahmen und Zielsetzungen der jeweiligen Maßnahmen zu kontextualisieren und in Folge den Nutzen, den die Nutzer_innen vor dem Hintergrund ihrer aktuellen und im Hinblick auf ihre zukünftige Lebenssituation als nutzenbringend identifizieren, davon zu unterscheiden. Indem so das jeweilige Erbringungsverhältnis analytisch in den Erbringungskontext eingebettet wird, rücken so in der zweiten Stufe die Bedingungen und Beschränkungen, unter denen theaterpädagogische Angebote einen Nutzen entwickeln, mit in das Zent-

75 Hierbei handelt es sich um einen strategischen Begriff, der einen Abstand zu einer institutionell vorgegebenen bzw. geplanten Nutzungsweise und einem damit verbundenen Zielstellung markieren soll. Man könnte auch sagen, dass Umnutzung darauf verweist, dass zwar von außen betrachtet eine Nutzung stattfindet, gleichwohl aber andere Zielsetzungen von den Nutzer_innen damit verfolgt werden, als die institutionell und konzeptionell vorgegebenen.

rum des Forschungsinteresses. Denn auch die Perspektive der Nutzer_innen ist als in institutionelle Bezüge und gesellschaftliche Kontexte eingebunden zu betrachten und somit nicht neutral. Jeder Nutzen, den sich die Nutzer_innen im Rahmen der Dienstleistungsproduktion aneignen, ist somit durch diese Bedingungen strukturiert. Folglich können die nutzenfördernden Bedingungen, die eine Entstehung eines Nutzens begünstigen, sowie die nutzenlimitierenden Faktoren bzw. Restriktionen und Barrieren, die eine Entstehung eines Nutzens beeinträchtigen oder verhindern, einer empirischen Analyse zugeführt werden. Somit gilt, dass die gesellschaftlichen wie institutionellen Kontexte zwar mit beeinflussen, was von den Nutzer_innen überhaupt als nützlich angeeignet werden kann, dass die Perspektive der Nutzer_innen zugleich ebenso sichtbar machen kann, welche Bedingungen einen Nutzen befördern oder auch begrenzen. Die Frage nach dem inhaltlichen Nutzen verweist insofern auch auf die „generativen Themen“ (Freire 1973 [1970]), die sich in dem finden, was Uwe Hirschfeld mit dem „Nutzen der Selbstbestimmung“ (Hirschfeld 2009, S. 74) meint. Somit entfaltet die Nutzer_innen-Perspektive ihre eigenständige Relevanz, als sie empirisch einen Zugang öffnen kann, der in den Blick nimmt, wie sich soziale Dienstleistungen an dem ausrichten können, was ein Leben nach eigenen Vorstellungen für die Nutzer_innen bedeutet. Konkret können so aus den Narrationen der jungen Erwachsenen, in denen diese über ihre Erfahrungen mit den theaterpädagogischen Maßnahmen sprechen, die Nutzen herausgearbeitet werden, die sich von einer Einmündung in (irgendeine) Arbeit und/oder Ausbildung unterscheiden, ebenso wie die Grenzen und Barrieren, die der Produktion eines potentiellen Nutzens entgehen.

Die Nutzer_innenforschung gilt innerhalb der sozialpädagogischen Forschung als akteur_innenbezogene Forschungsperspektive (vgl. Graßhoff 2013a). Um die Besonderheit in Abgrenzung zu weiteren, unter dieser Terminologie subsummierten Forschungsorientierungen sichtbar hervorzuheben, werden im Folgenden die Wirkungsforschung, die Adressat_innenforschung sowie die (Nicht-)Nutzungsforschung einführend erläutert. Aufzuzeigen wird hierbei sein, dass sich insbesondere die jeweiligen zugrunde gelegten Subjektverständnisse unterscheiden.

2.3.2 Nutzer_innenforschung im Kontext der akteur_innenbezogenen Forschung

Als akteur_innenbezogene Forschungsperspektiven werden in der sozialwissenschaftlichen Diskussion die Wirkungsforschung, die Adressat_innenforschung, die sozialpolitische (Nicht-)Nutzungsforschung und die sozialpädagogische Nutzer_innenforschung klassifiziert (für einen Überblick vgl. Graßhoff 2013a). Gemeinsam ist diesen akteur_innenbezogenen Forschungsperspektiven, dass sie

die Voraussetzungen, Bedingungen und Effekte der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen in den Blick nehmen. Ihre Fragestellungen leiten sie dabei insbesondere aus diagnostizierten gesellschaftlichen Transformationsprozessen und Veränderungen, die sich im Zuge neoliberaler Politikmuster und damit verbundener Fokussierungen auf Effizienz und Effektivität ergeben haben, ab. Indessen nutzen die vier Forschungsperspektiven nicht nur unterschiedliche Termini in Bezug auf die Subjektpositionen und Prozesse der Inanspruchnahme, sondern gründen auch auf differenten theoretischen Bezügen und nehmen unterschiedliche Fokussierungen vor. Hierauf werde ich im Folgenden kurz eingehen.

Das Erkenntnisinteresse wirkungsbezogener Ansätze in der Sozialen Arbeit wird unter der Prämisse formuliert, den Einsatz von Ressourcen im Hinblick auf die Erreichung der Zielstellungen zu optimieren. Insofern sind wirkungsbezogene Ansätze in einem ersten Schritt an einer Überprüfung und in einem zweiten Schritt an einer Optimierung der Effektivität von Programmen und Angeboten Sozialer Arbeit interessiert. Ausgangspunkt der Wirkungsforschung ist somit stets ein bestehendes Programm respektive Angebot der Sozialen Arbeit, welches sie als das entscheidende Steuerungsinstrument in das Zentrum der Aufmerksamkeit stellt, um die Frage zu beantworten, ob und wie dieses wirkt (vgl. Kessl/Klein 2010, S. 68). Die Annahme der Wirkungsforschung ist dabei, dass die outcomes – also die Wirkungen auf die Teilnehmenden selbst – an die Programme zurückgebunden werden können, um somit Aussagen über den Erfolg, die Qualität und die Effektivität der Angebote zu treffen. Bereits der Terminus Wirkung weist auf die Adressierung der Subjekte in diesem Forschungsarrangement hin: Diese werden stets in Abhängigkeit zu den bestehenden und beobachteten Programmen adressiert und damit vornehmlich als passive Objekte konstruiert, auf die ein Programm oder ein Angebot der Sozialen Arbeit (ein)wirkt.

Dennoch erscheint die Wirkungsforschung zunächst durchaus anschlussfähig an die Prämissen einer sich als emanzipativ verstehenden Sozialen Arbeit, die u. a. ihr Handeln im Hinblick auf die Folgen und Effekte auf Seiten der Inanspruchnehmenden zu reflektieren beansprucht. Gleichwohl – so resümieren Stefanie Albus und Holger Ziegler – verhindert eine wirkungsorientierte Forschung häufig gerade eine akteur_innenzentrierte Perspektive, wenn sie die Frage beantworten will, mit welchem Programm bzw. mit welchen Methoden ein vorab bestimmtes Ziel am effektivsten erreicht werden kann (vgl. Albus/Ziegler 2013, S. 164 f.). Denn ausschlaggebend sei, welche theoretischen Implikationen die zugrunde gelegten Wirkungsindikatoren bestimmen: Grob unterschieden werden können hier kollektivistische und individualistische Perspektiven (vgl. ebd., S. 170 f.). Entsprechend ist es sowohl bedeutsam als auch eine Macht- und Demokratiefrage – so Albus und Ziegler weiter –, wer und aus welcher Perspektive heraus betrachtet die Wirkungsindikatoren bestimmt: Denn es macht einen Un-

terschied, ob gesellschaftliche Interessen im Vordergrund stehen oder ob sich in der Auswahl der Wirkungsindikatoren primär die Wünsche und Interessen der Teilnehmenden wiederfinden (vgl. ebd.)⁷⁶. Ob mit der Wirkungsforschung somit emanzipative Zielsetzungen verbunden werden können, muss sich somit zumindest daran messen lassen, inwiefern die als Wirkungen in den Blick genommenen Effekte auf Seiten der Inanspruchnehmenden Berücksichtigung finden. Dies kann jedoch nicht erfolgen, ohne weder die ungleichen Ressourcenausstattungen noch die Lebenssituationen der Befragten in den Forschungsverlauf miteinzubeziehen⁷⁷.

Die Adressat_innenforschung hingegen – angelehnt an das Konzept der Lebensweltorientierung (vgl. Grunwald/Thiersch 2011) – interessiert sich für die alltäglichen Lebenswelten, die (Selbst-)Deutungen, Problemlagen und Ressourcen derjenigen, die zu Adressat_innen Sozialer Arbeit geworden sind. Der Terminus Adressat_in dient sowohl der Abgrenzung zu der als paternalistisch verworfenen Bezeichnung Klient_in als auch zu dem Begriff des_der Kund_in, mit welchem – so die Kritik – ein Gleichgewicht und eine versachlichte Leistungsbeziehung suggeriert werden (vgl. Bitzan/Bolay 2013, S. 36). Terminologisch weist der Adressat_innenbegriff zugleich auf die Adressierung durch die Professionellen und Institutionen hin: Adressat_innen werden damit als Subjekte konzipiert, die von institutionellen Hilfen adressiert werden, „wenn ein Hilfe- oder Angebotsbedarf institutionell festgestellt wird“ (ebd., S. 39). Damit manifestiert sich im Adressat_innenbegriff ein sozialpolitisch kontextualisiertes Verständnis, welches ein spezifisches hierarchisches Verhältnis zwischen Sozialpolitik, Institutionen und Adressat_innen zu Grunde legt. Das Erkenntnisinteresse der Adressat_innenforschung ist die auf die in Anspruch genommenen Angebote Sozialer Arbeit bezogene Rekonstruktion von Selbstdeutungen, subjektiven Erfahrungen und biographischen Verläufen. Dabei steht die biographisch-retrospektive Perspektive und somit das Verstehen der Lebenssituation mit dem Ziel der Optimierung professionellen Handelns und der entsprechenden Angebote im Vordergrund. Das Interesse ist in diesem Zusammenhang – anders als bei der Wir-

76 An dieser Stelle erscheint mir jedoch eine weitere Differenzierung notwendig, denn es kann nicht davon ausgegangen werden – dies zeigen zumindest die Ergebnisse der hier vorliegenden Studie auf (vgl. Kap. 4.3.1) –, dass die Akteur_innen in ihrer Gesamtheit die gleichen Anforderungen und Wünsche artikulieren. Vielmehr ist eine Homogenitätsunterstellung zurückzuweisen (vgl. Kessl/Klein 2010).

77 Wirkungsbezogene Forschungen, die den in den Blick genommenen Wirkungszusammenhang konsequent um die Frage gesellschaftlicher Ungleichheitsverhältnisse erweitern, indem sie beispielsweise die Ergebnisse im Rahmen einer Gesellschaftsanalyse einbetten, sind mir gegenwärtig nicht bekannt. Indessen gibt es aber erste Ansätze – beispielsweise die Studien von Ziegler (2010) –, die versuchen durch Einbeziehung des gerechtigkeits-theoretischen Capability-Approach-Ansatzes (vgl. Sen 1993, 2010; Nussbaum 1999) die Wirkungen einzubetten, dabei handelt es sich jedoch auch um eine normative Bestimmung einer wirksameren Sozialen Arbeit.

kungsforschung – nicht auf die Effektivitätssteigerung und Legitimierung Sozialer Arbeit gerichtet, sondern fokussiert die Professionalisierung sozialpädagogischer Handlungspraxis.

Die Forschungsperspektive der (Nicht-)Nutzungsforschung hingegen findet ihren Ausgangspunkt primär nicht in sozialen Dienstleistungen oder sozialen Institutionen, sondern geht vom Alltag der Akteur_innen⁷⁸ aus. Sie gründet dabei auf der Annahme, dass Menschen Arbeit – im Sinne von Tätigkeiten – aufwenden, um im Kontext von Herrschafts- und Ungleichheitsverhältnissen ein Leben nach eigenen Vorstellungen zu führen (vgl. Bareis 2012). Von Interesse sind sodann Situationen und Strategien der Nutzbarmachung oder der Meidung von sozialen Dienstleistungen oder sozialen Institutionen als Teil institutionalisierter Wohlfahrt. Damit stehen im Rahmen der (Nicht-)Nutzungsforschung konkrete soziale, zumeist schwierige Situationen und nicht Akteur_innen im Mittelpunkt, die unter der Fragestellung betrachtet werden, welche Bedeutung die Strategien der Nutzbarmachung oder der Nicht-Nutzung für die Bearbeitung des Alltags wie der schwierigen Situationen haben. Damit gelangt die Frage nach der Verhinderung einer Nutzung von sozialen Dienstleistungen und Angeboten sowie die Identifikation von institutionellen und gesellschaftlichen Blockierungen des Zugangs wie der Inanspruchnahme aus der Perspektive derjenigen, die versuchen, diese zur Bearbeitung ihrer schwierigen Situation nutzbar zu machen, in den Blick (vgl. Herzog 2013, S. 153). Im Hinblick auf die Bearbeitung von schwierigen Situationen und bezogen auf den Alltag wird institutionalisierte Wohlfahrt allgemein und so auch Soziale Arbeit als gesellschaftlich erzeugte Ressource verstanden. Hintergrundfolie dieser Analyse ist die Theorie sozialer Ausschließung in gesellschaftskritischer Lesart (vgl. Cremer-Schäfer/Steinert 1998). Soziale Ausschließung wird in diesem Kontext verstanden als gradueller mehrdimensionaler Prozess, der die Ausschließung von gesellschaftlicher Teilnahme bezeichnet und eben gerade nicht den Status oder die Eigenschaften einer Person. Die Funktion Sozialer Arbeit besteht aus dieser Perspektive in der Verwaltung des Zugangs zu potentiell hilfreichen Ressourcen; sie verwaltet somit das Grenzgebiet zwischen sozialer Ausschließung und gesellschaftlicher Teilnahme. Ausgehend von dieser Definition, gelangen die Prozesse und Bedingungen des Zugangs zu wie der Nutzung von diesen Ressourcen in den Blick, was eine macht- und herrschaftskritische Perspektive auch auf Soziale Arbeit und deren Beteiligung an Prozessen der sozialen Ausschließung einschließt. Als Ziel formuliert die (Nicht-)Nutzungsforschung nicht die direkte Optimierung bestehender Angebote, sondern möchte, von den Analysen und Ergebnissen der empiri-

78 Die (Nicht-)Nutzungsforschung vermeidet institutionell geformte Akteur_innenkonstruktionen und spricht so schlicht von (Alltags-)Akteur_innen oder, wo sie stärker die marxistische Tradition betont, von Menschen, die ihren Alltag bearbeiten.

rischen Forschung ausgehend, ein Reflexionsangebot zur Verfügung zu stellen, durch welches die Entwicklung eines kritischen Professionsverständnisses ermöglicht werden soll, das sich an den konkreten Praktiken der Nutzbarmachung bzw. der „Arbeit an der Partizipation“ (Bareis 2012, S. 291) orientiert. Primär geht es der (Nicht-)Nutzungsforschung, obwohl sie in den Kontext der akteur_innenbezogenen sozialpädagogischen Forschungsmethoden gestellt wird, nicht um professionstheoretische Fragestellungen, sondern um die Analyse der herrschenden Formen der Wohlfahrtsproduktion from below (Steinert/Pilgram 2003).

Diese hier idealtypische Gegenüberstellung der vier Forschungsperspektiven zeigt auf, dass die Zuordnung zu den akteur_innenbezogenen Forschungsperspektiven insofern naheliegt, als alle der Subjektperspektive eine besondere Relevanz einräumen. Sie unterscheiden sich jedoch erheblich in Bezug auf den Status, der diesen im Dienstleistungsprozess zugeschrieben wird. So tendieren wirkungsbezogene Vorhaben dazu, den Subjekten – solange sie in der Binnenlogik der Institution verhaftet bleiben, indem die Fragestellung, die Indikatoren und die Definition der Wirkung aus der Perspektive der Programme und der Institutionen formuliert werden – doch wiederum nur eine nachrangige Stellung einzuräumen respektive zuzuweisen. Damit werden aus der Blickrichtung der Wirkungsforschung die Teilnehmenden zu passiven Objekten von Programmen, welche auf sie einwirken und nur deshalb Effekte zur Folge haben (vgl. Schaarschuch/Oelerich 2005, S. 17). Eine solche Perspektive weist jenen, die Angebote Sozialer Arbeit in Anspruch nehmen (müssen), den Status von Ko-Produzent_innen zu, denn die_der eigentliche Produzent_in ist stets das Programm. Ausgeblendet werden so nicht nur subjektive Aneignungsprozesse, sondern auch die institutionellen und gesellschaftlichen Bedingungen des Produktionsprozesses. In der Adressat_innenforschung hingegen ist die implizierte Doppeldeutigkeit des Subjektbegriffs zentral: So werden einerseits die Adressat_innen als aktiv Handelnde in den Blick genommen, die mit den Bedingungen der Angebote umgehen. Andererseits werden sie in Abhängigkeit zu den Dienstleistungen definiert und erscheinen so tendenziell als klassifizierte Objekte derselben. Somit analysieren Kessl und Klein den Subjektbegriff der Adressat_innenforschung als schwach, da die Definition der handelnden Subjekte in Abhängigkeit zu den sozialen Dienstleistungen auf deren begrenztes Potential an Handlungsmöglichkeiten hinweist (vgl. Kessl/Klein 2010, S. 77 ff.). Wenig systematische Berücksichtigung finden zudem die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen als die Faktoren, die letztendlich die Lebenslagen der Adressat_innen, ihre Ressourcenausstattung und Handlungsmöglichkeiten beeinflussen. Demgegenüber betont die (Nicht-)Nutzungsforschung gerade den gesellschaftlichen Kontext sehr stark. Handlungsstrategien der sozialen Akteur_innen, auch die Nicht-Nutzung sozialer Dienstleistungen, sind so auf die Bearbeitung einer von Macht- und Herrschaftsstrukturen durchzogenen Gesellschaft gerichtet und zielen auf die Bearbeitung

von sozialer Ausschließung. Die Akteur_innen werden dabei nicht als passiv-ertragende oder institutionell adressierte Subjekte in ihrem Alltag konzipiert, sondern als soziale Akteur_innen, die ihre Situation unter Rückgriff auf ihnen zur Verfügung stehende Ressourcen aktiv bearbeiten. Der Subjektstatus erfährt in diesem Zusammenhang eine Aufwertung, da dieser in Unabhängigkeit zu Institutionen gedacht wird. So verweist gerade die Fokussierung der Nicht-Nutzung auf die Handlungsfähigkeit der Akteur_innen, indem die Exit-Option als Bearbeitungsstrategie anerkannt wird⁷⁹. Auch die Nutzer_innenforschung, die auf der dienstleistungstheoretischen Annahme des Produzent_innenstatus der Nutzer_innen aufbaut, geht von einem starken Subjekt aus: Es sind die Nutzer_innen als aktive Subjekte, die sich ihr Verhalten und ihre Bildung mittels sozialer Dienstleistungen selber aneignen. Gleichwohl konzipiert auch die Nutzer_innenforschung – wie die Wirkungs- und die Adressat_innenforschung, aber anders als die (Nicht-)Nutzungsforschung – diejenigen, die die Angebote in Anspruch nehmen, ausgehend von den jeweiligen Dienstleistungen und Angeboten Sozialer Arbeit: Nutzer_in wird nur, wer auch die Dienstleistung nutzt⁸⁰. Der Nutzen konkretisiert sich immer mittels sozialer Dienstleistungen und damit in Abhängigkeit zu diesen. Damit werden die Verwobenheit und Abhängigkeit eines Nutzens von institutionellen und gesellschaftlichen Bedingungen deutlich. Während somit die Wirkungsforschung primär an der Optimierung des Einsatzes von Ressourcen im Hinblick auf die Erreichung (vordefinierter) Zielstellungen und die Adressat_innenforschung eher an generalisierten Aussagen über als vergleichbar angenommene Lebenslagen interessiert ist sowie die (Nicht-)Nutzungsforschung danach fragt, was sich als brauchbar und hilfreich in der gegebenen Situation erweisen würde, fokussiert die Nutzer_innenforschung konkrete und hierdurch vielfältige Nutzen, die wiederum Anschlüsse an gesellschaftliche und institutionelle Rahmenbedingungen erlauben. Gleichwohl nimmt sie damit auch in den Fokus was (ge)brauchbar und hilfreich ist – aber stets ausgehend von einem bestimmten Angebot der Sozialen Arbeit.

79 Dies ist keineswegs euphemistisch gedacht. Vielmehr berücksichtigt die (Nicht-)Nutzungsforschung durchaus, dass der Preis der verschiedenen Handlungsstrategien unterschiedlich hoch ist. Die eigene Kosten-Nutzen-Analyse, die die Akteur_innen ihren Handlungsstrategien zugrunde legen, folgt anderen Prinzipien als denen, die dem homo oeconomicus zugeschrieben werden. Handlungsstrategien werden von der (Nicht-)Nutzungsforschung verstanden als mehr oder weniger kompetente Bearbeitungen von schwierigen Situationen vor dem Hintergrund der Ressourcen, die den Akteur_innen hierfür zur Verfügung stehen. Damit zielen die Strategien und Taktiken der Akteur_innen auch auf unterschiedliche Ebenen der Partizipation bzw. auf die Vermeidung weiterer Ausschließung (vgl. Bareis 2012).

80 Auch in den Begrifflichkeiten zeigt sich das andere Subjektverständnis von Adressat_innen- und Nutzer_innenforschung, impliziert doch die Nutzung eine eigenständigere Aktivität, als adressiert zu werden.

2.3.3 *Resümee: Die Perspektive der Nutzer_innenforschung im Kontext der Maßnahmen im Übergang zwischen Schule und Arbeit und der Aktivierungsprogrammatis*

In Kapitel 1.4.1 wurde als Erkenntnisinteresse formuliert und begründet, theaterpädagogische Maßnahmen im Rahmen des SGB II daraufhin zu befragen, welche Nutzen sie für die Teilnehmenden aufweisen. Die Forschungsperspektive der Nutzer_innenforschung ermöglicht erstens, den Teilnehmenden eine aktive Rolle zukommen zu lassen und sie hierdurch als handelnde Subjekte sichtbar zu machen. Zweitens erlaubt sie, feststehende Zielstellungen der Maßnahmen (dementsprechend institutionell definierte „Nutzen“), wie die der Arbeitsmarkteinmündung, differenzierter zu betrachten, indem die konkreten unterschiedlichen Nutzen sowie die nutzenstrukturierenden Bedingungen herausgearbeitet werden. Sichtbar werden kann so sowohl, mit welchen Barrieren und (Be-)Schädigungen diejenigen konfrontiert sind, die diese Angebote nutzen (müssen), als auch, welche Bedingungen für einen Nutzen förderlich bzw. limitierend sind. Indem nun im Zuge der Nutzer_innenforschung der gesellschaftliche ebenso wie der institutionelle Kontext Berücksichtigung finden, werden die Nutzer_innen in ihrer gesellschaftlichen Eingebundenheit erfahrbar. Gerade die Programmatik der aktivierenden Arbeitsmarktpolitik impliziert einen Rahmen, der auf die Handlungsmöglichkeiten der Einzelnen stark Einfluss nimmt: Responsibilisierungsprozesse finden in einem Kontext statt, in welchem passgenaue Ausbildungsplatzangebote reduziert und Arbeitsverhältnisse prekariert werden; institutionalisierte Formen der Wohlfahrtsproduktion werden im Zuge von Austeritätspolitiken zunehmend nach dieser Programmatik ausgerichtet und ihre finanzielle Ausstattung an Effektivitäts- und Effizienzbelege gekoppelt. Eine kritische Analyse dieser Bedingungen als Grundlage für die Kontextualisierung der Nutzer_innenposition ermöglicht nicht nur ein angemesseneres Verständnis der konkreten Nutzen, die in dieser Studie durch die jungen Erwachsenen formuliert werden. Denn in Anlehnung an Hirschfeld können sich in den Narrationen auch „Nutzen der Unterwerfung“ (Hirschfeld 2009, S. 74) finden, die als solche verstanden werden müssen.

Darüber hinaus verweist die Einbettung in die gesellschaftlichen und institutionellen Kontexte auf die Grenzen der Maßnahmen und vermeidet so einseitige Verantwortungszuschreibungen an die Nutzer_innen, wenn diese keine oder andere Nutzen aus den Dienstleistungen produzieren, als dies programmatisch-konzeptionell vorgesehen ist. Auch wenn somit die Nutzer_innenforschung mit ihrer Priorisierung der Nachfrageseite in einem gesellschaftlichen und politischen Kontext zu verorten ist, der durch Individualisierung, Aktivitätsaufforderungen und Verantwortungszuschreibungen an die Einzelnen geprägt ist, beabsichtigt sie gerade, die Grenzen der Verantwortung durch die Einbettung der starken Subjektposition in diese Kontexte sichtbar zu machen. Oder anders

formuliert: Anstatt normativ von den Einzelnen Verantwortungsübernahme zu fordern, ohne die gesellschaftlich ungleich verteilten Ressourcenausstattungen zu berücksichtigen, werden die Nutzer_innen als aktiv handelnde und somit Verantwortung für ihr Leben übernehmende Subjekte konzipiert. Die unterschiedlichen Ressourcenausstattungen sowie die gesellschaftlichen Kontexte geben letztendlich den Rahmen vor, in welchem diese sich bewegen und in welchem Nutzen produziert und Nicht-Nutzen möglichst vermieden werden⁸¹.

Als eine gemeinsame Erkenntnis der bisherigen Forschungsarbeiten der Nutzer_innenforschung (siehe Kapitel 2.3) lassen sich zwei Faktoren als eine zentrale Bedingung für einen Nutzen rekonstruieren: Zum Ersten kann nur in denjenigen Kontexten von einem Nutzen gesprochen werden, in denen auch tatsächlich die Möglichkeit besteht, diesen zu erwerben und zu produzieren (vgl. Beckmann/Richter 2005, S. 139). So gilt als grundlegende These, dass Maßnahmen und Angebote Sozialer Arbeit auch kaum einen Nutzen oder keinen Nutzen haben und sogar als (be)schädigend erfahren werden können. Hierdurch gerät speziell die Frage in den Fokus, inwieweit kontrollierende und zu disziplinierende Formen sozialer Dienstleistungen, wie sie im Kontext von Maßnahmen im Übergang zwischen Schule und Arbeit im Rahmen der Aktivierungsprogrammatik auftreten, überhaupt noch einen potentiellen Nutzen für die Nutzer_innen intendieren. Weiter gilt, dass gerade die Aktivierungsprogrammatik mit ihrem Fokus auf die (Wieder-)Herstellung von Arbeitsfähigkeit und Einmündung in eine Arbeit häufig einseitige institutionelle Maßgaben und Richtlinien vorgibt, welche Zielstellungen für die Nutzer_innen als relevant zu betrachten sind. Dies widerspricht den Vorstellungen einer priorisiert zu berücksichtigenden Subjektposition, wie sie im Konzept von Sozialer Arbeit als Dienstleistung von Schaarschuch ausgearbeitet wurde.

Zum Zweiten – und diese Bedingung verweist auf die eben genannte – ist wesentlich, dass die Nutzer_innen einen Gebrauchswert, als Bedingung seiner Möglichkeit, antizipieren (vgl. Schaarschuch 2006b). Um sich überhaupt auf die Maßnahmen und Angebote Sozialer Arbeit einlassen zu können und an der Dienstleistungsproduktion mitzuarbeiten, müssen die Nutzer_innen einen Gebrauchswert im Hinblick auf ihre individuellen Lebenskontexte voraussetzen.

81 Allerdings beseitigt die Nutzer_innenforschung die Blindstelle der Wirkungsforschung, die Ausblendung der gesellschaftlichen (Herrschafts-)Bedingungen und Verschränkungen, die den Subjektstatus rahmen, nicht völlig (vgl. Kap. 2.3.2). Zwar unterscheidet sie zwischen den verschiedenen Analyseebenen und berücksichtigt so nicht nur die Mikroebene, sondern auch die Meso- und Makroebene. Aber das Analyseproblem, dass der Nutzen und Nicht-Nutzen in der Darstellung der Nutzer_innen bereits in gesellschaftliche Norm(alitäts-)vorstellungen, in (Herrschafts-)Strukturen und in aktuelle Diskurse eingelassen ist, bleibt häufig bei dem auf der Mikroebene generierten Datenmaterial ungelöst (vgl. Kap. 5.1.1).

Können⁸² sie, aufgrund der Darstellung, hinsichtlich der konzeptionellen Ausgestaltung oder der Zielsetzungen der Maßnahmen keinen Nutzen antizipieren, wirkt sich dies im Weiteren kontraproduktiv auf den Prozess der Dienstleistung aus (vgl. Maar 2006, S. 117).

Die Programmatik der Aktivierung stellt einen besonderen Kontext für die Nutzer_innenforschung dar, als sie sich, wie ausgeführt, in ihren Annahmen über Subjektpositionen sowie das Verhältnis von Angeboten und Inanspruchnehmenden zentral von dem theoretischen Konzept von Sozialer Arbeit als Dienstleistung, der Grundlage der Forschungsperspektive, unterscheidet. Zugleich bietet das Forschungsprogramm gerade aufgrund dieses Unterschieds ein wichtiges methodologisches und methodisches Instrumentarium zur Analyse von sozialen personenbezogenen Dienstleistungen in diesem Kontext, da sie differenzierte Nutzen sowie begrenzende und fördernde Elemente der Nutzung in den Blick nehmen kann. So wird in dieser Studie weder vorausgesetzt, dass die Nutzer_innen im Vorfeld einen Nutzen antizipieren, noch dass sie einen inhaltlichen Nutzen erzielt haben. Die Bedeutung dieser Annahme ist zentral, zeigt sich doch im empirischen Material, dass zwar alle Nutzer_innen einen Nutzen antizipiert haben, dieser jedoch unterschiedliche Formen und Priorisierungen aufweist und nicht immer übereinstimmt mit den konzeptionellen Zielstellungen (vgl. Kap. 4.3.1). Die Forschungsperspektive der Nutzer_innenforschung ermöglicht es ferner nicht nur, den potentiellen Nutzen aus der Perspektive der Nutzer_innen zu rekonstruieren, sondern darüber hinausgehend auch sichtbar zu machen, ob und welche Elemente der theaterpädagogischen Maßnahme überhaupt von den Nutzer_innen in Anspruch genommen werden (wollen und/oder können).

Gleichwohl hat die Nutzer_innenforschung auch ihre Grenzen. So bleibt bisher die Frage ungelöst, wie Gründe bzw. Anlässe, die für eine eigenständige Beendigung (vgl. Kandler 2008) einer Maßnahme oder die Entscheidung im Vorfeld gegen eine Teilnahme erhoben und reflektiert werden können, dazu führen, dass Nutzer_innen die Teilnahme eigenständig frühzeitig beenden oder sich bereits im Vorfeld gegen die Teilnahme entscheiden. So gilt es, explizit deutlich zu machen, dass forschungsmethodisch der Nutzen der Nicht-(Mehr-)Nutzung nicht in Betracht gezogen wird (vgl. Kessl/Klein 2010, S. 73). Ob Nicht-(Mehr-)Nutzer_innen dabei die Teilnahme nicht mehr in Betracht ziehen, weil diese mit Beschädigungen und Stigmatisierungen einhergeht, sie eine gebrauchswerthaltigere Alternative gefunden oder schlicht kein Interesse mehr haben, ist dabei auf der analytischen Ebene unwesentlich. Alternativen zu den bestehenden Angeboten lassen sich so kaum denken. So könnte es in einem wei-

82 Der Begriff „können“ soll hier explizit kein personalisierende Zuschreibung an die Nutzer_innen darstellen, sondern deutlich machen, dass die sozialen Dienstleistungen überhaupt einen Nutzen aus der Perspektive der Nutzer_innen zur Verfügung stellen müssen.

teren Schritt hilfreich sein, nicht nur den (nicht) realisierten Nutzen aus einer Teilnahme an theaterpädagogischen Angeboten zu untersuchen, sondern auch jene Nicht-(Mehr-)Nutzer_innen zu befragen, die solche Angebote vorzeitig beendet oder im Sinne von Noch-Nie-Nutzer_innen gar nicht erst begonnen haben. Dies würde auch die Option eröffnen, durch die Rekonstruktion der nutzenlimitierenden Bedingungen die bestehenden theaterpädagogischen Angebote auf ihre Gebrauchswerthaltigkeit hin kritisch zu hinterfragen und zu überlegen, wie sie perspektivisch weiterentwickelt werden können (vgl. FN 74).

Zum Nutzen Sozialer Arbeit
Theaterpädagogische Maßnahmen im Übergang
zwischen Schule und Erwerbsarbeit
van Rießen, A.
2016, XX, 283 S. 9 Abb., Softcover
ISBN: 978-3-658-14275-9