

# Sozialpädagogische Nutzerforschung, Barrieren der Inanspruchnahme und die Perspektiven Sozialer Arbeit als Infrastruktur

Prof. Dr. Gertrud Oelerich - Prof. Dr. Andreas Schaarschuch  
Universität Wuppertal

Ringvorlesung:  
Rekonstruktive Forschung  
Perspektiven einer  
biographietheoretischen und sozialpädagogischen  
Einmischung,  
TU Dresden - 16. Mai 2024

"Es gibt eine strukturelle Ausblendung und möglicherweise Konkurrenz zwischen institutionalisierten Wissensordnungen der Organisationen und biographischen Wissensformen der NutzerInnen. (...) Das Problem verschärft sich, da eine konsequente Einbeziehung der NutzerInnen – als wesentlicher Teil der Produktion von Dienstleistung – die Position der Professionellen selbst verändern würde. Entscheidungsprozesse können aus dieser Perspektive nicht länger allein auf Grundlage des Expertenwissens – Stichwort Diagnose und Intervention – strukturiert werden, sondern müssen das biographische Wissen der NutzerInnen systematisch in die professionelle Praxis und in das berufliche Handeln mit integrieren. Dies wird allerdings die Wissensordnungen professioneller Kompetenzen notwendig transformieren..."

(Hanses 2005, 72)

# Sozialpädagogische Nutzerforschung

## Generelle Fragestellung:

Worin besteht der Nutzen sozialer Dienstleistungen aus der Sicht ihrer Nutzerinnen und Nutzer?

Auf welche Weise werden soziale Dienstleistungen genutzt?

# Vortragsschritte

- I. Vorklärungen
- II. Theoretische Grundlagen sozialpädagogischer Nutzerforschung
- III. Kernelemente sozialpädagogischer Nutzerforschung
- IV. Barrieren der Inanspruchnahme
- V. Perspektiven Sozialer Arbeit als Infrastruktur

# I. Vorklärungen

- Soziale Arbeit / Kinder- und Jugendhilfe findet immer in gesellschaftlichen sowie institutionellen und organisationellen Kontexten statt
- gesellschaftliche *Funktion* von Sozialpolitik und Sozialer Arbeit: Sicherung von Normalzuständen / "Normalisierung" / Regulierung von Lebensweisen (Offe; Olk; Regulationstheorie)
- Soziale Arbeit zielt auf Verhaltensänderung ("people-changing", Hasenfeld)
- "Hilfe" zu normenkonformem Verhalten und Kontrolle von Abweichung

## II. Theoretische Ausgangspunkte

Nutzer als "selbstproduktive Akteure/Subjekte"

"Aneignung" als Zentralkategorie:

"Alle Produktion ist Aneignung der Natur von Seiten des Individuums innerhalb und mittels einer bestimmten Gesellschaftsform"

Marx , K. (1974) [1857], Grundrisse der Kritik der politischen Ökonomie. Berlin, 9

## II. Theoretische Ausgangspunkte

### Zentralität der Perspektive der Nutzer

Nutzer als handelnde, interagierende Subjekte

1. Menschen handeln gegenüber Dingen auf der Grundlage der Bedeutungen, die diese Dinge für sie besitzen.
2. Die Bedeutung der Dinge entsteht durch soziale Interaktion.
3. Die Bedeutungen werden durch einen interpretativen Prozess verändert, den die Person in ihrer Auseinandersetzung mit den ihr begegnenden Dingen benutzt.

Blumer, H. 1973, 81

## II. Theoretische Ausgangspunkte

Methodologie:

Kontextualisierung anstelle von Ableitung

## **Gesellschaftliche Bedingungen der Erbringung**

### **politsch-ökonomische Bedingungen**

**Sozialstruktur**

**Lebenslagen**

***Erbringungskontext***

**Institution**

**Organisation**

***Erbringungsverhältnis***

**Professionelle/r**

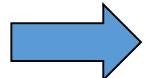
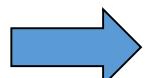
**- Nutzer/in**

**Kontextuali-  
sierung**

## II. Theoretische Grundlage: Neuere Dienstleistungstheorie

- dialektisches Verhältnis von Produktion und Konsumtion
- Konsumtion von Gebrauchswerten
- Konsumtion von soz. Dienstleistungen: aktiver Aneignungsprozeß als Selbstproduktionsprozeß

### Ko-Produktion

- Nutzer:  Produzenten
- Professionelle:  Ko-Produzenten

### III. Begriffsbestimmung: „Nutzen“

Der Nutzen personenbezogener sozialer Dienstleistungen besteht in:

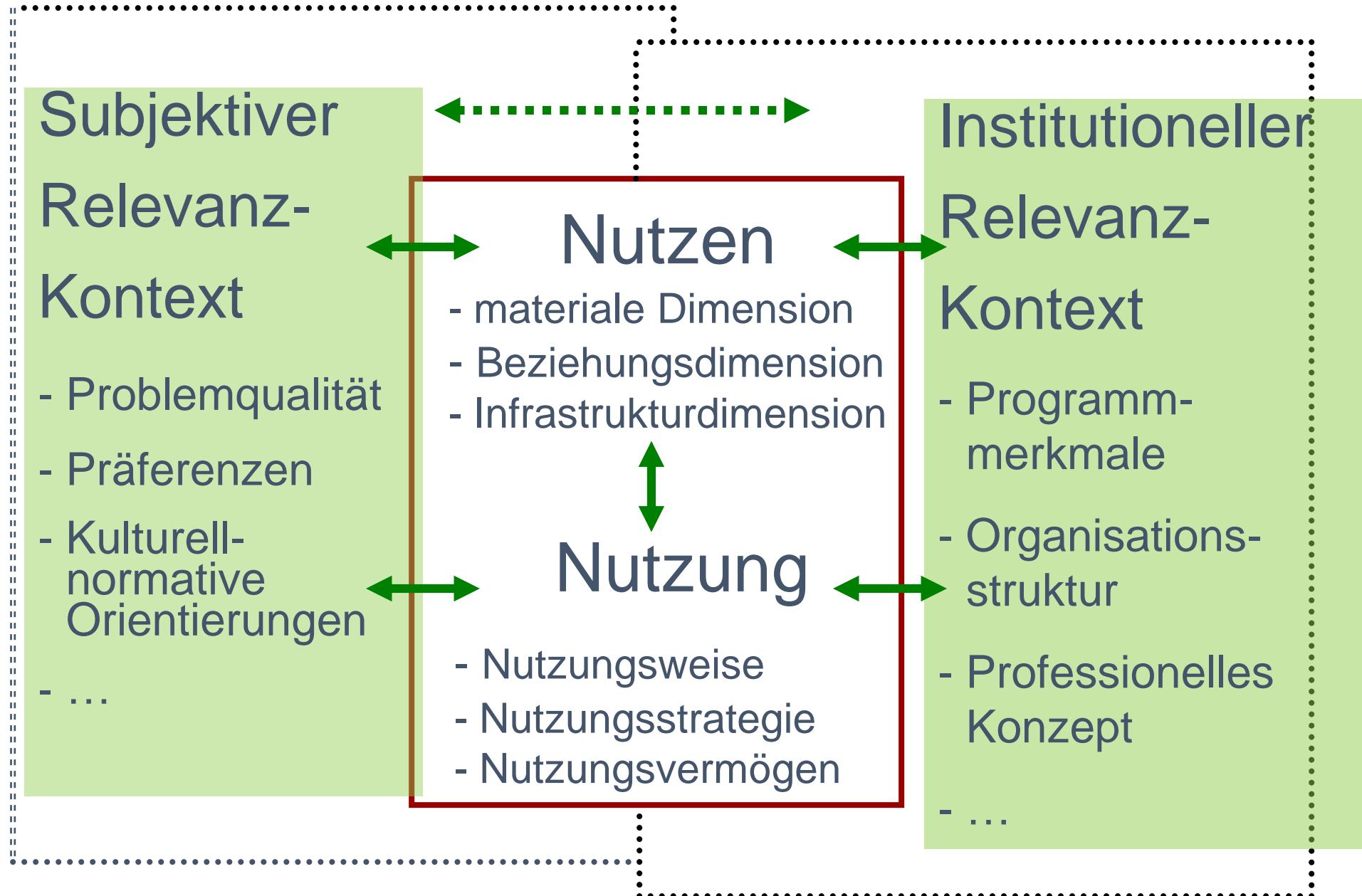
"...der *Gebrauchswertigkeit* professioneller Tätigkeit im Hinblick auf die *produktive Auseinandersetzung* mit den Anforderungen, die sich für die Nutzer aus den sich ihnen stellenden Aufgaben der Lebensführung ergeben"

Oelerich/Schaarschuch 2005, 81

# III. Sozialpädagogische Nutzerforschung

## Zentrale Merkmale:

- fokussiert sozialpädagogisches Handeln und sozialpädagogische Arrangements
- rekonstruiert die subjektiven Perspektiven der Nutzer/innen auf das Angebot
- fragt nach dem (potentiellen) Nutzen, der sich für die NutzerInnen (nicht) realisieren lässt
- fragt nach den *Nutzungsprozessen*
- rekonstruiert die Barrieren der Inanspruchnahme



### III. Sozialpädagogische Nutzerforschung

Nutzen, Nicht-Nutzen, Schädigung:

- Angebote Sozialer Arbeit können für die Nutzenden zu einem Nutzen, Nicht-Nutzen oder auch zu einer Schädigung führen.
- Nutzungsprozesse können durch Ermöglichungsbedingungen und/oder durch Beschränkungen gekennzeichnet sein.

# IV. Barrieren der Inanspruchnahme

Grundsätzlich:

- entscheidend für die sozialpolitische "Produktivität" von Dienstleistungen: Einbeziehung der "Präferenzen" und der aktiven Tätigkeit der Inanspruchnehmenden (Badura/Gross)
- in *aneignungstheoretischer Perspektive*: produktive Aktivität der Nutzerinnen und Nutzer essentiell, weil nur diese selbst – unter Nutzung professioneller Tätigkeit – ihr Verhalten, ihre Bildung etc. in Aneignungsprozessen hervorbringen können

## IV. Barrieren der Inanspruchnahme

Definition "Barrieren der Inanspruchnahme":

"Insofern sozialstaatliche Erbringungskontexte, institutionalisierte und professionalisierte Formen sowie situative Konstellationen der Erbringung produktive Aneignungsleistungen von Dienstleistungen auf Seiten der Nutzerinnen und Nutzer erschweren, begrenzen oder verhindern, erweisen sich diese als *Barrieren der Inanspruchnahme*"  
(Oelerich/Schaarschuch et al. 2019, 7)



prozessualer Begriff

## IV. Barrieren der Inanspruchnahme:

Welche Faktoren und Faktorenkonstellationen

- stellen sich als Barrieren der Inanspruchnahme dar?
- tragen zu einer produktiven Inanspruchnahme bei?
- beeinträchtigen oder fördern die Passung von Erbringung und Inanspruchnahme?

# IV. Barrieren der Inanspruchnahme

## Differenzierung Barrieren

- Selektivität des Inanspruchnahmeprozesses - Transformation
- *Analyseebenen* der Dienstleistungserbringung
- Unterschiedliche *Intensitäten der Intervention*

## IV. Barrieren der Inanspruchnahme: Zugang

zentral: Zugang zu Sozialen Dienstleistungen

Zugänge zu niedrig- wie höherschwelligen Angeboten / Maßnahmen sind mit Selektionsprozessen verbunden



Reduzierung von Inanspruchnahmemöglichkeiten

## IV. Barrieren der Inanspruchnahme: Zugang

Transformationsproblem sozialstaatlicher Dienstleistungen:

Schwierigkeiten, die Personen in ihren alltäglichen Lebenszusammenhängen haben müssen in institutionell-professionell bearbeitbare "Probleme" *transformiert* werden ...

... denn: soziale Dienstleistungsorganisationen „[behandeln] nur in dem Maße die Schwierigkeiten von Menschen, wie sie sie institutionell bzw. professionell *einengen, akzentuieren und umdefinieren* können“ (Bittner 1980, 105).



Notwendigkeit der Feststellung eines „Defizits“ der Person

## **Gesellschaftliche Bedingungen der Erbringung**

### **politisch-ökonomische Bedingungen**

**Sozialstruktur**

**Lebenslagen**

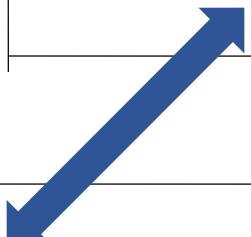
***Erbringungskontext***

**Institution**

**Organisation**

***Erbringungsverhältnis***

**Professionelle/r**  **Nutzer/in**



Widersprüche, die zu einer Nicht-Inanspruchnahme führen

## IV. Barrieren der Inanspruchnahme

- Barrieren auf allen Intensitätsstufen
  - lebensweltergänzend, -unterstützend, -ersetzend
- tendenziell konflikthafte Barrieren vor allem bei intensiveren Formen der Inanspruchnahme

Grund: Alternativlosigkeit und geringere Freiwilligkeit

## IV. Barrieren der Inanspruchnahme

### Übergreifende Formen von Barrieren

- institutionell-professionelle Anforderungen an die Nutzer\_innen
- Nicht-Anerkennung und Nichtbeteiligung
- Mißachtung, Abwertung, Stigmatisierung

## IV. Barrieren der Inanspruchnahme

- Inanspruchnahme Sozialer Dienstleistungen sind im sozialstaatlichen Kontext an Bedingungen gebunden, bspw. an:
  - die Regulierung der Zugangsweise (Konditionalität/Selektivität)
  - Erwartungen an das Verhalten der (potentiellen) Nutzer:innen
  - Feststellung eines im Abgleich zu Konstrukten von Normalität als defizitär bestimmten persönlichen, sozialen Problems
- Zuschreibungen einer Lebensweise als defizitär und problembehaftet sind nicht selten mit Prozessen der Stigmatisierung verbunden (vgl. Oelerich/Schaarschuch 2019)



Bedingungen können sich zu *Barrieren der Inanspruchnahme* Sozialer Dienstleistungen verdichten

## V. Perspektive: Soziale Arbeit als soziale Infrastruktur

- Barrieren = *Strukturmerkmale* sozialstaatlicher personenbezogener Dienstleistungen.  
Können nicht voluntaristisch von Professionellen aufgehoben werden.



Vorschlag: *Soziale Arbeit als soziale Infrastruktur* konzipieren

# V. Perspektive: Soziale Arbeit als soziale Infrastruktur

- „infrastrukturelle Voraussetzung des Verwertungsprozesses“ (Offe 1973, 53)
- notwendig *nichtkapitalistische*, d.h. politische Form der Institutionalisierung der Sicherung der Voraussetzungen des materiellen kapitalistischen Reproduktions-, resp. Verwertungsprozesses

→ Etablierung eines gesellschaftlichen Infrastrukturbereiches

# V. Perspektive: Soziale Arbeit als soziale Infrastruktur

## *Sozialpolitik als Soziale Infrastruktur*

*Soziale Infrastruktur* meint „die Einrichtungen, die gewährleisten, dass wichtige Grundbedürfnisse allen Menschen in rechtsverbindlich abgesicherter Weise kostenlos oder zumindest kostengünstig zur Verfügung stehen. Dies betrifft vor allem die Bereiche Gesundheit, Bildung und Kultur, Verkehr und Wohnen“ (Hirsch et al. 2013, 12).

# V. Perspektive: Soziale Arbeit als soziale Infrastruktur

## Prämissen Sozialer Arbeit als Infrastruktur

- Soziale Arbeit als Infrastruktur als "Prinzip" einer Alternative
- Inanspruchnahme nach Maßgabe der subjektiven Bedürfnisse der Nutzer:innen, keine Transformation in "Bedarfe"
- Inanspruchnahme "ohne Weiteres", ohne formelle Bedingungen, als Angebot, kontinuierlich

## V. Perspektive:

# Soziale Arbeit als soziale Infrastruktur

## Merkmale Sozialer Arbeit als Infrastruktur

- öffentliche, sozialstaatlich garantierte Bereitstellung sozialer Dienste
- unentgeltliche Bereitstellung (oder gegen geringe Gebühr)
- angebotsorientierte Gestaltung, ermögliche Funktion
- freiwillige Inanspruchnahme, ohne Bedürftigkeitsprüfung
- dezentrale und demokratische Mitbestimmung bei der Ausgestaltung Sozialer Infrastruktur
- Legitimationsbasis der Inanspruchnahme: voller Bürgerstatus

## V. Perspektive:

### Soziale Arbeit als soziale Infrastruktur

#### Begriffliche Bestimmung Soziale Arbeit als Infrastruktur

Universell zugängliche soziale Dienstleistungen, die deren (potentielle) Nutzer im Hinblick auf das Führen einer gesellschaftlich anerkannten Lebensweise nach Maßgabe ihrer Bedürfnisse auf der Grundlage des ihnen zukommenden Bürgerstatus' in Anspruch nehmen, können als 'Soziale Arbeit als Infrastruktur' bestimmt werden.

## V. Perspektive:

### Soziale Arbeit als soziale Infrastruktur

#### Konsequenzen Sozialer Arbeit als Infrastruktur

- Freier, ungehinderter Zugang zu den Dienstleistungen Sozialer Arbeit ermöglicht eine *Erhöhung der Gebrauchswertaspekte* und damit des Nutzens für die Inanspruchnehmenden
- durch bessere „Passung“ → *Steigerung der Legitimation* des Einsatzes öffentlicher Ressourcen
- Beitrag zur *Demokratisierung* gesellschaftlicher Verhältnisse

# Infrastrukturelle Momente in Feldern Sozialer Arbeit

## **Netzwerke Frühe Hilfen**

- Ausbau universell ausgerichteter Unterstützungsangebote
- Bsp. „Willkommensbesuche zur Begrüßung von Neugeborenen“
- Angebot an *alle* Eltern mit Kleinkindern bis drei Jahren
- Angebotsorientierte Sozialer Arbeit mit infrastrukturellen Momenten (vgl. Dehm 2019)

## **Offene Drogenarbeit**

- Kontaktladen und Busse mobiler Drogenberatung
- „als flexibel nutzbare Infrastruktur“ (Streck 2020)
- Weitgehend bedingungslose Inanspruchnahme der Angebote

# Literatur

- Berger, J.; Offe, C. (1980). Die Entwicklungsdynamik des Dienstleistungssektors. In: Leviathan 8, S. 41–75
- Bittner, Ulrike (1981): Ein Klient wird "gemacht", in: von Kardorff, Ernst; Koenen, Elmar (Hg.): Psyche in schlechter Gesellschaft. München / Wien / Baltimore. Urban & Schwarzenberg, 103 – 137
- Blumer, H.: *Der methodologische Standort des symbolischen Interaktionismus*. In: Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen (Hrsg.): *Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit*, Bd. 1, Reinbek 1973, S. 81
- Dehm, H. (2019). Willkommensbesuche zur Begrüßung von Neugeborenen in den Frühen Hilfen - Zur widersprüchlichen Ausprägung professioneller Sozialer Arbeit unter sozialpolitischen Imperativen der Aktivierung. In: neue praxis 5/2019, 416-432.
- Hirsch, J.; Brüchert, O.; Krampe, E.-M. u.a. (2013). Sozialpolitik anders gedacht: Soziale Infrastruktur. Hamburg: VSA Verlag.
- Marx. K. 1974 [1857], Grundrisse der Kritik der politischen Ökonomie. Berlin,
- Oelerich, G.; Schaarschuch, A.; Beer, K.; Hiegemann, I. (2019). Barrieren der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen. In: Klammer, U.; Petrova-Stoyanov, R. (Hrsg.), Reihe Vorbeugende Sozialpolitik. Band 23, Düsseldorf.
- Offe, C. (1973). Strukturprobleme des kapitalistischen Staates. Aufsätze zur politischen Soziologie. Frankfurt/M.: Suhrkamp.
- Streck, R. (2020). Zwischen Zugriff und Abwehr. Nutzungsstrategien offener Drogenarbeit. In: Van Rießen, A.; Jepkens, K. (Hrsg.), Nutzen, Nicht-Nutzen und Nutzung Sozialer Arbeit. Theoretische Perspektiven und empirische Erkenntnisse subjektorientierter Forschungsperspektiven. Wiesbaden: Springer VS Verlag, 239-258.
- Wirth, W. (1982): „Inanspruchnahme sozialer Dienste: Bedingungen und Barrieren“, Frankfurt a. M.. Campus