

4. Jugendhilfetag Wuppertal

Forum 5

„Er gibt mir halt Tipps, ohne die ich vielleicht nicht mehr hier sitzen würde.“

Wie NutzerInnen die Angebote der Kinder- und Jugendhilfe sehen.

Einführung

„Er gibt mir halt Tipps, ohne die ich
vielleicht nicht mehr hier sitzen würde.“

- Wie NutzerInnen die Angebote der Kinder- und Jugendhilfe sehen.

Die Perspektive der AdressatInnen im Mittelpunkt.
Kinder- und Jugendhilfe gemeinsam gestalten!

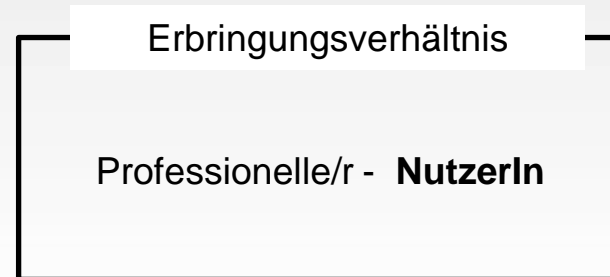
Gliederung

- Theoretische Begründung der Sozialpädagogischen Nutzerforschung
- Sozialpädagogische Nutzerforschung
 - Strukturelemente des Nutzens
 - Hauptforschungsfragen
 - Forschungsstand
- Angebote der Kinder- und Jugendhilfe aus Sicht von NutzerInnen
 - Relevanz der Beziehung zwischen NutzerInnen und Professionellen für den Verlauf des Nutzungsprozesses
 - Regeln als institutionelle Merkmale, die zu einem Nutzen oder einer Begrenzung beitragen können
- Schlussfolgerungen

Theoretische Begründung der Sozialpädagogischen Nutzerforschung

- Neuere Dienstleistungstheorie (Schaarschuch 1999)

Theoretische Begründung der Sozialpädagogischen Nutzerforschung



- Uno-actu-Prinzip (Herder-Dorneich/Kötz 1972)
 - Personenbezogene soziale Dienstleistung:
Gleichzeitigkeit von Konsumtion und Produktion

Theoretische Begründung der Sozialpädagogischen Nutzerforschung

	Professioneller	Nutzer
Bandura/Gross1977	Produzent	Konsument
Gartner/Riessman 1978	Produzent	Ko-Produzent
Schaarschuch 1999	Ko-Produzent	Produzent

Forum 5: „Er gibt mir halt Tipps, ohne die ich vielleicht nicht mehr hier sitzen würde“
Katharina Gundrum M.A., Jacqueline Kunhenn M.A.

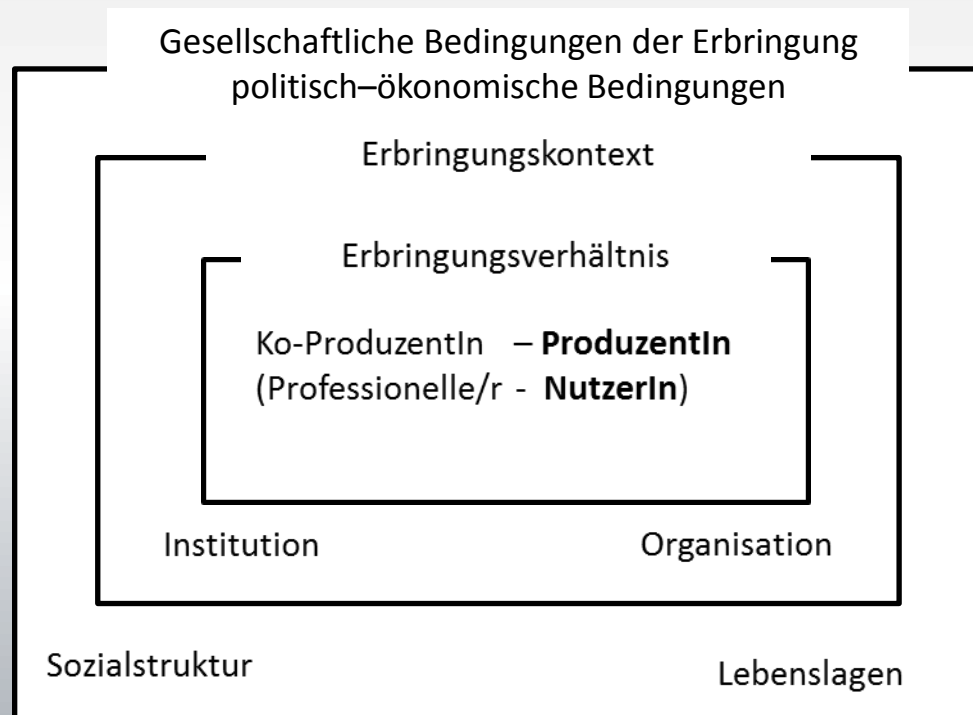


BERGISCHE
UNIVERSITÄT
WUPPERTAL

Theoretische Begründung der Sozialpädagogischen Nutzerforschung

- „Jeder Konsumtionsakt von sozialen Dienstleistungen ist gleichzeitig ein Akt der Produktion, jede Produktion zugleich Konsumtion.“ (Schaarschuch 1999 mit Bezug auf Marx 1974)
- „Soziale Dienstleistung ist ein professionelles Handlungskonzept, das von der Perspektive des nachfragenden Subjektes als aktiver Produzent seines Lebens und Konsument von Dienstleistungen zugleich ausgeht und von diesem gesteuert wird.“ (Schaarschuch 1999)

Theoretische Begründung der Sozialpädagogischen Nutzerforschung

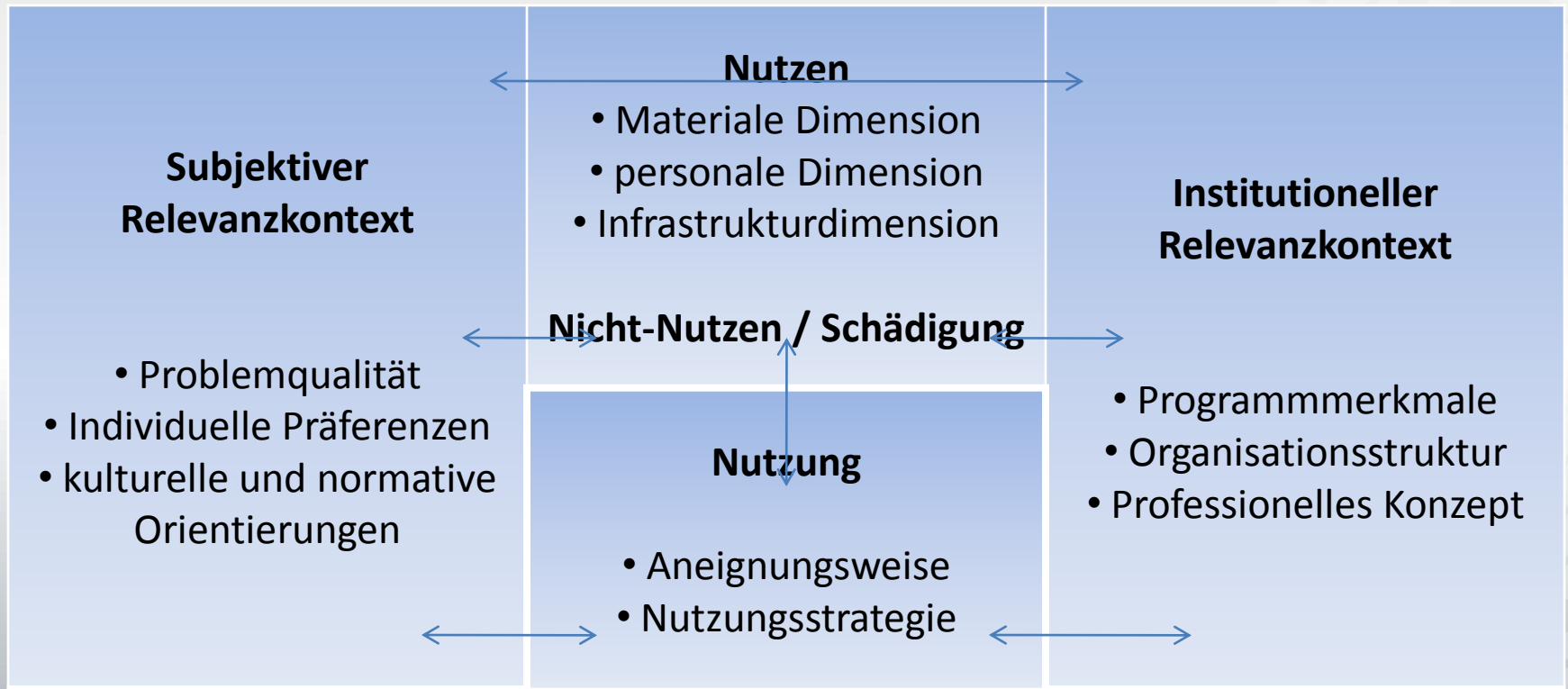


(Schaarschuch/Oelerich: 2005)

Forum 5: „Er gibt mir halt Tipps, ohne die ich vielleicht nicht mehr hier sitzen würde“
Katharina Gundrum M.A., Jacqueline Kunhenn M.A.

Sozialpädagogische Nutzerforschung

Strukturelemente des Nutzens



Hauptforschungsfragen

- Können Nutzerinnen und Nutzer sozialer Dienste einen Gebrauchswert aus den sozialen Diensten für die, sich ihnen stellenden Aufgaben der Lebensführung, ziehen? (vgl. Schaarschuch / Oelerich 2005: 9)
- Welche Aspekte sozialpädagogischer Tätigkeiten, Arrangements und Programme [stellen] sich aus Sicht der Nutzer im Hinblick auf die sich ihnen stellenden Aufgaben der Lebensführung als nutzbringend [dar]? (ebd.: 16)
- Auf welche Weise werden die gesellschaftlich konkret verfassten (Dienst-) Leistungen Sozialer Arbeit genutzt und welche Restriktionen und Barrieren beeinträchtigen sie dabei? (ebd.: 9f.)

Forschungsstand

- Nutzerforschung in Abgrenzung zur *Adressatenforschung*, *Evaluationsforschung* und zur *Wirkungsforschung*
- *Studien, die eine besondere Bedeutung für die Nutzerforschung haben*
 - Wirth (1982): Inanspruchnahme sozialer Dienste. Bedingungen und Barrieren. Campus-Verlag. Frankfurt a.M.
 - Bieker (1989): Bewährungshilfe aus der Adressatenperspektive: Sichtweisen, Erfahrungen und Reaktionen der Probanden. Forum Verlag Godesberg. Bonn.
- Schaarschuch /Oelerich (2005): Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht - Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit

Forschungsstand

- **Lehrforschungsprojekte - seit 2001 im Bereich der sozialpädagogischen Nutzerforschung (u.a. an der BUW)**
- **Diverse Dissertationsprojekte, z.B.**
 - Katja Maar (2006): Nutzen und Nicht-Nutzen der sozialen Arbeit am exemplarischen Feld der Wohnungslosenhilfe
 - Viktoria Krassilshikov (2009): Das Phänomen des Abbruchs im Beratungsprozess. Ein Beitrag zur sozialpädagogischen Nutzerforschung
 - Kerstin Herzog (2015): Arbeit mit schwierigen finanziellen Situationen und die (Nicht-Nutzung) von Schuldner-Beratung
 - Rebekka Streck (2016): Nutzung als situatives Ereignis. Eine ethnografische Studie zu Nutzungsstrategien und Aneignung offener Drogenarbeit
 - Anne van Rießen (2016): Zum Nutzen Sozialer Arbeit: Theaterpädagogische Maßnahmen im Übergang zwischen Schule und Erwerbsarbeit
- **Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen - Bedingungen, Konstellationen und Barrieren (seit 2016): zweijähriges Forschungsprojekt gefördert durch das FGW**

Forschungsfelder

- Schwerpunkt an der Uni Wuppertal im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe
- Wir beziehen uns hier auf Untersuchungen in den folgenden Bereichen:
 - Verselbstständigungsmaßnahmen: Erziehungsbeistand (§30), SPFH (§31), Heimerziehung, sonstige betreute Wohnformen (§34), Intensive sozialpädagogische Einzelbetreuung (§35)
 - Schwierig verlaufende Nutzungsprozesse, geprägt von Abbrüchen: NutzerInnen die diverse Kinder- und Jugendhilfeangebote genutzt haben → kein spezifisches Untersuchungsfeld

Angebote der Kinder- und Jugendhilfe aus Sicht von NutzerInnen

- Relevanz der Beziehung zwischen NutzerInnen und Professionellen für den Verlauf des Nutzungsprozesses
 - *Wie muss die Beziehung zwischen NutzerInnen und Professionellen gestaltet sein, damit ein Nutzen entsteht?*
- Regeln als institutionelle Merkmale, die zu einem Nutzen oder einer Begrenzung des Nutzens beitragen können

Relevanz der Beziehung zwischen NutzerInnen und Professionellen für den Verlauf des Nutzungsprozesses

J: Also, zuerst fand ich wie jeden Pädagogen, ganz klar: Arschloch. Den will ich nicht haben, raus aus meiner Wohnung. War am Anfang auch so. Ja, hab ich mich immer versteckt ((lacht)). Aber mit der Zeit ist es wirklich, ähm ist da irgendwie so'n Band entstanden, wo man sagen kann, er war eigentlich für mich wie ein Onkel [...] wenn ich irgendwie ein Rat brauch, ruf ich immer an, er gibt mir Tipps, auch sehr gute Tipps, die haben mir oft auch den Hals gerettet. Er gibt mir halt Tipps, ohne die ich vielleicht nicht mehr hier sitzen würde. War schon gut gewesen. Also ohne ihn wär ich jetzt nicht hier wo ich bin. Ich hätte kein Job, kein Schulabschluss, kein gar nichts.

I: *Mhm (+). Also würdest du schon sagen, dass dir die Zeit der Betreuung auf jeden Fall was gebracht hat?*

J: *Ja. Definitiv. Weil, wie gesagt, die ganzen Erfolge die ich zu verzeichnen habe, ähm sind durch diese pädagogischen Einwirkungen quasi zustande gekommen.*

I: *Mhm (+)*

J: Also ohne den Herr Müller hätt' ich irgendwelche Futzis da gehabt, die, tut mir Leid, auf der Universität waren, kurz kurz gelernt haben, überhaupt keine praktischen Erfahrungen haben und sagen „Das hab ich da gelesen, das hab ich da gelesen. Versuch ich mal“. Aber Herr Müller war jemand, der sagt „Ich probier's erst aus bevor ich rede und dann kann ichs anwenden“. Hat er doch immer gemacht. Er hat nicht irgendwie gesagt, ich mach jetzt irgendwas, was ich mal irgendwo gelesen hab, sondern er ist ja auch Familienvater, er weiß viel, wie man mit Kindern umgeht.

(Interview Kasimir, Z. 77-101)

Relevanz der Beziehung zwischen NutzerInnen und Professionellen für den Verlauf des Nutzungsprozesses

J: [...] Also quasi, er kümmert sich um Jeden, das weiß ich, auch sehr persönlich. Also er ist nicht jemand der sagt: „Okay, gut vorbei. Kein Geld mehr, Tschüss!“ (.) Also ihm ist das wirklich wichtig, wie diesem Typen aus dieser Baby-Hipp-Werbung „Dafür steh ich mit meinem Namen“.

(Interview Kasimir, Z.268-271)

Relevanz der Beziehung zwischen NutzerInnen und Professionellen für den Verlauf des Nutzungsprozesses

N: Joa also ich sag mal eigentlich bin ich ja ne so ne´ Art Kunde, aber dann ist das so eher so ein freundschaftliches Verhältnis, also nicht so „ja hier hey so Maik ich bin ((Betreuer)), sondern eher so mit Späßen und mit den ganze Witzen, die man auch so als Freunde macht (.) Also wirklich so auf Augenhöhe nicht das er erzählt „oh ich bin über dir und-„

I1: *Mhm. Wie hat sich das freundschaftliche Verhältnis entwickelt?*

N: Jaa also anfangs habe ich gedacht, dass der einfach nur seinen Job macht und dafür die Kohle

I1: *mhm*

N: kriegt, ob er jetzt nun versagt oder nicht aber dann hab ich halt auch gemerkt, dass er mir wirklich helfen will und dann hat sich halt diese ich sag mal leicht engere Bindung so ergeben und, ja.

(Interview Maik, Z. 64-78)

Relevanz der Beziehung zwischen NutzerInnen und Professionellen für den Verlauf des Nutzungsprozesses

I1: Vermisst du das manchmal und sagst du „Ich bräuchte vielleicht nochmal diese Hilfe“ oder denkst du „Das hat mir geholfen und ist jetzt abgeschlossen für mich“?

N: Also geholfen hat es mir definitiv. Und ich sag mal, wirklich vermissen tut man das erstmal, man vermisst eigentlich halt eher diese Person, weil das ist ja so wie ne Art Freundebene gewesen. Es ist so, als wenn man so ne Art als wenn dieser Freund weggezogen wäre.

(Interview Maik, Z. 461-464)

Relevanz der Beziehung zwischen NutzerInnen und Professionellen für den Verlauf des Nutzungsprozesses

- *Wie muss die Beziehung zwischen NutzerInnen und Professionellen gestaltet sein, damit ein Nutzen entsteht?*
- Beziehung hat besondere Relevanz für den positiv verlaufenden Nutzungsprozess
- Beziehungsgestaltung:
 - auf Augenhöhe
 - gegenseitige Gleichbehandlung
 - über eine reine Arbeitsbeziehung hinausgehend
 - freundschaftlich, familiär
 - Wahrnehmen/Anerkennen als Person
- BetreuerInnen sollen:
 - authentisch sein,
 - nicht einfach nur ihren Job machen
 - praktische Erfahrungen haben
- „wirklich helfen wollen“ als entscheidender Punkt

Angebote der Kinder- und Jugendhilfe aus Sicht von NutzerInnen

- Institutionelle Rahmenbedingungen: Merkmale der Institution bzw. Strukturen der Institution, die zu einem Nutzen oder zu einer Begrenzung eines möglichen Nutzens beitragen können.
- Schwerpunkt **Regeln** in sozialpädagogischen Settings
 - *Werden Regeln in sozialpädagogischen Arrangements von den NutzerInnen als nutzenförderlich oder nutzenlimitierend wahrgenommen? Welche Gründe werden dafür genannt?*

Nutzenfördernde und nutzenlimitierende Faktoren

„Teils teils, so. Es kam immer drauf an. Also es gab Betreuer, mit denen (.) kam ich sehr gut klar. Das waren eher die, die schon feste Regeln hatten. Ne? Die die aber, auf etwa so ne etwas lockerere Art rübergebracht haben.“

(Interview Peter 214-216)

„Dass man [*als Betreuer*] nicht lebt, wie dieses Regelbuch, dass man quasi das so menschliche Regelbuch is, sondern das man auch irgendwie nen bisschen selber was mit einbringt und sacht so: „von mir aus bleib fünf Minuten länger wach, dafür jetzt aber morgen und übermorgen aber nicht. Punkt“, so dass man da auch nen bisschen (.) lockerer is, weil dieses komplett Strenge, da kriegt man dann schnell diese Kein-Bock-Haltung, so. Das is mir bei jedem Jugendlichen und auch bei mir selber aufgefallen, wenn das tak, tak, tak, tak, tak, tak nach Plan läuft, kriegt man ganz schnell dieses: ‚Bor nee, und kein Bock und bäh‘, und dann schau mal, irgendwie so sacht: ‚Hey komm machen wir ma so un so, ne, das un das‘, so dann sacht man so: ‚Ey komm, warum nicht? Machen wir ma.‘“

(Interview Peter 612-622)

Nutzenfördernde und nutzenlimitierende Faktoren

- **Einflussfaktoren, die sich auf die Akzeptanz von Regeln auswirken:**
- Gegenseitiges Vertrauen zwischen Jugendlichen und Professionellen
- Situative Anpassung
- Verhandlungsspielräume innerhalb eines *festen* Regelwerks
- Regelauslegung durch die einzelnen Professionellen
- Authentizität der Professionellen
- Sympathie gegenüber den Professionellen

Nutzenfördernde und nutzenlimitierende Faktoren

„Und dann wurde diese Wohngruppe nach einem Jahr und vier Monaten, die ich da gewohnt hab, halt geschlossen und ich wurde verlegt auf eine andere Wohngruppe. Das war dann die [Einrichtung X] in [Adresse Y]. Ähm. Dort habe ich dann sechs Monate verbracht. Und auf Grund der Schließung dieser ersten Wohngruppe, ha- habe ich mich da sehr unwohl gefühlt und hab dann irgendwie alles in den Sand gesetzt. Also keine Lust mehr und... (holt tief Luft) war dann halt irgendwann so'n richtiger Querulant. Also hab alles was man mir gesagt hat, hab ich das Gegenteil getan quasi.“

(Interview Peter, Z. 66-72)

Nutzenfördernde und nutzenlimitierende Faktoren

- **Einflussfaktoren, die eine Nicht-Einhaltung von Regeln zur Folge haben:**
- Enttäuschung und negative Einstellung gegenüber der Einrichtung
- Regelbruch als Ausdrucksform von Kritik
- direkter Zusammenhang mit dem Wohlbefinden der Jugendlichen
- Kein direkter Zusammenhang mit Inhalt und Gegebenheiten der neuen Wohngruppe (*im Fall Peter*)

Schlussfolgerungen

- Beziehung zwischen NutzerInnen und Professionellen
 - Hohe Relevanz für die Gestaltung und den Verlauf des Nutzungsprozesses
 - Einfluss auf die Wahrnehmung der institutionellen Bedingungen
- Akzeptieren von und Auseinandersetzen mit Regeln
 - direkt an die Beziehung gekoppelt
- Beziehung als personaler Nutzen bzw. nutzenfördernder Faktor
 - „wirklich helfen wollen“ seitens der Professionellen
 - Symmetrische Gestaltung; auf Augenhöhe und gleichberechtigt
 - ernst genommen und als Person anerkannt fühlen,
 - nicht als Fälle behandelt werden,
 - mitgestalten können.

Schlussfolgerungen

- *„Die Perspektive der AdressatInnen im Mittelpunkt. Kinder- und Jugendhilfe gemeinsam gestalten!“*
 - Ausgangspunkt der Sozialpädagogischen Nutzerforschung/ neueren Dienstleistungstheorie
 - NutzerInnen sozialer Dienstleistungen sind nicht bloß Konsumenten, sondern zugleich Produzenten und steuern diese.

Literatur

- Bieker, Rolf (1989): *Bewährungshilfe aus der Adressatenperspektive: Sichtweisen, Erfahrungen und Reaktionen der Probanden*. Forum Verlag Godesberg: Bonn.
- Herzog, Kerstin (2015): *Arbeit mit schwierigen finanziellen Situationen und die (Nicht-Nutzung) von Schuldner-Beratung*. Dampfboot Verlag: Münster.
- Krassilshikov, Viktoria (2009): *Das Phänomen des Abbruchs im Beratungsprozess. Ein Beitrag zur sozialpädagogischen Nutzerforschung*.
- Maar, Katja (2006): *Nutzen und Nicht-Nutzen der sozialen Arbeit am exemplarischen Feld der Wohnungslosenhilfe. exemplarischen Feld der Wohnungslosenhilfe. Eine empirische Studie*. Peter Lang GmbH: Frankfurt a. M.
- Oelerich, Gertrud / Schaarschuch, Andreas (Hrsg.) (2005): *Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit*. Ernst-Reinhardt: München und Basel.
- Schaarschuch, Andreas (1999): *Theoretische Grundelemente Sozialer Arbeit als Dienstleistung. Ein analytischer Zugang zur Neuorientierung Sozialer Arbeit*. In: *Neue Praxis*, 6/1999, S. 543-250.
- Streck, Rebekka (2016): *Nutzung als situatives Ereignis. Eine ethnografische Studie zu Nutzungsstrategien und Aneignung offener Drogenarbeit*. Beltz Verlag: Weinheim Basel.
- van Rießen, Anne (2016): *Zum Nutzen Sozialer Arbeit: Theaterpädagogische Maßnahmen im Übergang zwischen Schule und Erwerbsarbeit*. Springer VS: Wiesbaden.
- Wirth, Wolfgang (1982): *Inanspruchnahme sozialer Dienste. Bedingungen und Inanspruchnahme sozialer Dienste*. Campus-Verlag: Frankfurt a.M.
- *Berichte der Lehrforschungsprojekte des Masterstudiengangs „Kindheit, Jugend, Soziale Dienste“ 2014; 2016; 2017*

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Forum 5: „Er gibt mir halt Tipps, ohne die ich vielleicht nicht mehr hier sitzen würde“
Katharina Gundrum M.A., Jacqueline Kunhenn M.A.



BERGISCHE
UNIVERSITÄT
WUPPERTAL