

# Vom Nutzen der Hilfe und der Hilfe des Widerstands

## Widersprüche Sozialer Arbeit

Uwe Hirschfeld

Seit einiger Zeit entwickelt sich in der Sozialen Arbeit eine Forschungsrichtung, die sich mit dem Nutzen sozialer Dienstleistungen befasst. Damit wird im Zuge der Ökonomisierung der Sozialen Arbeit – und als kritische Reaktion darauf – eine neue Perspektive eröffnet. Ich referiere hier nun zunächst knapp Kontext und Geschichte dieser Forschungsrichtung, stelle dann einige zentrale Ergebnisse dar, um im Anschluss ein paar kritische Fragen im Hinblick auf das Subjektverständnis und die politische Perspektive aufzuwerfen.

### **Die NutzerInnenforschung ist im Kontext der Kommodifizierung Sozialer Arbeit zu sehen**

Die neoliberalen Reformen sind bekanntlich auch an der Sozialen Arbeit nicht vorbeigegangen. Wenn soziale Dienstleistungen zu Waren werden, stellen sich Fragen nach Tausch- und Gebrauchswert, die zuvor so nicht Gegenstand einer Beschäftigung waren. Vor der Ökonomisierung der Sozialen Arbeit ging es um die (umstrittene und mithin politische) Definition eines »Bedarfs«, auf den mit Sozialer Arbeit als Teil der Sozialpolitik reagiert wurde. Aufgrund der nur indirekten AdressatInnenbezogenheit (dazu gleich mehr), war das Problem im fordistischen Sozialstaat erledigt, wenn es vordergründig kein öffentliches Problem mehr war. Gleichwohl fanden auf der Erbringungsebene Kontrollen statt. Diese zielten aber nicht auf eine »Effektivität« des Programms und auch nicht auf die Nutzung durch die KlientInnen, sondern auf die Beseitigung des öffentlichen Ärgernisses. War dem sozialpädagogisch nicht beizukommen, dann eben mit polizeilichen Mitteln. Die »Normalisierung« der KlientInnen Sozialer Arbeit im Sinne einer aktiven und passiven Proletarisierung (Lehnhardt/Offe 1977) fragte nicht nach dem Eigensinn oder dem Ergehen der Betroffenen, sondern interessierte sich nur für das Gelingen (oder halt Scheitern) einer sozialpädagogischen/-politischen Maßnahme.

Mit der Etablierung subjekt- und lebensweltorientierter Ansätze Sozialer Arbeit (z. B. von Thiersch) im Zuge nachfordistischer Individualisierungstendenzen, begann sich diese Sicht zu ändern. Kritische Konzepte fragten nach den AdressatInnen und deren eigenen Vorstellungen. Ihnen ging es darum, die Lebenswelt der AdressatInnen zu verstehen, um das sozialpädagogische Handeln optimieren zu können. Da sich aber auch in diesem Kontext die Soziale Arbeit noch als Vertreterin staatlicher Politik zu den KlientInnen in Beziehung setzte (auch wenn sich die MitarbeiterInnen persönlich, wie beispielsweise in Teilen der Gemeinwesenarbeit, als Verbündete der BewohnerInnen verstanden!), waren Fragen der Nutzung allenfalls Fragen der Aufklärung über und Attraktivität von Programmen und Maßnahmen.<sup>1</sup>

Erst mit dem Einzug der neuen Steuerungsmodelle<sup>2</sup>, die mehrfache Vertragsverhältnisse schaffen (zwischen Staat und Trägern, zwischen Trägern und Mitarbeite-

rInnen, zwischen SozialarbeiterInnen und KlientInnen) und mit denen die einzelnen Maßnahmen Warencharakter bekommen (auch wenn dieser genauer als Pseudo-Ware zu bestimmen wäre), wandelt sich die Perspektive von der Bedarfsbestimmung hin zur Klärung der Nachfrage.<sup>3</sup> Die Soziale Arbeit ist auf dem (Schein-)Markt angekommen und hat (zumindest in den Vorstellungen der neoliberalen ökonomischen Theorie) dessen Gesetzen zu folgen.<sup>4</sup>

Diesbezüglich ist allerdings wichtig festzuhalten, dass die AdressatInnen Sozialer Arbeit die mächtigen gesellschaftlichen Gruppen sind, nicht die »Randgruppen« oder Ausgeschlossenen. Diejenigen, mit denen sich Soziale Arbeit auf der Erbringungsebene befasst, sind in der Regel diejenigen, die über kaum oder keine gesellschaftliche Macht verfügen: Kinder, Jugendliche, Behinderte, Alte, Arbeitslose, Suchtkranke, Obdachlose usw. Es gibt aber andere Gruppen, die ein Interesse an ihnen haben. Sei es der Einzelhandel, der die Drogensüchtigen aus den Innenstädten weg haben will, sei es das Handwerk, das bestimmten Vorstellungen von der Ausbildungsfähigkeit Jugendlicher nachhängt, seien es Gewerkschaften und/oder soziale Bewegungen, die eine Absicherung vor den Risiken von Krankheit, Alter, Arbeitslosigkeit fordern, oder aber jene, die eine bestimmte Qualifikation brauchen, um ihre Arbeitskraft Erfolg versprechend anbieten zu können. Kurz: Es sind also nicht die Armen und Behinderten, die Kinder und die Alten, die Maßnahmen Sozialer Arbeit »in Auftrag geben«, sondern es sind die Klassen, die in der Gesellschaft über ausreichend Macht verfügen, ihre Konzeptionen von Armut bzw. Armutsbekämpfung, vom Umgang mit Behinderten, vom Aufwachsen der Kinder und der Betreuung alter Menschen in den aktuellen Kräfteverhältnissen durchzusetzen oder in die Kompromissbildung einzubringen (dazu Kunstreich/Peters 1988). Mit der Fixierung dieser kompromisshaltigen Konzeptionen ist aber keine automatische »1 : 1«-Umsetzung verbunden. Vielmehr führen die staatlichen Eigeninteressen (und die staatlich-wirtschaftlichen Verflechtungen) oftmals zu spezifischen Interpretationen und Umsetzungspraktiken, die dann selbst Teil des sozialpolitischen Diskurses werden.

### **Die NutzerInnenforschung knüpft an die Theorien sozialer Dienstleistung an**

In einem ersten Diskurs wurde ein funktionstheoretisches Konzept personenbezogener Dienstleistungen entwickelt (siehe vor allem Berger/Offe 1980). Dieser Ansatz »besagt im Kern, dass der Dienstleistungssektor die Gesamtheit jener Funktionen im gesellschaftlichen Reproduktionsprozess umfasst, die auf die Reproduktion der Formalstrukturen, Verkehrsformen und kulturellen Rahmenbedingungen gerichtet sind, unter denen die materielle Reproduktion der Gesellschaft stattfindet« (Berger/Offe 1980, 40; zit. n. Schaarschuch/Flösser/Otto 2001, 270). Nach diesem Verständnis wird Soziale Arbeit dann als »Normalisierungsarbeit« verstanden und ist damit charakteristisch für die Phase des Fordismus (auch wenn diese Aufgabe ironischerweise erst während des Verschwindens des Fordismus entdeckt wurde).

In einem zweiten Diskurs ab Mitte der 1990er Jahre werden dagegen mikrosoziologische Untersuchungen, modernisierungstheoretische und konsumtionstheoretische Überlegungen aufgegriffen und die Dienstleistung Soziale Arbeit über die »Neubestimmung des Verhältnisses der internen Strukturelemente« konkretisiert (Schaarschuch/Flösser/Otto 2001, 271). Dabei wird der/die KlientIn als »Ko-ProduzentIn« bestimmt, ohne den/die es kein Zustandekommen der Dienstleistung gäbe.

Im Kern ging es darum, dass »die ›Nachfragebedingungen zum Ausgangspunkt für die systematische Initiierung organisatorischen Wandels‹ zu machen sind« (ebd.; zit. Flösser 1994, 151).

### **Das ökonomische Interesse in der NutzerInnenforschung: Wo bleibt die Gegenleistung für den Tauschwert?**

Dies bedeutet, dass das erste Interesse am Gebrauchswert nicht der Nutzen der »EndverbraucherInnen« ist, sondern der Nutzen des Auftraggebers, der eine bestimmte Maßnahme eines Trägers bezahlt. Deren Interesse ist nicht identisch mit den Interessen der »EndverbraucherInnen«. Es klingt ja erstmal ganz selbstverständlich, dass derjenige, der eine bestimmte Maßnahme bei den Trägern der Wohlfahrtspflege in Auftrag gibt, auch belegt haben will, dass er sein Geld nicht falsch ausgegeben hat, dass er das bekommt, was er will. Aber schon an diesem Punkt stellen sich Irritationen ein. Wer bekommt denn was? Die Soziale Arbeit erbringt ja keine Leistung, die sich an die Mitglieder der Regierung oder auch nur an die entscheidenden MitarbeiterInnen des Ministeriums richtet. Die Leistung wird ja »an« Dritten erbracht, nicht am Auftraggeber! Und was will der Auftraggeber? Das, was in Gesetzen und Verordnungen steht? Da muss man erstmal überlegen, warum da etwas steht und an wen sich das richtet.

Für die Frage nach dem Gebrauchswert ergeben sich damit Konkretisierungen. So der Staat Auftraggeber ist, ist der von ihm nachgefragte Gebrauchswert einer Maßnahme die innewohnende Möglichkeit, die Umsetzung der Maßnahme gegenüber den gesellschaftlich mächtigen Gruppen und der staatlichen Eigenlogik zu rechtfertigen. Die Ausführung einer Maßnahme ist dann gerechtfertigt, wenn eine effiziente (und effektive) Mittelverwendung behauptet oder nachgewiesen werden kann. Auf dieser Basis operiert die ganze Pest der traditionellen Evaluationen, die als Wirkungsforschung auf eine Optimierung der Mittel-Zweck-Relationen zielen.<sup>5</sup> Da sie nicht die gesellschaftlichen und staatlichen Auftraggeber nach ihrer Zufriedenheit befragen (um die es aber geht!), versuchen sie, kausale und korrelative Mittel-Ziel-Relationen zu identifizieren (Schaarschuch/Oelerich 2005, 17) und damit eine Zufriedenheit der Auftraggeber plausibel erscheinen zu lassen. Dass die Betroffenen dabei nur Objekte der Programme sind, an denen sich Effekte zeigen sollen, ist nicht nur dem sozialtechnologischen Ansatz geschuldet, sondern entspricht auch den tatsächlichen Herrschaftsverhältnissen. Und, das sollte mittlerweile klar sein, »Effekt« bezieht sich nicht auf die Lebensbewältigung und Handlungsfähigkeit der Betroffenen, sondern auf das, was die Auftraggeber an Wünschen haben. Dass der Staat und die durch ihn vertretenen Interessengruppen zudem auch noch unterschiedliche bis widersprüchliche Erwartungen haben, die Evaluationsergebnisse also entsprechend unterschiedlich bewerten, »garantiert« die weitere Auseinandersetzung.

### **NutzerInnenforschung in radikaler Perspektive der »User«**

Dieser eben skizzierten Sichtweise stellt sich die kritische NutzerInnenforschung ausdrücklich entgegen. Sie fragt nach dem tatsächlichen Gebrauchswert der Maßnahmen für die von Sozialer Arbeit Betroffenen.

*»So werden die Nutzerinnen und Nutzer als aktive Subjekte konzipiert, die sich ihr Verhalten, ihre Bildung etc. mittels sozialer Dienstleistungen aneignen. Dabei steht die Frage im Zentrum, welche Aspekte sozialpädagogischer Tätigkeiten, Arrangements und Programme sich aus Sicht der Nutzer im Hinblick auf die ihnen stellenden Aufgaben der Lebensführung als nutzbringend darstellen und wie sie diese sozialpädagogischen Settings nutzen.« (Schaarschuch/Oelerich 2005, 16f.)*

Dieser Forschungszweig ist noch relativ jung, als erster Beitrag gilt die Arbeit von Bieker (1989). Die Fragestellung wird erst seit einigen Jahren systematisch von Andreas Schaarschuch verfolgt (siehe Schaarschuch 2003 und Oelerich/Schaarschuch 2005). Ich werde nun einige zentrale Dimensionen des Ansatzes vorstellen. Dabei stelle ich eine Bemerkung von Schaarschuch voran, die sowohl den Kontext der Forschung, als auch die kritische Position des Autors deutlich macht.

*»Wenn wir uns [...] unserem ›Gegenstand‹ in mikroanalytischer Weise nähern, so geschieht dies keineswegs unter Absehung von den makrostrukturellen Dimensionen unter denen Sozialarbeit stattfindet. Wir gehen mithin davon aus, dass Soziale Arbeit in kapitalistischen Gesellschaften auf die Regulierung des Handelns der Individuen abzielt und dabei ihre ›Funktion‹ die der ›Normalisierung‹ als abweichend definierten Handelns ist mit dem Ziel, Verhalten und Personen zu verändern« (Schaarschuch/Oelerich 2005, 80)*

In der Forschung wird zwischen dem Nutzen und der Nutzung unterschieden. Der Nutzen, verstanden als »die Gebrauchswerthaltigkeit professioneller Tätigkeiten 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), bezieht sich auf die Inhaltsebene, während sich die Nutzung auf die Prozessebene bezieht (Dolic/Schaarschuch 2005, 99).

Beim Nutzen sind materiale, personale und infrastrukturelle Dimensionen im subjektiven und im institutionellen Kontext zu beachten (Oelerich/Schaarschuch 2005, 83ff.), bei der Nutzung geht es zum einen um »Nutzungsstrategien [...], die es den Nutzern ermöglichen, aus den grundsätzlich widersprüchlich strukturierten, komplexen Dienstleistungsangeboten diejenigen Aspekte in Anspruch zu nehmen, die für sie bedeutsam sind und dabei die für sie unerwünschten oder nicht relevanten Anteile eines konkreten Angebots auszublenden bzw. zu unterlaufen, Kalküle und Balancen zu etablieren oder sich mit diesem zu arrangieren, um die gewünschten Nutzungsmöglichkeiten zu erlangen.« (Dolic/Schaarschuch 2005, 99).

Zum zweiten geht es darum, die konkreten Aneignungsprozesse zu untersuchen.

*»Dabei wird grundsätzlich davon ausgegangen, dass es sich bei dem Aneignungsprozess nicht um einen passiven Konsumtionsakt handelt, sondern dieser ein aktiv handelndes Subjekt voraussetzt.« (Dolic/Schaarschuch 2005, 100)*

Sowohl beim Konzept des Nutzens, wie auch der Nutzung, betonen die AutorInnen, dass es sich um »Anfänge« handelt, um »erste Aufrisse«, die neue »offene Fragen« aufwerfen. In diesem Sinn sind die folgenden kritischen Anmerkungen als produktive Beiträge zu verstehen.

## **Reproduktion der Individualisierung in der Perspektive der NutzerInnenforschung oder Plädoyer für einen kritischen Subjektbegriff**

Wenn ich nun ein paar kritische Bemerkungen zur NutzerInnenforschung formuliere, so in der Absicht, diesen zunächst einmal kritischen und im Prinzip sympathischen Ansatz Sozialer Arbeit weiter zu befördern. Seine für ein sozialistisches Projekt deutliche Überlegenheit gegenüber Wirkungs- und AdressatInnenforschung soll hervorgehoben werden. Der Ansatz der NutzerInnenforschung nimmt die Subjekte als aktive Menschen wahr und stellt auf deren Stärkung ab. Soweit so gut. Dennoch meine ich ein paar »weiße Flecken« ausmachen zu können.

An erster Stelle möchte ich Fragen bezüglich der Vorstellung der NutzerInnen stellen: m. E. ist der Begriff des/r Nutzers/in zu positivistisch. Ein kritischer Begriff des/r Nutzers/in ist nicht allein dadurch zu erlangen, dass man die Betroffenen nach ihren Nutzungen und Bedürfnissen fragt. Dies führt lediglich zu einer Verdoppelung der Realität und bestärkt damit die Vereinzelung (individuelle/r Kunde/in), die sich aus der Ökonomisierung Sozialer Arbeit ergeben hat. Auch wenn der/die Nutzer/in nun wertgeschätzt im Zentrum steht, steht er/sie da von den bürgerlichen Gegebenheiten doch als isolierte/r Kunde/in. Diese Problematik aufzufangen bedarf es eines Subjektbegriffes, der die Widersprüchlichkeiten der bürgerlichen Gesellschaft reflektiert. Auch wenn es der NutzerInnenforschung gelingt, nutzenfördernde und nutzenlimitierende Bedingungen der Aneignung zu identifizieren, um eine »Erhöhung des Gebrauchswertes Sozialer Arbeit« (Schaarschuch/Oelerich 2005, 17) im Interesse der NutzerInnen zu erreichen, so befriedigt der gesteigerte Gebrauchswert doch nur die in der bürgerlichen Gesellschaft erzeugten, entfremdeten Bedürfnisse (auch wenn diese selbstverständlich Bedürfnisse bleiben und nicht einfach ignoriert werden können).

Damit läuft die NutzerInnenforschung Gefahr, hinter die schon in den Cultural Studies an kulturellen Praxen exemplarisch herausgearbeitete Einsicht zurück zu fallen, dass eine »Bedürfnisbefriedigung« durchaus zur Fesselung in den bestehenden Herrschaftsverhältnissen führen kann.<sup>6</sup> Es soll damit keinesfalls einem normativen Bedürfnisbegriff das Wort geredet werden, vielmehr geht es darum, die historische und sozial-kulturelle Spezifik und Widersprüchlichkeit von Bedürfnissen zu erkennen und theoretisch in ein Konzept des/r »Nutzers/in« zu fassen, das der Komplexität gesellschaftlicher Verhältnisse angemessen ist. Zumindest muss die NutzerInnenforschung unterscheiden zwischen dem Nutzen der Unterwerfung und dem Nutzen der Selbstbestimmung.<sup>7</sup>

### **Zwangskontexte und Disziplinierung: widersprüchlicher »Nutzen« in speziellen Verhältnissen Sozialer Arbeit**

Die NutzerInnenforschung orientiert sich zu Recht auf das, was die NutzerInnen daraus machen, wie sie mit den disziplinierenden Elementen der Programme und Maßnahmen umgehen, diese vielleicht auch subversiv hintergehen. Und selbstverständlich postuliert die NutzerInnenforschung auch, die gesellschaftlichen und institutionellen Rahmenbedingungen zu beachten. Was aber, wenn es dem/r Nutzer/in gelingt, dem Zwangskontext (z. B. Knast) einen Nutzen abzurufen (z. B. Berufsausbildung), den er/sie biographisch so hoch schätzt, dass der Knast dabei in den Hintergrund tritt:

War das dann ok? Soll man sich dann politisch deshalb für mehr Knast (natürlich nur mit begleitender Berufsausbildung!) einsetzen? Oder, weniger drastisch: »der Lehrer hat uns hart rangenommen, aber da habe ich was gelernt!« – ist das das Ende jedes schülerInnenorientierten Unterrichts, jedes reformpädagogischen Ansatzes?

Und was ist, wenn sich ein Nutzen für die User mit illegalen Praktiken im Kontext eines sozialpädagogischen Programms ergibt? Welche Stärkung des Gebrauchswertes wird die Soziale Arbeit dann vorschlagen?

Aber auch eine Position, die es schlicht ignoriert, dass in disziplinierenden Kontexten überhaupt ein Nutzen entstehen könne, greift zu kurz (z. B. in diese Richtung: »Ausschließlich kontrollierende oder disziplinierende Formen sozialer Dienste ermöglichen es Adressaten in der Regel aber nicht, aus ihnen einen Gebrauchswert zu ziehen.« [Beckmann/Richter 2005, 139]). Die NutzerInnenforschung muss aufpassen, dass sie die Relationen zwischen gesellschaftlichen Zwangskontexten und subjektiv erfolgreicher Nutzung reflektiert. Mit anderen Worten: Allein aus dem Nutzen lässt sich nicht einfach auf ein gelungenes Setting schließen.

### **Nutzen und Nutzung in ideologisch/kulturellen Verhältnissen**

Wie Nutzen und Nutzung in einer ideologisch/kulturellen Perspektive ausfallen, hängt nicht nur von dem einzelnen Individuum ab, sondern vor allem von dem, was an gesellschaftlichen Alternativen auffindbar ist. Ohne eine demokratische Bewegung, die an einer Gegenhegemonie zur bürgerlichen Herrschaft arbeitet, mag die »beste«, aufklärende Soziale Arbeit für die Betroffenen »nutzlos« sein, weil sie ihnen im Hier und Heute keine Möglichkeiten zu bieten vermag. NutzerInnenforschung sollte daher »Nutzen« auch immer in Perspektive einer Überwindung der bestehenden Herrschaftsverhältnisse lesen. Es könnte also Sinn machen, kollektive Möglichkeits-horizonte als weitere Rahmung des Nutzens und der Nutzung zu bedenken. Hilfreich ist da die von Wolfgang Fritz Haug entwickelte Konzeption einer Theorie des Ideologischen. Das Ideologische definiert Haug als »Reproduktionsform der Entfremdung, [als] ideelle Vergesellschaftung im Rahmen staatsförmig regulierter Herrschaft. Es ist eine analytische Kategorie, die Wirkungszusammenhänge der Herrschaftsproduktion, nicht Wesenseigenschaften von Phänomenen« bezeichnet (Haug 1993, 17).

Hier ist es wichtig, sich von den üblichen Vorstellungen von Ideologie und Kultur zu trennen. Es geht eben gerade nicht darum, Ideengebäude, Weltanschauungen oder Artefakte ins Zentrum der Betrachtung zu rücken, sondern um eine Analyse der Vergesellschaftungsprozesse, die die Menschen in allen gesellschaftlichen Bereichen ständig vollziehen. Das Ideologische ist also »nicht primär als Geistiges zu fassen, sondern als Modifikation und spezifische Organisationsform des ›Ensembles der gesellschaftlichen Verhältnisse« und der Teilhabe der Individuen an der Kontrolle dieser Verhältnisse oder auch nur ihrer Einbindung in sie. In seiner Wirklichkeit ist das Ideologische daher zu suchen und zu untersuchen als äußere Anordnung [...] in den gesellschaftlichen Verhältnissen.« (Haug 1993, 48) Mit Marx verweist Haug auf den Staat als entfremdete Gemeinschaftlichkeit und bezeichnet diesen daher als die erste ideologische Macht.

*»Die ideologische Macht des Staates ist mit einem Gewaltapparat gepanzert, aber auch dieser gesellschaftliche Apparat über der Gesellschaft stellt strukturell von*

*dem Moment an ein ideologisches Faktum dar, in dem sich Individuen der Macht der Fakten beugen.» (Haug 1993, 49)*

Sowohl widersprechend und zugleich ergänzend zum Ideologischen verhält sich das Kulturelle.

*»Die Dimension der Ausbildung und des einverständigen Lebens von Gruppenidentität, Lebensformen, in denen Individuen, Gruppen oder Klassen das praktizieren, was ihnen lebenswert erscheint und worin sie sich selber als Sinn und Zweck ihrer Lebenstätigkeiten fassen, können wir als die kulturelle Dimension bezeichnen.« (Haug 1993, 53)*

Die Aspekte des Kulturellen (die horizontalen Beziehungen) und des Ideologischen (die Vergesellschaftung-von-oben) kommen nur gemeinsam, wenn auch in unterschiedlicher Stärke vor. In ihnen zeigt sich die Verschränkung von Herrschaft, Unterwerfung und Selbstbestimmung. Die ideologische Einbindung gelingt gerade deshalb, weil sie den Individuen Möglichkeiten der Eigenaktivität einräumt – aber eben in der verschobenen Form entfremdeter Gemeinschaftlichkeit. Es liegt in der Logik des Ideologischen, dann besonders bindend zu sein, wenn es gelingt – in einem bestimmten Umfang – kulturelle Elemente einzubauen. Um es zuzuspitzen, könnte man sagen, dass ideologische Herrschaft durchaus darauf aus ist, kulturelle Elemente zu fördern um die Wirkkraft des Ideologischen zu erhöhen. So wie Herrschaft ohne das Ideologische nur als pure Gewaltherrschaft modellhaft denkbar wäre, so wäre eine rein ideologische Herrschaft nur mit vollkommen fremd gesteuerten, jeder Eigenaktivität beraubten Individuen vorstellbar – etwas, was allenfalls in schlechter Science-fiction-Literatur zu finden ist, nicht aber in technologisch hochentwickelten, komplexen Gesellschaften praktikabel wäre. Soziale Arbeit stiftet und unterstützt kulturelle Zusammenhänge bei gleichzeitiger Einbindung in die ideologischen Herrschaftsverhältnisse. Würde sie nicht auf das »einverständige Leben« eingehen, wäre sie für die Betroffenen nur Dressur und Kontrolle, aber keine Hilfe. Eine NutzerInnenforschung sollte den Widerspruch zwischen der – unverzichtbaren! – Handlungsfähigkeit der Betroffenen »im System« und der Entwicklung einer Perspektive über das System hinaus bedenken.<sup>8</sup>

### **Kollektive (politische) Interessen der Lebensbewältigung in der Perspektive einer Gestaltung von Gesellschaft**

Dass man an diesem Punkt nicht wieder in ein avantgardistisches oder erziehungsdiktatorisches Konzept verfällt, darauf achtet, nicht nur, aber auch, die NutzerInnenforschung. Sie schützt davor, den Menschen Bedürfnisse und Ziele zu unterstellen, die sie nicht haben, und sie schützt davor, ihre realen Bedürfnisse und Ziele zu verleugnen. Die NutzerInnenforschung muss sich aber auch überlegen, was sie unternehmen kann, um die Vereinzelung der KundInnen nicht auf Dauer zu stellen und damit die Zukunft einer menschlichen Gesellschaft aus dem Blick zu verlieren.

Da mag es hilfreich sein, nicht nur den Nutzen aus den Settings Sozialer Arbeit zu untersuchen, sondern zu überlegen, ob nicht, zumindest punktuell, der Widerstand gegen Soziale Arbeit, die Verweigerung der professionellen Hilfe individuell wie kollektiv sinnvoll, weil perspektivisch weiterführend sein kann.<sup>9</sup> Eine kritische NutzerInnenforschung kann mithin nur im Kontext einer kritischen Theorie Sozialer

Arbeit ihre analytische und konzeptionelle Kraft entfalten, die nicht aus den Augen verliert, dass Soziale Arbeit Teil staatlicher Sozialpolitik ist. Für eine kritische Theorie Sozialer Arbeit ist es daher unerlässlich, Alternativen auf der politischen Ebene (und darüber hinaus) zu suchen, zu unterstützen und weiter zu entwickeln. Dabei kann eine »Rückkehr« zu den alten Mustern des Sozialstaats keine Perspektive sein: Die aktuelle Unterwerfung der Subjekte und die Probleme ihrer Emanzipation sind nicht mit sozialpatriarchaler Entmündigung und Bürokratie zu lösen.<sup>10</sup> Vielmehr ist es notwendig, die postfordistischen Akkumulations- und Regulationsweisen (Hirsch 2005) auch mit ihren Chancen wahrzunehmen. Es geht dabei um nicht weniger als die »Notwendigkeit einer grundlegenden Reformulierung des Begriffs von Politik und emanzipatorischer Praxis« (Hirsch 2001, 208). Hat man einmal mit Poulantzas verstanden, dass der Staat nicht Zentrum der Macht, sondern Ausdruck von Machtverhältnissen ist, dann ist klar, dass »die gesellschaftlichen Strukturen verändert werden [müssen], aus denen sie hervorgehen« (Hirsch 2005, 229). Was nicht heißt, die Kämpfe im politischen System aufzugeben, sondern nur, sich ihrer Begrenztheit bewusst zu bleiben.

*»Gefordert ist nämlich eine tiefgreifende Veränderung der Arbeits- und Lebensweisen, der Vorstellungen von einem ›guten Leben‹, der Konzepte von Fortschritt und Entwicklung. Das heißt, es geht um eine Kulturrevolution, die nicht nur die Bewusstseinsinhalte, sondern vor allem gesellschaftliche und politische Beziehungen und Praktiken umgreift.« (Hirsch 2001, 208)<sup>11</sup>*

Diese kulturrevolutionären »Beziehungen und Praktiken« fallen für die Soziale Arbeit nicht vom Himmel, brauchen auch nicht akademisch erfunden werden: Es gibt deutliche Hinweise, »dass die Menschen ihre Lebensinteressen zunehmend in sozialen Verbindungen organisieren, die deutlich jenseits der instituierten Strukturen ablaufen. [...] Solche transversalen Kommunikations- und Kooperationsgeflechte liegen als praktische Kritik der funktional ausdifferenzierten Teilsysteme quer zu den herrschenden Institutionen.« (May 2005, 44)<sup>12</sup> Werden Momente Sozialer Arbeit als Hilfen zum und im Widerstand entwickelt – wobei die Schwierigkeiten, die dies für die (professionellen) AkteurInnen bedeutet nicht zu unterschätzen sind, kann sich der/die individuelle Nutzer/in bewusst als das entfalten, was Marx das »wirkliche individuelle Gemeinwesen« nannte (MEW 40, 539).

## Literatur

- Beckmann, Christof/ Richter, Martina (2005) »Qualität« sozialer Dienste aus der Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer. Theoretische und methodologische Annäherungen; in: Oelerich, Gertrud/ Schaarschuch, Andreas (Hg.) (2005) Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. München, 132-147
- Bernhard, Armin (2009) Erziehungswissenschaft, Gegenaufklärung und Entdemokratisierung. Von der wissenschaftlichen Phantasie zur Herrschaft der beschränkten Empirie; in: Sozialwissenschaftliche LiteraturRundschau. Zeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Sozialpolitik und Gesellschaftspolitik, Heft 58, 99-113
- Berger, Johannes/ Offe, Claus (1980) Die Entwicklungsdynamik des Dienstleistungssektors; in: Leviathan 8, 41-75
- Bieker, Rolf (1989) Bewährungshilfe aus der Adressatenperspektive. Sichtweisen, Erfahrungen und Reaktionen der Probanden. Bonn
- Cremer-Schäfer, Helga (2005) Lehren aus der (Nicht-)Nutzung wohlfahrtsstaatlicher Dienste.



- Empirisch fundierte Überlegungen zu einer sozialen Infrastruktur mit Gebrauchswert; in: Oelerich, Gertrud/ Schaarschuch, Andreas (Hg.) (2005) Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. München, 163-177
- Diebäcker, Marc/ Ranftler, Judith/ Strahner, Tamara/ Wolfgruber, Gudrun (2009) Neoliberale Strategien und die Regulierung sozialer Organisationen im lokalen Staat; In: soziales\_kapital. wissenschaftliches journal österreichischer fachhochschul-studiengänge soziale arbeit Nr. 3 (2009). Online unter: <http://www.soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/viewFile/150/213.pdf>
- Dolic, Romana/ Schaarschuch, Andreas (2005) Strategien der Nutzung sozialpädagogischer Angebote; in: Oelerich, Gertrud/Schaarschuch, Andreas (Hg.) (2005) Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. München, 99-116
- Duncan, Grant/ Worrall, Jill (2000) Die Folgen neoliberaler Politik für die Soziale Arbeit in Neuseeland; in: Widersprüche. Zeitschrift für sozialistische Politik im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich, Heft 77, 29-44
- Haug, Wolfgang Fritz (1993) Elemente einer Theorie des Ideologischen. Hamburg; Berlin
- Hirsch, Joachim (2001) Postfordismus: Dimensionen einer neuen kapitalistischen Formation; in: Hirsch, Joachim/ Jessop, Bob/ Poulantzas, Nicos: Die Zukunft des Staates. Denationalisierung, Internationalisierung, Renationalisierung. Hamburg, 171-209
- Hirsch, Joachim (2005) Materialistische Staatstheorie. Transformationsprozesse des kapitalistischen Staatensystems. Hamburg
- Hirschfeld, Uwe (1999) Soziale Arbeit als Arbeit am Kulturellen; in: Effinger, Herbert (Hg.) Soziale Arbeit und Gemeinschaft. Freiburg im Breisgau, 203-216
- Hirschfeld, Uwe (2001) Zur Bedeutung des Kulturellen für die Veränderung der Gesellschaft; in: Widersprüche. Zeitschrift für sozialistische Politik im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich, Heft 80, 19-29
- Kunstreich, Timm (1997) Grundkurs Soziale Arbeit. Sieben Blicke auf Geschichte und Gegenwart Sozialer Arbeit, Band 1. Hamburg
- Kunstreich, Timm (1998) Grundkurs Soziale Arbeit. Sieben Blicke auf Geschichte und Gegenwart Sozialer Arbeit, Band 2. Hamburg
- Kunstreich, Timm/ May, Michael (1999) Soziale Arbeit als Bildung des Sozialen und Bildung am Sozialen; in: Widersprüche. Zeitschrift für sozialistische Politik im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich; Heft 73, 35-52
- Kunstreich, Timm/ Peters, Friedhelm (1988) Die »heimlichen« Adressaten der Sozialarbeit. Ansatzpunkte zur Rückgewinnung des Politischen; in: Widersprüche. Zeitschrift für sozialistische Politik im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich; Heft 28, 41-48
- Lehnhardt, Gero/ Offe, Claus (1977) Staatstheorie und Sozialpolitik; in: Ferber, Christian von/ Kaufmann, Franz-Xaver. Soziologie und Sozialpolitik. KZfSS Sonderheft 19, 98-127
- May, Michael (2005) Was ist Soziale Arbeit? Ansatz einer alternativen Begriffsbestimmung; in: Widersprüche. Zeitschrift für sozialistische Politik im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich; Heft 96, 35-48
- Mayo, Peter (2006) Politische Bildung bei Antonio Gramsci und Paulo Freire. Perspektiven einer verändernden Praxis. Hamburg
- MEW 40: Marx, Karl/ Engels, Friedrich (1968) Werke, Band 40. Berlin
- Narr, Wolf-Dieter (1999) Zukunft des Sozialstaats – als Zukunft einer Illusion? Neu-Ulm
- Oelerich, Gertrud/ Schaarschuch, Andreas (2005) Vom Nutzen Sozialer Arbeit; in: Oelerich, Gertrud/ Schaarschuch, Andreas (Hg.) (2005) Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. München, 80-98
- Schaarschuch, Andreas (1990) Zwischen Regulation und Reproduktion. Gesellschaftliche Modernisierung und die Perspektiven Sozialer Arbeit. Bielefeld
- Schaarschuch, Andreas (2003) Die Privilegierung des Nutzers; in: Olk, Thomas/ Otto, Hans-Uwe (Hg.) Soziale Arbeit als Dienstleistung. Grundlegungen, Entwürfe, Modelle. München; Basel, 150-169
- Schaarschuch, Andreas/ Flösser, Gaby/ Otto, Hans-Uwe (2001) Dienstleistung; in: Otto, Hans-Uwe/ Thiersch, Hans (Hg.) Handbuch Sozialer Arbeit Sozialpädagogik. Neuwied; Krefeld, 266-274

- Schaarschuch, Andreas/ Oelerich, Gertrud (2005) Theoretische Grundlagen und Perspektiven sozialpädagogischer Nutzerforschung; in: Oelerich, Gertrud/ Schaarschuch, Andreas (Hg.) (2005) Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. München, 9-25
- Schmidt-Semisch, Henning (2000) Selber Schuld. Skizzen versicherungsmathematischer Gerechtigkeit; in: Bröckling, Ulrich/ Krasmann, Susanne/ Lemke, Thomas (Hg.) Gouvernementalität der Gegenwart. Studien zur Ökonomisierung des Sozialen. Frankfurt a. M., 168-193
- Willis, Paul (1979) Spaß am Widerstand. Gegenkultur in der Arbeiterschule. Frankfurt a. M.

## Anmerkungen

- 1 Wobei sich inzwischen tatsächlich die Frage stellt, ob die damalige Situation die SozialarbeiterInnen nicht strukturell tatsächlich »näher« an den KlientInnen positionierte: Als im staatlichen Auftrag Handelnde waren sie zumindest vermittelt von den KlientInnen als Teil der Allgemeinheit auch beauftragt worden. Der »Auftrag«, der heutzutage von einem/r Kunden/in erteilt wird, ist aber (a) ein individueller und (b) kontraktueller, was im bürgerlichen Sinne zumindest eine Interessenunterscheidung, wenn nicht geradezu Interessengegensätze voraussetzt – sonst bräuchte es ja keinen Vertrag. Da sollte mal ein/e Rechtsphilosoph/in drüber nachdenken ...
- 2 Siehe dazu Kunstreich 1998, 389ff.
- 3 Dieser Punkt mit der Nachfrage ist nicht zu unterschätzen: Nachfrage ist (bei den neoliberalen WirtschaftstheoretikerInnen) immer das Ergebnis individueller Entscheidungen, nicht das Ergebnis gesellschaftlicher Entscheidungen. Ringen sich die potentiellen KlientInnen Sozialer Arbeit nicht durch, ihren Bedarf als Nachfrage auf dem Markt anzumelden, wird es kein Angebot geben. Sie haben dann nicht nur Pech gehabt, sondern sie sind auch noch »Selber Schuld«! – siehe dazu den wunderbaren Text von Schmidt-Semisch (2000) mit diesem Titel.
- 4 Siehe zu den »frühen« Erfahrungen und Folgen der neoliberalen Politik den instruktiven Bericht aus Neuseeland: Duncan/Worall (2000); zu den Verhältnissen in Österreich siehe: Diebäcker et al. (2009).
- 5 Dass diese empirische Ausrichtung, auch jenseits möglicherweise bestellter Ergebnisse, eine Beeinträchtigung der wissenschaftlichen Entwicklung darstellt, führt Bernhard (2009) aktuell am Zustand der Erziehungswissenschaft aus.
- 6 Exemplarisch siehe dazu den Klassiker der Cultural Studies: Willis (1979).
- 7 An dieser Stelle, bei der Entwicklung eines angemessenen Subjektbegriffs kann die NutzerInnenforschung sicherlich eine Menge von der Kritischen Psychologie lernen.
- 8 So bezeichnet Paulo Freire die Problematik im Kontext seiner Bildungsarbeit; siehe dazu Mayo 2006, 137ff.
- 9 Dies kann man z. B. anhand der Ergebnisse eines von Cremer-Schäfer (2005) vorgestellten Forschungsprojektes sehen. Allerdings ist der Erkenntnisgewinn nur möglich, wenn man methodologisch über die Fixierung auf den Nutzen aus Sozialer Arbeit als Untersuchungsgegenstand hinaus geht und dafür umfassender betrachtet, wie sich Menschen Unterstützung organisieren, nutzen oder eben auch vermeiden und umgehen.
- 10 Der Abbau des Sozialstaats in den letzten Jahren verführt zu einer Romantisierung der damaligen wohlfahrtsstaatlichen Maßnahmen. Das mag verständlich sein, hilft aber für die Entwicklung einer zukunftsfähigen Politik nicht, im Gegenteil. Man führe sich daher ab und an auch mal wieder die berechtigte Kritik am Sozialstaat fordristischer Prägung vor Augen; siehe z. B. Narr 1999.
- 11 Man beachte auch die theoretische Anschlussfähigkeit an die Konzeption des Kulturellen bei Haug; siehe auch Hirschfeld 1999, 2001.
- 12 Siehe dazu ausführlicher Kunstreich 1997, 15ff; Kunstreich/May 1999 und Cremer-Schäfer 2005.