

AUCH NUTZER*INNEN SPIELEN THEATER | Teil 2

Katja Jepkens; Anne van Rießen;
Rebekka Streck

Zusammenfassung | Menschen, die Soziale Arbeit nutzen (müssen), setzen sich fortwährend mit den an sie adressierten Erwartungen auseinander. Sie reagieren darauf mit einem ortsspezifischen Verhalten, indem sie ihre Rolle so darstellen, dass die Situationen Sozialer Arbeit gelingen können. Im Folgenden stellen wir Ergebnisse aus empirischen Studien dar, die insbesondere die Anforderungen an Nutzer*innen in Bezug auf Problemdarstellungen und Informationskontrolle verdeutlichen.

Abstract | This is the second part of a two-part article about user research in social work (part 1 was published in 2.2020 of this journal). People who (have to) make use of social work services permanently deal with the expectations addressed to them. They react to them by displaying a context-specific behaviour in representing their role in a way so as to make successful social work interventions seem possible. In the following, we will present results of empirical studies which particularly clarify the requirements for clients with regard to problem statements and information control.

Schlüsselwörter ► Rollenverhalten

► Klient ► Drogenarbeit ► Jugendberufshilfe
► Stigmatisierung

1 Einleitung | Dies ist der zweite Teil des Beitrags zur Nutzer*innenforschung in der Sozialen Arbeit (Teil 1 wurde in der Ausgabe 2.2020 dieser Zeitschrift veröffentlicht).

In seinem 1959 erschienenen Buch „Wir alle spielen Theater“ konzeptionalisiert Goffman (2013 [1959]) soziales Handeln als Inszenierung verschiedener Darsteller*innen auf einer Bühne mit eigenen Regeln und jeweils situativ wechselndem Publikum. Die Inszenierungsregeln und -rollen variieren je nach sozialer Situation. Für Situationen in der Hochschule, auf einer Party oder beim Sport gilt das genauso wie für Situationen Sozialer Arbeit. Sowohl Sozialarbeiter*innen

als auch Nutzer*innen wissen, welche Rolle sie zu spielen haben, vor sich selbst und vor dem Gegenüber. Das heißt aber keinesfalls, dass ihr Handeln vorherbestimmt oder determiniert ist.

Nachdem wir im Heft 2.2020 gezeigt haben, wie der Nutzen Sozialer Arbeit maßgeblich durch den gesellschaftlichen Kontext mitbestimmt wird, verlassen wir in diesem Artikel die Ebene, die *Schaarschuch* und *Oelerich* (2005, S. 13) „gesellschaftliche Bedingungen der Erbringung“ einer sozialen Dienstleistung nennen, und wenden uns der institutionellen Ebene, also dem „Erbringungskontext“ (*ebd.*) zu. Wir werden zeigen, dass die Nutzer*innen sich in und durch ihre Rolle so inszenieren, dass sie einen subjektiven Nutzen des Angebots erreichen und/oder mögliche Schädigungen abwenden (können). Indem wir Ergebnisse aus drei unterschiedlichen Handlungsfeldern Sozialer Arbeit miteinander vergleichen, geben wir einen Einblick in Notwendigkeiten und Spezifika der Inszenierung der Nutzer*innen-, Adressat*innen- oder Klient*innenrolle¹. Es geht uns also um die Frage der Beschaffenheit dieser Rolle und wie sich Nutzer*innen mit dieser kritisch und, bezogen auf einen Nutzen Sozialer Arbeit, produktiv auseinandersetzen.

Hierzu werden wir zunächst kurz in das den Überlegungen zugrunde liegende Rollenverständnis einführen, um im Anschluss ausschnitthaft quer zu drei Handlungsfeldern Sozialer Arbeit typische Herausforderungen für die Adressat*innenrolle aufzuzeigen.

2 Die Adressat*innenrolle als Zumutung |

Situationen Sozialer Arbeit unterliegen einer professionellen Ordnung, die eine klare Unterscheidung zwischen „Professionellen“ und „Adressat*innen“ kennzeichnet (*Sander* 2012, S. 17). Beide Akteursgruppen verfügen über „eine grundlegende, gemeinsame Vorstellung dessen, was in der professionellen Situation passieren soll (und was nicht)“ (*ebd.*, S. 18). Damit sind durch die Ordnung bestimmte Kontakte im doppelten Sinne typisch: „Ich erfasse den Anderen als Typus und befinde mich mit ihm in einer Kontaktsituation die ebenfalls typisch ist“ (*Berger; Luckmann* 2010 [1966], S. 34).

¹ Schon unterschiedliche Bezeichnungen der Nicht-professionellen innerhalb des Interaktionsgeschehens verweisen auf verschiedene Zuschreibungen von Eigenschaften.

Fremdsein

Das komplementäre Rollenpaar ist durch unterschiedliche Aufgaben- und Merkmalszuschreibungen sowie durch die ungleiche Verteilung von Ressourcen zur Durchsetzung von Regeln und Handlungsverläufen bestimmt. Darüber hinaus sind auch die Gefahren ungleich verteilt, die mit einer Interaktion Sozialer Arbeit einhergehen. Es ist also zu fragen, wer über welche Ressourcen verfügt, um seine Situationsdefinition durchzusetzen, und wer sich in die Situation fügt. Wer gibt wem gegenüber einen Akt der Ehrerbietung oder wer fügt wem etwas zu (Goffman 2001 [1981], S. 87 f.)? Sander formuliert beispielsweise als einen zentralen Unterschied zwischen Nutzer*innen einerseits und Professionellen andererseits, dass „letztere das für die Selbst-Sicherheit so bedeutsame Identitätsmanagement in der Hand behalten“ (Sander 2012, S. 25), denn häufig sind sie es, die persönliche Fragen stellen und kaum etwas von sich preisgeben (müssen).

Diese Formulierung von Sander suggeriert, dass die Person in der Rolle der Adressatin oder des Adressaten der Macht des Gegenübers völlig ausgeliefert ist. Neben den Bemühungen um einen reibungslosen Ablauf geht es jedoch auch den Nutzer*innen um die Verfolgung ihrer persönlichen Ziele und Anliegen. Zudem, wie Goffman (1986 [1967], S. 10 ff.) herausarbeitet, sind Personen bestrebt, einem bestimmten Bild von sich in der Interaktion Ausdruck zu verleihen. Der Handelnde verfolgt gegenüber den Anderen eine bestimmte Strategie, „ein Muster verbaler und nicht-verbaler Handlungen, die seine Beurteilung der Situation und dadurch seine Einschätzung der Teilnehmer, besonders seiner selbst ausdrückt“ (ebd., S. 10).

Solche Strategien können sowohl darauf ausgerichtet sein, den Handlungserwartungen zu entsprechen und zu einer zielstrebigem Kooperation mit den Anderen beizutragen, als auch die eigene Person als definierende und lenkende Kraft in den Vordergrund zu rücken. Das Handeln der Nutzer*innen ist also in der Spannung zwischen der strategischen Verfolgung individueller Interessen einerseits und den vorgegebenen Mustern des Interaktionsverlaufs sowie der Handlungsmöglichkeiten der Akteur*innen andererseits zu rekonstruieren. Die Nutzer*innen inszenieren sich und ihre Belange innerhalb eines zugestandenen Rahmens und setzen sich insofern auf ihre eigene Art und Weise mit der Nutzer*innenrolle auseinander. Rollen stellen sich somit als „typische Zumutungen“ (Pfadenhauer 2003, S. 268) institutioneller Ordnun-

Die ersten Nachrichten vom Anschlag in Hanau sah ich am späten Abend des 19. Februar als Alert auf dem Handy. Morgens nach dem Aufstehen dann der Schock und die Irritation: 11 Tote, darunter der mutmaßliche Täter und seine Mutter, und trotz der schrecklich hohen Zahl von Opfern wurde über den Anschlag am Vormittag auf den Nachrichtenseiten oft erst an dritter oder vierter Stelle berichtet. War das wirklich nur einer zunächst spärlichen Informationslage geschuldet? Oder erschien den Online-Medien der Anschlag aus irgendwelchen Gründen vielleicht nicht so berichtenswert wie etwa der Anschlag am Berliner Breitscheidplatz 2016 mit zwölf Toten und 55 Verletzten?

Weitere Unsicherheiten und Fehler auf Seiten der Medien folgten im Fall Hanau: *Focus-Online* habe von „Shisha-Morden“ geschrieben, dies aber rasch wieder geändert, als die Analogie zum verharmlosenden Begriff der „Döner-Morde“ für die Anschlagsserie des NSU aufgefallen sei, schreibt die *Süddeutsche Zeitung* am 24. Februar. Von „ausländerfeindlichen Motiven“ habe die *Tagesschau* am Morgen zunächst berichtet, und mehrmals sei der Begriff „fremdenfeindlich“ verwendet worden, vermerkt die *Süddeutsche*. Dabei waren die Opfer keine Ausländer*innen und auch nicht fremd – sie waren Hanauer*innen. Eine Anwohnerin bringt das im *Tagesspiegel* am 21. Februar auf den Punkt: „Das wunderbare war: Es gab hier bisher keine rechte Szene.“ Als 2013 die NPD versucht habe, eine Demo zu organisieren, sei ein Vielfaches an Gegendemonstrant*innen zusammengekommen. „Es wurde eine Blamage für die Fremden“. Und mit „Fremden“ meinte sie die Rechtsextremen, die nach Hanau gereist waren.

Seit einigen Jahren gibt es die Neuen deutschen Medienmacher. Das ist ein bundesweiter Zusammenschluss von Medienschaffenden mit unterschiedlichen kulturellen und sprachlichen Kompetenzen und Wurzeln. Sie setzen sich mit spannenden Projekten und Veröffentlichungen für mehr Vielfalt in den Medien und auch für eine angemessene Sprache in der Kommunikation unserer Einwanderungsgesellschaft ein. Das Glossar der NDM etwa ist nicht nur lehrreich und inspirierend, sondern macht Spaß beim Lesen. Nur zu! www.neuemedienmacher.de

Burkhard Wilke
wilke@dzi.de

gen dar. „Die Rolle gibt zwar einen Handlungsrahmen vor; wie dieser gefüllt wird, liegt jedoch wesentlich im Ermessen des Akteurs“ (ebd., S. 271).²

3 Mitspielen bei institutionalisierten Problemenszenierungen | Im Gegensatz zu anderen professionellen Ordnungen kennzeichnet sich Soziale Arbeit durch eine sehr hohe Varianz an Handlungssettings. Damit variieren die Rollenerwartungen an die Nutzerin oder den Nutzer sehr viel stärker als beispielsweise die an die Schülerin oder den Patienten. Eine mögliche Differenzierung der Rollenanforderungen resultiert aus einem unterschiedlichen Grad an zugestandenen Ausgestaltungsmöglichkeiten aufseiten der Nutzer*innen. So variieren die Erwartungen an die Nutzer*innen darin, wie viel Definitionsspielraum ihnen in Bezug auf ihre Anliegen und deren Bearbeitung zugestanden wird beziehungsweise wie fixiert und fixierend Problemdefinition und Problembearbeitung sind. Im Vergleich eines sehr offenen Settings im Kontext niedrigschwelliger Drogenhilfe und zweier Maßnahmen im Kontext der Jugendberufshilfe zeigt sich, wie sich die Nutzer*innen mit den impliziten Problemzuschreibungen, die an die Rolle geknüpft sind, auseinandersetzen.

3-1 Mitspielen als Gestaltung sehr offener Rollenerwartungen | Offene Drogenarbeit kann als flexibel nutzbare Infrastruktur rekonstruiert werden (Streck 2016, S. 199 ff.).³ Im Rahmen einer ethnografischen Studie wurde die hohe Varianz an Nutzungsformen im Kontext der spezifischen institutionellen (An-)Ordnung offener Drogenarbeit rekonstruiert.

2 Zentral an dieser Analyseperspektive ist, dass sich Nutzer*innen in den spezifisch gerahmten Situationen nicht inszenieren, um andere zu täuschen oder die vermeintlich vertrauenswürdigen Sozialarbeiter*innen zu hintergehen, sondern um im Spiel zu bleiben, um die gemeinsame Interaktion am Laufen zu halten und letztlich um einen Nutzen der konkret verfassten sozialen Dienstleistung zu ermöglichen.

3 Mit der Bezeichnung „offene Drogenarbeit“ fasst Streck (2016) die strukturellen Merkmale der institutionellen Anordnungen in Anlehnung an den Begriff der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. Offenheit bezieht sich auf die freie und freiwillige Zugänglichkeit innerhalb fester Öffnungszeiten, die inhaltliche Vielfalt von Angeboten und Arbeitsweisen (Spritzen tauschen, medizinische Erstversorgung, Beratung, psychosoziale Krisenintervention, Aufenthaltsmöglichkeiten und so weiter) und die relativ wenigen formalen Machtmittel der Sozialarbeiter*innen zur Durchsetzung ihrer Ziele.

Zudem wurden Nutzer*innen zu ihren Motiven und Erfahrungen interviewt (ebd.). In den Beobachtungen sowie den Äußerungen der Nutzer*innen wird deutlich, dass die Rolle, die ihnen an diesen Orten zugewiesen wird, nicht automatisch mit einer Problembeschreibung einhergeht. So können sie beispielsweise auch als Besuchende eines Cafés oder als Inanspruchnehmende ganz konkreter Dienstleistungen (Spritzentausch, medizinische Versorgung, Erhalt von einem Getränk) auftreten.

Ursula erlebt sich beispielsweise als Beobachterin des Geschehens. Seit einigen Jahren besucht sie für mehrere Stunden täglich den Kontaktladen. Sie isst dort zu Mittag und trifft Bekannte. Im Interview positioniert sie sich aufgrund ihres Alters (61 Jahre) und ihrer Erfahrungen mit Drogenkonsum und HIV-Infektion als erfahrene Besucherin und zeigt großes Interesse an den Veränderungen der Drogenszene: „[...] klar logisch, du bist ja, du vergleichst ja? Ja, ich sitz ja nicht nur da, weesste also ich beobachte da schon recht viel, wa? aber ich find das toll, ich find das interessant auch; vielleicht genauso wie du och, wa?“ (*Ursula*). *Ursula* konstruiert hier eine Parallele zwischen ihren und den Beobachtungen der Forscherin. Ihre emotionale Haltung beim Beobachten der Geschehnisse im Kontaktladen, beschreibt sie als interessiert und fasziniert. Die Aneignung der Nutzer*innenrolle geschieht hier also völlig unabhängig von dominanten Problemkonstruktionen.

Im Gegensatz dazu kommt *Simon* ein bis zwei Mal in der Woche in den Kontaktladen, um Spritzen zu tauschen und mit den Sozialarbeiter*innen zu sprechen: „[...] und deswegen eben immer mehr im Team drin gewesen im Büro ja oder so immer normale Gespräche führen konnte und so und ick eben viel Hilfe bekommen hab, so wenn (.) wie gesagt ick hab keen Ansprechpartner, ick wees nich wenn ich nen Problem hab, wo ick hingehen kann oder konnte, und mir Ratschläge holen konnte“ (*Simon*). Dieser Interviewausschnitt repräsentiert die Struktur von *Simons* Beschreibungen der Hilfen, die er im Kontaktladen erhält. Er legt den Schwerpunkt auf Aussagen darüber, was er nicht kann, welche materiellen Ressourcen ihm fehlen und über welche sozialen Kontakte er nicht verfügt. In dieser defizitären Situation helfen die Sozialarbeitenden mit ihren Kompetenzen. *Simon* positioniert sich in seinen Berichten und Erzählungen als jemand, der der Hilfe bedarf, und die Sozialarbeiter*innen als kompetente

Helfende. Damit inszeniert er die Rolle eines hilfebedürftigen Nutzers, der aufgrund spezifischer Anliegen gezielt auf Angebote zurückgreift.

Die Aussagen von *Ursula* und *Simon* weisen auf die hohe Gestaltungsmöglichkeit der Adressat*innenrolle in diesem Setting hin. Zugleich werden hier aber auch Anforderungen deutlich. Sowohl *Ursula* als auch *Simon* formulieren sehr genau, was sie an diesem Ort tun möchten, und können dadurch den subjektiven Nutzen des Angebots erhöhen.

Das Beobachtungs- und Interviewmaterial weist darauf hin, dass die zugestandene Rolle mit der Erwartung einer solchen klaren Formulierung eines Anliegens einhergeht und unklare Nutzungshandeln oder ambivalente Zeichen der Nutzer*innen zu Störungen des Interaktionsablaufs führen. So berichtet *Jasmin* von einer Situation, die sie verunsicherte und letztlich ihr Nutzungshandeln einschränkte: „[...] so hier (2) mhn komm ich oft rein, guck dann kurz ins Büro sag ‚Hallo‘, denn eh einer sitzt am Computer (3) der andere am Schreibtisch macht irgendwas und gucken manchmal auch gar nicht so hoch, und dann denkt man schon so OK geh wieder raus“ (*Jasmin*). *Jasmin* deutet hier das Bild, das sich ihr im Büro des Kontaktladens zeigt, als wenig einladend. Sie erfährt aus ihrer Sicht nonverbale Zurückweisung und reagiert darauf, indem sie den Ort verlässt. Während *Simon* die Aufmerksamkeit der Sozialarbeiter*innen durch direkte Ansprache einfordert, zieht sich *Jasmin* zurück, nachdem sie keine explizite Einladung zum Eintritt und für ein Gespräch erhält. Die durchaus sehr offene Rolle der Nutzerin geht also auch mit der Herausforderung einher, konkrete Anliegen zu formulieren (*Streck* 2016, S. 202 ff.).

3-2 Mitspielen als Inszenierung zugewiesener Rollenerwartungen | Theaterpädagogische Maßnahmen im Handlungsfeld der Jugendberufshilfe hingegen finden in einem strukturierten „Quasi-Zwangskontext“ statt; entscheiden sich die Jugendlichen und jungen Erwachsenen – 16- bis 25-Jährige, die Leistungen nach dem Zweiten Sozialgesetzbuch beziehen – für die Teilnahme, wird diese ab dem ersten Tag zur Pflicht, verbunden mit Sanktionsandrohungen.⁴

Maßnahmen und Projekte der Jugendberufshilfe, die nach dem Zweiten Sozialgesetzbuch gefördert

⁴ Zu den rechtlichen Kontexten der Maßnahmen der Jugendberufshilfe siehe *Schruth* 2018.

werden, adressieren die teilnehmenden Jugendlichen und jungen Erwachsenen als erwerbs- und/oder ausbildungslos. Deren konzeptionelles Ziel ist die (Wieder-)Herstellung von Arbeitsfähigkeit. Aus dieser Perspektive kommt dem methodischen professionellen Handeln eine stärker kontrollierende und disziplinierende Funktion zu, insbesondere dann, wenn die Arbeitsfähigkeit und -bereitschaft der jungen Erwachsenen überprüft und – angelehnt an die vertragsrechtlichen Vorgaben – diese mittels Druck und Zwang an ihre Pflichten „erinnert“ werden (müssen). Gerade mit der expliziten Fokussierung auf die (Wieder-)Herstellung von Arbeitsfähigkeit geraten somit einerseits ausschließlich jene Humanressourcen in das Zentrum der Aufmerksamkeit, die der (Wieder-)Herstellung und Erhaltung von Arbeitsfähigkeit dienlich sind. Andererseits werden so die individuellen Problem- und Lebenslagen der Teilnehmenden wie auch die vielfältigen konjunkturellen und strukturellen Ursachen, die erst zur Ausbildungs- und Arbeitslosigkeit geführt haben, missachtet. Oder, um es pointierter zu formulieren: Die Gründe für die Nichteinmündung in eine Ausbildung und/oder Arbeit werden den Jugendlichen und jungen Erwachsenen zugeschrieben; strukturelle Ursachen werden so individualisiert und pädagogisiert (*van Rießen* 2016).

Die Jugendlichen und jungen Erwachsenen wissen um diese Spezifika und Charakteristika theaterpädagogischer Maßnahmen im Übergang zwischen Schule und Erwerbsarbeit und reagieren mit „ortsbestimmte[m] Verhalten“ (*Goffman* 2013 [1959]). So stellt *Alexandra* dar, dass mit der Teilnahme ein „normale[r] Tagesablauf“ impliziert ist und damit auch ein „normales Leben“. Auch *Lena* fokussiert in dem Interview, dass Zuhausebleiben bedeuten würde, keinen „Tagesablauf“ zu haben, „Zuhause rumzusitze[n]“ und damit auch nichts „Sinnvolles“ (*van Rießen* 2016, S.180) zu machen.

Indem Zuhause-Sein weder als normal noch als sinnvoll beschrieben wird, kommt dem Nicht-Zuhause-Sein in der gegenwärtigen Lebenssituation eine besondere Bedeutung zu. So nutzen *Alexandra* und *Lena* die formale Struktur der Maßnahme, gekennzeichnet durch Zeit und Raum mit ausgewiesenen Arbeits- und Freizeiten, um sich als „aktiv(iert) und normal“ zu präsentieren. Mit der Darstellung von Normalität ist jedoch keine Selbsttäuschung verbunden, vielmehr dient diese der Auseinandersetzung mit

gesellschaftlich an sie herangetragenen Erwartungen, die durch den institutionellen Kontext dargestellt werden.

Lena und Alexandra ist dieses „Als-Ob“ sehr wohl deutlich. Sie wissen, dass es sich bei der theaterpädagogischen Maßnahme um keine „reale normale Erwerbsarbeit“ handelt – „das ist anders als im Krankenhaus [zu] arbeiten“ (Lena) –, nutzen die Maßnahme aber, um ihre Konformität darzustellen und hierüber ihre gesellschaftliche Zugehörigkeit abzusichern und zu bestätigen: Indem sie durch ihre Teilnahme, aber insbesondere auch durch die Aufführung⁵ öffentlich als diejenigen sichtbar werden, die aktiv(iert) an ihren Fähigkeiten und Qualifizierungen und damit an der eigenen Person arbeiten, signalisieren sie ihre Verantwortungsübernahme für die Beseitigung der ihnen zugeschriebenen Defizite. Gleichzeitig grenzen sie sich damit auch von gesellschaftlichen Diskursen ab, die Ausbildungs- und Arbeitslosigkeit mit Arbeitsunwilligkeit gleichsetzen, indem sie öffentlich markieren, dass sie die Aktivierung angenommen haben und darauf mit Aktivität und Produktivität reagieren.

Die Darstellung eines solchen Nutzens mit seinen Bezugnahmen auf eine „Erwerbsarbeitsnormalität“ lässt sich somit nicht als „Nutzen der Selbstbestimmung“ (Hirschfeld 2009, S. 74) im Hinblick auf ein selbstbestimmtes Handeln und Leben interpretieren. Denn kontextualisiert man diese Konformitätsdarstellungen mit den gesellschaftlichen Bedingungen, das heißt insbesondere mit dem Wissen um die Beschränkungen des Zugangs zum Arbeitsmarkts, kann von einem „Phantom Use“ (Bareis; Cremer-Schäfer 2008, S. 129) gesprochen werden. Was somit Lena und Alexandra als maximaler Nutzen ermöglicht wird, ist die Inszenierung und Darstellung, dass sie die an sie herangetragenen Erwartungen von Eigenaktivität aufgreifen und versuchen, diese zu erfüllen. Während ihnen die Möglichkeiten verwehrt bleiben, dies durch Ausübung einer „normalen“ Erwerbsarbeit respektive Ausbildung zu leben, kann ihnen die Teilnahme zumindest ermöglichen darzustellen, dass sie den gesellschaftlichen Erwartungen und Anforderungen entsprechen wollen. Gleichsam erfüllen sie damit auch die an sie adressierten institutionellen Rollenerwartungen der Maßnahme: Sie nehmen die individuellen Zuschreibungen an und „arbeiten an sich

⁵ Die hier im Fokus stehenden theaterpädagogischen Maßnahmen zeichnen sich alle dadurch aus, dass es eine öffentliche Aufführung gibt.

selbst“, um das Ziel – die (Wieder-)Herstellung der Arbeitsfähigkeit und im Weiteren die Einmündung in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt – zu erreichen.

Sie bewegen sich somit in ihren Erwartungen eines Nutzens auf einem schmalen Grat, wenn sie sich einerseits erhoffen, dass mit der Möglichkeit der Darstellung von Aktivität auch der Nutzen „Teilnahme an Erwerbsarbeit“ erreicht werden kann, sie andererseits jedoch antizipieren, dass mit der Teilnahme verbunden sichtbar wird, dass sie die an sie herangetragenen gesellschaftlichen Erwartungen (noch) nicht erreicht haben und damit im Weiteren gleichwohl Beschädigungen und Stigmatisierungen einhergehen können (Jepkens et al. 2020).

3-3 Mitspielen als geschicktes Informationsmanagement | Sander (2012, S. 24 f.) stellt fest, dass sowohl Adressat*innen als auch Professionelle erwarten, dass ihr Gegenüber in die Ausgestaltung seiner Rolle ein hohes Maß an Authentizität einfließen lässt. Für Situationen Sozialer Arbeit ist es daher bedeutsam, eine geeignete „Person-Rolle-Formel“ (Goffman 1977, S. 297) zu finden. Hier zeigt sich eine doppelte Herausforderung für die Nutzer*innen: Es ist für das Gelingen einer Situation Sozialer Arbeit bedeutsam, dass eine Beziehung zwischen zwei Individuen entsteht. Zugleich dürfen beide Akteur*innen ihre soziale Rolle nicht zugunsten einer Beziehung jenseits der institutionalisierten (An-)Ordnung verlassen. Diese Beziehung wird im Folgenden am Beispiel der außerbetrieblichen Ausbildung (BaE)⁶ betrachtet, die sich aus Sicht der Auszubildenden dadurch kennzeichnet, dass die sozialen Rollen ein vertrauensvolles Verhältnis zwischen sozialpädagogischer Fachkraft und Auszubildenden zuschreiben, wobei die sozialpädagogischen Fachkräfte als Vorgesetzte mit Sanktionsmacht bis hin zur Kündigung des Auszubildendenverhältnisses auftreten.

Luis spricht dies an, indem er explizit auf die Grenzen der von ihm zuvor mehrfach als „vertrauensvoll“ charakterisierten Beziehung zur Sozialpädagogin

⁶ Die BaE ist eine öffentlich finanzierte, sozialpädagogisch begleitete Berufsausbildung, die freie Träger Sozialer Arbeit im Auftrag der Agentur für Arbeit, des Jobcenters oder des Jugendamts anbieten und die darauf abzielt, dass die Teilnehmenden einen berufsqualifizierenden Abschluss erreichen und in den ersten Arbeitsmarkt integriert werden (siehe Jepkens 2018). Die Daten stammen aus einem Disserationsprojekt, das den Nutzen und die Nutzung der Sozialpädagogik in der BaE aus der Perspektive von Auszubildenden untersucht.

hinweist: „Schon locker so, aber die ist schon meine Chefin, und ja. Alles darf man der auch nicht sagen. [...] Ja, quasi, ich darf jetzt nicht sagen ‚Ja, letztens, wo ich krank war, da hab ich natürlich schön blau gemacht.‘ [...] Ich meine, die hat immer noch hier eine Position und ihre Pflichten und ist ja auch verständlich“ (Luis). Wenngleich ein vertrauensvolles Auftreten gegenüber der Sozialpädagogin Teil der Rollenanforderung ist, können in deren Rahmen nicht alle Verhaltensweisen ohne Sanktionierung offenbart werden. Luis interpretiert die Beziehung innerhalb der Rollen von Sozialarbeiterin und Nutzer, die die Sanktionierung unentschuldigter Fehlzeiten durch die Sozialpädagogin als Vorgesetzte vorsehen. Er sorgt hier für eine gelingende Kooperation, indem er das Entstehen einer Beziehung zwischen Individuen möglich macht, ohne die sozialen Rollen zu verlassen.

Während Luis die Notwendigkeit betont, sich in den Grenzen der sozialen Rolle zu bewegen, hebt Janine die Bedeutung der Beziehung zwischen Individuen hervor: „Also, ja, die Sozialpädagogin ist ja auch sag ich mal, eine, sie kann streng sein, also wenn was nicht so gemacht wird, wie man es sollte, dann ist sie natürlich, klar, angesickt sage ich mal, und man sollte es sich mit ihr auch nicht wirklich verspielen [...], sonst hat man halt blöde Karten, und, aber sonst ist sie eine super Frau. Sehr hilfsbereit [...], sie setzt sich wirklich sehr für einen ein. Also das muss ich sagen, also ich habe selten so einen Menschen gesehen, muss ich echt sagen. Ja. Die Sozialpädagogin ist wirklich sehr, ein sehr netter Mensch“ (Janine).

Janine greift hier das Machtgefälle auf, denn nur dadurch kann die Sozialpädagogin dafür sorgen, dass die Nutzerin „blöde Karten“ hat, wenn sie ihre soziale Rolle verlässt und gegen Regeln verstößt. Janine zeigt dafür Verständnis, indem sie dies als Teil der Rolle markiert. Sie beschreibt auch, wie die Rollenerwartungen personenabhängig ihre Grenzen finden: „[...] wenn man dann merkt ‚Okay, die Chemie stimmt‘, dann öffnet man sich ja, und sagt ‚Ja, das und das ist mein Problem, und das und das Päckchen trage ich mit mir‘, und so weiter. Dann ist das natürlich blöd, wenn dann eine neue Sozialpädagogin kommt und man muss das alles wieder von neu. Dann [...] stimmt vielleicht auch die Chemie nicht, dann will man das und das nicht sagen und so weiter“ (Janine). Dahinter liegt der Hinweis auf ein Merkmal der Rolle der Sozialpädagogin: dass die vertrauensvolle Beziehung bald wieder vor-

bei sein kann. Hier muss die Nutzerin die Balance zwischen „Mitspielen“ und „Zurückhaltung“ finden und sich mit Vorsicht auf das Beziehungsangebot einlassen.

Eine ähnliche Herausforderung liegt in der Darstellung des „richtigen Maßes“ an persönlichen Defiziten, deren Vorliegen Teilnahmevoraussetzung ist⁷ und deren Fortbestehen, aber auch deren Bearbeitung durch die Auszubildenden im Ausbildungsverlauf regelmäßig nachgewiesen werden müssen (Jepkens 2018). Es gilt hier also eine Balance herzustellen zwischen der Bearbeitung und Aufrechterhaltung von Defiziten. Um hier gezieltes Informationsmanagement im „Spiel mit den eigenen Defiziten“ betreiben zu können, ist es für die Nutzer*innen notwendig, um die Ober- und Untergrenzen zu wissen, die ihren Handlungsspielraum markieren, in dessen Grenzen ein Informationsmanagement zu leisten ist.

Wie dies geschieht, verdeutlicht Janine anhand einer persönlichen „Schwäche“. Sie beschreibt die Toleranz gegenüber „Schwächen“ als Merkmal der BaE, das es zu bedienen gilt, indem persönlichen Defizite auch als solche gezeigt werden: „[...] wir machen das ja nicht mit Absicht. Wir machen das, weil das ein Problem von uns ist, weil das eine Schwäche von uns ist, zum Beispiel ich [...] habe halt so eine Schwäche mit dem Pünktlichsein, und ja, und deswegen wird das denke ich mal auch hier so, sage ich mal nicht so, natürlich auch streng, ‚Böse, böse, böse‘, und Abmahnung und so, und, aber wirklich, in jedem Betrieb wäre ich ja wirklich schon längst gekündigt worden“ (Janine). Deutlich wird, dass sie durch das Verweisen auf eine „Schwäche“ einen Nutzen erwartet: So entgeht sie Sanktionen, die andernfalls und -orts zum Verlust des Ausbildungsplatzes führen könnten, und erfüllt zugleich die Teilnahmevoraussetzung, persönliche Defizite vorzuweisen.

Im selben Moment weiß sie aber auch um die Grenzen dieser Toleranz und beschreibt die Konsequenzen eines nicht gelingenden „Mitspielens“: dass Auszubildende gekündigt werden, die diese Grenzen nicht kennen und sich „darauf ausruhen“. Hier wird deutlich, dass aus der Übernahme der oben von Janine übernommenen pädagogisierenden Perspektive auch ein Schaden resultieren kann, indem Auszubildende

⁷ An der BaE teilnehmen können „junge Menschen, die [...] wegen in ihrer Person liegender Gründe ohne die Förderung eine Berufsausbildung nicht beginnen können“ (§ 76 Abs. 5 SGB III).

für eben diese Konsequenzen verantwortlich gemacht werden. *Janine* zeigt, dass sie Strategien des Informationsmanagements anwendet und dabei auf Wissensbestände zurückgreifen kann, die es ihr ermöglichen, ihre Defizite im angemessenen Rahmen und Ausmaß zu präsentieren, ohne sich selbst zu gefährden. Dass sie jene Auszubildenden als „blöd“ kennzeichnet, denen diese Balance misslingt, verdeutlicht, dass sie geschicktes Informationsmanagement als Teil der sozialen Rolle der Auszubildenden begreift.

4 Typische Herausforderungen der Adressat*innenrolle | Die empirischen Analysen verdeutlichen, dass die Nutzenden auf die institutionelle Adressierung (re-)agieren und sich entsprechend inszenieren (müssen), um Nutzen und Schutz vor Beschädigungen angemessen auszubalancieren. Hierbei werden folgende Herausforderungen deutlich: Nutzer*innen entschlüsseln Anforderungen an ihr Nutzungshandeln und die in diese eingeschriebenen Möglichkeiten an persönlicher Ausgestaltung der Rolle. Zugleich setzen sie sich damit auseinander, welche Anteile der von ihnen erwarteten Problemkonstruktionen sie wie übernehmen, um einen möglichst hohen subjektiven Nutzen Sozialer Arbeit zu haben. Sie gestalten ihre Person-Rolle-Formel also in Auseinandersetzung mit den Erwartungen an Vertrauen, Ehrlichkeit und Darlegung persönlicher Informationen. Informationsmanagement heißt auch, sich über die Dinge bewusst zu sein, die nicht erzählt werden dürfen, weil damit eine Einschränkung des Zugriffs auf die sozialarbeiterischen Angebote einherginge. Und schließlich inszenieren sie das subjektiv und handlungsfeldabhängige richtige Maß an Defiziten, um weiterhin auf das Angebot zugreifen zu können. Hierbei antizipieren sie, was sie zeigen müssen oder auch nicht zeigen dürfen, um die Angebote weiterhin nutzen zu können.

Den institutionellen (An-)Ordnungen Sozialer Arbeit sind also bestimmte Vorannahmen zu Wissen und Fähigkeiten der Nutzer*innen-Subjekte eingeschrieben. Das Gelingen einer Situation Sozialer Arbeit ist gefährdet, wenn die Nutzer*innen nicht über das ortsspezifische Verhalten wissen und ihre Rolle missdeuten, überinterpretieren oder vergessen. Die empirischen Analysen machen jedoch deutlich, dass die Nutzer*innen die an sie gerichteten spezifischen Erwartungen kennen und ihre ihnen zugewiesene Rolle ausgesprochen kompetent darstellen können.

Katja Jepkens, M.A., ist Dipl.-Sozialpädagogin/-Sozialarbeiterin und arbeitet als wissenschaftliche Mitarbeiterin am Fachbereich Sozial- und Kulturwissenschaften der Hochschule Düsseldorf. E-Mail: katja.jepkens@hs-duesseldorf.de

Professorin Dr. Anne van RieBen ist Professorin für Methoden Sozialer Arbeit und Leiterin der Forschungsstelle für sozialraumorientierte Praxisforschung und -entwicklung am Fachbereich Sozial- und Kulturwissenschaften der Hochschule Düsseldorf. E-Mail: anne.van_riessen@hs-duesseldorf.de

Professorin Dr. Rebekka Streck ist Professorin für Sozialpädagogik an der Evangelischen Hochschule Berlin. E-Mail: streck@eh-berlin.de

Dieser Beitrag wurde in einer Double-Blind Peer Review begutachtet und am 6.1.2020 zur Veröffentlichung angenommen.

Literatur

- Bareis, Ellen;** Cremer-Schäfer, Helga: Reproduktionsstrategien in Situationen der Armut und die Reproduktion von Armutsfeindlichkeit. In: Alich, Monika; May, Michael (Hrsg.): Kompetenzen im Sozialraum. Sozialraumentwicklung und -organisation als interdisziplinäres Projekt. Opladen 2008, S. 109-132
- Berger, Peter L.;** Luckmann, Thomas: Die gesellschaftliche Konstruktion der Wirklichkeit. Frankfurt am Main 2010 [1966]
- Goffman, Erving:** Rahmen-Analyse. Ein Versuch über die Organisation von Alltagserfahrungen. Frankfurt am Main 1977
- Goffman, Erving:** Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation. Frankfurt am Main 1986 [1967]
- Goffman, Erving:** Die Interaktionsordnung. In: Goffman, Erving (Hrsg.): Interaktion und Geschlecht. Frankfurt am Main 2001 [1981], S. 50-104
- Goffmann, Erving:** Wir alle spielen Theater. Die Selbstdarstellung im Alltag. München und Zürich 2013 [1959]
- Hirschfeld, Uwe:** Vom Nutzen der Hilfe und der Hilfe des Widerstands. Widersprüche Sozialer Arbeit. In: Kurswechsel. Zeitschrift für gesellschafts-, wirtschafts- und umweltpolitische Alternativen 3/2009, S. 70-79 (http://www.beigewum.at/wordpress/wp-content/uploads/2009_3_070-79.pdf; abgerufen am 11.10.2019)
- Jepkens, Katja:** Außerbetriebliche Berufsausbildung. In: Enggruber, Ruth; Fehlau, Michael (Hrsg.): Jugendberufshilfe. Eine Einführung. Stuttgart 2018, S. 171-178
- Jepkens, Katja;** van RieBen, Anne; Streck, Rebekka: Zum Nutzen Sozialer Arbeit im Kontext gesellschaftlicher Bedingungen. In: Soziale Arbeit 2/2020
- Pfadenhauer, Michaela:** Rollenkompetenz. Träger, Spieler

SOZIALE MEDIEN UND ESSSTÖRUNGEN | Zusammenhänge und Implikationen für die Soziale Arbeit

*Eva Wunderer; Maya Götz;
Julia Greithanner; Eva Maslanka;
Sigrid Borse; Ulrich Voderholzer*

Zusammenfassung | Soziale Medien nehmen Einfluss auf die Körperzufriedenheit und das Wohlbefinden junger Menschen. Erste Studien stellen auch einen Zusammenhang zu Essstörungssymptomen her. Um diesen näher zu beleuchten, wurden 143 von Essstörungen Betroffene schriftlich befragt: 77 Prozent erkennen einen Transfer von der virtuellen in ihre reale Lebenswelt, 42 Prozent einen deutlich negativen Einfluss des Internet-Postens auf ihre Essstörung. Um diesem entgegenzuwirken, gilt es, die Diversität der Körperbilder in (sozialen) Medien sowie die Medienkompetenz junger Menschen zu erhöhen. Die Soziale Arbeit kann dazu ihre Kompetenzen in der Kinder- und Jugendarbeit in die Waagschale werfen, wobei es strukturelle und inhaltliche Defizite aufseiten der Fachkräfte zu überwinden gilt.

Abstract | Social media have an influence on the physical contentment and well-being of young people. Initial studies also link social media to eating disorder symptoms. In order to shed light on this connection, 143 people with eating disorders were asked to answer a paper-and-pencil questionnaire. 77 percent of these confirm that there is a transfer from virtual to real world, 42 percent assert that internet posting has a significantly negative influence on their eating disorder. To counteract this impact, it is necessary to increase the diversity of body images in (social) media as well as the media literacy of young people. Social work can contribute to this process by sharing its skills in youth work. However, in doing so it is important to overcome structural deficits and deficits in the media competence of social workers.

Schlüsselwörter ► Essverhalten ► Essstörung
► Körperbild ► Internet ► soziale Medien

und Professionelle als Akteure für die hermeneutische Wissenssoziologie. In: Hitzler, Roland; Reichertz, Jo; Schröder, Norbert (Hrsg.): Hermeneutische Wissenssoziologie. Standpunkte zur Theorie der Interpretation. Konstanz 2003, S. 267-285

Sander, Kirsten: Interaktionsordnungen. Zur Logik des Scheiterns und Gelingens professioneller Praxen. In: Hanses, Andreas; Sander, Kirsten (Hrsg.): Interaktionsordnungen. Gesundheit als soziale Praxis. Wiesbaden 2012, S. 15-34

Schaarschuch, Andreas; Oelerich, Gertrud: Theoretische Grundlagen und Perspektiven sozialpädagogischer Nutzerforschung. In: Oelerich, Gertrud; Schaarschuch, Andreas (Hrsg.): Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. München und Basel 2005, S. 9-25

Schruth, Peter: Sozialrechtliche Grundlagen der Jugendberufshilfe. In: Enggruber, Ruth; Fehlau, Michael (Hrsg.): Jugendberufshilfe. Eine Einführung. Stuttgart 2018, S. 78-95

Streck, Rebekka: Nutzung als situatives Ereignis. Eine ethnografische Studie zu Nutzungsstrategien und Aneignung offener Drogenarbeit. Weinheim und Basel 2016

van Rießen, Anne: Zum Nutzen Sozialer Arbeit. Theaterpädagogische Maßnahmen im Übergang zwischen Schule und Erwerbsarbeit. Wiesbaden 2016