

## **Situative Herstellung des Persönlichen. Ethnografische Perspektiven auf Aushandlung von Beziehung in wenig formalisierten Settings der Sozialen Arbeit**

Situational production of the personal.  
Ethnographic perspectives on the negotiation of  
relationship in less formalised social work settings

**Zusammenfassung:** Die situative Herstellung des Persönlichen untersuchen die Autorinnen anhand von drei ethnografischen Studien in den Feldern der Offenen Kinder- und Jugendarbeit und der Akzeptanzorientierten Drogenarbeit. Hierbei fokussiert der Beitrag die Frage, wie persönliche – in Verbindung mit spezifischen – Beziehungskomponenten in die Interaktion eingebracht werden und mit welchen situativen Motiven sie verbunden sind. Im Vergleich der Felder und der Perspektiven von Nutzer\_innen und Sozialarbeiter\_innen werden unterschiedliche Motive vorgestellt. Die Akteur\_innen bringen persönliche Beziehungskomponenten ein, um Verlässlichkeit oder Erreichbarkeit zu sichern, und um Machtungleichheiten situativ auszugleichen – in Bezug auf die Ziele in der Interaktion ebenso wie in Bezug auf die Beziehung selbst.

**Schlagnworte:** Arbeitsbeziehung, Aushandlung, Offene Kinder- und Jugendarbeit, Akzeptanzorientierte Drogenarbeit, Ethnografie, Grounded Theory

**Abstract:** The authors explore the situational production of the personal on the basis of three ethnographic studies in the fields of open child and youth work and acceptance-oriented drug work. Here, the contribution focuses on the question of how personal – in combination with specific – relationship components are brought into the interaction and with which situational motifs they are related. By contrasting the fields and the perspectives of service users and social workers, different motifs are presented. The participants introduce personal relationship components in order to ensure reliability or accessibility, and in order to equalize power imbalances

situationally – regarding to the aims in the interaction and regarding to the relationship itself.

**Keywords:** working relationship, negotiation, open child and youth work, acceptance-oriented drug work, ethnography, grounded theory

## 1. Einleitung

Wenig formalisierte Settings Sozialer Arbeit wie Offene Kinder- und Jugendarbeit oder Akzeptanzorientierte Drogenarbeit sind durch eine hohe Variabilität und Flexibilität in der Beziehungsgestaltung zwischen Nutzer\_innen und Sozialarbeiter\_innen charakterisiert. Forschungsergebnisse aus der Offenen Kinder- und Jugendarbeit verdeutlichen, dass Arbeitsbeziehungen zusätzlich durch die Diffusität des Beziehungsangebots geprägt sind (Cloos, Köngeter, Müller & Thole, 2009, S. 259 ff.). In Anlehnung an Oevermanns (2013) analytische Differenzierung von diffusen und spezifischen Beziehungskomponenten fragen wir in diesem Beitrag, wie persönliche – in Verknüpfung mit spezifischen – Beziehungskomponenten in die Interaktion eingebracht werden, und mit welchen situativen Motiven sie verbunden sind. Dafür greifen wir auf Ergebnisse und empirisches Material aus drei Studien zurück (Unterkofler, 2014; Streck, 2016; Unterkofler, 2021). Mit der vorliegenden Analyse möchten wir zudem einen Einblick in Praxis und Nutzen handlungsfeldvergleichender Forschung geben.

Im Folgenden skizzieren wir, vor dem Hintergrund der theoretischen Perspektive des Beitrags, zentrale Forschungsergebnisse zur Frage der Verknüpfung persönlich-diffuser und spezifischer Komponenten in Arbeitsbeziehungen in wenig formalisierten Settings Sozialer Arbeit (2). Im Anschluss erläutern wir das methodische Vorgehen der vorliegenden Analyse (3) und stellen zwei grundlegende Motive für das Einbringen persönlicher Beziehungskomponenten vor, die wir anhand von Situationsanalysen exemplarisch rekonstruieren (4 und 5). Abschließend resümieren wir den Mehrwert von feldübergreifenden und perspektivverschränkenden Analysen der Herstellung Sozialer Arbeit (6).

## 2. Forschungsstand zu Arbeitsbeziehungen (in wenig formalisierten Settings) Sozialer Arbeit

Der Forschungsstand zu Arbeitsbeziehungen in der Sozialen Arbeit bezieht sich in seinen theoretischen Ausgangsüberlegungen vorwiegend auf Oe-

vermann (2013), der Soziale Arbeit als ein Arbeitsbündnis fasst, „deren Partizipanten sich als ganze Personen in der Logik diffuser Sozialbeziehungen aneinanderbinden, obwohl sie grundsätzlich in der spezifischen Sozialbeziehung von Vertragspartnern einer kaufbaren Dienstleistung verbleiben“ (Oevermann, 2013, S. 123). Unter diffuser Sozialbeziehung versteht er, dass Menschen sich als ganze Personen und nicht allein als Rollenträger\_innen gegenüberstehen. Er konstatiert, dass das sozialarbeiterische Setting aufgrund des gesellschaftlichen Kontrollauftrags nicht im idealtypischen Sinne als „freie autonome Praxis“ (Oevermann, 2013, S. 142) eines Hilfesuchenden zu verstehen ist. Übertragbar sei jedoch, dass auch in der Sozialen Arbeit Arbeitsbündnisse von der Gleichzeitigkeit diffuser und spezifischer Beziehungsanteile geprägt sind (Oevermann, 2013, S. 146; Becker-Lenz, 2014, S. 361). Auch wir greifen in diesem Beitrag auf diese Unterscheidung als Heuristik empirischer Untersuchungen zurück, vor dem Hintergrund eines interaktionistischen Zugangs sprechen wir jedoch von *Arbeitsbeziehungen*, da wir weiteren normativen Implikationen des Konzepts nicht folgen.

In der Sozialen Arbeit, und dies gilt in besonderem Maße für wenig formalisierte Settings, tritt die widersprüchliche Einheit diffuser und spezifischer Beziehungsanteile aufgrund alltagsnaher Settings besonders hervor (Thiersch, 1986, S. 51), da keine „therapeutische Sonderwelt“ (Müller, 2012, S. 156) erschaffen wird. Die Arbeitsbeziehung ist immer „ein Stück geteilten realen Lebens“ (Müller, 2012, S. 157), denn Soziale Arbeit kann das Gegenüber nur im Kontext des konkreten Alltagshandelns verstehen und wird so zwangsläufig ein Teil der alltäglichen Handlungsmuster.

Nur wenige empirische Studien nehmen das Verwobensein diffuser und spezifischer Beziehungsanteile als widersprüchliche Einheit genauer unter die Lupe. Zeller (2012) unterscheidet in kritischer Auseinandersetzung mit Forschungsergebnissen zur Heimerziehung zwischen persönlichem und spezifischem Vertrauen. Persönliches Vertrauen bezieht sich auf das „Sein des Professionellen“ (Zeller, 2012, S. 100) und spezifisches Vertrauen auf die Rolle sowie die Institution, die er im Handeln vertritt. Sie zeigt, dass Beziehungen Sozialer Arbeit gelingen, wenn beide Vertrauenskomponenten erkennbar sind, wobei das Maß der Notwendigkeit eines persönlichen Vertrauens von den erlebten Verletzungen aufseiten der Adressat\_innen ebenso wie von geforderten Veränderungsaufgaben abhängt.

Schröder (2017) zeigt für die stationäre Kinder- und Jugendhilfe, dass Emotionsarbeit das professionelle Interaktionsverhältnis bestimmt. Emotionsarbeit sei immer auch „eine Inszenierung des Selbst“ (Schröder, 2017, S. 252). Um beruflich-fachliche Handlungsziele zu erreichen, wird an den

eigenen und fremden Gefühlen gearbeitet. Die Differenzierung zwischen diffusen und spezifischen Beziehungskomponenten in der Praxis Sozialer Arbeit kann nur schwer vollzogen werden, da emotionale Arbeit einerseits zum spezifischen Rollenhandeln gehört, andererseits durch die Nähe zu diffus-persönlichen Beziehungen charakterisiert ist.

Streck et al. (2018, S. 241) rekonstruieren im Vergleich von zwei Studien in den Handlungsfeldern der Schulsozialarbeit und der offenen Drogenarbeit „das Bespielen von Diffusitäten“ als einen Modus des Doing Social Work in Interaktionen zwischen Adressat\_innen und Sozialarbeiter\_innen. So sind sozialarbeiterisches Wissen oder professionelle Rollenrahmungen oft nicht explizit. Gegenstand interaktiver Aushandlungen ist im Besonderen, welche Art der Arbeitsbeziehung Soziale Arbeit kennzeichnet.

Bis hierher ist festzuhalten, dass Alltagsnähe, emotionale Arbeit sowie persönliches Vertrauen als Aspekte von Beziehungen Sozialer Arbeit eine Diffusität begründen, in der – in Anlehnung an die Begrifflichkeit von Zeller (2012) – komplex persönliche und spezifische Beziehungsanteile miteinander verstrickt sind und ausgehandelt werden müssen (vgl. auch Oelkers & Sundermann, 2022, S. 159). Diese Notwendigkeit der Aushandlung repräsentiert sich auch im Forschungsstand zur Gestaltung von Arbeitsbeziehungen in wenig formalisierten Settings Sozialer Arbeit wie den Handlungsfeldern Offene Kinder- und Jugendarbeit sowie Akzeptanzorientierte Drogenarbeit.

*Offene Kinder- und Jugendarbeit* stellt Räume mit Treffpunktcharakter und aufsuchende Angebote zur Verfügung und adressiert nicht spezielle Zielgruppen, sondern alle Kinder und Jugendlichen. Offenheit in Bezug auf Inhalte und Arbeitsweisen ist bedingt durch die Orientierung an den Interessen der Kinder und Jugendlichen. Als pädagogische Prinzipien resultieren daraus Partizipation sowie Freiwilligkeit der Nutzung (Sturzenhecker & Richter, 2012). Dies führt dazu, dass Sozialarbeiter\_innen kaum über formale Machtmittel verfügen. In der Folge ist das Feld durch „Diskursivität“ (Sturzenhecker, 2006, S. 181) geprägt, d. h. es unterliegt laufenden Aushandlungsprozessen, was in den zur Verfügung gestellten Räumen passieren soll (Cloos et al., 2009, S. 87 ff.). Als Bildungsgelegenheiten werden die Aushandlungsprozesse selbst identifiziert (Sturzenhecker, 2006).

Vor diesem Hintergrund verstehen Studien, die Offene Kinder- und Jugendarbeit untersuchen, ‚Beziehungen‘ als Bildungsgegenstand (Bimschas & Schröder, 2003; Müller, Schmidt & Schulz, 2008). Kindern und Jugendlichen wird ermöglicht, differenzierte Beziehungsformen zu erlernen. Hierbei können sich Sozialarbeiter\_innen nicht auf einzelne Rollenmuster (z. B. Erzieher\_in, Lehrer\_in, Therapeut\_in, Dienstleister\_in, private Rollenmus-

ter) zurückziehen. Sie müssen eine fall- und situationsadäquate „merkwürdige Mischung aus all diesem“ (Müller et al., 2008, S. 60) praktizieren und spezifische und persönliche Beziehungsanteile ausbalancieren (Bimschas & Schröder, 2003, S. 76 f., Müller et al., 2008, S. 61). Sie bieten den Jugendlichen ein Experimentierfeld im Rahmen „stellvertretende[r] Ablösebeziehungen“ (Bimschas & Schröder, 2003, S. 179) und sind gefordert, in den Beziehungen Unverbindlichkeit auszuhalten, selbst aber verbindlich zu sein (ebd., S. 95 ff., 179 f.). So arbeiten Cloos et al. (2009, S. 259 ff.) einen spezifischen Typus von Arbeitsbeziehungen und damit der „Ausbalancierung zwischen diffusem und spezifischem Handeln“ (ebd., S. 259) heraus: Sozialarbeiter\_innen inszenieren sich als ‚Gleiche‘, jedoch scheinen immer wieder sozialpädagogische Ansprüche und Machtungleichheiten auf, die Sozialarbeiter\_innen als ‚Andere‘ sichtbar machen.

*Akzeptanzorientierte Drogenarbeit* stellt ebenfalls Räume mit Treffpunktcharakter und aufsuchende Angebote zur Verfügung. Sie richtet sich an Menschen, die ihren Konsum unter finanziell und gesundheitlich prekären Bedingungen realisieren. Vor dem Hintergrund einer prohibitiven, kriminalisierenden Drogenpolitik ist ihre Aufgabe, die Nutzer\_innen bei der Stabilisierung ihrer Lebenssituation zu unterstützen. Zentrale Prinzipien sind Akzeptanz der Lebenssituation, Selbstbestimmung der Konsument\_innen (trotz Suchterfahrung), Freiwilligkeit der Nutzung der Angebote sowie möglichst geringe Bedingungen an die Unterstützung (Stöver, 1999, S. 14; Schneider, 2005, S. 19). Adressat\_innen werden Räume zur Verfügung gestellt, die sich von anderen relevanten Räumen in deren Lebenswelt als „sicherer Raum in einer unsicheren Gesellschaft“ (Streck, 2016, S. 267) unterscheiden, d. h. sie sind entlastet von Entdeckung, Verfolgung, Stigmatisierung und Problematisierung (ebd., S. 267 ff.). Dort steht außerdem Infrastruktur zur Verfügung, wie Angebote der Grundversorgung und der sozialarbeiterischen Begleitung (Schroers, 1995; Unterkofler, 2021).

Studien im Kontext Akzeptanzorientierter Drogenarbeit stellen heraus, dass persönliche Beziehungen vor allem dann relevant werden, wenn Regeln übertreten werden und die Sozialarbeiter\_innen (auch) eine kontrollierende Rolle einnehmen müssen (Schroers, 1995, S. 105). Insgesamt schreiben Sozialarbeiter\_innen in der Akzeptanzorientierten Drogenarbeit der Beziehung zu den Nutzer\_innen eine zentrale Rolle zu. Sie verstehen es als Grundlage ihrer Arbeit, mit allen Nutzer\_innen eine „vertrauensvolle Basis aufzubauen“ (Molnar, 2019, S. 283). Im Sinne eines „Dran-Bleibens“ (Unterkofler, 2021, S. 21) werden kontinuierliche Beziehungen zu den Nutzer\_innen angestrebt. Gleichzeitig stellt die Beziehung zu Nutzer\_innen auch eine „wesentliche Grundlage persönlicher und beruflicher Anerken-

nung“ (Schroers, 1995, S. 105) dar. Dies macht deutlich, dass (auch persönlichen) Beziehungskomponenten von den Sozialarbeiter\_innen ein hoher Wert zugemessen wird.

Werden konkrete Situationen und Handlungsmuster der Sozialarbeiter\_innen betrachtet, zeigt sich, dass der in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit entwickelte Arbeitsbeziehungstypus der ‚Anderen unter Gleichen‘ (s. o.) auch in der Akzeptanzorientierten Drogenarbeit relevant erscheint, um persönliche und spezifische Beziehungskomponenten auszubalancieren. Insbesondere bei Aktivitäten der Geselligkeit (z. B. beim Kickern) wird deutlich, dass im Zuge des Spiels abwechselnd Gleichheit und Differenz konstruiert wird (Unterkofler, 2021, S. 21 ff.).

Im Gegensatz zu den Sozialarbeiter\_innen heben Nutzer\_innen die Bedeutung von Beziehungen zu einzelnen Sozialarbeiter\_innen nicht explizit hervor. Vielmehr rekonstruiert Streck (2016, S. 280) eine „Irrelevanz der Person der Sozialarbeiterin“ und es findet eine „*Generalisierung von Vertrauen*“ (Streck, 2016, S. 282, H. i. O.) statt. Nutzer\_innen beschreiben es zwar (teils) als wichtig, Ansprechpartner\_innen im Kontaktladen zu haben, beziehen das aber nicht auf bestimmte Personen, sondern auf Sozialarbeiter\_innen als Vertreter\_innen von Institutionen, die für die Nutzer\_innen sichere Räume herstellen (Streck, 2016, S. 280 ff.).

Deutlich wird, dass *beide Settings* durch eine Offenheit geprägt sind, die mit der Betonung der Selbstbestimmung von Gruppen einhergeht, die in anderen Kontexten wenig(er) Möglichkeiten selbstbestimmten Handelns haben. Deutlich wird auch, dass in beiden Settings der Fokus der sozialarbeiterischen Interaktionen auf der Aushandlung von deren Zielen und auf von den Nutzer\_innen eingebrachten Nutzungsinteressen liegt. Beides ist als strukturelle Rahmung für die Herstellung und Gestaltung von (Arbeits-)Beziehungen zu verstehen. Jedoch zeichnet sich auch ab, dass in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit der Fokus auf Bildungsprozessen liegt, während in der Akzeptanzorientierten Drogenarbeit eher Versorgung und Stabilisierung der Lebenssituationen der Nutzer\_innen in den Fokus genommen werden.

Durchgehend zeigt der dargestellte Forschungsstand, dass persönliche und spezifische Beziehungskomponenten miteinander verknüpft sind. Die dargestellten Studien richten aber nicht gezielt ihr Erkenntnisinteresse auf die Frage, wie situativ spezifische und persönliche Beziehungskomponenten von Sozialarbeiter\_innen und von Nutzer\_innen in die Interaktion eingebracht und verknüpft werden oder welche Motive dieser situativen Herstellung persönlicher Beziehung zugrunde liegen.

### 3. Methodisches Vorgehen: Handlungsfeldvergleichende Analyse im Kontext theoriebildender ethnografischer Forschung

Den Mehrwert einer ethnografisch vergleichenden Forschungsperspektive heben sowohl Bollig und Kelle (2012) als auch Cloos und Schulz (2012) hervor. Dieser besteht nach Bollig und Kelle (2012, S. 201) in „einer doppelten Kodierung des Vergleichens“: So können zum einen systematisch Gemeinsamkeiten und Differenzen zwischen untersuchten Feldern herausgearbeitet werden, zum anderen können theoretische Konzepte begründet und geschärft werden, mit dem Ziel, empirisch begründete Theoriebildung voranzutreiben (ebd., S. 206 ff., Cloos & Schulz 2012, S. 218). Gerade der Vergleich als Modus der Analysetätigkeit schärft den Blick auf das je andere Feld, sodass dieses in seinen spezifischen Eigenheiten erkennbar wird, ebenso aber feldübergreifende Muster rekonstruierbar werden (Bollig & Kelle, 2012, S. 210 f.). Im Kontext ethnografischer Forschung bietet sich eine Verknüpfung mit der Grounded-Theory-Methodologie an, deren Methoden stringent auf die (minimale und maximale) Kontrastierung im Rahmen des Sampling und der Analyse ausgerichtet sind (Strauss, 2010; Charmaz, 2006). Diese Verknüpfung führt zu einem spezifisch vergleichenden und dezidiert theoriebildenden Vorgehen im Rahmen ethnografischer Forschung (Timmermans & Tavory 2010).

Um im Rahmen eines handlungsfeldvergleichenden Vorgehens der Frage nach der Herstellung von Beziehungen Sozialer Arbeit durch Verknüpfung von persönlichen und spezifischen Beziehungskomponenten nachzugehen, greifen wir auf das empirische Material aus drei Studien zurück:

- Unterkofler (2014) untersuchte professionelle Gewaltbearbeitung in der offenen Jugendarbeit. Sie führte dafür teilnehmende Beobachtungen in fünf Einrichtungen offener Kinder- und Jugendarbeit durch.
- Streck (2016) untersuchte Aneignung und Nutzungsstrategien offener Drogenarbeit. Sie beobachtete hierzu das Geschehen an einem Kontaktladen sowie an Bussen mobiler Drogenarbeit.
- Unterkofler (2021) führte eine ethnografische Fallstudie in einem Kontaktladen durch. Sie fragte nach professionellen Handlungsmustern in der akzeptanzorientierten Drogenarbeit.

Alle drei Studien basieren auf ethnografischen Zugängen (Honer, 2019; Breidenstein, Hirschauer, Kalthoff & Nieswand, 2020), d. h. es wurden

durch die Autorinnen jeweils mehrwöchige Feldphasen zur Etablierung einer Feldrolle und zur Beobachtung und Teilnahme durchgeführt sowie die beobachteten Situationen in Form von Beobachtungsprotokollen dokumentiert. Die jeweilige Praxis des Schreibens von Beobachtungsprotokollen wurde in Forschungswerkstätten reflektiert. Der Forschungsprozess wurde mit der Grounded Theory nach Strauss (2010) sowie nach Charmaz (2006) organisiert, sodass sich Erhebungs- und Auswertungsphasen abwechselten.

Für den vorliegenden Beitrag haben wir, im Sinne eines theoretischen Samplings innerhalb des Datenkorpus der drei Studien, das Material ausgewählt, das sich auf die Gestaltung von Beziehungen bezieht, mittels der Analyseverfahren der Grounded Theory verglichen und auf Ähnlichkeiten und Unterschiede hin befragt. Weiterhin haben wir Situationen für die Feinanalyse (Strauss, 2004) ausgewählt, um datenbasiert zentrale Muster zu abstrahieren. Der Vergleich verschiedener Interaktionssequenzen dient dazu, gemeinsame Muster der Herstellung von Beziehung über die Grenzen der Handlungsfelder hinweg zu verdeutlichen, ohne dass diese Muster entkontextualisiert werden, wodurch die rekonstruierbaren Unterschiede der Handlungsfelder unsichtbar würden.

In den beiden anschließenden Abschnitten stellen wir zwei zentrale Muster vor, wie persönliche – in Verknüpfung mit spezifischen – Beziehungskomponenten in die Interaktion eingebracht werden und mit welchen Motiven diese verbunden sind. Im Interesse, die eigene Situationsdefinition – beispielsweise die eigene Vorstellung von Beziehung oder deren Nutzen in der Interaktion – zu realisieren, werden situative Motive, als auf die Zukunft bezogene Handlungsentwürfe (Schütz & Luckmann ([1979/1984] 2003) verstanden. Bestehende Strukturen, Regeln oder vorhergegangene Aushandlungsergebnisse stellen dabei Rahmungen aktueller Aushandlungen dar (Strauss, 1978), wodurch ähnliche und unterschiedliche handlungsfeldspezifische Kontextualisierungen wirksam werden. Während im ersten Muster persönliche Beziehungskomponenten genutzt werden, um auf den sozialarbeiterischen Prozess bzw. den Nutzungsprozess Einfluss zu nehmen und dessen Funktionalität zu erhöhen (4.), geht es im zweiten darum, die Arbeitsbeziehung an sich zu verhandeln (5.).<sup>1</sup>

---

1 Bei der Darstellung der Forschungsergebnisse geht es durchgehend um Handlungsmuster, die in Auseinandersetzung mit Regeln des jeweiligen Handlungsfeldes Sozialer Arbeit entstehen. Diese werden auch durch andere Faktoren, wie biografische Erfahrungen, organisationskulturelle Unterschiede oder auch berufs- oder ausbildungsbezogene Differenzen bestimmt (vgl. Cloos & Schulz, 2012). Insofern könnte die verglei-

#### 4. Persönliche Beziehungskomponenten einbringen, um Verlässlichkeit bzw. Erreichbarkeit zu sichern

Sowohl Sozialarbeiter\_innen als auch Nutzer\_innen nehmen auf persönliche Beziehungskomponenten Bezug, um im sozialarbeiterischen Prozess die Arbeit am gemeinsamen Dritten – an der Verbesserung der Lebenssituation der Nutzer\_innen oder am gemeinsamen Bildungsprozess – zu ermöglichen. Dabei zeigen sich rollenbedingt unterschiedliche Motive. Die persönlichen Beziehungskomponenten werden adressiert, um die *Verlässlichkeit der Arbeitsbeziehung* (aus Nutzer\_innensicht) sowie die *Erreichbarkeit für weitere Interventionen* (aus Sozialarbeiter\_innensicht) zu sichern.

Nutzer\_innen greifen gezielt auf Strategien der Kontaktpflege<sup>2</sup> zurück, um eine gewisse Beständigkeit der sozialarbeiterischen Beziehung in dem ansonsten durch Unverbindlichkeit geprägten Setting zu unterstreichen (Streck, 2016). Persönliche Beziehungen zu pflegen, dient hier dazu, die eigene Bekanntheit zu sichern und damit die Verlässlichkeit der Dienstleistung zu erhöhen.

Roland [N]<sup>3</sup> kommt ans Fenster und sagt: „*Ich möchte Jürgi [S] informieren. Ich werde ab morgen substituiert. Ich will nur kurz Bescheid sagen, weil ich jetzt los will.*“ Jürgen [S] kommt ans Fenster. Roland erzählt von seinem Besuch bei der Substitutionsärztin. Er beginnt auch eine Interferontherapie. „*Ich komme aber trotzdem weiter hierher, auch wenn ich nicht mehr konsumieren darf.*“ Er betont auch noch mal: „*Danke für die ganz tolle Arbeit.*“

(Protokoll 18, Konsumbusse, 10–17, Studie Streck, 2016)

---

chende Achse auch auf andere Aspekte gelegt werden. Da es sich bei beiden Handlungsfeldern um genuine Soziale Arbeit handelt, sprechen wir über die Akteur\_innen als Sozialarbeiter\_innen, ohne mögliche andere berufliche Werdegänge zu differenzieren. Zugleich ist anzumerken, dass vor allem in der akzeptanzorientierten Drogenarbeit (im Unterschied zu anderen Bereichen der Suchthilfe) vorrangig Sozialarbeiter\_innen tätig sind, während in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit Sozialarbeiter\_innen und Erzieher\_innen eine gemeinsame Praxis Sozialer Arbeit hervorbringen.

- 2 Den Begriff der Kontaktpflege prägen Peters und Cremer-Schäfer (1975, S. 54 ff.). Sie bezeichnen damit die Strategie der Sozialarbeiter\_innen, mit der eine Voraussetzung für „ein gutes Einvernehmen“ (ebd.) zwischen Sozialarbeiterin und Klientin geschaffen werden soll.
- 3 In den Ausschnitten aus Beobachtungsprotokollen kennzeichnen wir Nutzer\_innen mit [N] und Sozialarbeiter\_innen mit [S].

In diesem Datenauszug zeigen sich zwei Strategien, im Zuge derer der Nutzer persönliche Beziehungskomponenten in die Interaktion einbringt, um die Verlässlichkeit der Arbeitsbeziehung zu festigen. Zunächst nennt er einen Sozialarbeiter beim Namen. Diese Form der individuell identifizierten Ansprache ist keinesfalls selbstverständlich an den Bussen offener Drogenarbeit, weil dort die meisten Interaktionen unter Berücksichtigung einer hohen Anonymität und Flüchtigkeit getätigt werden. In diesem Kontext markiert insbesondere das Nennen eines Spitznamens einen hohen Bekanntheitsgrad. Zweitens informiert er Jürgen über den Stand seiner medizinischen Behandlung und bedankt sich für ‚die ganz tolle Arbeit‘. Mit dieser Rückmeldung unterstreicht Roland die Wechselseitigkeit der Beziehung sowie persönliche Wertschätzung. Die Bezüge auf eine persönliche Beziehungsebene scheinen hier als Mittel, die Verlässlichkeit der sozialen Dienstleistung auch zukünftig zu sichern.

Auch die Sozialarbeiter\_innen betreiben Kontaktpflege, um Hilfeprozesse zu erleichtern. Für sie geht es auf der Ebene der Arbeitsbeziehung darum, mit den Nutzer\_innen in Kontakt zu bleiben, um deren Erreichbarkeit zu sichern und Gelegenheiten für die Nutzung ihrer Angebote zu schaffen (Unterkofler, 2021, S. 13 ff.). Der folgende Datenausschnitt zeigt, wie die Sozialarbeiterin Emma in einem Kontaktladen für Drogenkonsument\_innen den Kontakt zu dem Nutzer Kalle aufrechterhält.

Emma [S] steht an einem Stehtisch und schneidet Blumen von der Tafel zurecht.

Kalle [N] geht vorbei.

Emma ruft: „*Kalle, wie läuft es bei dir eigentlich mit der Tagesklinik?*“

Er geht zu ihr hin, erzählt ihr, was gelaufen ist.

(Ich verstehe nicht, was er erzählt, weil es relativ laut ist im Laden.)

Dann wendet er sich zum Gehen.

Emma sagt noch zu ihm: „*Echt, so ganz Überganglos alles?*“

Er dreht sich um und sagt: „*Ja.*“

Er geht weiter und sie ruft ihm nach: „*Mensch, Kalle, bei dir wird ja noch alles ganz normal langweilig!*“

Beide lachen.

(Protokoll 1, Kontaktladen, 112–121, Studie Unterkofler, 2021)

Die Sozialarbeiterin ist gerade mit einer organisatorischen Tätigkeit beschäftigt, die es ihr ermöglicht, im Kontaktladen ansprechbar zu sein und Kontakt aufzunehmen. Während der Nutzer Kalle im Laden an ihr vorbeigeht, unterbricht sie seinen eingeschlagenen Weg, indem sie ihn auf (s)ein

aktuelles Thema anspricht, und zeigt ihm damit, dass sie sich für ihn interessiert. Er geht darauf ein und erzählt ihr, was Stand der Dinge ist, und verlässt daraufhin eigeninitiativ die Situation. Während bisher eher spezifische Beziehungskomponenten sichtbar werden, verweist der etwas erstaunte, aber auch anerkennende Nachsatz (*„Echt, so ganz übergangslos alles?“*) darauf, dass die Sozialarbeiterin den Weg, den der Nutzer geht, und seine Leistungen würdigt und zugleich über ansonsten erwartbare Komplikationen Bescheid weiß. Dies verstärkt sie, indem sie ihm im Spaß nachruft, bei ihm würde es noch *„ganz normal langweilig“*. Sie nimmt hier Bezug auf ein geteiltes, szenenahes Wissen einer sich dramatisierenden Verschärfung alltäglicher Probleme und markiert so eine gegenläufige Entwicklung. Damit verstärkt sie nicht nur die anerkennende Komponente hinsichtlich der Leistung, die der Nutzer vollbringt, sondern inszeniert auch eine geteilte Erfahrung auf der Beziehungsebene. Wie im ersten Beispiel beziehen sich die Akteur\_innen auf ein gemeinsames Drittes, an dem beide ein Interesse haben. Zugleich unterstreichen sie diese Gemeinsamkeit, um zukünftige Zusammenarbeit abzusichern.

Auch in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit dient der Bezug auf persönliche Beziehungskomponenten der Betonung gemeinsamer Erfahrung (vgl. dazu auch die Begrüßungsrituale bei Cloos et al. (2009, S. 73 ff.)). Im Gegensatz zum Setting offener Drogenarbeit sind die Prozesse, die unterstützt werden sollen, jedoch weniger als Hilfe- als vielmehr als Bildungsprozesse gerahmt.

Ferit [N] und Ugur [N] kommen. Sie setzen sich an den Computer und schauen sich eine ZDFneo-Dokumentation zum Thema ‚Rap und Islam‘ an. Liz [S] setzt sich zu ihnen und schaut mit.

Zwischendrin klicken sie immer wieder auf Pause, um Kommentare abzugeben.

Liz sagt: *„Glaubt ihr nicht auch, dass es Rapper gibt, die mit ihren Texten Scheiß verzapfen und andere beeinflussen?“*

Ferit sagt: *„Ich hör nur aufn Sound.“*

Liz: *„Aber andere hören auf den Text.“*

Ferit klickt wieder auf Start, die Doku läuft weiter.

Ferit sagt: *„Wow fünfzehn Minuten! Und das ist erst Part eins!“*

Liz sagt: *„Ja wegen mir MÜSSTS ihr des nicht anschauen.“*

Ferit fragt: *„Findest du des interessant?“*

Liz: *„Ja ich fand des schon interessant, aber ich schau’s mir auch im Büro an.“*

[...]

Immer wieder diskutieren sie und stoppen dafür die Doku.

Liz empört sich über Deso Dogg, der in der Doku sagt, er habe als Jugendlicher einen Laden überfallen, weil Ice Cube das in seinem Video auch macht: *„Aber ihr macht doch auch nicht alles nach, nur weil es der Rapper im Video macht!“*

Ferit sagt: *„Ja klar mach ich das, wenn der das im Video tut.“*

Die Jungs lachen.

[Nach einiger Zeit verlässt Liz die Situation (eine andere Nutzerin will etwas von ihr). Am selben Tag sieht Liz sich zu Hause Videos unterschiedlicher Rapper an und erzählt am nächsten Tag davon.]

(Protokoll 38, Jugendtreff, 187–219, Studie Unterkofler, 2014)

Die Nutzer Ferit und Ugur gehen im Jugendtreff ihrem Interesse an Rap nach, indem sie eine Dokumentation anschauen. Die Sozialarbeiterin Liz setzt sich zu ihnen und zeigt damit Interesse daran, womit die beiden Jugendlichen sich beschäftigen. Sie kommen – indem sie auf Pause klicken – immer wieder ins Gespräch über die Inhalte der Doku. Die Sozialarbeiterin nutzt die Situation, um einen Reflexionsprozess anzuregen. Sie verfolgt damit ein pädagogisches Ziel und agiert ihrer spezifischen Rolle entsprechend. Der Nutzer Ferit wehrt die Pädagogisierung der Situation ab, indem er anmerkt, dass es ihm um den Sound und nicht um den Text gehe. Den Versuch von Liz, auf dieser Ebene zu bleiben (*„aber andere hören auf den Text“*) übergeht er. Die Entscheidung, wie die Situation weiter gestaltet wird, liegt beim Nutzer Ferit, was sich auch dadurch manifestiert, dass er die Doku stoppt und fortfahren lässt. Er stellt fest, dass die Doku ziemlich lang sei, woraufhin die Sozialarbeiterin Liz deutlich macht, dass die Jugendlichen sie *„wegen mir“* nicht anschauen müssen. Damit lenkt sie den Fokus darauf, womit wer in seiner Freizeit Zeit verbringen mag. Der Jugendliche Ferit geht auf diese Ebene ein, indem er nachfragt, ob Liz sich dafür interessiert. Verbunden damit ist auch die Nachfrage, ob die Sozialarbeiterin sich aus fachlich-spezifischen Gründen zu den Jugendlichen setzt, oder weil sie sich persönlich für die Inhalte der Doku (und damit auch für Rap) interessiert. Die Sozialarbeiterin unterstreicht ihr persönliches Interesse, denn sie würde sich die Doku auch allein anschauen. Zwar sagt sie an dieser Stelle *„im Büro“*, was auch vor dem Hintergrund eines fachlich-spezifischen Interesses gedeutet werden kann, am nächsten Tag erzählt sie aber, dass sie sich zu Hause damit beschäftigt habe. Nachdem das gemeinsame persönliche Interesse geklärt ist, scheint nun auch die fachlich-spezifische Ebene der kritischen Reflexion möglich zu sein – wenn auch auf sarkastische Weise (*„Ja klar mach ich das, wenn der das im Video tut.“*). Zentral bleibt in der Inter-

aktion jedoch das gemeinsame Interesse an der Musikrichtung Rap, über die die Jugendlichen jedoch mehr wissen als die Sozialarbeiterin und sie dadurch weiter in die Welt des Raps einführen können.

Hier zeigt sich, dass persönliche Beziehungskomponenten genutzt werden, um Kontakt aufzubauen und aufrechtzuerhalten. Persönliche Interessen scheinen sowohl für die Jugendlichen als auch für die Sozialarbeiterin relevant, um Zeit miteinander zu verbringen und lebensweltliche Relevanzen zu teilen. In diesem Kontext wird es möglich, Bildungsprozesse anzuregen bzw. auf diese Anregungen einzugehen. Zugleich ermöglicht der Kontext den Jugendlichen, die Pädagogisierung abzuwehren und die Geltung der Situation jenseits von Erwachsenen-Jugendlicher-Belehrung zu unterstreichen.

Bisher haben wir das *Sichern von Verlässlichkeit der Arbeitsbeziehung* und die *Erreichbarkeit des Gegenübers* zur Arbeit an einem gemeinsamen Dritten herausgestellt. Durch das Spiel mit Witz und Ironie wird dieses gemeinsame Dritte zudem emotional affektiv unterstrichen. In den Beispielen deutet sich bereits an, dass in einem Kontext institutionell abgesicherter Machtungleichheit eine Wechselseitigkeit des Gebens und Nebens durch persönliche Beziehungskomponenten inszeniert werden kann. Darauf richten wir im Folgenden den Fokus.

## 5. Persönliche Beziehungskomponenten einbringen, um Machtungleichheiten situativ auszugleichen

Persönliche Beziehungskomponenten werden von Sozialarbeiter\_innen und Nutzer\_innen auch eingebracht, um Machtungleichheiten zu verhandeln, zum einen *in Bezug auf die Ziele in der Interaktion*, zum anderen *in Bezug auf die Definition der Beziehung selbst*. Das folgende Beispiel zeigt eine Situation Offener Kinder- und Jugendarbeit, in der die *Ziele in der Interaktion* zwischen Jugendlichen und Sozialarbeiter\_innen divergieren (Unterkofler, 2014, S. 236 ff.). Die Sozialarbeiter\_innen erfahren, dass die anwesenden Jugendlichen sich außerhalb der Einrichtung treffen wollen, um einer Schlägerei zwischen zwei Jugendlichen beizuwohnen. Sie folgen den Jugendlichen an den Treffpunkt.

Bei der Gruppe angekommen, fragt Simone [S] in die Runde: „*Was macht ihr hier?*“

Nihat [N] lacht und ruft: „*Schlägerei zuschauen!*“

Die Jugendlichen lachen.

Simone ist ernst und wütend und fragt: „*Findet ihr das lustig, euch hier alle zu versammeln und bei einer Schlägerei zuzuschauen? Wer wollte sich überhaupt schlagen?*“

Nihat ruft: „*Der Mesut [N] und der Manuel [N]! Der Mesut hat gesagt, er schlägt zuerst den Manuel und dann ganz Neudorf [Stadtteil].*“

Simone fährt ihn an: „*Und du als Jugendrat, du läufst hin und schaust zu?*“

Nihat lacht und sagt: „*Ja, was ist dabei? Ich schlag mich ja nicht.*“

Simone setzt nach: „*Du bist Jugendrat, und das heißt du bist ein Vorbild! Und wenn du zuschaust, dann bist du kein Vorbild für andere.*“

[...]

Martin [N] sagt empört: „*Was geht euch das überhaupt an, das ist ja nicht im Treff.*“

Simone regt sich auf: „*Ihr wisst genau, dass wir das auch nicht dulden, wenn ihr das außerhalb des Treffs macht. Wir dulden es nicht, wenn ihr euch schlägert.*“

(Protokoll 54, Jugendtreff, 139–150, Studie Unterkofler, 2014)

Die Sozialarbeiterin verfolgt das Ziel, die Situation zu deeskalieren. Dabei greift sie vorerst auf spezifische Beziehungskomponenten zurück. Sie spricht den Jugendlichen Nihat, der das Gespräch mit ihr aufnimmt, in seiner Rolle als von den Jugendlichen gewählter Jugendrat an, dem sie eine Vorbildfunktion für angemessenes Verhalten zuschreibt. Zugleich unterstreicht sie den Ernst der Situation, indem sie ‚wütend‘ spricht. Hier setzt sie im Sinne emotionaler Arbeit ihre Gefühle ein, um Nihat zu erreichen. Dies markiert bereits eine konträre Deutung der Situation, denn die Jugendlichen ‚lachen‘. Nihat wehrt sich gegen die Deutung der Sozialarbeiterin, sowohl was die emotionale Ebene als auch was seine hervorgehobene Position angeht. Der Jugendliche Martin versucht zudem, den Einflussbereich der Sozialarbeiterin auf die territorialen Grenzen des Jugendtreffs einzuschränken, während die Sozialarbeiterin diesen über die bestehende Arbeitsbeziehung definiert. Der Jugendliche betont also die spezifischen Beziehungskomponenten und weist damit die Legitimität der Intervention zurück. Die Sozialarbeiterin unterstreicht mit ihrer Emotionalität (‚regt sich auf‘) hingegen ihre persönliche Involviertheit in das Tun der Jugendlichen auch über den Jugendtreff hinaus. Damit versucht sie, mittels Nutzung persönlicher Beziehungskomponenten ihre Situationsdefinition durchzusetzen, um ihr pädagogisches Ziel der Vermittlung angemessenen Verhaltens zu erreichen.

Persönliche Beziehungskomponenten werden von Sozialarbeiter\_innen und Nutzer\_innen auch eingebracht, *um Machtungleichheiten in Bezug auf die Definition der Beziehung selbst zu verhandeln*. In der folgenden Situation offener Drogenarbeit (Unterkofler, 2021) nehmen die Akteur\_innen sowohl auf spezifische als auch auf diffuse Beziehungskomponenten Bezug.

Mona [S] begleitet Claudi [N] schon seit längerer Zeit. Aktuell hat Claudi Probleme mit ihrem ehemaligen Vermieter, der ihr die Kautionszahlung nicht auszahlen will. Deswegen ist ein Termin bei dem Anwalt vereinbart, der alle 14 Tage im Kontaktladen Beratung anbietet.

Claudi kommt in den Laden und möchte einen Kaffee. Ich stehe neben ihr an der Theke.

Mona ist hinter der Theke und gibt ihr einen.

[Während einer kurzen Unterbrechung durch eine andere Adressatin kommt Mona hinter der Theke hervor.]

Mona sagt zu Claudi: *„Am Freitag in zwei Wochen, wenn der Anwalt kommt, bin ich nicht da. Da wird dich der Alex [S] begleiten.“*

[...]

Claudi fragt: *„Und wo bist du da?“*

Mona sagt: *„Im Zwangsurlaub.“*

Claudi folgert: *„Also du hast Freizeit und könntest aus Spaß einfach kommen und mich begleiten.“*

Mona sagt nüchtern: *„Ja.“*

Claudi schaut sie (tiefgründig, ernst, auch ein bisschen böse) an und sagt: *„Das nehme ich dir persönlich übel.“*

Sie geht einen Schritt zurück.

Mona sagt: *„Die Woche darauf ist der Termin, an dem du mich ins Tattoo-Studio begleiten darfst. Nimmst du mir das dann nur übers Wochenende persönlich übel, oder nimmst du mir das an dem Termin dann auch noch persönlich übel.“*

(Protokoll 3, Kontaktladen, 65–84, Studie Unterkofler, 2021)

Die Sozialarbeiterin Mona informiert die Nutzerin Claudi zunächst, dass sie bei einem geplanten Termin nicht da sein wird, sondern ein Kollege die Nutzerin begleitet. Die Nutzerin fordert eine Erläuterung der unspezifischen Aussage *„bin ich nicht da“* ein. Sie weist damit eine Position zurück, die ihr allein eine Akzeptanz der für sie getroffenen und bereits organisierten Entscheidung ermöglicht. Die Sozialarbeiterin zieht sich mit der Antwort *„im Zwangsurlaub“* auf spezifische Rollenkomponenten zurück, die an Arbeitszeiten und Urlaubsregelungen gebunden sind und ihre Ersetzbarkeit

durch einen Kollegen begründen. Damit unterstreicht sie, dass ihr Fernbleiben nicht als persönliche Absage misszuverstehen ist. Die Nutzerin akzeptiert dies aber nicht und nimmt Bezug auf persönliche Beziehungskomponenten, indem sie – wahrscheinlich ironisch – feststellt, dass Mona sie sehr wohl in ihrer ‚Freizeit‘ und ‚aus Spaß‘ begleiten könnte. Damit verdeutlicht sie, dass ihr wohl bewusst ist, dass der Termin weder der Sozialarbeiterin Spaß macht, noch zu ihrer ‚Freizeit‘ passt. Sie fordert aber das Beziehungsangebot heraus, indem sie eine Begleitung aus persönlicher Motivation einfordert. Die Sozialarbeiterin bestätigt den Bezug auf ihre Freizeit zwar, verdeutlicht aber zugleich, dass sie es tun könnte, aber nicht macht. Die Nutzerin Claudi setzt ihr ‚Spiel‘ mit der Option ‚persönliche Beziehung‘ fort, indem sie betont: ‚Das nehme ich dir persönlich übel.‘ Allerdings bleibt unklar, was genau sie übelnimmt, dass die Sozialarbeiterin sie nicht begleitet oder dass sie sich in ihrer Freizeit nicht für Claudi einsetzt. Die Nutzerin stellt hier über die persönliche Beziehungskomponente eine gewisse Art der Reziprozität her. Sie ‚bestraft‘ die Sozialarbeiterin mit ihrem Ärger als Reaktion auf den selbstverständlichen Bezug auf die spezifisch berufliche Rahmung ihrer Beziehung und das dieser inhärenten Machtungleichgewicht. Nicht nur unterstreicht die Sozialarbeiterin die Differenz zwischen Arbeits- und Freizeit, auch entscheidet sie ohne Einbezug der Nutzerin, wie dadurch entstandene Probleme gelöst werden. Diesem Ungleichgewicht in den Möglichkeiten der Gestaltung der Interaktion begegnet die Nutzerin Claudi, indem sie auf die persönliche Ebene wechselt. Auf der Gefühlsebene inszeniert sie Reziprozität, die auf der spezifischen Ebene des Beziehungsgefüges nicht darstellbar scheint.

In der folgenden Aussage wird deutlich, dass Claudi damit Erfolg hat. Scheinbar erfordert es aus Sicht der Sozialarbeiterin eine Reaktion, die deutlich macht, dass sie auch auf der persönlichen Ebene eine Beziehung mit der Nutzerin unterhält. Sie erinnert daran, dass die Nutzerin sie in Kürze ins Tattoo-Studio begleiten dürfe. Es handelt sich dabei um einen explizit privaten Termin, der vermutlich in Monas Freizeit stattfindet. Dass sie Claudi ermöglicht mitzukommen, also an ihrem privaten Leben teilzuhaben, zeigt aus ihrer Sicht, dass sie sehr wohl bereit ist, über spezifische Rollenerwartungen hinaus persönlich mit der Nutzerin in Kontakt zu gehen. Sie erwartet deshalb, dass die Nutzerin ihr nicht ‚persönlich übel‘ nimmt, wenn sie an anderer Stelle dies nicht tut. Die Sozialarbeiterin Mona erscheint hier als diejenige, die über den Wechsel zwischen beruflich-spezifischer und privater-persönlicher Ebene entscheidet, während die Nutzerin Claudi deren Grenzziehung akzeptieren muss.

Im weiteren Verlauf zeigt sich ein erneuter Versuch der Nutzerin Claudi, die vorgegebene Beziehungsgestaltung zu beeinflussen.

Claudi geht noch einen Schritt zurück und wirft die Arme nach unten hinten. Sie sagt: *„Dann muss ich den Alex ‚auf den neuesten Stand bringen!‘“*

Mona sagt: *„Der Alex ist auf dem neuesten Stand.“*

Claudi wirkt zugleich genervt und verunsichert: *„Nein, dann muss ich den Alex auf den neuesten Stand bringen!“*

Mona sagt ruhig: *„Wenn du dich bei Alex nicht wohl fühlst, kann auch Verena mit dir dahin gehen.“*

Claudi sagt leicht klagend: *„Dann muss ich die Verena auf den neuesten Stand bringen!“*

Mona sagt: *„Die Verena ist auf dem neuesten Stand.“*

Claudi sagt, *„oh nein“*, und geht zu den Sofas, auf dem Weg dorthin geht sie an Mona vorbei und sagt: *„Wer nichts wird, wird Sozialpädagoge, hm?“*

Sie setzt sich mit Blick auf die Theke auf ein Sofa.

Mona geht an der Theke entlang und wieder zurück.

Vom Sofa aus wirft Claudi ihr einen versöhnlichen Blick zu. Mona fängt den Blick ein, und so schließen sie die Situation ab.

(Protokoll 3, Kontaktladen, 85–94, Studie Unterkofler, 2021)

Im folgenden Verlauf wechselt die Nutzerin Claudi wieder auf die spezifische Beziehungsebene, auf der es um eine Unterstützung im Kontakt mit dem Anwalt geht. Sie möchte selbst aktiv werden, indem sie Alex auf den Termin vorbereitet. Mona stoppt sie, und unterstreicht wieder die Strukturierung der Situation ihrerseits: Sie hat für die Nutzerin bereits alles geregelt – sich um ihre Belange gekümmert, aber die Lösung des Handlungsproblems ohne Einbezug von Claudi entwickelt. Darauf reagiert die Nutzerin zwar emotional genervt, bezieht sich aber wiederholt auf die Ebene spezifischer Handlungsanforderungen: sie will Alex selbst auf den ‚neuesten Stand‘ bringen. Die Sozialarbeiterin interpretiert dies jedoch ausschließlich auf der persönlichen Beziehungsebene, sie vermutet, dass Claudi sich mit Alex nicht ‚wohl fühle‘. Hier konkurrieren also zwei Deutungen miteinander. Für die Nutzerin geht es darum, wer wen über ihre Angelegenheiten informieren kann, soll und darf. Für die Sozialarbeiterin geht es darum, mit wem sich Claudi ‚wohl fühle‘. Die erste Möglichkeit scheint die Sozialarbeiterin nicht in Erwägung zu ziehen, weil sie im Folgenden betont, dass auch die Kollegin Verena, bei der sich die Nutzerin Claudi wohler fühlen

könnte, schon informiert sei. Letztlich zieht sich Claudi aus der für sie nicht befriedigend zu lösenden Situation zurück. Mit dem Spruch ‚Wer nichts wird, wird Sozialpädagoge‘ scheint sie aber noch einmal auf einen Ausgleich des Machtungleichgewichts abzielen: Sie wertet die Sozialarbeiterin sowohl auf der beruflichen Ebene ab, da Sozialpädagogin etwas sei, was nur begrenzten Wert hat, als auch auf der persönlichen Ebene, weil Mona durch ihre Berufswahl ‚nichts geworden ist‘. Schließlich besiegeln die beiden die Situation mit ‚versöhnlichen‘ Blicken. Beide wissen, dass die impliziten Konflikte um Gestaltungsmacht sowie die persönlichen und spezifischen Beziehungsanteile im Grunde geklärt sind, weil ihnen ein Machtverhältnis inhärent ist, das strukturell nicht aufzulösen ist.

In der Interaktion beziehen sich Mona und Claudi an verschiedenen Stellen sowohl auf spezifische als auch auf persönliche Beziehungskomponenten. Sie verhandeln deren ‚widersprüchliche Einheit‘. Zugleich steht die grundsätzliche Struktur der Beziehung an keiner Stelle zur Disposition, weil sie – was die spezifischen Komponenten angeht – institutionell gerahmt ist. Diese Rahmung zeigt sich vor allem in den ungleichen Möglichkeiten, die Beziehung zu bestimmen. So scheint es in einer zweiten Draufsicht darum zu gehen, wer von wem persönlich-emotional berührt wird, und damit um die Aushandlung von Macht, weil die persönlichen Beziehungskomponenten grundsätzlich in der Lage wären, zumindest situativ ein Machtgleichgewicht herzustellen oder das Machtungleichgewicht sogar umzukehren.

In der Situation Offener Kinder- und Jugendarbeit ebenso wie in der Situation Akzeptanzorientierter Drogenarbeit zeigt sich, dass persönliche Beziehungskomponenten einerseits genutzt werden, um den Verlauf der Interaktion zu beeinflussen, insbesondere *eigene Ziele durchzusetzen*, und andererseits mit diesen Adressierungen Machtungleichheiten als Charakteristika *der Beziehung selbst* auszugleichen – auch indem die\_der Andere auf emotionaler Ebene angesprochen wird. Nutzer\_innen und Sozialarbeiter\_innen nehmen diese Versuche, Machtkonstellationen zu verschieben, aus unterschiedlichen Positionen heraus vor. Während Sozialarbeiter\_innen auch über Machtmittel verfügen, ihre Positionen durchzusetzen (Hausrecht, strukturelle Entscheidungen über Arbeits- und Öffnungszeiten, Organisation von Arbeitsprozessen ohne Einbezug der Nutzer\_innen), sind Nutzer\_innen auf die Position zurückgeworfen, persönliche Adressierungen vorzunehmen oder zurückzuweisen. Die persönlichen Beziehungskomponenten ermöglichen dennoch die situative Herstellung einer Reziprozität, die auf der spezifischen Ebene der Beziehung nicht herstellbar ist.

## 6. Fazit: Handlungsfeldübergreifende und perspektivenverschränkende Analysen als Theoretisierungsmöglichkeit der situativen Herstellung des Persönlichen

Die vorliegende handlungsfeldübergreifende Analyse von Interaktionen Sozialer Arbeit verdeutlicht ähnliche Interaktionsstrukturen in Feldern, die vorerst als höchst unterschiedlich erscheinen. Neben zeitlich-räumlichen Ähnlichkeiten der institutionellen Strukturen zeigt sich insofern, dass auch Aspekte der Arbeitsbeziehung vergleichbar sind. Da spezifische Rollenanteile wenig explizit sind, wird der Charakter der Beziehung fortwährend verhandelt, wie dies auch im Modus des „Bespielen[s] von Diffusitäten“ bei Streck et al. (2018, S. 241) konzeptionalisiert ist.

In der empirischen Analyse erweist sich die Heuristik der unterschiedlichen Komponenten der Arbeitsbeziehung nach Oevermann (2013) erneut als gewinnbringend. Während im bisher vorliegenden Forschungsstand betont wird, dass in gelingenden Arbeitsbeziehungen spezifische und persönliche Beziehungskomponenten verschwimmen, dass sie aber in angemessenem Verhältnis eingebracht und ausbalanciert werden müssen (Schröder, 2017; Zeller, 2012; Müller et al., 2008; Bimschas & Schröder, 2003; Cloos et al., 2009), richtet die vorliegende Analyse den Blick dezidiert darauf, wie dies – im Interaktionsprozess der beteiligten Akteur\_innen – konkret geschieht. Zwar verweist die Konzeptionalisierung der Arbeitsbeziehung ‚Andere unter Gleichen‘ (Cloos et al., 2009, daran anschließend Unterkofler, 2021), auf das Machtungleichgewicht zwischen Sozialarbeiter\_innen und Nutzer\_innen. Dessen Folgen für den konkreten Aushandlungsprozess, in dem persönliche und spezifische Beziehungskomponenten auf Grundlage spezifischer Motive eingebracht werden, bleibt aber ebenso offen wie – vor dem Hintergrund der meist in der Professionsforschung verorteten Studien nachvollziehbar – die Rolle der Nutzer\_innen in diesem Prozess. Diese erscheint angesichts der Diskrepanz im Forschungsstand hinsichtlich der Bedeutung von Beziehungen für Sozialarbeiter\_innen und Nutzer\_innen (Schroers, 1995; Molnar, 2019; Unterkofler, 2021; vs. Streck, 2016) besonders virulent.

Hingegen nimmt die vorliegende, perspektivenverschränkende Analyse sowohl die Nutzer\_innen als auch die Sozialarbeiter\_innen als Akteur\_innen der Herstellung von Beziehung in den Blick und kann zeigen, dass in beiden Handlungsfeldern persönliche Beziehungskomponenten mit ähnlichen Motiven adressiert werden: zum einen, um Verlässlichkeit bzw. Erreichbarkeit zu sichern, um die Arbeit am gemeinsamen Dritten zu ermög-

lichen; zum anderen, um Machtungleichheiten in Bezug auf die Ziele in der Interaktion und auf die Definition der Beziehung selbst situativ auszugleichen. Gerade die Diffusität der Rollenbeziehung in wenig formalisierten Feldern Sozialer Arbeit ermöglicht es beiden, eigene Interessen durch Inszenierung von persönlichen Beziehungskomponenten zu unterstreichen und ihnen mehr Gewicht zu geben. Zugleich fordert es von beiden auch ein, eigene Beziehungserwartungen zu klären.

Aus *Nutzer\_innenperspektive* werden dabei insbesondere Fragen von Partizipation an der Deutung der Situation und der Beziehung sowie der Legitimität von Interventionen der Sozialarbeiter\_innen relevant. Anzumerken ist, dass persönliche Beziehungskomponenten nicht unbedingt eingebracht werden, um eine persönliche Beziehung zu Sozialarbeiter\_innen zu stärken, sondern ebenso, um Zumutungen in der Interaktion abzuwehren. Die *Perspektive auf Sozialarbeiter\_innen* verweist auf die Herausforderung, die widersprüchliche Einheit diffuser und spezifischer Beziehungskomponenten, bezogen auf sozialarbeiterische Ziele, miteinander in Einklang zu bringen. Dies schließt an die Ergebnisse der obengenannten Studien an. Zugleich lässt sie sich aber hinsichtlich situativer ‚Instrumentalisierung‘ zur Erreichung eigener Ziele oder zur Realisierung pauschaler Vorstellungen ‚guter‘ Arbeitsbeziehungen kritisch befragen. Insofern verweisen die Situationsanalysen auf die Notwendigkeit reflektierter Nutzung oder gegebenenfalls auch Nicht-Nutzung von persönlichen Beziehungskomponenten zur Herstellung partizipativ gestalteter Arbeitsbeziehungen.

Im Rahmen des Vergleichs der Handlungsfelder wird deutlich, wie unterschiedliche Rahmungen der Felder dennoch wirksam werden, vor allem bezogen auf die *Deutung des gemeinsamen Dritten als Bildungs- bzw. Hilfeprozess*: In der Offenen Kinder- und Jugendarbeit wird die persönliche Beziehung auch als Bildungsmöglichkeit im Kontext einer anderen (und doch hierarchischen) Jugendliche-Erwachsenen-Beziehung verhandelt (was direkt an Bimschas & Schröder, 2003, sowie Müller et al., 2008, anschließt); in der Akzeptanzorientierten Drogenarbeit hingegen geht es eher darum, stark stigmatisierte Personen als gleichberechtigt anzuerkennen, in einer Beziehung zwischen Erwachsenen, die bezogen auf die Ressourcenausstattung hochgradig different sind.

Die Ergebnisse der vorliegenden Analyse – sowohl die vergleichbaren Motive des Einbringens persönlicher Beziehungskomponenten als auch die teils differierenden Rahmungen – verweisen auf die Potenziale handlungsfeldübergreifender Analysen. Sie zeigen, dass die Übernahme tradierter Grenzziehungen zwischen Handlungsfeldern (beispielsweise zwischen Kinder- und Jugendhilfe oder Drogenhilfe) in die Konstruktion von For-

schungsfeldern die Erkundung von „risikosensible[r] Produktion von Vergleichbarkeit (und ihrer Grenzen)“ (Bollig & Kelle, 2012, S. 206) behindern. Empirisch begründete Konzept- und Theoriebildung, die nach Strukturmerkmalen *Sozialer Arbeit* sucht, die über Handlungsfeldgrenzen hinweg gelten, ohne diese zu negieren, kommen ohne Handlungsfeldvergleiche nicht aus (vgl. Aghamiri et al., 2016). Bezogen auf das Einbringen bzw. die Nutzung persönlicher Beziehungskomponenten in Aushandlungsprozessen Sozialer Arbeit ist dieser Beitrag ein erster Schritt. Sicherlich gilt es, die hier präsentierten Konzepte zu überprüfen, zu differenzieren und zu ergänzen, denn sie verweisen auf beträchtliche Forschungslücken zu Mustern und Motiven des Einbringens persönlicher Beziehungskomponenten in Interaktionen Sozialer Arbeit.

## Literatur

- Aghamiri, K., Reinecke-Terner, A., Streck, R. & Unterkofler, U. (Hrsg.) (2016). *Doing Social Work – Ethnografische Forschung als Theoriebildung*. Opladen: Budrich.
- Becker-Lenz, R. (2014). Vertrauen in professionellen Arbeitsbündnissen. In S. Bartmann, M. Fabel-Lamla, N. Pfaff & N. Welter (Hrsg.), *Vertrauen in der erziehungswissenschaftlichen Forschung* (S. 355–374). Opladen: Budrich.
- Bimschas, B. & Schröder, A. (2003). *Beziehungen in der Jugendarbeit*. Opladen: Leske+Budrich.
- Bollig, S. & Kelle, H. (2012). Vergleichen und Kontrastieren. Zur analytischen Konstruktion von Feldern und Vergleichsobjekten in der ethnographischen Forschung. In B. Frieberthäuser, H. Kelle, H. Boller, S. Bollig, C. Huf, A. Langer, M. Ott & S. Richter (Hrsg.), *Feld und Theorie* (S. 201–215). Opladen: Budrich.
- Breidenstein, G., Hirschauer, S., Kalthoff, H. & Nieswand, B. (2020). *Ethnografie: Die Praxis der Feldforschung*. Konstanz: UVK.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing Grounded Theory*. Los Angeles: Sage.
- Cloos, P., Köngeter, S., Müller, B. & Thole, W. (2009). *Die Pädagogik der Kinder- und Jugendarbeit*. Wiesbaden: VS.
- Cloos, P. & Schulz, M. (2012). Differenzen und Gemeinsamkeiten pädagogischer Handlungsfelder – Entwurf einer ethnographisch vergleichenden Forschungsperspektive. In B. Frieberthäuser, H. Kelle, H. Boller, S. Bollig, C. Huf, A. Langer, M. Ott & S. Richter (Hrsg.), *Feld und Theorie* (S. 217–229). Opladen: Budrich.
- Honer, A. (2019). Lebensweltanalyse in der Ethnographie. In U. Flick, E. v. Kardorff & I. Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung: ein Handbuch* (S. 194–204). Reinbek/H.: Rowohlt.
- Molnar, D. (2019). *Arbeitsanforderungen und -belastungen in der niedrigschwelligen Drogenhilfe*. Marburg: Büchner Verlag.
- Müller, B. (2012). Nähe, Distanz, Professionalität. Zur Handlungslogik von Heimerziehung als Arbeitsfeld. In M. Dörr & B. Müller (Hrsg.), *Nähe und Distanz* (S. 145–162). Weinheim und Basel: Beltz Juventa.

- Müller, B., Schmidt, S. & Schulz, M. (2008). *Wahrnehmen können. Jugendarbeit und informelle Bildung*. Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Oelkers, N. & Sundermann, I. (2022). Vertrauen und pädagogische Beziehungen in der stationären Kinder- und Jugendhilfe. In M. K. W. Schweer (Hrsg.), *Facetten des Vertrauens und Misstrauens* (S. 153–173). Wiesbaden: Springer VS.
- Oevermann, U. (2013). Die Problematik der Strukturlogik des Arbeitsbündnisses und der Dynamik von Übertragung und Gegenübertragung in einer professionalisierten Praxis von Sozialarbeit. In R. Becker-Lenz, S. Busse, G. Ehlert & S. Müller-Hermann (Hrsg.), *Professionalität in der Sozialen Arbeit* (S. 119–147). Wiesbaden: VS.
- Peters, H. & Cremer-Schäfer, H. (1975). *Die sanften Kontrolleure*. Stuttgart: Enke.
- Schneider, W. (2005). Kritische Bilanz akzeptanzorientierter Drogenhilfe – Einige durchaus auch polemisch zu verstehende Ausführungen. In *Akzeptanz. Zeitschrift für akzeptierende Drogenarbeit und humane Drogenpolitik*, 13(1), 17–28.
- Schröder, C. (2017). *Emotionen und professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden: Springer VS.
- Schroers, A. (1995). *Szenealltag im Kontaktkafé*. Berlin: VWB.
- Schütz, A. & Luckmann, T. ([1979/1984] 2003). *Strukturen der Lebenswelt*. Konstanz: UVK.
- Stöver, H. (1999). Akzeptierende Drogenarbeit – Rückblick und Perspektiven. In H. Stöver (Hrsg.), *Akzeptierende Drogenarbeit. Eine Zwischenbilanz* (S. 11–24). Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Strauss, A. L. (1978). *Negotiations: Varieties, Contexts, Processes, and Social Order*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Strauss, A. L. (2004). Analysis through Microscopic Examination. *sozialersinn* 5(2), 169–176.
- Strauss, A. L. (2010). *Qualitative Analysis for Social Scientists*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Streck, R. (2016). *Nutzung als situatives Ereignis*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Streck, R., Aghamiri, K., Unterkofler, U. & Reinecke-Terner, A. (2018). Was kennzeichnet Soziale Arbeit? – Elemente einer Theorie des Doing Social Work. In K. Aghamiri, A. Reinecke-Terner, R. Streck & U. Unterkofler (Hrsg.), *Doing Social Work – Ethnografische Forschung als Theoriebildung* (S. 237–259). Opladen: Budrich.
- Sturzenhecker, B. (2006). „Wir machen ihnen ein Angebot, das sie ablehnen können.“ Strukturbedingungen der Kinder- und Jugendarbeit und ihre Funktionalität für Bildung. In W. Lindner (Hrsg.), *1964–2004: Vierzig Jahre Kinder- und Jugendarbeit in Deutschland* (S. 179–192). Wiesbaden: VS.
- Sturzenhecker, B. & Richter, E. (2012). Die Kinder- und Jugendarbeit. In W. Thole (Hrsg.), *Grundriss Soziale Arbeit* (S. 469–459). Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Thiersch, H. (1986). Alltagsorientierte Sozialpädagogik. In H. Thiersch (Hrsg.), *Die Erfahrung der Wirklichkeit. Perspektiven einer alltagsorientierten Sozialpädagogik* (S. 48–60). Weinheim und München: Juventa.
- Timmermans, S. & Tavory, I. (2010). Advancing Ethnographic Research through Grounded Theory Practice. In A. Bryant & K. Charmaz (Hrsg.), *The SAGE handbook of Grounded Theory* (S. 493–512). London: SAGE.
- Unterkofler, U. (2014). *Gewalt als Risiko in der offenen Jugendarbeit*. Opladen: Budrich UniPress.

- Unterkofler, U. (2021). Lebensgeschichten (all)täglich begleiten. Eine ethnografische Fallstudie über professionelles Handeln im Kontaktladen. *Akzeptanzorientierte Drogenarbeit/Acceptance-Oriented Drug Work*, 18, 1–30. <http://indro-online.de/wp-content/uploads/2021/03/Unterkofler2021.pdf> [18.01.2022].
- Zeller, M. (2012). Persönliches vs. Spezifisches Vertrauen. Ein Spannungsfeld professionellen Handelns in den Erziehungshilfen. In S. Tiefel & M. Zeller (Hrsg.), *Vertrauensprozesse in der Sozialen Arbeit* (S. 93–105). Balltmsweiler: Schneider Verl. Hohengehren.