Beteiligung und Schädigung im Rahmen der Inanspruchnahme Sozialer Arbeit

Social Work Utilisation, Participation and Damage

Zusammenfassung: Der Beitrag geht der These nach, dass die Inanspruchnahme personenbezogener sozialer Dienstleistungen aufgrund mangelnder Beteiligungsmöglichkeiten der Nutzer_innen für diese schädigende Formen annehmen kann. Hierbei geht die Argumentation zum einen von einem Verständnis von Sozialer Arbeit als personenbezogene soziale Dienstleistung aus, für die die Gebrauchswerthaltigkeit von Angeboten für die Nutzer_innen von zentraler Bedeutung ist, ebenso wie die Notwendigkeit einer aktiven Aneignung dieser Dienstleistung durch die Inanspruchnehmenden. Zum anderen knüpft der Beitrag an verschiedene empirische Studien an, die aufzeigen können, dass die Möglichkeit der aktiven Aneignung für die Nutzer_innen im Prozess der Dienstleistungserbringung keineswegs immer gegeben ist. Aus der Perspektive der Sozialpädagogischen Nutzerforschung wird anhand der Ergebnisse einer Interviewstudie aufgezeigt, wie fehlende Beteiligung bzw. fehlende Beteiligungsmöglichkeiten eine aktive Aneignung Sozialer Arbeit verhindern und sich letztlich negativ auf die Bewältigung der Aufgaben der Lebensführung auswirken kann.

Schlagworte: Schädigung, (fehlende) Partizipation/Beteiligung, Sozialpädagogische Nutzerforschung, Inanspruchnahme personenbezogener sozialer Dienstleistungen, Kinder- und Jugendhilfe, Nutzer_innenperspektive

Abstract: This paper investigates the question of what damaging effects the uptake of personal social services can have for the respective service users. The reason for this can be found in the lack of opportunities for user participation. Our argumentation starts out from a theoretical notion of social work as social service work which is based on the crucial importance of the value users gain from using services, on the one hand, and the exigency of users actively appropriating these services, on the other. The paper draws on indications from several empirical studies which demonstrate that the opportunity for active appropriation in the social service process cannot be

taken for granted. Following the approach of social pedagogical research on the utilisation of services („Sozialpädagogische Nutzerforschung“) we use an interview study to show how a lack of participation, or of opportunities for participation, inhibits the indispensable appropriation of social services, with negative implications on the chances users have of dealing effectively with the demands of everyday life they are confronted with.

Keywords: damage; (lack of) participation; research on service utilisation; uptake of social services; social work as social service work; child and youth social services; service user's perspective

1. Beteiligung und Inanspruchnahme

Soziale Arbeit will dazu beitragen, die Handlungsfähigkeit von Personen und die Funktionsfähigkeit ihrer lebensweltlichen Zusammenhänge zu stützen, zu ergänzen oder gegebenenfalls (partiell) zu ersetzen (Thole, 2010) und damit gesellschaftliche Teilhabe zu ermöglichen. Um dieses Ziel zu erreichen, müssen die Angebote Sozialer Arbeit für die Nutzer_innen einen Gebrauchswert für ihre Lebensführung entfalten (Oelerich & Schaarschuch, 2005)¹. Der letztgenannte Punkt ergibt sich aus einem Verständnis von Sozialer Arbeit als personenbezogene soziale Dienstleistung², welches davon ausgeht, dass es die Nutzer_innen sind, die sich die Angebote aktiv aneignen und Produzent_innen wie auch Konsument_innen dieser Dienstleistung sind (Schaarschuch, 1999). Die Überlegungen gehen von dem *Uno-actu*-Prinzip (Herder-Dornreich & Kötzt, 1972), also der Gleichzeitigkeit von Produktion und Konsumtion personenbezogener sozialer Dienstleistungen, aus. Die neuere Dienstleistungstheorie (Schaarschuch, 1999) begründet entgegen früherer dienstleistungstheoretischer Überlegungen (Bandura & Gross, 1976; Gartner & Riessmann, 1978), die oben beschriebenen Rollen von Nutzer_innen und Professionellen sowie deren Relationierung, welche das notwendige aktive Moment³ auf Seiten der Inanspruch-

1 Der Beitrag verortet sich im Kontext der Sozialpädagogischen Nutzerforschung und steht im Besonderen im gemeinsamen Arbeitszusammenhang mit Andreas Schaarschuch.

2 Auch wenn im Folgenden in Teilen lediglich von sozialen Dienstleistungen geschrieben wird, sind ebensolche personenbezogenen gemeint.

3 Der Verweis auf ein aktives Moment im Handeln der Nutzer_innen ist nicht zu verwechseln mit einer unterstellten, von gesellschaftlichen Einbindungen und Formierungen jeglicher Art und Weise losgelösten Autonomie des Einzelnen. Die gesellschaft-

nehmenden verdeutlicht. Dieses ist elementar für die Dienstleistungserbringung und setzt konsequenterweise die Beteiligung der Nutzenden unhintergebar voraus. Mit einem solchermaßen konzipierten dienstleistungstheoretischen Ansatz Sozialer Arbeit, welcher hier die theoretische Hintergrundfolie bildet, ist Beteiligung von Nutzer_innen obligatorisch. Neben der sich aus der Absicht Sozialer Arbeit und ihrer theoretischen Konzeption als personenbezogene soziale Dienstleistung ergebenden grundsätzlichen Notwendigkeit der Beteiligung⁴ von Nutzer_innen an ihrer Inanspruchnahme, ist darüber hinaus für Kinder⁵ grundsätzlich das Recht auf freie Meinungsäußerung und angemessene Berücksichtigung der Meinung in der Kinderrechtskonvention (KRK) gesetzlich verankert. Eine entsprechende gesetzliche Grundlage für Kinder und Jugendliche (sowie ihre Personensorgeberechtigten) als Inanspruchnehmende von Angeboten der Kinder- und Jugendhilfe bildet in der Bundesrepublik Deutschland das 8. Sozialgesetzbuch (SGB VIII). Dies schreibt grundsätzlich vor, Kinder und Jugendliche an allen sie betreffenden Entscheidungen der Kinder- und Jugendhilfe zu beteiligen. Entsprechendes ist in verschiedenen Paragraphen gesetzlich verankert – explizit in den §§ 8 und 36. Zudem wird Beteiligung von der Politik sowie im fachwissenschaftlichen Diskurs als grundlegend angesehen (vgl. hierzu exemplarisch sowie paradigmatisch den 8. Jugendbericht der Bundesregierung aus 1990, der auf Partizipation als zentrale Strukturmaxime der lebensweltorientierten Jugendhilfe rekurriert).

Aus Genanntem ergeben sich Anforderungen an Beteiligungsprozesse von Nutzer_innen (u.a. Pluto, 2007). Solche strukturiert Messmer (2018) entlang der Unterteilung *Grenzen von Partizipation auf Seiten von Nutzer_innen* und von Professionellen sowie *Grenzen in Interaktion und Kommunikation* als Barrieren von Partizipation. Dies tut er mit der Intention Anspruch und pädagogische Praxis aneinander anzunähern, wobei er von einem reziproken Bedingungsverhältnis spricht (S. 2, 8–10). Als solche Barriere ist zum einen das doppelte Mandat der Sozialarbeiter_innen (Böhnisch & Lösch, 1973) zu benennen. Messmer (2018) folgend „erleben [Fachkräfte] die Grenzen von Partizipation ihrerseits dort, wo institutionelle

liche Eingebundenheit von Personen findet ihren Niederschlag – selbstredend – auch in den aktiven Momenten des sozialen Handelns der Nutzer_innen im Nutzungsprozess.

4 Siehe grundsätzlich zum Partizipationsbegriff (in der Kinder- und Jugendhilfe) bspw. Pluto, 2018; Messmer, 2018; Wolff, 2014.

5 Bzgl. der Bedeutung von Partizipation explizit von Kindern und Jugendlichen siehe bspw. Olk & Roth, 2007.

Ziele und Aufgabenstellungen mit den zeitlichen, sachlichen und sozialen Anforderungen von Beteiligung in Widerstreit liegen“ (S. 9). Zudem spielt das professionelle Selbstverständnis eine Rolle. Entscheidend ist die Vorstellung von Dienstleistungserbringung als Ko-Produktion, in der die Professionelle die Rolle der des Ko-Produzentin_Produzenten einnimmt – eine die aus dienstleistungstheoretischer Perspektive obligatorisch ist. Zuletzt sei auf das pädagogische Paradox hingewiesen „demzufolge pädagogisches Handeln Rahmenbedingungen schaffen muss, deren Ausgestaltung durch Kinder und Jugendliche immer erst gelernt werden muss“ (Pluto, 2018, S. 952).

Neben diesen Barrieren von Partizipation ist allgemeiner auch die Voraussetzung der Fähigkeit zur Meinungsbildung sowie die Voraussetzung der Berücksichtigung des Entwicklungsstandes der Kinder/Jugendlichen, durch die die konzeptionelle und programmatische Verankerung von Partizipation oft eingeschränkt wird, von Relevanz. Auf die Widersprüchlichkeit des beschriebenen Beteiligungsanspruches zur pädagogischen Praxis weisen empirische Studien stetig hin (u.a. Bundesjugendkuratorium, 2009; Leitner, 2001; Pluto, 2007; Schrappner & Pies, 2006; Urban, 2004). Hinweise aus der empirischen Forschung betonen die zentrale Bedeutung von Beteiligung – oder auch Nicht-Beteiligung – für die Inanspruchnahmeprozesse Sozialer Arbeit. Breiter angelegte Forschungen zur Wirksamkeit erzieherischer Hilfen (Albus et al., 2010; Schmidt & Schneider, 2002) machen deutlich, dass „neben der Einhaltung fachlicher Standards insbesondere die Beteiligung der Betroffenen an den sie betreffenden Entscheidungen mit der Wirksamkeit einer Hilfe korreliert“ (Messmer, 2018, S. 4). Zwar sind die Beteiligungsmöglichkeiten in Einrichtungen in den letzten Jahren gestiegen (Gardow et al, 2013; Kampert, 2015; Pluto et al., 2016; Urban-Stahl & Jann, 2014), allerdings scheint es Schwierigkeiten bei der Umsetzung zu geben.⁶ Professionelle scheinen Partizipation nicht zu unterstützen, wie verschiedene Untersuchungen zur Ausgestaltung des Heimalltags zeigen (Pluto, 2007; Sierwald, 2008; Wigger & Stanic, 2012; Wolf, 1999). Dieses Handeln der Professionellen kann mit einer Inkompetenzunterstellung (Seckinger & Pluto, 2003) einhergehen, was auf ein Machtverhältnis, eine Hierarchie zwischen Professionellen und Nutzenden hinweist. Die Nutzer_innen sehen sich mit fehlenden Beteiligungsmöglichkeit konfrontiert, wenn ihre Interessen nicht mit denen der Professionellen übereinstimmen. Messmer & Hitz-

6 Bzgl. Umsetzungsschwierigkeiten mit dem Beteiligungsanspruch zwischen Anregung zur Selbsttätigkeit und Schutz vgl. u.a. Albus et al., 2010; Hitzler, 2012; Messmer und Hitzler, 2008; Pluto, 2007.

ler (2011) haben bspw. Hilfeplangespräche im Kontext der Heimerziehung untersucht und rekonstruiert, „dass Kinder und Jugendliche durchaus Einfluss auf Entscheidungen ausüben können, vorausgesetzt, sie laufen den Interessen oder Standpunkten der anwesenden Fachpersonen nicht zuwider“ (Messmer, 2018, S. 9). Ein Blick in die vorliegenden empirischen Ergebnisse bzgl. Partizipation in der Kinder- und Jugendhilfe macht deutlich, dass „der Begriff der Partizipation [...] auf eine gleichermaßen universelle wie normativ unhinterfragte Bezugsgröße fachlichen Handelns [verweist], deren Umsetzung jedoch nicht voraussetzungslos möglich ist“ (Messmer, 2018, S. 2). Hinweise auf den Zusammenhang zwischen (mangelnder) Beteiligung und Schädigungen im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe finden sich demgegenüber in den vorliegenden Studien zu Nutzungsprozessen in der Kinder- und Jugendhilfe nicht.

Aus dem Kontext sozialpädagogischer Nutzerforschung liegen Ergebnisse vor, die zeigen, dass institutionelle und professionelle Kontexte eine produktive Aneignung von Angeboten Sozialer Arbeit durch die Nutzer_innen aufgrund eingeschränkter Möglichkeiten der Beteiligung erschweren, begrenzen oder gar verhindern können (Herzog, 2015; Krassilshikov, 2009), womit die Folgen von Inanspruchnahme in den Blick gelangen. Solche Restriktionen haben das Potential, sich zu Barrieren der Inanspruchnahme zu verdichten. Diese können wiederum bedingen, dass die Angebote Sozialer Arbeit nicht nur keinen Nutzen entfalten (Maar, 2004), sondern sich darüber hinaus negativ auf den Nutzungsprozess auswirken oder sogar zu Schädigungen in Bezug auf die weitere Lebensgestaltung der Inanspruchnehmenden führen können. Auf die Relevanz von Beteiligung für die Aneignung eines Nutzens sozialpädagogischer Angebote wurde oben bereits hingewiesen. Darauf, dass der Forschungsperspektive sozialpädagogischer Nutzerforschung vermehrt Aufmerksamkeit zukommt und vor allem auch Barrieren der Inanspruchnahme in den Blick genommen werden, verweist zuletzt der Band *Nutzen, Nicht-Nutzen und Nutzung Sozialer Arbeit. Theoretische Perspektiven und empirische Erkenntnisse subjektorientierter Forschungsperspektiven* (van Rießen & Jepkens, 2020) sowie konkret das Projekt *Barrieren der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen* (Oelerich et al., 2019). Dass Barrieren der und Schädigungen durch die Inanspruchnahme in Zusammenhang mit Beteiligung stehen können, soll hier gezeigt werden.⁷ Als Barrieren der Inanspruchnahme werden „Bedingungsfaktoren, die die notwendige Passung [zwischen nachgefragter und

7 Zu Rückzug, Widerständigkeit und Renitenz als Folgen von Nicht-Beteiligung siehe Juhila, Caswell & Raitakari (2014).

erbrachter Dienstleistung] verhindern oder sie erschweren“ (Oelerich et al., 2019) verstanden. Schädigung wird hier, im Anschluss an ebd. als ein durch ein sozialpädagogisches Angebot bedingter Prozess des Verhinderns einer produktiven Aneignung durch die Nutzer_innen *und darüber hinaus* zugleich des Konterkarierens von bestehenden Kompetenzen/Ressourcen (S. 22), folglich als Einschränkung der Möglichkeiten der Bewältigung der Lebensgestaltungsaufgaben, konzipiert. Damit geht eine Schädigung über die Reduzierung der Möglichkeiten (Barrieren) der Inanspruchnahme hinaus und bleibt durch den Bezug auf die Gebrauchswerthaltigkeit/Einschränkung der Aufgaben der Lebensführung (im Gegensatz zu Barrieren) nicht auf den Inanspruchnahmeprozess selbst beschränkt, sondern weitet sich auf den Alltag der Nutzer_innen insgesamt aus. Schädigung wird wie auch „der Nutzen und der Nicht-Nutzen [...] vor dem Hintergrund der Frage nach dem Gebrauchswert für die Aufgaben der Lebensführung analysierbar“ (Schaarschuch & Oelerich, 2020, S. 23).⁸

Im Folgenden soll vor dem Hintergrund des empirischen Forschungsstandes sowie der entfalteten Theoriefolie diese Relation zwischen (fehlender) Beteiligung am Inanspruchnahmeprozess und (mangelnder) Gebrauchswerthaltigkeit von Angeboten Sozialer Arbeit aus Sicht von Nutzer_innen rekonstruiert werden. Als Datengrundlage wird auf zwei Interviews mit jugendlichen Nutzer_innen von Angeboten der Kinder- und Jugendhilfe zurückgegriffen, die aus der Forschungsperspektive der sozialpädagogischen Nutzerforschung (Oelerich & Schaarschuch, 2005) bearbeitet werden. Die leitfadengestützten Interviews wurden im Rahmen von Lehrforschungsprojekten zur Sozialpädagogischen Nutzerforschung an der Bergischen Universität Wuppertal erhoben. Die inhaltsanalytische Auswertung konzentriert sich hier auf die Aspekte (Nicht-)Beteiligung und Schädigung. Zu weiteren methodologischen Ausführungen siehe Oelerich & Schaarschuch (2005; 2013) sowie Schaarschuch & Oelerich (2020). Verdeutlicht wird, welche grundlegende Bedeutung die Nutzenden Beteiligung am Inanspruchnahmeprozess zuschreiben, wie fehlende Beteiligungsmöglichkeiten erlebt werden, wie dieser Mangel den Inanspruchnahmeprozess erschwert und, aus der Perspektive der Nutzenden betrachtet, sich letztlich

8 Wir gehen davon aus, dass Nutzer_innen auch schädigende Erfahrungen im Kontext Sozialer Arbeit machen, die von den Befragten in den Interviews nicht als solche angesprochen werden, unabhängig von der gewählten Thematisierungsweise. Dies muss hier ausgeklammert bleiben, ist aber bei zukünftigen Untersuchungen zu schädigenden Inanspruchnahmeprozessen konzeptionell systematisch wie methodisch / methodologisch zu berücksichtigen.

negativ auf die eigene Lebensgestaltung auswirken kann. Dabei lässt sich die eigene Beteiligung aus ebendieser Perspektive betrachtet als Voraussetzung für eine gebrauchswerthaltige und das Fehlen von Beteiligung als mglw. schädigende Hilfestellung rekonstruieren. Im Folgenden wird somit der sich daraus ergebenden These, dass die Inanspruchnahme personenbezogener sozialer Dienstleistungen unter anderem aufgrund mangelnder Beteiligungsmöglichkeiten der Nutzenden schädigende Formen annehmen kann, nachgegangen.

Im Konkreten lässt sich anhand der geschilderten Erfahrungen der jugendlichen Nutzerin Susi⁹ zeigen, wie es durch fehlende Beteiligungsmöglichkeiten zu einer aus ihrer Sicht nicht passenden Hilfestellung kommt, aufgrund dieser Nicht-Passung¹⁰ die Hilfe einen für sie deutlich negativen Verlauf nimmt und der Inanspruchnahmeprozess letztlich als ein die Nutzerin schädigender Prozess zu rekonstruieren ist. Die Analyse der Erfahrungen des jugendlichen Nutzers Peter verdeutlicht demgegenüber sein Verständnis von Beteiligung als Möglichkeit und Voraussetzung eines gemeinsam gestalteten produktiven Inanspruchnahmeprozesses – hier in Bezug auf die Mitgestaltung des Wohngruppenalltags. Darüber hinaus verweist sein Hilfeverlauf auf die negativen bis schädigenden Folgen, die mangelnde Beteiligungs- und Einflussnahmemöglichkeiten auf den eigenen Hilfeprozess haben können.

2. Verwehrte Beteiligung an der eigenen Hilfestellung

Die jugendliche Nutzerin Susi¹¹ berichtet im Interview von ihren zumeist negativen Erfahrungen mit der Kinder- und Jugendhilfe, die sich auf die Inanspruchnahme einer Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) durch ihre Familie beziehen. Die Familie besteht aus Susi, ihrer Mutter und ihren jüngeren Geschwistern. Zudem nehmen wechselnde Partner der Mutter am Familienalltag teil. Die Einrichtung der Hilfe sowie die Art und Weise ihrer Gestaltung haben aus Sicht der Nutzerin zu ihrem letztlich widerständigen und devianten Verhalten inklusive der daraus resultierenden negativen Konsequenzen für ihre aktuelle Lebenssituation (z.B. niedriger Schulabschluss) geführt. Als entscheidend für den Verlauf ihrer Inanspruchnahme

9 Alle Namen sind anonymisiert.

10 Zu Passung siehe Graßhoff (2012) und Kessl & Otto (2011). Letztere verweisen darauf, dass die Frage von Passung an gesellschaftlicher Bedeutung gewinne.

11 Zum Zeitpunkt des Interviews 21-jährig.

benennt Susi die fehlende Beteiligung bzw. Beteiligungsmöglichkeit ihrerseits:

I: „Hattest du denn äh eine konkrete Ansprechpartnerin beim Jugendamt?

S: Ähm jaja. Das war die Familienhilfe, mit der ich äh als Einzige so in Kontakt treten konnte. Und ich äh hatte die Telefonnummer von äh der zuständigen Frau vom Jugendamt. ((atmet tief)) Ä h m, ich hab mit beiden versucht zu reden und auch mein Anliegen darzubringen, dass ich eigentlich keine Veränderung brauche, weils mir g-gut geht an sich. N u r das hat irgendwie nie so richtig gezogen u n d ja (2) am Ende hat das Ganze damit geendet, dass ich komplett am Rebellen war, mich von allem abgekapselt hab, von jeder Hilfe, von jedem äh ne (...). Einfach, weil anfangs nicht versucht wurde, mir zu helfen, sondern aus mir was Netteres zu machen.“ (Z. 63–72)

Die Frage der Interviewerin (I), ob sie eine konkrete Ansprechpartnerin beim Jugendamt gehabt habe, bejaht Susi (S). Sie führt aus, dass die Familienhilfe die Einzige gewesen sei, mit der sie habe in Kontakt treten können. Diese Kontaktmöglichkeit ergänzt sie allerdings gleich im darauffolgenden Satz um den Hinweis, dass sie auch die Telefonnummer der zuständigen Sozialarbeiterin des Jugendamtes gehabt habe. Dass Susi die beiden genannten Kontaktmöglichkeiten als different erlebt, wird an der gewählten Formulierung deutlich: Während sie die Familienhilfe „als Einzige“ beschreibt, mit der sie „so in Kontakt treten konnte“, gibt sie in Bezug auf die für sie zuständige Mitarbeiterin des Jugendamtes an, deren Telefonnummer und damit eine fernmündliche Kontaktmöglichkeit gehabt zu haben.

Sie habe versucht mit beiden Professionellen zu sprechen und ihnen deutlich zu machen, dass sie selbst eigentlich keinen Veränderungsbedarf habe, denn ihr gehe es „an sich“ ja gut. Ihrer Einschätzung nach läge das Problem nicht bei ihr, sondern vielmehr bei dem Kindeswohlgefährdenden Verhalten ihrer psychisch erkrankten Mutter¹². Obwohl sie mehrfach ver-

12 Die Nutzerin berichtet in dem Interview von Misshandlungen durch die Mutter, die sie in deren psychischer Erkrankung begründet sieht, sowie von Misshandlungen durch (wechselnde) Lebenspartner der Mutter. Die Erkrankung der Mutter sieht sie für das gesamte familiäre Geschehen als zentral an. Diese sei jedoch über lange Zeit hinweg nicht erkannt und diagnostiziert worden, da ihre Mutter diese nach außen gut überspielt habe.

sucht habe, diese Sichtweise zu kommunizieren, sei die schwierige familiäre Situation von den zuständigen Professionellen zum damaligen Zeitpunkt nicht erkannt worden. Alle Versuche ihrerseits, das zu verdeutlichen, seien vergeblich gewesen („hat irgendwie nie so richtig gezogen“). In der letzten Konsequenz hätte das schließlich dazu geführt, dass sie sich gegen die Vorgehensweisen und Anforderungen der SPFH aufgelehnt beziehungsweise dagegen rebellierte, bis hin zu deviantem Verhalten. In der Erfahrung, mit ihrer Sichtweise der Dinge und ihren Anfragen kein Gehör gefunden zu haben, liegt aus ihrer Sicht die zentrale Ursache dafür, dass sie sowohl mittel- als auch kurzfristig deutliche Beeinträchtigungen durch die SPFH erfahren musste. Heute, so ihr Fazit, habe sie sich „von allem abgekapselt“ und sich sowohl von der Inanspruchnahme jeglicher Unterstützung („von jeder Hilfe“) wie auch von jeglichen Personen („von jedem“) zurückgezogen.

Ihre Erklärung, warum die Inanspruchnahme einen so negativen Verlauf genommen hat, formuliert sie im letzten Satz der vorstehenden Interviewsequenz: „Einfach, weil anfangs nicht versucht wurde, mir zu helfen, sondern aus mir was Netteres zu machen.“ Die Absicht der Professionellen sei zu Beginn der SPFH folglich weniger gewesen, ihr zu helfen, sondern ihre Person zu verändern.

Weil die Versuche, sich mit ihrer Sichtweise der Situation sowie mit ihren Wünschen an der Hilfestellung zu beteiligen, gescheitert sind, blieben ihr – aus eigener Perspektive – nur Rebellion und Rückzug, obgleich sie sehr wohl einen Hilfebedarf in Bezug auf ihre familiäre Situation gesehen hat. Die damit geschilderte Nicht-Passung der Hilfestellung aufgrund mangelnder Beteiligung der Nutzerin führt dazu, dass die Inanspruchnahme der SPFH für Susi keinen Gebrauchswert entfalten konnte (Nicht-Nutzen). Im weiteren Verlauf des Interviews erweist sich, dass es für Susi nicht bei einem fehlenden Nutzen bleibt, sondern sich der Hilfeverlauf als ein Prozess der Schädigung entwickelt hat. Dies wird im Folgenden herausgearbeitet.

Wie sich die von Susi oben bereits angedeutete Nicht-Passung aufgrund einer divergierenden Problemdefinition konkretisiert, zeigt die nachstehende Sequenz. Unmittelbar zuvor schildert die befragte Jugendliche, dass sie die „Auflage bekommen“ habe, ihre Freizeitgestaltung zu ändern. Sie solle weniger lesen und „jeden Tag so und so viel Anderes“ machen. Auf Nachfrage der Interviewerin, was mit diesem ‚Anderen‘ gemeint gewesen sei, antwortet sie:

S: „Ich musste raus gehen und sollte mich mit Freunden treffen. Nur, ich hatte keine Freunde, so wirklich, mit denen ich mich hätte treffen können. (.) Also ich hatte Freunde, aber mit denen hab ich mich die ganze Zeit in der Schule in den AGs getroffen. (.)

I: *Hm*

S: Und dann hatten wir halt keine Zeit mehr danach noch äh, also keine Lust mehr danach noch Zeit miteinander zu verbringen. (.) Ich war im Büchereiteam, ich war im Schulchor, ich war inner Schulband, ich war in der Theater-AG und ich war in nem Selbstverteidigungskurs. (.) Ich war jeden Tag der Woche ausgebucht. (.) Und wenn ich nach Hause kam, hab ich mich an meine Hausaufgaben gesetzt und danach hab ich gelesen. (.) Und das war für mich n guter Tagesablauf. Nur dem Jugendamt hat das nich gepasst. Und die ham gesacht, ich fang zu wenig mit mir an und ich bin keine normale Jugendliche. (.) Und ich musste tatsächlich auch noch zwei AGs aufgeben, (.) weil die sachten, das wär halt einfach zu viel. (.) Ich hab dann den Selbstverteidigungskurs (.) und den Chor aufgegeben, weil der Rest mir einfach zu wichtig war.“ (Z. 284–298)

Susi sieht sich vor die Forderung der Professionellen gestellt, ihre Freizeitgestaltung zu verändern. Das Geforderte entspricht aber nicht ihrem Interesse, denn sie hält ihre bisherige Alltagsgestaltung für einen „gute[n] Tagesablauf“. Dass dies jedoch nicht mit den Vorstellungen einer guten Alltagsgestaltung für Jugendliche, wie es die Professionellen (Susi spricht meist von dem Jugendamt) favorisieren, übereinstimmt, kann sie letztlich nicht nachvollziehen. Sie sei von Seiten ‚des Jugendamtes‘ als „keine normale Jugendliche“, die zu wenig mit sich anfangen, abgestempelt worden. Sie muss folglich aufgrund der Inanspruchnahme der SPFH gegen ihren expliziten Willen Teilbereiche ihrer zuvor sehr geschätzten Freizeitgestaltung einschränken.

Die Schilderungen machen deutlich, dass aus der Perspektive der Befragten die Vorstellung einer als gut und normal angesehenen Alltagsgestaltung auf Professionellen- und Nutzer_innenseite divergiert. Der von der Jugendlichen beschriebene Tages- bzw. Wochenverlauf erscheint im bürgerlichen Sinne als vorbildlich. Das Eingebundensein in schulische Freizeitgestaltung, die Kontakte zu Freunden in der Schule, das regelmäßige Erledigen von Hausaufgaben, Sport und ihr Hobby Lesen kennzeichnen eine klar strukturierte, gesellschaftlich anerkannte und engagierte Wochenplanung.

Trotzdem kommt es zu der von der Nutzerin formulierten Unterstellung der Professionellen, sie sei keine normale Jugendliche. Die Forderung weniger zu lesen und stattdessen rauszugehen leuchtet der Nutzerin nicht ein, zumal sie die von der SPFH gewünschten sozialen Kontakte mit ihren Freunden in der Schule ja habe. Reduziert sie die Teilnahme an den schulischen Arbeitsgemeinschaften, trifft sie auch weniger Freunde. Die von den Professionellen verlangte Hilfestellung ist für die Nutzerin nicht nachvollziehbar und erscheint ihr als widersprüchlich. Die Argumentation der Professionellen, sie solle sich mehr Zeit für sich und ihre Freunde nehmen, ist aus ihrer Sicht jedoch „schon n bisschen arg bescheuert“ gewesen.

Susi wird während ihrer Inanspruchnahme mit den Forderungen nach Verhaltensänderung und der Zuschreibung, nicht normal zu sein, konfrontiert. Diese Beschreibung der Hilfestellung unterstreicht die in der Eingangssequenz gemachte Aussage, dass aus ihrer Perspektive nicht versucht wurde, ihr zu helfen, sondern aus ihr „was Netteres“ zu machen. Letzteres sei dann, den Aussagen Susis folgend, eine normale Jugendliche, welche raus gehe und sich mit Freunden treffe, anstatt drinnen zu sein und zu lesen. Ihre eigenen Prioritäten finden keine Berücksichtigung, werden sogar explizit als abweichend („nicht normal“) bezeichnet. Der Inanspruchnahmeprozess lässt sich somit als Prozess einer Nicht-Passung der Hilfestellung aufgrund fehlender Beteiligungsmöglichkeiten rekonstruieren, und zwar gleich im doppelten Sinne. Zum einen divergieren die Einschätzungen, was ein gelungenes Alltagsleben einer Jugendlichen ausmacht. Von diesem Definitionsprozess sieht sie sich ausgeschlossen. Zum anderen setzt die Anforderung der Professionellen bei der Veränderung des Alltags der Jugendlichen an. Diese wiederum sieht aber das in ihrer Familie zu bearbeitende Problem nicht in ihrer Person, wie es die Professionellen mit der Zuschreibung als abweichend und veränderungswürdig tun, sondern in der Person ihrer Mutter verortet. Dies sei jedoch den Professionellen nicht klar gewesen und die Versuche, es diesen zu verdeutlichen, blieben ungehört. Die von Susi erlebte doppelte fehlende Beteiligungsmöglichkeit stellt damit eine Barriere für ein produktives Aneignungshandeln der Nutzerin da. Die vermeintliche Unterstützung der Professionellen ist für die Nutzerin nicht gebrauchswertthaltig, vielmehr ist eher das Gegenteil der Fall. Die Interventionen der SPFH werden für die Nutzerin zu einer Einschränkung der alltäglichen Lebensführung durch die erzwungene Reduzierung ihrer favorisierten Freizeitgestaltung.

Darüber hinaus verändert Susi im Verlauf der SPFH ihr Verhalten derart, bis hin zu deviantem Verhalten, dass es deutlich negative Konsequenzen für sie zeitigt. Dies kann die folgende Interviewpassage aufzeigen.

Auf die Nachfrage der Interviewerin hin, ob ihre sehr volle und strukturierte Freizeitgestaltung in ihrem eigenen Sinne gewesen sein, antwortet sie:

S: „Ja. (.) Und ich kam auch gut damit klar. Ich hatte top Noten. (2) Nur die ham gesucht, ich vereinsame zu sehr (.) und ich müsste unter Leute gehen (.) und irgendwann war ich dann mit 16 so aufm Trotzding, dass ich aufgehört hab, Hausaufgaben zu machen, aufgehört hab, zu lernen, den ganzen Tag unterwegs war. Ich hab sogar n paar Mal geschwänzt. (3) Und ähm ja, einfach nur um denen zu zeigen: Ich kann auch anders.

I: *Und wie ham die darauf reagiert?*

S: Ja dann wars auf einmal falsch. (.) Das war auf einmal falsch. Ja (.) Ich habs dann geschafft, in Mathe auf ne sechs zu kommen u n d hab dann Schule gewechselt. Bin dann auf die Hauptschule. (.) U n d hab da meinen Hauptschulabschluss gemacht und hab dann gesagt: „Jo, jetzt könnt ihr mich alle mal.“ ((atmet)) Ähm, ich muss mittlerweile sagen, leider Gottes hab ich nur den Hauptschulabschluss gemacht, (.) weil eigentlich war die Prognose, dass ich nach der Realschule locker hätte aufs Gymnasium gehen können und dann wäre mein Weg jetzt zur Sozialpädagogin doch n S t ü c k kürzer. ((atmet))

I: *Das ist so n Zukunftsziel, was du dir gesetzt hast?*

S: Ja auch damals schon, aber das hab ich echt aus den Augen verloren durch den ganzen Stress. (.) Ich hab sogar n bisschen Kontakt mit falschen Leuten gehabt.“ (Z. 313–331)

Für Susi war die von ihr verlangte Reduktion geschätzter Aktivitäten in der Schule nicht nachvollziehbar. Sie habe „top Noten“ gehabt und verweist damit auch anhand dieser Aussage darauf, dass sie das Problem in ihrer Familie nicht in der Bewältigung der sich ihr stellenden Aufgaben der Lebensgestaltung gesehen hat. Nach einer kurzen Denkpause schildert sie den sich dann vollziehenden Wandel ihrer Reaktionen auf die beschriebenen Umstände der Dienstleistungserbringung. Sie habe mit 16 Jahren auf die Absichten der SPFH mit Trotz reagiert bis dahin, dass sie „sogar“ einige

Male die Schule geschwänzt habe. Hier nimmt die Nutzerin eine Konkretisierung ihrer oben gemachten Aussage, dass das „Ganze damit geendet [habe], dass ich komplett am Rebellieren war“ vor. Nach einer erneuten, etwas längeren Redepause resümiert sie ihr Handeln als Reaktion auf die Forderungen der Professionellen. Sie wollte mit ihrem Verhalten „denen [...] zeigen: Ich kann auch anders.“ Sie gibt den Forderungen der Professionellen, sich vermeintlich ‚normal‘ zu verhalten und rauszugehen (sie sei dann „den ganzen Tag unterwegs“ gewesen), nach. Aber diese radikalen Verhaltensänderungen seien jedoch auch nicht im Sinne der Professionellen gewesen, sondern „auf einmal falsch“. Sie beschreibt, wie sich ihre Schullaufbahn daraufhin negativ entwickelt.

Die Nutzerin beschreibt, wie sie als Trotzreaktion auf die nicht passende Hilfestaltung und ihre Nichtbeteiligung beginnt zu rebellieren, mit weitreichenden Konsequenzen. Ihre von ihr selbst zuvor als vorbildlich beschriebene schulische Situation verschlechterte sich, so dass es zu einem Schulwechsel und in dessen Folge zu einem schlechteren als zuvor prognostizierten Schulabschluss kommt. Durch diese negative Entwicklung verschlechtern sich auch ihre Optionen für ihren weiteren Ausbildungsweg. Ihr berufliches Ziel sei es immer schon gewesen, Sozialpädagogin zu werden, wovon sie sich mit dem Hauptschulabschluss nun erheblich entfernt sieht. Dieses Ziel habe sie in dieser Zeit „durch den ganzen Stress“ aus den Augen verloren. Neben den beschriebenen Verhaltensänderungen spricht Susi davon ‚falsche‘ Leute kennengelernt zu haben. Die Forderung rauszugehen und sich mit Freunden zu treffen, entwickelt sich hier auch in einem negativen Sinne. Die Verhaltensänderung der Nutzerin kann als Versuch des Ausbrechens aus der, aus ihrer Perspektive nicht passenden Hilfestaltung rekonstruiert werden. Diese ist für die Nutzerin nicht gebrauchswerthaltig und kann darüberhinausgehend in Bezug auf die sich während dieses Prozesses deutlich verschlechternden Bildungsaussichten als schädigend rekonstruiert werden.

Am Beispiel von Susi zeigt sich eine Hilfestaltung, die als von den Professionellen und gegen die Interessen der Nutzerin gesteuert erfahren wird. Sie ist gekennzeichnet durch den vergeblichen Versuch der Nutzerin, eine Beteiligung an der Hilfestaltung zu erreichen. Die Nutzerin sieht sich zum einen mit einer Inkompetenzunterstellung (Seckinger & Pluto, 2003) seitens der Professionellen konfrontiert, die sich in der Nicht-Passung von Normalitätsvorstellungen zeigt und erlebt eine Nicht-Beteiligung bei der Festsetzung der Hilfeziele (Messmer & Hitzler, 2011). Aufgrund der erlebten fehlenden Beteiligungsmöglichkeiten kommt es aus Perspektive der Nutze-

rin zu einer nicht passenden Hilfe. Diese Nicht-Passung wird für die Nutzerin zu einer Barriere der Inanspruchnahme, welche ein produktives Aneignungshandeln einschränkt bzw. verhindert. Das Angebot Sozialer Arbeit entfaltet keine Gebrauchswerthaltigkeit für die Nutzerin, vielmehr nimmt der Inanspruchnahmeprozess aufgrund der beschriebenen Nicht-Passung einen negativen Verlauf. Die Hilfestaltung kann somit letztlich als für die Nutzerin schädigend rekonstruiert werden, da es zu einer Verschlechterung ihrer Lebensgestaltungsmöglichkeiten gekommen ist.

3. Beteiligungsmöglichkeit als Voraussetzung einer produktiven Hilfestaltung

Der Jugendliche Peter¹³ wird aufgrund des Kindeswohlgefährdenden Verhaltens seiner Mutter im Alter von neun Jahren zum ersten Mal stationär untergebracht. Diese Inobhutnahme bildet in seiner Erzählung den Startpunkt seiner „Jugendhilfekarriere“. Er blickt auf die Unterbringung in elf Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen unterschiedlicher sozialpädagogischer Ausrichtung, auf zwischenzeitliche Aufenthalte in der Kinder- und Jugendpsychiatrie sowie auf Zeiträume des Lebens auf der Straße zurück. Zum Zeitpunkt des Interviews ist Peter wohnungslos.

In der Beschreibung des Verlaufs wie auch der retrospektiv deutlich negativen Bewertung seiner „Jugendhilfekarriere“ nehmen – ebenso wie bei Susi – Aussagen zu seiner Beteiligung am Inanspruchnahmeprozess durch Professionelle eine zentrale Rolle ein. Sie werden aus seiner Perspektive für Nutzer_innen insgesamt als wesentliche Voraussetzung für eine produktive Hilfestaltung gefasst. Dies wird in unterschiedlichen Beschreibungen seines Verständnisses von Beteiligung und in seinen Erfahrungen von erlebter Pseudo-Beteiligung¹⁴ in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe deutlich. Exemplarisch lässt sich dies anhand der folgenden Passage aufzeigen, in der der Jugendliche nach Verbesserungsvorschlägen in Bezug auf die Gestaltung von Angeboten der Kinder- und Jugendhilfe gefragt wird:

P: „[...] mehr eingebunden werden, dass man halt nicht nur dieses äh Präsentative: „Wir fragen die Jugendlichen“, ne, sondern wirklich: „wir

13 Peter ist zum Zeitpunkt des Interviews 17 Jahre alt.

14 Vgl. u.a. Pluto (2015) und zu der Voraussetzung der Übereinstimmung von Nutzer_innen- und Professionelleninteressen für Beteiligungsmöglichkeiten Messmer & Hitzler (2011).

fragen die Jugendlichen, hören uns die Meinung an und versuchen diese dann auch wirklich miteinzubinden“. Das wird zwar immer gesucht, aber tatsächlich ist es in den seltensten Fällen so, dass dann wirklich irgendwas von der jugendlichen Mehrheit damit eingebunden wird ((holt tief Luft). Dass das nochmal irgendwie nen bisschen mehr, dass man sacht, so: „Jau, die Jugendlichen wohnen hier wirklich 24 Stunden, die müssen hier leben, dass wir da nen bisschen mehr drauf eingehen.“ (Z. 598–605)

Peter (P) setzt hier zentral an der aus seiner Sicht notwendigen Verbesserungswürdigkeit der Beteiligung von Jugendlichen („eingebunden werden“) durch die in der Einrichtung tätigen Professionellen an. Er nimmt eine Unterscheidung zwischen einem „präsentative[n]“ und einem „wirklich[en]“ Einbeziehen der Jugendlichen vor. Ersteres bedeutet für ihn lediglich nach der Meinung der Jugendlichen zu fragen, ohne die Antwort jedoch ernsthaft zu berücksichtigen oder berücksichtigen zu wollen. Zweites ist für ihn der Versuch, die Meinung der Jugendlichen nicht nur zu erfragen, sondern auch tatsächlich anzuhören und das Geäußerte in das Handeln der Professionellen wie in das Geschehen im Heimalltag miteinzubeziehen („miteinzubinden“). Es werde zwar immer von Beteiligung gesprochen, so die Erfahrungen des Nutzers, aber eine „wirklich[e]“ Einbindung der Interessen der Jugendlichen bleibe dennoch meistens aus. Welche Gewichtigkeit diese Einschätzung für ihn hat, wird noch einmal dadurch unterstrichen, dass er von der „jugendlichen Mehrheit“ spricht, die nicht eingebunden werde. Nachdem Peter auf diesen für ihn negativen Zustand verwiesen hat, sammelt er seine Überlegungen noch einmal und formuliert sie erneut in anderen Worten. Um dem schließlich weiteren Nachdruck sowie besondere Legitimität zu verleihen, fügt er eine Begründung hinzu, warum in seinen Augen eine Einbindung der Jugendlichen erforderlich sei. Die Begründung besteht seiner Meinung nach in der Tatsache, dass die Jugendlichen in der Einrichtung, gewissermaßen alternativlos, „wirklich [...] leben“ müssen, und zwar über Tag und Nacht, „24 Stunden“ lang. Es geht somit um die Beteiligung an ihrem direkten, umfänglichen und fortdauernden persönlichen Lebenszusammenhang. Dies bildet für Peter ein wichtiges Kriterium dafür, die Jugendlichen in die Gestaltung des Alltags in der Jugendhilfe mit einzubinden und auf deren Wünsche und Interessen ein „bisschen mehr“ einzugehen. Der Umstand, dass die stationäre Unterbringung für die Nutzer_innen im umfassenden Sinne ihren Wohn- und Lebensort darstellt, ist für Peter im Hinblick auf seine Erwartungen an das Miteinander von großer Relevanz. Dies unterstreicht er vermittels weiterer

Äußerungen, mit denen er die Einrichtung fast schon in beschwörender Weise als „Zuhause“ der Nutzer_innen beschreibt: „Ne, wir leben dann da. Wir Jugendlichen leben dann da 24 Stunden“, „wir leben halt wirklich in diesem Gebäude“. Er sieht somit mit dem Verweis darauf, dass es um das Leben der Jugendlichen geht, ein sehr grundlegendes Interesse tangiert.

Sein Verständnis von stationären Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen als umfassendes und reales Zuhause der dort lebenden Jugendlichen macht für ihn deren Beteiligung an der Gestaltung des Wohngruppenalltags unumgänglich und verschafft der Beteiligung der Jugendlichen hieran eine explizite Legitimität wie auch unhintergehbare Notwendigkeit (vgl. hierzu u.a. auch Straus & Sierwald, 2008).

Wie sich Peter eine Hilfestellung, die Nutzer_innen mit deren Interessen mit einbezieht, im Konkreten vorstellt und – als weitere Begründungsfigur – warum er dies als relevant erachtet, lässt sich in der folgenden Sequenz anhand eines Beispiels aus dem gewöhnlichen Wohngruppenalltag aufzeigen:

P: „[...] Oder das man (.) Ja, es gibt natürlich nen Regelwerk in jeder Wohngruppe, was man als Betreuer nich_nur quasi wie, dass man nicht lebt wie dieses Regelbuch, dass man quasi das so menschliche Regelbuch is, sondern dass man auch irgendwie nen bisschen selber was mitbringt und sacht so: „komm hier, von mir aus bleib fünf Minuten länger wach, dafür jetzt aber morgen und übermorgen aber nicht Punkt“, so das man da auch nen bisschen (.) bisschen lockerer is, weil dieses komplett Strenge, da kriegt man dann schnell diese Kein-Bock-Haltung, so das is mir bei jedem Jugendlichen und auch bei mir selber aufgefallen, wenn das tak, tak, tak, tak, tak, tak nach Plan läuft, kriegt man ganz schnell dieses: „Boa ne, und kein Bock und bäh“, und dann schau mal irgendwie so sacht: „Hey komm machen wir ma so un so, ne, das un das“, so dann sacht man so: „Ey komm, warum nicht, machen wa ma“. (Z. 598–622)

Die zweite Anmerkung in Bezug auf eine Verbesserung von Angeboten der Kinder- und Jugendhilfe bezieht sich auf die Umsetzung von Regeln im Wohngruppenalltag. Wenn das Regelwerk einer Wohngruppe von den Betreuer_innen in der Rolle eines „menschliche[n] Regelbuch[es]“ einfach umgesetzt werde, ohne „selber was mitein[zu]bring[en]“, dann führe dies bei jedem Jugendlichen sowie auch bei ihm selbst „schnell“ zu einer deutlichen Abwehrhaltung und zu Verweigerung („Kein-Bock-Haltung“). Anders sei es, und dahin geht auch sein Verbesserungsvorschlag, wenn die Profes-

sionellen den Jugendlichen gegenüber eine individuelle Auslegung der Regeln zulassen und die Jugendlichen durch Möglichkeiten der Aushandlung in gewissem Umfang an der Umsetzung der Regeln beteiligt seien. Als Beispiel skizziert er das Angebot eines Betreuers an einen fiktiven Jugendlichen, fünf Minuten länger wach bleiben zu dürfen, dafür aber an den nächsten Tagen wieder zu den normalen Zeiten zu Bett zu gehen. Diese Möglichkeit einer gewissen Aushandlung beschreibt er als einen „etwas lockereren Umgang“ mit den Regeln der Wohngruppe. Wenn die Professionellen sich selbst miteinbringen und die Jugendlichen auf die beschriebene Weise mit einbeziehen würden, dann würden die Jugendlichen ihrerseits auch mit den Betreuer_innen zusammenarbeiten: „komm machen wir ma“. Dann denke man sich als Nutzer_in „warum nich, machen wa ma“. Durch eine solche Beteiligung entsteht aus seiner Sicht ein ‚Wir‘, dem er für die Nutzer_innen einer Wohngruppe entscheidende Bedeutung beimisst und durch Wiederholungen in ähnlicher Weise auch an anderer Stelle noch einmal betont. Er macht deutlich, dass er mit Betreuer_innen, die sich ausschließlich formal an die Regeln halten würden und „nicht ein bisschen selber was mit rein bringen“, im Verlauf seiner verschiedenen Hilfen nicht klar gekommen sei. Ein starres Regelwerk ohne die Möglichkeit einer an den Interessen der Jugendlichen individuell-flexibel ausgehandelten Auslegung durch die Professionellen und ohne die Möglichkeit der Beteiligung der Jugendlichen, gestaltet sich für die Nutzer_innen im Gruppenalltag als nutzenlimitierend („nicht mit klar gekommen“). Bei solchen Betreuer_innen hingegen, die etwas lockerer waren und „einem ein bisschen entgegen gekommen sind“, habe er sich an die Regeln gehalten. Die Relevanz von Beteiligung als Voraussetzung für eine gebrauchswerthaltige Hilfestellung wird mit Blick auf den Verlauf seiner eigenen, von vielfachen Wechslen geprägten „Jugendhelferkarriere“, bei denen Regelverstöße nach eigener Einschätzung eine zentrale Rolle gespielt haben, nachdrücklich deutlich.

Die Beteiligungsmöglichkeit von Nutzer_innen – und die Wahrnehmung der individuellen Beteiligung der Professionellen am Dienstleistungsprozess – im Sinne eines individuellen Einbringens und Berücksichtigt-Werdens im Erbringungsverhältnis, so lässt sich hier resümieren, kann aus der Perspektive der Nutzer_innen als Voraussetzung für eine produktive Hilfestellung verstanden werden.

Das Aufwachsen des Jugendlichen Peter ist, wie oben bereits angesprochen, über den Zeitraum von fast neun Jahren hinweg von diversen Einrichtungs-

wechsell geprägt. Hierbei schildert er allerdings die Zeit in einer Einrichtung¹⁵ als von im Wesentlichen positiven Erfahrungen geprägt. Diese Einrichtung A sei für ihn ein „Zuhause“ gewesen, in dem er sich „echt wohl gefühlt“ habe. Er benennt die Konstellation aus Professionellen und den wenigen weiteren mit ihm untergebrachten Nutzer_innen als „Ersatzfamilie“ und seine Bezugsbetreuerin als „zweite Mama“, der er vertraut habe. Während dieser Zeit sei er regelmäßig zur Schule gegangen, habe eine „gute Sozialprognose“ gehabt, sei mit den Regeln dort einverstanden gewesen und habe sich an diese auch gehalten. Er beschreibt das Erbringungsverhältnis in dieser Einrichtung als produktive Passung von Hilfestellung und seinen Erwartungen und Bedürfnissen.

Diese aus seiner Sicht produktive Hilfe wird jedoch nach „einem Jahr und vier Monaten“ beendet, da die Wohngruppe aus finanziellen Gründen wegen Unterbelegung schließen musste. Peter wird daraufhin in eine andere Einrichtung „verlegt“. Dieses abrupte Ende und der damit verbundene Verlust seiner Betreuerin hat für ihn große Bedeutung und zeitigt für ihn tiefgreifende Folgen. Zur Betreuerin dieser Wohngruppe hatte sich ein intensives Vertrauensverhältnis entwickelt. Die Trennung von ihr führte zu einem starken Vertrauensverlust mit der Konsequenz, dass er sich seit diesem Ereignis anderen gegenüber verschließe und „eigentlich niemande[m] mehr zu 100 Prozent“ vertrauen würde. Er sei in seinem Leben zu häufig verletzt worden, insofern sieht er dieses ‚Sich Verschließen‘ als „Selbstschutz“, um nicht weiter verletzt zu werden.

Die mit der Gruppenschließung verbundenen Erfahrungen werden für die nachfolgenden Unterbringungen des Nutzers nun zu Barrieren der Inanspruchnahme.

P: „Und auf Grund der Schließung dieser ersten Wohngruppe ha habe ich mich da sehr unwohl gefühlt und hab dann irgendwie alles in den Sand gesetzt. Also keine Lust mehr und... (holt tief Luft) war dann halt irgendwann so'n richtiger Querulant. Also hab alles was man mir gesagt hat, hab ich das Gegenteil getan quasi.“ (Z. 69–72)

Aufgrund des, aus strukturellen Gründen erzwungenen, Wohngruppenwechsels fühlt er sich in den nachfolgenden Wohngruppen „sehr unwohl“ und hat „keine Lust“ beziehungsweise, wie er an anderer Stelle sagt, „keinen Bock“ mehr auf die Betreuung. Diese Haltung verfestigt sich mit den nach-

15 Im Folgenden als Einrichtung A benannt.

folgenden Wechseln zunehmend. Er quittiert die Situation mit dem Verweis auf seine negativen Gefühle im Zusammenhang mit den dann folgenden Einrichtungswchseln und mit einem Inanspruchnahmeverhalten, das ihn zu einem „richtige[n] Querulanten“ hat werden lassen. Hier verbinden sich die Negativerfahrungen im Hilfeverlauf durch die Gruppenschließung und die verschiedenen Hilfewechsel, die sich für ihn zu einer Null-Bock-Haltung verdichtet haben, mit den oben rekonstruierten fehlenden Beteiligungsmöglichkeiten, die ebenfalls zu einer mangelnden Motivation und dadurch zu abweisendem Verhalten seinerseits im Gruppenalltag geführt haben.

In Bezug auf die Einrichtungswchsel wiederholt er hierbei nochmals, was er bereits oben in Bezug auf die Ausgestaltung der Hilfe im Rahmen des Wohngruppenalltags berichtet hatte. Er wird zwar gefragt, in welcher Stadt er leben möchte, was aber nicht dazu führt, dass sich danach auch gerichtet wird. Vielmehr entscheide dies das Jugendamt; „da hat man dann nicht wirklich Einfluss drauf, eigentlich fast gar nicht.“ Dass dieses Procedere als fehlende Einflussmöglichkeit des Nutzers auf seine Unterbringungen¹⁶ erlebt wird, zeigt sich nachdrücklich an der passivierenden Positionierung, die er sich selbst in diesen Situationen zuschreibt. Peter spricht davon, dass er irgendwohin „verlegt“, „gesetzt“ oder „gesteckt“ wurde und kennzeichnet sich selbst damit als Objekt des hier von anderen veranlassten Procedere. Eine aktive, selbstbestimmte Handlung als Subjekt erfährt er in diesen Verfahren zur Unterbringung nicht. Als aktiv im Hilfeverlauf positioniert er sich allerdings, wenn er seine bewusste Abwehr im Sinne des Querulantentums beziehungsweise seines ‚Keinen-Bock-Widerstandes‘ beschreibt (siehe hierzu auch Juhila et al., 2014).

Sowohl die Schließung der von ihm sehr geschätzten Gruppe als auch mangelnde Möglichkeiten einer produktiven Beteiligung seinerseits an der Hilfestellung werden für ihn zu Barrieren der Inanspruchnahme und ziehen nutzenlimitierende Folgen nach sich. Hinzu kommt noch eine Verstrickung, die Peters Situation weiter verschärft: Indem er für sich keine Ansatzmöglichkeiten zur Beteiligung im Hilfeverlauf sieht, kann er sich selbst auch von sich aus nicht beteiligen, was die Professionellen Peter wiederum als fehlendes Engagement bzw. mangelnde Beteiligungsbereitschaft attestieren – so seine Rekonstruktionen. Der Nutzer befindet sich somit in einer ‚Falle‘: Für das, was ihm zum Vorwurf gemacht wird (mangelnde Bereitschaft seinerseits zur Mitarbeit) steht ihm aus seiner Sicht keine Mög-

16 Dazu, dass Beteiligung im Rahmen der Hilfen zur Erziehung themenabhängig zu sein scheint, siehe u.a. Pluto, 2007; Wolf, 1999.

lichkeit zur Beteiligung zur Verfügung. Da die Mitarbeit des Jugendlichen aber von Seiten der Betreuer_innen als Voraussetzung der Hilfestellung gesetzt ist, werden die Maßnahmen in der Konsequenz beendet. Peter formuliert aus Perspektive der Betreuer_innen: „der Peter ist für uns nicht tragbar (1). Irgendwie der haut nur gegen die Strenge, der macht kein bisschen mit, das funktioniert so nicht“, „der ist für uns nicht tragbar, wir können nicht mit dem zusammenarbeiten, das funktioniert so nicht“. Von Seiten der Professionellen sieht sich der Nutzer mit dem Vorwurf der fehlenden Beteiligung konfrontiert, aufgrund dessen eine Zusammenarbeit mit ihm nicht (mehr) möglich sei. Aus seiner Nutzerperspektive hingegen wird ihm eine Beteiligung, die die Voraussetzung der Mitarbeit ist, verwehrt. Hier zeigen sich unterschiedliche Verständnisse von Beteiligung am Hilfeprozess, die zu einer Nicht-Passung führen und eine gebrauchswerthaltige Hilfestellung für Nutzer_innen zumindest erschweren, im Falle von Peter sogar verunmöglichen.

Zum Zeitpunkt des Interviews sieht sich der befragte Jugendliche an einem Punkt, an dem er Angebote der Kinder- und Jugendhilfe nicht mehr in Anspruch nehmen möchte beziehungsweise kann; „es reicht“. Er habe das Vertrauen in dieses Unterstützungsangebot verloren. Zugleich ist er jedoch auch nicht in der Lage in einer unabhängigen Weise seine Lebensgestaltungsaufgaben zu bewältigen. Er scheitert bspw. am selbstständigen Leben in einer eigenen Wohnung, die ihm gekündigt wurde und in dessen Folge er zum Zeitpunkt des Interviews mit 17 Jahren wieder wohnungslos ist.

Wie auch für die Nutzerin Susi kann mit der Analyse der geschilderten Erfahrungen des Nutzers Peter Beteiligung (an der grundsätzlichen Hilfestellung sowie an der expliziten Ausgestaltung des Erbringungsverhältnisses im Alltag) als Voraussetzung für gelingende Hilfe rekonstruiert werden. Für den Nutzer ist, wie im vorhergehenden Beispiel, eine produktive Hilfestellung aufgrund fehlender Beteiligung(smöglichkeiten) seinerseits nicht möglich. Bei Betrachtung der negativen Entwicklung hinsichtlich der Befähigung zur selbstständigen Lebensführung in Folge der Gruppenschließung, des damit einhergehenden Vertrauensverlustes und der Nicht-Passung der folgenden Hilfestellungen, kann der Verlauf seiner Inanspruchnahmen als schädigend rekonstruiert werden. Dabei lässt sich die (aus seiner Perspektive) fehlende Beteiligung als der die schädigenden Inanspruchnahme elementar bedingende Faktor analysieren.

4. Schädigung als Folge fehlender Beteiligung

Ohne Beteiligung bzw. Beteiligungsmöglichkeiten der Nutzer_innen Susi und Peter ist für beide eine produktive Dienstleistungserbringung nicht oder nur eingeschränkt möglich. Das oben theoriesystematisch rekonstruierte notwendig aktive Moment auf Seiten der Inanspruchnehmenden kann sich in Erbringungsverhältnissen, die wie in diesen Fällen aus Nutzer_innensicht keine oder nur geringe Beteiligung der Nutzer_innen zulassen, nur eingeschränkt produktiv entfalten. Ein Aneignungshandeln und damit auch eine produktive Hilfestaltung ist in beiden analysierten Nutzungsverläufen nicht möglich. Der Maßstab für das, was als produktiv bzw. nicht-produktiv im Nutzungsverlauf verstanden wird, liegt mit der hier eingenommenen Konzeptualisierung von Nutzungsprozessen auf Seiten der Nutzer_innen. Aufgrund erfahrener fehlender Beteiligungsmöglichkeiten in ebensolchen Prozessen können die Nutzer_innen keinen oder nur einen begrenzten Gebrauchswert für sich realisieren. Dieser Zusammenhang sollte anhand der vorgestellten Studie aufgezeigt werden. Er verbindet sich mit Überlegungen von Herzog et al. (2018), die argumentieren, dass als ein zentrales Hindernis im Prozess der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen „all diejenigen Bedingungen erkennbar [sind], die eine macht-basierte Hierarchie zwischen Nutzern und Professionellen etablieren und damit eine Rückstufung und Entwertung der subjektiven Relevanzen und Positionierungen der Nutzerinnen und Nutzer implizieren“ (S. 99). Dieser Konnex zwischen fehlender Beteiligung von Nutzer_innen als Folge einer macht-basierten Hierarchie zu den Professionellen und verschiedenen, in ihren Auswirkungen unterschiedlich gravierenden Konsequenzen, konnte in diesem Beitrag empirisch rekonstruiert werden. Über den Nicht-Nutzen hinaus verweisen die hier gewählten empirischen Beispiele auch auf mögliche weitergehende, negative Folgen, die in Bezug auf die Lebensgestaltung der Nutzer_innen schädigende Konsequenzen haben (können)¹⁷.

Zum zweiten veranschaulichen die beiden hier gewählten Beispiele nachdrücklich, dass und wie es aufgrund von fehlenden Beteiligungsmöglichkeiten zu einer Nicht-Passung und aufgrund dieser wiederum zu Widerständigkeit seitens der Nutzer_innen im Hilfeprozess kommen kann. Hieran zeigt sich, dass eine „Passung“ von Inanspruchnahme und Erbringung“ (Oelerich et al., 2019, S. 51) eine Voraussetzung für die Realisierung

17 Dass Machtverhältnisse in Institutionen einen schädigenden Prozess der Inanspruchnahme auf Seiten der Inanspruchnehmenden bedeuten können, arbeitete auch Sewing in ihrer Studie: „Da hatt’ ich keinen Bock mehr drauf, weil ...“ (ebd., 2012) heraus.

eines Nutzens ist. Die Nutzer_innen sind in einer Situation, in der aus ihrer Sicht – fast schon alternativlos – widerständige Verhaltensweisen notwendig werden, um Gehör zu finden. Damit schließen die hier rekonstruierten Ergebnisse an Herzog et al. an, die „mangelnde *Partizipation* [...] [als] eine zentrale Beschränkung des Nutzens und der Nutzung“ analysieren. Zudem wird deutlich, dass „Partizipation [...] die einzige Möglichkeit [ist] [...], mittels derer Nutzerinnen und Nutzer sozialer Dienstleistungen auf die Form und die Art und Weise ihrer Inanspruchnahme als berechnigte Bürger aktiv Einfluss nehmen – und damit einer Zurichtung als passives Objekt institutionell-professionellen Handelns entgehen – können“ (S. 100). Die Nutzer_innen versuchen durch die Widerständigkeit mit unterschiedlichen Verhaltensweisen dem zugeschriebenen Objekt-Status zu entkommen und Einfluss auf die Hilfestaltung zu erlangen. Interessant wäre es intensiver zu untersuchen, welche Folgen sich für die Nutzenden ergeben, wenn deren Verhalten seitens der Institution als widerständig verstanden werden, sie sich selbst aber als durchaus kooperativ verstehen.

Zum dritten zeigt sich mit dem hier rekonstruierten Material, dass die Inanspruchnahme personenbezogener sozialer Dienstleistungen, unter anderem aufgrund mangelnder Beteiligungsmöglichkeiten, für die Nutzer_innen schädigende Formen annehmen kann. Eine so gestaltete Dienstleistungserbringung widerspricht damit der zu Beginn angeführten Absicht Sozialer Arbeit dazu beizutragen, die Handlungsfähigkeit von Personen und die Funktionsfähigkeit ihrer lebensweltlichen Zusammenhänge zu stützen, zu ergänzen oder gegebenenfalls (partiell) zu ersetzen (Thole, 2010; s.o.) und auf diesem Wege gesellschaftliche Teilhabe zu ermöglichen. In beiden hier rekonstruierten Hilfeverläufen ist Soziale Arbeit dieser Absicht ihren Nutzer_innen gegenüber nicht gerecht geworden. Beide Befragten sind zum Zeitpunkt der Interviews, und zwar aus ihrer Sicht *aufgrund* ihrer Erfahrungen mit der Inanspruchnahme Sozialer Arbeit, in ihrer gesellschaftlichen Teilhabe explizit und nachhaltig eingeschränkt: Der Nutzer Peter ist wohnungslos und das Erlangen gesellschaftlicher Teilhabe ist ihm allein nicht möglich. Die Nutzerin Susi nimmt zwar ein Angebot der Kinder- und Jugendhilfe in Anspruch, sieht ihre aktuellen Möglichkeiten der gesellschaftlichen Teilhabe, als Folge des hier (in Teilen) skizzierten Inanspruchnahmeprozesses, aber deutlich eingeschränkt.

Die Beteiligung am Inanspruchnahmeprozess und die Gebrauchswertigkeit von Angeboten Sozialer Arbeit stehen in einem engen Zusammenhang. Die Realisierung eines Gebrauchswerts von Angeboten Sozialer Arbeit, oder anders formuliert: die Realisierung eines Nutzens für die Nutzer_innen, setzt Beteiligung am Inanspruchnahmeprozess systematisch

voraus. Und – mittel- wie langfristig – schädigende Inanspruchnahmeprozesse können die Folgen des Fehlens der Möglichkeit von Beteiligung sein. So lautet das Fazit unseres Beitrags. Freilich verbindet sich damit zugleich ein ganzes Bündel an notwendigem empirischen Aufklärungsbedarf. Wenngleich der Forschungsstand in Bezug auf Hilfen zur Erziehung im Allgemeinen sowie die Forschung zu deren Wirkungen, zumeist als institutionenseitig intendierte Wirkungen verstanden, mittlerweile deutlich ange- stiegen ist, liegt dennoch kaum bzw. sehr wenig empirisch gesichertes Wis- sen in Bezug auf den Komplex schädigender Folgen von in Anspruch ge- nommenen Hilfen vor. Tendenziell ähnlich gleichwohl etwas umfangrei- cher gestaltetet sich das empirische Wissen zur Relation von institutionell vorgesehenen Beteiligungsprozessen und den von Nutzerseite wahrgenom- menen und nutzbaren Beteiligungsmöglichkeiten (s.o.). Vertieftes Wissen zu solchen wie weiteren sich hier anschließenden Punkten kann nicht nur zur wissenschaftlichen Aufklärung beitragen, sondern auch – jedenfalls potenziell – zur weiteren Nutzbarmachung von Angeboten Sozialer Arbeit für ihre Nutzer_innen. Messmer (2018) verweist auf Gelingensbedingungen für die Gestaltung partizipativer Prozesse. „Für eine effektive Gestaltung partizipativer Prozesse ist [ihm folgend] ein komplexes Zusammenspiel zwischen den Rahmenbedingungen fachlichen Handelns, ihrer organisato- rischen Umsetzung und den ethischen Haltungen auf Ebene der einzelnen Fachkräfte maßgeblich“ (S. 14). Dieses Fazit von Messmer kann vor dem Hintergrund des soeben Vorgetragenen mit Blick auf die Perspektive von Nutzer_innen nur deutlich unterstrichen werden.

Dass dies Folgen für die je individuell auszugestaltenden Situationen in den Handlungsfeldern wie einzelnen Handlungssituation Sozialer Arbeit hat, dass zur systematischen Herstellung und Sicherung von Partizipations- gelegenheiten ein erhebliches Maß an Professionalität im Handlungsalltag erforderlich ist, dass organisatorische Strukturen, die ernsthafte Partizipa- tion überhaupt erst ermöglichen, notwendig sind (Pluto, 2018, S. 955; Pluto & Seckinger, 2003, S. 8), liegt letztlich auf der Hand. Zum anderen braucht es einen intensivierten Diskurs zur hier rekonstruierten Erkenntnis, dass Angebote Sozialer Arbeit nicht nur helfende, sondern durchaus auch schä- digende Folgen für die Nutzenden zeitigen können. Die Untersuchungen zur Heimerziehung in den 50er und 60er Jahren in Deutschland haben hier einen ersten Anfang gemacht. Dass diese Gefahr ebenso für den regulären Alltag in der Sozialen Arbeit gelten kann, steht in seiner wissenschaftlichen Aufarbeitung noch am Anfang.

Literatur

- Albus, S., Greschke, H., Klingler, B., Messmer, H., Micheel, H.-G., Otto, H.-U. & Polutta, A. (2010). *Wirkungsorientierte Jugendhilfe*. Abschlussbericht der Evaluation des Bundesmodellprogramms „Qualifizierung der Hilfen zur Erziehung durch wirkungsorientierte Ausgestaltung der Leistungs-, Entgelt- und Qualitätsvereinbarungen nach §§ 78a ff. SGB VIII“.
- Badura, B. & Gross, P. (1976). *Sozialpolitische Perspektiven. Eine Einführung in Grundlagen und Probleme sozialer Dienstleistungen*. München: Piper.
- Böhnisch, L. & Lösch, H. (1979). Das Handlungsverständnis des Sozialarbeiters und seine institutionelle Determination. In: H. U. Otto & S. Schneider (Hrsg.), *Gesellschaftliche Perspektiven der Sozialarbeit*. (3. Aufl., S. 21–40). Neuwied: Luchterhand.
- Bundesjugendkuratorium (2009). *Partizipation von Kindern und Jugendlichen – Zwischen Anspruch und Wirklichkeit*. München: DJI.
- Bundesministerium für Frauen und Jugend (1990). *8. Jugendbericht*. Bonn: DJI.
- Gadow, T., Peucker, C., Pluto, L., van Santen, E. & Seckinger, M. (2013). *Wie geht's der Kinder- und Jugendhilfe? Empirische Befunde und Analysen*. Weinheim: Beltz Juventa.
- Gartner, A., Riessman, F., Badura, B. & Kickbusch, C. (1978). *Der aktive Konsument in der Dienstleistungsgesellschaft. Zur politischen Ökonomie des tertiären Sektors*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Graßhoff, G. (2012). Pädagogische Passungsverhältnisse – reflexive Analysen im Kontext der Sozialpädagogik. *Zeitschrift für Sozialpädagogik* 10(1), 140–154.
- Herder-Dorneich, P. & Kötz, W. (1972). *Zur Dienstleistungsökonomik: Systemanalyse u. Systempolitik der Krankenhauspflegedienste. Nicht-Markt-Ökonomik*. Berlin: Uncker und Humblot Verlag.
- Herzog, K. (2015). *Schulden und Alltag. Arbeitsweisen mit schwierigen finanziellen Situationen und die (Nicht-)Nutzung von Schuldner-Beratung*. Münster: Westfälisches Dampfboot.
- Herzog, K., Kunhenn, J., May, M., Oelerich, G., Schaarschuch, A. & Streck, R. (2018). Beschränkungen des Nutzens Sozialer Arbeit. In: J. Stehr, R. Anhorn & K. Rathgeb (Hrsg.), *Konflikt als Verhältnis, Konflikt als Verhalten, Konflikt als Widerstand* (S. 83–103). Wiesbaden: Springer VS.
- Hitzler, S. (2012). *Aushandlung ohne Dissens? Praktische Dilemmata der Gesprächsführung im Hilfeplangespräch*. Wiesbaden: Springer VS.
- Juhila, K., Caswell, D. & Raitakari, S. (2014). Resistance. In: C. Hall, K. Juhila, M. Matarese & C. van Nijnatten (Eds), *Analysing Social Work Communication. Discourse in Practice* (S. 117–135). London: Routledge.
- Kampert, M. (2015). „Unser Schutzkonzept ist in einem Ordner, ich weiß aber nicht, wo der gerade steht“: Hürden bei der Implementation von Schutzkonzepten in stationären Settings. *Sozial Extra* 39(5), 22–24.
- Kessl, F. & Otto, H.-U. (2011). Soziale Arbeit und soziale Dienste. In: A. Evers et al. (Hrsg.), *Handbuch Soziale Dienste* (S. 389–403). Wiesbaden: VS Verlag.
- Krassilchikov, V. (2009). *Das Phänomen des Abbruchs im Beratungsprozess. Ein Beitrag zur sozialpädagogischen Nutzerforschung*. Wuppertal. Online.
- Leitner, H. (2001). *Hilfeplanung als Prozessgestaltung*. Münster: Votum.
- Maar, K. (2006). *Zum Nutzen und Nicht-Nutzen der Sozialen Arbeit am exemplarischen Feld der Wohnungslosenhilfe*. Frankfurt am Main: Verlag Peter Lang.

- Messmer, H. (2018). Barrieren von Partizipation: Der Beitrag empirischer Forschung für ein realistisches Partizipationsverständnis in der Sozialen Arbeit. In: G. Dobsław (Hrsg.), *Partizipation – Teilhabe – Mitgestaltung: interdisziplinäre Zugänge* (S. 109–128). Opladen: Budrich.
- Messmer, H. & Hitzler, S. (2008). „Die Hilfe wird beendet werden hier“ – Prozesse der Dekontifizierung im Hilfeplangespräch aus gesprächsanalytischer Sicht. *Neue Praxis* 38(2), 166–187.
- Messmer, H. & Hitzler, S. (2011). Interaktion und Kommunikation in der Sozialen Arbeit – Fallstudien zum Hilfeplangespräch. In: G. Oelerich & H. U. Otto (Hrsg.), *Empirische Forschung und Soziale Arbeit. Ein Studienbuch* (S. 51–64). Wiesbaden: VS Verlag.
- Oelerich, G. & Schaarschuch, A. (2005). *Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit*. München. Ernst Reinhardt Verlag.
- Oelerich, G. & Schaarschuch, A. (2013). Sozialpädagogische Nutzerforschung. In: G. Graßhoff (Hrsg.), *Adressaten, Nutzer, Agency. Akteursbezogene Forschungsperspektiven in der Sozialen Arbeit* (S. 85–98). Wiesbaden: Springer VS.
- Oelerich, G., Schaarschuch, A., Beer, K. & Hiegemann, I. (2019). *Barrieren der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen*. Düsseldorf.
- Olk, T. & Roth, R. (2010). *Mehr Partizipation wagen. Argumente für eine verstärkte Beteiligung von Kindern und Jugendlichen* (2. Aufl.). Gütersloh: Verlag Bertelsmann Stiftung.
- Pluto, L., van Santen, E. & Peucker, C. (2016). *Das Bundeskinderschutzgesetz in der Kinder- und Jugendhilfe. Empirische Befunde zum Stand der Umsetzung auf kommunaler Ebene*. München: DJI.
- Pluto, L. (2007). *Partizipation in den Hilfen zur Erziehung*. München: DJI.
- Pluto, L. (2015). „Moderne“ Entmündigung durch Pseudo-Beteiligung? *Forum Erziehungshilfen* 21(5), 277–280.
- Pluto, L. (2018). Partizipation und Beteiligungsrechte. In: K. Böllert (Hrsg.), *Kompendium Kinder- und Jugendhilfe* (S. 945–964). Wiesbaden: Springer VS.
- Pluto, L. & Seckinger, M. (2002). Die Wilde 13. Scheinbare Gründe, warum Beteiligung in der Kinder- und Jugendhilfe nicht funktionieren kann. *Sozialpädagogisches Institut im SOS-Kinderdorf e.V.*
- Sewing, J. (2012). „Da hatt’ ich keinen Bock mehr drauf, weil...“ Eigene Sichtweisen Jugendlicher auf Abbrüche in der Heimerziehung – Ergebnisse einer Interviewstudie. Abbrüche in stationären Erziehungshilfen (ABiE) : Praxisforschungs- und Praxisentwicklungsprojekt; Analysen und Empfehlungen In: H. Tornow, H. Ziegler & J. Sewing (Hrsg.), *Ursachen und Begleitumstände von Abbrüchen stationärer Erziehungshilfen (ABiE)*. (S. 119–164). Hannover: Schöneworth Verlag.
- Schaarschuch, A. (1999). Theoretische Grundelemente Sozialer Arbeit als Dienstleistung. *Neue Praxis* 29(6), 543–560.
- Schaarschuch, A. & Oelerich, G. (2020). Sozialpädagogische Nutzerforschung: Subjekt, Aneignung, Kritik. In: A. van Rießen & K. Jepkens (Hrsg.), *Nutzen, Nicht-Nutzen und Nutzung Sozialer Arbeit. Theoretische Perspektiven und empirische Erkenntnisse subjektorientierter Forschungsperspektiven* (S. 13–26). Wiesbaden: Springer VS.
- Schmidt, M. & Schneider, K. (2002). *Effekte erzieherischer Hilfen und ihre Hintergründe*. Stuttgart: Kohlhammer.

- Schrapper, C. & Pies, S. (2006). Empirische, theoretische und rechtliche Dimensionen in der Hilfeplanung. In: C. Neuberger (Hrsg.), *Dialog der Konzepte: Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII und in angrenzenden Hilfen*. (S. 7–37). München: DJI.
- Sierwald, W. (2008). „Gelingende Beteiligung im Heimaltag“. Eine repräsentative Erhebung bei Heimjugendlichen. *Dialog Erziehungshilfe* 2–3, 35–38.
- Straus, F. & Sierwald, W. (2008). *Gelingende Beteiligung im Heimaltag aus Sicht von Jugendlichen*. www.diebeteiligung.de [01.08.2020].
- Thole, W. (2010). Soziale Arbeit als Profession und Disziplin. In: W. Thole (Hrsg.), *Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch* 3. Aufl., S. 13–60). Wiesbaden: VS Verlag.
- Urban, U. (2004). *Professionelles Handeln zwischen Hilfe und Kontrolle. Sozialpädagogische Entscheidungsfindung in der Hilfeplanung*. Weinheim: Juventa.
- Urban-Stahl, U. & Jann, N. (2014). *Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe*. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- van Rießen, A. & Jepkens, K. (2020). *Nutzen, Nicht-Nutzen und Nutzung Sozialer Arbeit. Theoretische Perspektiven und empirische Erkenntnisse subjektorientierter Forschungsperspektiven*. Wiesbaden: Springer VS.
- Wigger, A. & Stanic, N. (2012). *Kinder wirken mit. Ein Handbuch zur Unterstützung der Mitwirkungspraxis in der ausserfamiliären Betreuung*. Bern: Stämpfli.
- Wolf, K. (1999). *Machtprozesse in der Heimerziehung. Eine qualitative Studie über ein Setting klassischer Heimerziehung*. Münster: Votum.
- Wolff, M. (2014). Partizipation und Beteiligung in den Erziehungshilfen. In: M. Macse-naere, K. Esser, E. Knab & S. Hiller (Hrsg.), *Handbuch der Hilfen zur Erziehung* (S. 437–443). Freiburg im Breisgau: Kindler.