

„Barrieren der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen

FGW-Abschlusstreffen Vorbeugende Sozialpolitik
3. Juni 2019

Prof. Dr. Gertrud Oelerich, Prof. Dr. Andreas Schaarschuch
Universität Wuppertal

Gliederung

1. Hintergrund
2. Ziel des Projektes
3. Theoretisch-analytische Grundlagen
4. Differenzierung der Untersuchungsfragen
5. Ergebnisse
 - Zugang zu Angeboten
 - Anforderungen an die Nutzer_innen
 - Nicht-Anerkennung und Nicht-Beteiligung
 - Mißachtung, Abwertung, Stigmatisierung
6. Vorbeugende Sozialpolitik als soziale Infrastrukturpolitik

1. Hintergrund

Grundlage: Sozialpädagogische Nutzerforschung

Generelle Fragestellung:

Worin besteht der Nutzen sozialer Dienstleistungen aus der Sicht ihrer Nutzerinnen und Nutzer? Auf welche Weise werden soziale Dienstleistungen genutzt?

Definition Nutzen:

"... Gebrauchswerthaltigkeit professioneller sozialer Arbeit im Hinblick auf die produktive Auseinandersetzung mit den Aufgaben der Lebensführung, vor die sich die Nutzer gestellt sehen" (Oelerich/Schaarschuch 2005)

2. Ziel des Projektes

"Das Projekt zielt ...

...auf die kritische Analyse und Rekonstruktion derjenigen Faktoren und Bedingungen sozialer Dienstleistungen, die aus der Perspektive ihrer Nutzerinnen und Nutzer die Inanspruchnahme erschweren, sie verhindern und damit der Realisierung einer Passung von Erbringung und Inanspruchnahme entgegenstehen"

3. Theoretisch-analytische Grundlagen

- entscheidend für die sozialpolitische "Produktivität" von Dienstleistungen: Einbeziehung der "Präferenzen" und der aktiven Tätigkeit der Inanspruchnehmenden
- *aneignungstheoretische Perspektive*: produktive Aktivität der Nutzerinnen und Nutzer essentiell, weil nur diese selbst – unter Nutzung professioneller Tätigkeit – ihr Verhalten in Aneignungsprozessen hervorbringen können

3. Theoretisch-analytische Grundlagen

Transformationsproblem sozialstaatlicher Dienstleistungen:

Schwierigkeiten, die Personen in ihren alltäglichen Lebenszusammenhängen haben müssen in institutionell-professionell bearbeitbare "Probleme" transformiert werden (Bittner 1980)

3. Theoretisch-analytische Grundlagen

Definition "Barrieren der Inanspruchnahme":

"Insofern sozialstaatliche Erbringungskontexte, institutionalisierte und professionalisierte Formen sowie situative Konstellationen der Erbringung produktive Aneignungsleistungen von Dienstleistungen auf Seiten der Nutzerinnen und Nutzer erschweren, begrenzen oder verhindern, erweisen sich diese als *Barrieren der Inanspruchnahme*"

 prozessualer Begriff

4. Zentrale Untersuchungsfragen

Übergreifende Forschungsfragen:

- Welche Faktoren sozialer Dienstleistungserbringung nehmen aus Sicht der Nutzer_innen Einfluss auf die Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen?
- Welche Faktoren und Faktorenkonstellationen
 - stellen sich als Barrieren der Inanspruchnahme dar?
 - tragen zu einer produktiven Inanspruchnahme bei?
 - beeinträchtigen oder fördern die Passung von Erbringung und Inanspruchnahme?

4. Differenzierung der Untersuchungsfragen

- *Analyseebenen* der Dienstleistungserbringung
- Stufen des Inanspruchnahmeprozesses
- Unterschiedliche *Intensitäten der Intervention*

5. Ergebnisse: Zugänge

- Zugänge zu - niedrig- wie höherschwelligen Angeboten / Maßnahmen - sind mit Selektionsprozessen verbunden
- gekennzeichnet durch Vermittlungsprozesse
- Vermittlung durch institutionelle wie private Akteur_innen

5. Ergebnisse: Zugänge

Beispiele für die Erschließung von Zugängen durch private Ressourcen:

Ambulante Betreuung psychisch Erkrankter:

L: „Also mich - mich hat wirklich ähm so'n bisschen meine (.) ältere Schwester, die hat mich wie so nen kleinen Jungen äh im Prinzip an die Hand genommen und ähm (.) ist mit mir so die ersten Wege (.) gegangen, ne.“

(Herr Lübbe, Abs. 113-115)

Ambulante Betreuung in der Jugendhilfe:

V: „Ja, also meine Mutter hat glaub ich n Termin mit'm Jugendamt ausgemacht und ähm (.) fragen Sie nich, wo die das herhatte. Ich- ich- ich weiß es nicht ähm (.) auf- auf jeden Fall hat das Jugendamt dann Herrn Schulze vermittelt.“

(Herrn Vobbe, Abs. 73- 81)

5. Ergebnisse: Barrieren der Inanspruchnahme

generelle Befunde

- Barrieren auf allen Intensitätsstufen
- tendenziell konflikthafte Barrieren vor allem bei intensiveren Formen der Inanspruchnahme

Grund: Alternativlosigkeit und geringere Freiwilligkeit

5. Ergebnisse: Barrieren der Inanspruchnahme

Übergreifende Formen von Barrieren

- institutionell-professionelle Anforderungen an die Nutzer_innen
- Nicht-Anerkennung und Nichtbeteiligung
- Mißachtung, Abwertung, Stigmatisierung

5. Ergebnisse: Barrieren der Inanspruchnahme

5.2 Anforderungen an die Nutzer_innen

- Institutionell-professionelle Anforderungen werden zu Barrieren der Inanspruchnahme
 - weil die Nutzer_innen sie nicht erfüllen wollen
 - weil die Nutzer_innen sie nicht erfüllen können

5. Ergebnisse: Barrieren der Inanspruchnahme

5.2 Anforderungen an die Nutzer_innen

I: „Warum musst du ausziehen?“

S: Ä h m weil die hier meine Maßnahme beenden möchten.

I: Okay. [...]

S: „ne, also ich bin eigentlich da in dem Sinne sehr selbstständig (..) und ä h m, dann denk ich mir auch nur meinen Teil und sag dann: „Nee Leute, bisschen auf Abstand, (..) ich habs mit euch eigentlich gar nicht so oder möchte, oder will, nicht wirklich so viel mit euch dann so mitarbeiten“. [...]

Und das sind eigentlich auch Voraussetzungen, hier zu wohnen, sag ich jetzt mal, ne, mit denen dann auch noch Termine, oder wenn man selber für sich persönliche, private Arzttermine hat, soll man die trotzdem auch angeben [..] und das sind halt für mich Dinge, die bei mir hier halt nicht reinwollen. [...] Wenn's um meinen Sohn geht, ja okay, könnt ihr Termine wissen, aber (..) von meinen Sachen eigentlich unbedingt jetzt n i c h t, und das ist halt meine Einstellung, und (..) ä h, damit haben die ein Problem. Und, das ist auch mit ein Teil der Begründung, warum ich dann hier auch ausziehen soll, weil sie die Maßnahme halt beenden wollen, weil ich da nicht kooperativ mit denen mitarbeite.“
(Frau Seifert, Abs. 284-304)

5. Ergebnisse: Barrieren der Inanspruchnahme

5.2 Anforderungen an die Nutzer_innen

I: Magst du mal ne konkrete Situation schildern?

P: (.) Ja, gestern zum Beispiel - also mein Baby hat halt geschrien abends - ich bring sie jeden Tag hier unten zum Schlafen, weil wenn ich dann Treppen hochlaufe schreit sie noch mehr [...]

Und dann hat der Betreuer, der gestern hier war, halt die ganze Zeit gesagt „du bringst sie jetzt sofort nach oben“, ich hab gesagt „ich bring sie immer unten zum Schlafen“,

dann hat der angefangen mich anzu- richtig anzuschreien und alles, [...] das haben auch mehrere mitbekommen. [...] Und] das geht halt ständig so. *I: Okay*

P: Ich (.) weiß nich, ich hab auch eh (.) manchmal richtig Angst, dass sie mir abgenommen wird, [...] weil so Kommentare wie „ja du kannst dich nicht richtig um dein Kind kümmern“, „du kriegst die nicht ruhig“ und alles.

I: Siehst du das anders?

P: (.) Ich - also ich (.) ich krieg sie immer unten zum Schlafen, [...] jeden Tag. (.) Ich krieg sie eigentlich ruhig, nur man- wenn man mich dann noch hetzt, dann reg ich mich auch noch auf.“ (Frau Pieper, Abs. 222-245)

5. Ergebnisse: Barrieren der Inanspruchnahme

5.3 Nicht-Anerkennung und Nichtbeteiligung

- nicht ernstgenommen werden, nicht als Person anerkannt werden
- Schikanen ausgesetzt sein
- nicht beteiligt werden, keine Transparenz
- Objekt institutionell-professionellen Handelns sein

5. Ergebnisse: Barrieren der Inanspruchnahme

5.3 Nicht-Anerkennung und Nichtbeteiligung

N: „Ne? Aber wie gesagt, damals musste man da wieder vors Gremium (..) Beziehungsweise das erste mal, da haben se ganz einfach gesagt: „Ja doch und halt unter den Umständen braucht der gar nicht hier hin. Der kriegt noch mal 18 Monate“. Und dann wurd' dann irgendwann gesagt, äh „Muss ich da noch mal hin“. So und dann wurd' gesagt: „Nee jetzt ist Ende.“ Ne? (..) Irgendwie geh- wird nicht weiter, grundsätzlich nicht weiter bezahlt, auf jeden Fall ich musste auch in Therapie. Und das hat wahrscheinlich auch dann mit da rein gespielt

I: *Ja. (..) Das heißt da gab's so ein Abbruch, so ein richtigen dann auch (..) von der Hilfe?*

N: Äh, Ja.

I: *Ja, aber nicht von dir gewollt*

N: Nee

I: *sondern von denen her?*

N: Ja

I: *Ja, und was hast du da gemacht?*

N: Ja, machste gar nichts. Musst du, musst du halt zusehen, dass du selber klar kommst.“

(Herr Nordmann, Abs. 522 – 536)

5. Ergebnisse: Barrieren der Inanspruchnahme

5.4 Mißachtung, Abwertung, Stigmatisierung

- als Person als "defizient" deklariert werden
- von Behörden "behandelt" werden

5. Ergebnisse: Barrieren der Inanspruchnahme

5.3 Mißachtung, Abwertung, Stigmatisierung

K: „[...] wollt ich einfach nicht, wollte nicht, eh` d i e war h i e r vor Ort bekannt und ich- ((sucht nach Worten)) man wusste, dass die im sozialen Dienst arbeitet und ich wollte halt nicht mit ihr zusammen gesehen werden, weil dann eventuell aufkommen könnte, ich würde betreut werden und das wollt ich nich.“

(Frau Knoop, Abs. 96-102)

5. Ergebnisse: Barrieren der Inanspruchnahme

5.3 Mißachtung, Abwertung, Stigmatisierung

Nutzer eines offenen Treffs mit dem Schwerpunkt Drogenhilfe

O: Heimlich. (.) Mein Heroinkonsum, den versuch ich s o (.) ganz (.) heimlich zu halten. `Ne?' (.) Und das is nich grade förderlich, wenn man h i e r aufläuft alle paar Tage und dann Heroin dann. Ich bin grade, als ich hierhin gekommen bin, (.) hab ich da hinten geparkt, weil (.) da, von (.) Volkshochschule. Und nur die paar Meter hier runter und d a n n dacht ich mir s o, (.) wer sieh dich denn wohl heute hier einlaufen, ne? Ja ,zack kommt mir 'ne Arbeitskollegin entgegen gefahren, die seh ich [...] A l s o- nur ich bin dann schnell so auf die Straße, als ob ich auffe andere Seite müsste, ne? Die (.) weiß auch nich, was hier abgeht, aber der eine oder andere, die Leute sind ja auch nich blöd, ne? Die wissen ja was hier passiert oder wie stralle die manchmal hier rauskommen, is ja manchmal Ärger hier am Zaun, am- am Eingang, und sowas.

(Herr Obermeyer, Abs. 623-641)

6. Vorbeugende Sozialpolitik als soziale Infrastrukturpolitik

Ausgangspunkt: Problematik des "Passungsverhältnisses"

Sozialpolitik:

- Staatliche Sozialpolitik: regulative Beeinflussung von Lebenslagen und Verhaltenweisen. Normativer Horizont: "Normalarbeitsverhältnis". Konditional; selektiv
- Perspektivenwechsel: Sozialpolitik aus der Perspektive der Inanspruchnehmenden/Nutzer: Inwiefern sind die Programme, Institutionen und organisationell-professionelle Formen dienlich für eine produktive Auseinandersetzung mit den Aufgaben der Lebensführung

6. Vorbeugende Sozialpolitik als soziale Infrastrukturpolitik

Vorbeugung/Prävention:

- Herkömmlicher Präventionsbegriffs: Problem der Unterstellung eines "Risikos" der Abweichung von Personen oder Populationen von der "Normalität" aufgrund individueller Merkmale (Problem der Stigmatisierung)
- Notwendig: *strukturpräventive* Perspektive, die nicht auf Identifizierung und Verhaltenregulation von Personen(gruppe), sondern auf die Veränderung von Strukturen abzielt

6. Vorbeugende Sozialpolitik als soziale Infrastrukturpolitik

Soziale Infrastrukturpolitik:

Sozialpolitische Programme, Institutionen, Organisationen:
selbstverständlich bei Bedarf vorhandene und nutzbare
Infrastruktur von Unterstützungsangeboten

- universalistische Ausrichtung (als Bürgerrecht, nicht konditional, nicht selektiv)
- Angebotscharakter von Programmen erhöhen
- Zugänglichkeit und Verlässlichkeit sichern

In toto: Absenkung der Schwellen und Barrieren durch
strukturelle Entstigmatisierung der Inanspruchnahme