

# AdressatInnenorientierung

## Chancen und Herausforderungen einer vernachlässigten Perspektive

Text: Claudia Daigler Bilder Schwerpunkt: Felix Schmidli

**Der Beitrag führt in das Konzept «AdressatInnenorientierung» ein, klärt Begriff und Ziele und konkretisiert mit Beispielen aus der AdressatInnenforschung, was mit dieser Perspektive neu in den Blick kommen kann beziehungsweise in welcher Weise sich andere, ergänzende Hinweise und Relevanzen ergeben (können).**

Im Beitrag wird von AdressatInnen gesprochen, nicht von KlientInnen, NutzerInnen oder KundInnen. Damit wird ein Begriff gewählt und in den Vordergrund gerückt, der seit Ende der 1980er Jahre im Rahmen einer lebensweltorientierten, institutionenkritischen sowie der Agency-Perspektiven an Bedeutung gewonnen hat (vgl. Bitzan/Bolay 2017). Der Adressatendiskurs betont eine Perspektive, die das Subjekt, dessen Eigen-Sinn, Handlungsfähigkeit und Deutungsmuster in den Mittelpunkt rückt und deren Bedeutung stärken möchte. Gleichzeitig wird die gesellschaftspolitische Konstruktion von AdressatInnen, also wie überhaupt Adressaten zu Adressaten werden (Adressierungsprozesse), in den Blick genommen sowie Zuschreibungen und Klischeevorstellungen gegenüber «HilfempfängerInnen» analysiert, die in Konzepten und Institutionen Sozialer Arbeit wirkmächtig werden. Maria Bitzan, Eberhard Bolay und Hans Thiersch formulierten für die Jugendhilfe, dass es nicht immer mit dem Leben von jungen Menschen unmittelbar zusammenhängt, ob diese AdressatInnen von Jugendhilfe bzw. zum Fall werden, sondern primär von den Wahrnehmungsmustern der Akteure in den Unterstützungs- und Kontrollsystemen (Bitzan, Bolay, Thiersch 2006).

Ein solch kritischer Adressatenbegriff kann abgegrenzt werden von dem weit verbreiteten Begriff «KlientInnen», mit dem unterschiedliche darunter auch bevormundende Konnotationen verbunden sind. Und er kann abgegrenzt werden gegenüber dem KundInnenbegriff, der Gefahr läuft, ein Gleichgewicht zu suggerieren, mit dem die Hierarchiehaltigkeit Sozialer Arbeit verdeckt wird.

Die Perspektive AdressatInnenorientierung wendet sich gegen standardisierte Problembearbeitungsmuster, die über Menschen gelegt werden und priorisiert flexible und individuell entwickelte Lösungen. Sie wendet sich zudem gegen Bedarfsfeststellungen, die vorrangig mit Defiziten und Vorstellungen von Normalisierungen verbunden sind. Damit einher geht ein Perspektivenwechsel: Statt der

Fokussierung auf ein «Problem» rücken als prinzipiell handlungsfähig verstandene Individuen in den Vordergrund, die gegebenenfalls, nicht zwangsläufig, Unterstützung benötigen. Zur Einlösung dieser Perspektive wird mehr Wissen über die Selbstsichten und Eigentheorien der AdressatInnen, deren Ressourcen und Kompetenzen zur Bewältigung benötigt und darüber wie sich Prozesse sozialer Destabilisierung im Zusammenspiel von Individuum und strukturellen Rahmungen entwickeln.

### Was kommt mit der Perspektive Adressatenorientierung in den Blick?

#### Beispiel Wirkungsevaluation eines Beschäftigungsprogramms für junge Menschen

In der Evaluation wurde danach gefragt, was die Teilnehmenden im Rückblick als Gelingensfaktoren beschreiben und was der Profit des Angebots für sie war (Jurt/Daigler 2011). Deutlich wurde: für die jungen Menschen hat das Erreichen eines Ausbildungs- und Arbeitsplatzes eine hohe Relevanz. Keine/r der neun interviewten jungen Menschen erhielt jedoch nach Beendigung des Programms einen Ausbildungsplatz, vielmehr zeichnen sich sogenannte «Massnahmekarrieren» in den Biografien der Anfang, Mitte Zwanzigjährigen ab. Insbesondere junge Männer nehmen wiederholt Leiharbeitsverhältnisse an. Dies sichert ihnen ein Einkommen, mit dem sie sich die für sie wichtigen Statussymbole (Markenkleidung, Autos etc.) leisten können. Die Übernahme- bzw. Ausbildungspers-

### Der Adressatendiskurs rückt das Subjekt in den Mittelpunkt

pektive verbessert sich dadurch jedoch nicht. Diese Bewältigungsstrategie (körperlich harte Leiharbeit) ist besonders für junge Männer mit besonders brüchigen schulischen Erfahrungen attraktiv. Die Strategie verschränkt sich mit dem Bedarf der Wirtschaft an günstigen Arbeitskräften, die sich auf hoch flexibilisierte Arbeitsbedingungen einlassen (müssen). Sie verschränkt sich ebenso mit den Anstrengungen aber auch den deutlichen Schließungsprozessen im Bildungssektor gegenüber dieser Zielgruppe. Bezogen auf Erfolgskriterien lässt sich sagen: Ist der Austritt aus dem Leistungsbezug der Regionalen Arbeitsvermittlung (RAV) der Gradmesser, so gibt es z.T. kurzfristige Erfolge zu verzeichnen. Ist die Übergangsquote in Ausbildung der zentrale Gradmesser, ist die Erfolgsquote schlecht. Die InterviewpartnerInnen beschreiben den Nutzen für sich selbst unterschiedlich. Wichtig sind Erfahrungen mit Erwachsenen (SozialarbeiterInnen), die helfen, das Chaos (Schulden etc.) zu ordnen, die Schritt für Schritt begleiten und die dazu ermuntern, wieder eine andere Perspektive auf sich selbst (es gibt auch Dinge, die ich kann und die mich wirklich interessieren) einzunehmen. Das bedeutet: der Profit, den die jungen Menschen aus solchen Programmen ziehen, ist breiter und elementa-

#### Claudia Daigler

ist Professorin für Integrationshilfen und Übergänge an der Hochschule Esslingen.





rer angelegt, als es die pure Übergangsquote in Ausbildung auszudrücken bzw. abzubilden vermag.

#### Beispiel Planungsprozess zu Jugendhilfeangeboten und Ganztagschulentwicklungen

In einem überwiegend ländlich strukturierten Landkreis war die Frage zu klären, ob und in welchem Masse das Angebot der Sozialen Gruppenarbeit (SGA) im Zuge der inklusiven Ganztagschulentwicklung zukünftig vermehrt mit und an der Schule erbracht werden soll. Ein Entwicklungs- und Finanzierungskonzept sollte zukünftige Standorte und die Intensität des Angebots festlegen. Die wissenschaftliche Begleitung regte an, die quantitativen Erhebungen um die Perspektive der Kinder bzw. Jugendlichen sowie deren Eltern zu ergänzen. Gefragt wurde, wie Eltern und Kinder/Jugendliche das Gruppenangebot an zwei Standorten (verdichteter-ländlicher Raum, SGA bereits in Schulräumlichkeiten oder in Räumen des Jugendhilfeträgers) erleben, wie der Zugang zum Angebot zustande kommt und welche Veränderungswünsche beste-

## Nachholbedarf zeigt sich in der Realität der sozialarbeiterischer Praxis

hen (Daigler et al. 2015). Dass die InterviewpartnerInnen allesamt (alleinerziehende) Mütter bzw. Jungen waren, ist kein Zufall. Vielmehr verweist dies auf beeinflussende Lebenslagen und geschlechtsspezifische Adressierungspraxen. Einelternfamilien sind in der SGA überrepräsentiert, die vorrangig Jungen aufgrund von Hyperaktivität, störendem Verhalten im Unterricht etc. erhalten. Eine Interviewpartnerin erzählt davon, dass sie gezwungen wurde, ihren Sohn als «verhaltensauffällig» zu bezeichnen, um Unterstützung zu erhalten.

Für die Träger der Jugendhilfe ist die Standortfrage (an der Schule oder nicht) institutionell-organisatorisch wichtig. Für die InterviewpartnerInnen steht die Frage nicht im

Zentrum ihrer Lebenssituation und ist als solche nicht hinreichend. Insbesondere die Mütter im ländlichen Raum formulieren differenziert pro- und contra-Argumente, die sich weitgehend die Waage halten. Im Mittelpunkt ihrer Erzählungen und Relevanzen stehen Erfahrungen des «Nicht zugehörig-Seins: fast alle sind zugezogen, leben an der Armutsgrenze, sprechen nicht den Dialekt und haben zudem ein Kind, das „auffällig“ ist. Sie erleben dies als Stigma und wünschen sich, dass sich ihnen Türen öffnen, hinein in die wichtigen informellen Unterstützungsnetzwerke der «Alteingesessenen». Und sie wünschen sich zudem niederschwellige Anlaufstellen und Treffpunkte (Bürgerhaus, Familienzentrum) im Ort.

Bei den Kindern/Jugendlichen zeigen sich unterschiedliche Positionen entlang des Alters: Jugendliche erwähnen stärker als Kinder Bedarfe an Aktivitäten ausserhalb der Schule und erzählen von positiven Erfahrungen des Nützlich-seins (Waldputzete) in Rahmen, die gerade nicht Schule sind.

Zudem: Am Standort, an dem die Soziale Gruppenarbeit bereits in den Räumen der Schule stattfindet, ist die SGA in einem getrennten Teil des Gebäudes untergebracht, ohne Begegnungsmöglichkeit und konzeptionelle Verknüpfung. Allein dies zeigt, dass die Ansiedlung keine hinreichende Bedingung ist, wenn sie nicht mit einer Kooperationshaltung verbunden ist, die die Übergangsbegleitung in die Regelstruktur als wichtiges Ziel betrachtet.

#### Glättungen gesellschaftlicher Widersprüche in der eigenen Person

Die Stimmen der AdressatInnen sind weder einheitliche Stimmen noch «reine». Dies anzunehmen wäre naiv. Sie sind eingefärbt durch Normalisierungs- und Verdeckungsanstrengungen der AdressatInnen (sozial erwünschte Antworten). Aus der Biographie- und der Jugendhilfeforschung ist bekannt, dass Menschen generell aber insbesondere im Kontext von Erfahrungen des Scheiterns ver-

suchen, sich als Handlungsfähige zu präsentieren und damit ihre Würde zu behalten. Daraus ergibt sich eine Differenz zwischen erlebter und erzählter Lebensgeschichte, zwischen Präsentation und Realität, die – je besser präsentiert – nicht auf den ersten Blick als solche zu erkennen ist. Wir sprechen in diesem Zusammenhang auch von Vorder- und Hinterbühnen. Im Rahmen der feministischen Mädchenarbeit und Mädchenforschung konnte in den letzten Jahrzehnten gezeigt werden, wie Mädchen und Frauen fortlaufend gesellschaftliche Widersprüche – z.B. zwischen den Versprechen der Gleichstellung und deren Nichtrealisierung – in der eigenen Person überbrücken, und aufzulösen versuchen. Was ist damit gemeint?

Mädchen und Frauen wollen – in der Regel – nicht benachteiligt sein und auch nicht als solches gelten. Sie möchten vor allem «normal» und gleichberechtigt sein und sehen sich grösstenteils auch als solches an. Zweifellos bestehen heute eine grössere Pluralität von Lebensformen und Geschlechteridentitäten sowie eine grössere Anerkennung von Rechten von Mädchen und Frauen. In den neoliberalen Devisen des «Alles ist möglich, du musst es nur tun und wagen» und der «Top Girls» (Mc Robbie 2016) bedeutet Nicht-Gelingen individuelles Scheitern. Begrenzungserfahrungen werden tabuisiert und Wünsche verkleinert («Ich wollte sowieso nie etwas Anderes werden als Industriekauffrau»). Mädchen und Frauen vollbringen «Sonderleistungen», die darin bestehen, mit widersprüchlichen Anforderungen klar zu kommen. Diese Leistungen werden gesellschaftlich nicht sichtbar. Auch für Mädchen und Frauen selbst ist diese Leistung meist nicht erkennbar (kollektiver Realitätsverlust). Wünsche und Bedarfsäusserungen von AdressatInnen eins zu eins zu übernehmen, würde bedeuten, die darin liegenden Glättungen zu übersehen. In der Mädchenforschung wird deshalb von der Notwendigkeit eines genauen und doppelten Blicks gesprochen, mit dem es möglich ist, Äusserungen der AdressatInnen ernstzunehmen und sie gleichzeitig zu hinterfragen bzw. zu lernen, anders – aufdeckender – zu fragen (vgl. auch Bitzan/Daigler 2004).

### Abschluss: Hype oder konsequente Haltung?

Dass die Frage nach den AdressatInnen und ihrer «Stimme» heute so ausdrücklich in den Mittelpunkt der Diskussion gerückt wird, kann, so Hans Thiersch, auch als ein Indiz dafür gewertet werden, dass dieses Programm einstweilen nur bedingt eingelöst werden konnte und nach einem Ausbau der institutionellen-professionellen Arbeitsprogramme in den letzten Jahrzehnten ein eklatanter Nachholbedarf besteht (Thiersch 2013:23).

Dieser Nachholbedarf zeigt sich in der Realität sozialarbeiterischer Praxis, die davon gekennzeichnet ist, dass nach wie vor irgendwie selbstverständlich ist, dass Sozialarbeitende primär «für» aber nicht «mit» AdressatInnen Konzepte entwickeln. Rückmeldungen von AdressatInnen werden, wenn, dann häufig bezogen auf Wirkungs- und Passungsfragen eingeholt, mit der Gefahr, damit auf solche eingekürzt zu werden.

Beteiligungs- und Beschwerdestrukturen zur Stärkung der Rechte von AdressatInnen wurden in den letzten Jahren vermehrt installiert und auch rechtlich abgesichert. Dies geschah allerdings insbesondere als Reaktion auf die Aufarbeitung machtmisbrauchender Strukturen in der Sozialen Arbeit. Die Stimmen der AdressatInnen eignen sich



nicht wirklich für schnelle und vereinfachende Schlüsse, da sie wie skizziert bereits Ergebnis eines inneren Bearbeitungsprozesses sind und als solche verstanden, respektiert und gleichzeitig aufgedeckt werden müssen.

Das Konzept der Adressatenorientierung ist also eine Herausforderung, die ein besseres und umfassenderes Verstehen ermöglichen und andere und sich voneinander unterscheidende Relevanzstrukturen zum Vorschein bringen kann. Für die Stärkung des Konzeptes braucht es keine neue, bald vererbende Mode, sondern eine konsequente Haltung. Diese Haltung beinhaltet ein analytisches Verstehen sowie ein spezifisches politisches (Professions)Verständnis von Sozialer Arbeit, damit Erfolgskriterien und Relevanzen ins Spiel kommen können und an Bedeutung gewinnen, die bislang nicht oder weniger im Horizont waren. |

### Literatur

- M. Bitzan und E. Bolay: 2016. Soziale Arbeit – die Adressatinnen und Adressaten. Opladen & Toronto, Barbara Budrich Verlag.
- M. Bitzan, E. Bolay, H. Thiersch: 2006. Die Stimme der AdressatInnen. In diess. (Hrsg.): Die Stimme der Adressaten. Weinheim und München, Juventa, S.257–288.
- M. Bitzan, C. Daigler: 2004. Eigensinn und Einmischung. 2. Aufl., Juventa. Weinheim und München.
- C. Daigler, M. Zipperle, M. I. Lacic, I. Werling, M. Werling: 2015. Weiterentwicklung der HzE-Gruppenangebote im Landkreis Lörrach. Erhebung der AdressatInnenperspektive an zwei Modellstandorten, Stuttgart und Tübingen.
- L. Jurt, C. Daigler: 2011. «... ich fand das eigentlich noch ganz gescheit». Evaluation zu Wirkungen des Programms Move On aus Sicht der Adressatinnen und Adressaten. Zürich.
- H. Thiersch: 2013. AdressatInnen der Sozialen Arbeit. In: G. Grasshoff (Hrsg.): Adressaten, Nutzer, Agency. Springer VS, Wiesbaden, S. 17–32