



Leseprobe aus Klatetzki, Narrative Praktiken, ISBN 978-3-7799-6008-9

© 2019 Beltz Juventa in der Verlagsgruppe Beltz, Weinheim Basel

[http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?](http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?isbn=978-3-7799-6008-9)

[isbn=978-3-7799-6008-9](http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?isbn=978-3-7799-6008-9)

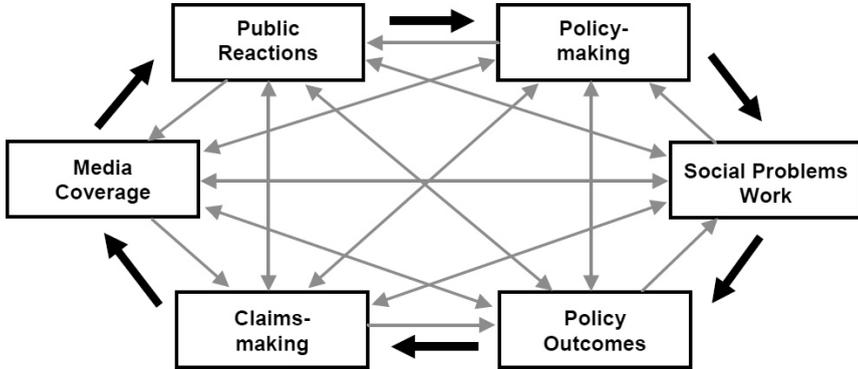
## 1. Narrative Praktiken sozialer Problembearbeitung: Eine theoretische Skizze

Soziale Probleme sind soziale Sachverhalte, die in einer Gesellschaft als negativ bewertet werden, weil sie einer großen Anzahl von Personen Schaden zufügen. Von diesen sozialen Sachverhalten wird zudem angenommen, dass sie durch soziales Handeln geändert werden können und auch geändert werden sollten (Loseke 2008). Wenn man soziale Belastungen und soziales Leiden so definiert, vertritt man ein konstruktivistisches Verständnis sozialer Probleme, das auf drei theoretischen Prämissen beruht (Blumer 1973). Die erste Prämisse nimmt an, dass Personen gegenüber den „Dingen“ – seien dies nun Objekte, Subjekte oder Ereignisse – auf der Grundlage der Bedeutungen handeln, die die „Dinge“ für sie haben, wobei diese Bedeutungen, und dies ist die zweite Prämisse, sich aus den sozialen Interaktionen, die die Personen miteinander eingehen, ableiten. Die Zuschreibung von Sinn ist also im Grunde kein individueller, sondern ein sozialer Vorgang, an dem stets mehrere Personen beteiligt sind oder waren. Und die dritte Prämisse besagt schließlich, dass die Bedeutungszuschreibungen von den Personen in einem interpretativen Prozess angewendet und geändert werden.

Verkürzt ausgedrückt kann man sagen, dass soziale Sachverhalte dadurch zu sozialen Problemen werden, indem sie kollektiv als solche definiert werden, damit zugleich als real gelten und daher folgenreiche Konsequenzen haben. Dabei ist die Konstruktion eines sozialen Sachverhalts als soziales Problem kein plötzlicher und einmaliger Vorgang, sondern ein langwieriger und permanenter kollektiver Prozess (Spector/Kitsuse 1977, Best 2008), der damit seinen Anfang nimmt, dass Personen – Howard Becker (1963) spricht von „moralischen Unternehmern“ – behaupten, dass bestimmte Sachverhalte ein für das soziale Zusammenleben nicht hinnehmbares Problem darstellen, das charakteristische Merkmale und Ursachen hat und für das Abhilfe geschaffen werden muss. Joel Best (2008) bezeichnet diese erste Phase der rhetorischen Aktivitäten der Moralunternehmer als „Claimmaking“. Wenn dieses „Claimmaking“ erfolgreich ist, erregt es in einem nächsten Schritt die Aufmerksamkeit der Medien, die den neuen als problematisch dargestellten Sachverhalt einer breiteren Öffentlichkeit zugänglich machen („media coverage“). Wenn sich dann in einer dritten Phase eine öffentliche Meinung bildet, die Maßnahmen zur Beseitigung des identifizierten sozialen Problems befürwortet („public reactions“), werden anschließend in der vierten Sequenz politische Maßnahmen ergriffen, um dem sozialen Problem gezielt entgegenwirken zu können: es kommt zur Etablierung sozialpolitischer Programme („policy making“), die in der fünften Phase zu einer professionellen Bearbeitung des sozialen Problems („social problems work“) führen, das wiederum, in einem letzten Schritt, Wirkungen unterschiedlicher

Art erzeugt („policy outcomes“). Dieser Entstehungs- und Verlaufsprozess sozialer Probleme muss nicht notwendig in der beschriebenen Abfolge erfolgen, denn es ergeben sich auch Wechselwirkungen zwischen den einzelnen Schritten (Best 2008, Groenemeyer 2010). Das Schaubild 1 veranschaulicht diesen Sachverhalt.

Abbildung 1.1: Soziale Probleme als interaktiver Prozess



Quelle: Best 2008, S. 329

Die Darstellungen und Erläuterungen auf den nachfolgenden Seiten beschäftigen sich mit dem Kasten am rechten Ende des Schaubilds, der Phase des „social problems work“. Donileen Loseke definiert soziale Problembearbeitung als „the human activity needed to construct social problems and to do something about social problems“ (Loseke 2008, S. 20). Da das „social problems work“ stets eine Beurteilung enthält – es dient der Bearbeitung von Sachverhalten, die als negativ beurteilt werden – lässt es sich auch als moralische Arbeit verstehen (Hasenfeld 2009). Dass Moral der sozialen Problembearbeitung inhärent ist, wird zudem auch daran deutlich, dass das Ziel dieser Aktivitäten nicht die Erzeugung irgendwelcher, sondern stets besserer sozialer Lebensumstände ist.

In den modernen westlichen Gesellschaften erfolgt die Bearbeitung sozialer Probleme üblicherweise im Rahmen einer rechtstaatlichen Sozialpolitik, deren Umsetzung in der Regel durch Organisationen erfolgt, die ein beruflich qualifiziertes Personal beschäftigen. Um diese organisierte Form des social problems work zu beschreiben und zu erklären, wird in diesem Buch eine theoretische Perspektive entwickelt, in der die Problembewältigung in sozialen Diensten und Einrichtungen als ein Zusammenhang von narrativ strukturierten, interaktiven Praktiken verstanden wird. Diese Perspektive kombiniert ein pragmatistisches Verständnis sozialer Realität mit wissenskulturellen Erkenntnissen über das narrative Wissen von Personen.

In den folgenden Abschnitten dieses ersten Kapitels wird der theoretische Ansatz in seinen Grundzügen skizziert. Zur besseren Verständlichkeit des An-

satzes wird dabei immer wieder auf die Kinder- und Jugendhilfe Bezug genommen, denn diesem Handlungsfeld sind auch die Fallbeispiele der theoretischen Perspektive im zweiten Teil des Buches entnommen. Zur Darstellung des Ansatzes wird zunächst beschrieben, in welchem Typ von Organisation die Bearbeitung sozialer Probleme vorgenommen wird (1.1.). Anschließend wird das organisierte Handeln mit Hilfe des Begriffs der interaktiven Praktiken erläutert (1.2.). Die Sinnbasis dieser interaktiven Praktiken – und das stellt die zentrale theoretische These des Ansatzes dar – ist ein narratives Wissen in Form von Geschichten und Skripts, das ontologische, epistemologische und kommunikative Funktionen in sozialen Diensten und Einrichtungen erfüllt (1.3.). Welches Akteursmodell diesem Ansatz zugrunde liegt wird im dann folgenden Abschnitt erklärt (1.4.). Darauf folgend wird erläutert, wie das narrative Wissen sowohl den Vollzug und den Zusammenhang interaktiver Praktiken in Form von Routinen wie auch kreatives Handeln und Improvisationen in sozialen personenbezogenen Dienstleistungsorganisationen strukturiert (1.5.). Die Passage 1.6. beschäftigt sich mit den Wirkungen von Geschichten und der Veränderung von Skripts in den Arbeitsroutinen der sozialen Dienste und Einrichtungen. Und der abschließende Abschnitt 1.7. wirft einen Blick auf Organisationen als Ganzheiten, sie werden dort als komplexe, narrativ strukturierte Handlungsnetze beschrieben.

### **1.1. Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen**

Die Bearbeitung sozialer Probleme erfolgt in der Regel nicht von einzelnen, voneinander unabhängig agierenden Individuen, sondern ist eine gemeinsame Leistung einer Mehrzahl von Personen, die in sozialen Diensten und Einrichtungen angestellt sind. Diese Einrichtungen und Dienste sind kollektive Handlungssysteme, in denen die Bearbeitung sozialer Problemlagen koordiniert und kontrolliert, d. h. organisiert wird. Dabei sind die Organisationen der sozialen Problembearbeitung keine Wirtschaftsunternehmen, die der Mehrung materiellen Reichtums dienen. Vielmehr sind sie die Instrumente, mit denen die Sozialpolitik einer Gesellschaft realisiert wird; sie sind somit Instanzen des rechtstaatlichen Herrschaftsapparats. Exemplarisch deutlich wird das am Handlungsfeld der Kinder- und Jugendhilfe. Die Umsetzung dieser sozialpolitischen Maßnahmen basiert auf dem SGB VIII und erfolgt auf kommunaler Ebene zum einen durch die Verwaltungen, die Jugendämter, und zum anderen – vor dem Hintergrund des Subsidiaritätsprinzips – durch die Jugendhilfeeinrichtungen der freien Träger der Wohlfahrtspflege. Diese Verwaltungen und Einrichtungen der Sozialen Arbeit weisen eine charakteristische Organisationsform auf und werden als „front-line organizations“ (Smith 1974), „street-level bureaucracies“ (Lipsky 1977, 1980, 2010), „professional bureaucracy“

(Mintzberg 1991), „street-level organizations“ (Brodtkin 2013) oder als „soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen“ (Klatetzki 2010) bezeichnet. Nimmt man diese letzte Bezeichnung zum Ausgangspunkt, um die sozialen Dienste und Einrichtungen näher zu charakterisieren, so lassen sich die einzelnen Begriffe der Wortkolonne folgendermaßen erläutern:

1. In der Begriffsabfolge „soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisation“ soll das Adjektiv „sozial“ darauf hinweisen, dass die Empfänger der sozialpolitischen Leistungen für die Arbeit der Organisationen kein Geld bezahlen, sondern dass die sozialen Einrichtungen und Dienste durch Steuermittel und Sozialversicherungsabgaben über dritte Instanzen (die staatlichen Verwaltungen und Träger der Sozialversicherungen) finanziert werden. Da die Empfänger für die erbrachten sozialpolitischen Dienstleistungen kein Entgelt entrichten, sondern soziale Rechte in Anspruch nehmen, ist es angemessen sie als Klienten und nicht als Kunden zu bezeichnen. Zudem verweist das Wort „sozial“ darauf, dass die Organisationen häufig (aber in einigen Bereichen wie z. B. dem Gesundheitswesen zunehmend weniger) gemeinnützig sind, das heißt, dass ihre finanziellen Erträge der Allgemeinheit zu Gute kommen und nicht privat verwendet werden. In diesem Sinne sind soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen dann auch Non-Profit Organisationen.

2. Das Adjektiv „personenbezogen“ besagt, dass die Arbeitshandlungen der Organisationen auf einzelne Individuen und deren besondere Problemlagen bezogen sind. Die sozialpolitischen Dienstleistungen werden also jeweils auf den Einzelfall zugeschnitten, sie erfolgen nicht in der Weise, dass Personen unabhängig von ihren konkreten Problemlagen die gleiche Leistung erhalten. Zu diesem Zweck müssen die individuellen Problemkonstellationen zunächst verstanden oder diagnostiziert werden, bevor anschließend eine für die jeweilige Person passende Dienstleistung ausgewählt und realisiert werden kann.

3. Der Begriff Dienstleistung hat sich im deutschsprachigen Raum seit den 1990er Jahren in Anlehnung an die englische Bezeichnung „human services“ oder „social services“ als Label für die Bearbeitung sozialer Probleme etabliert. Hier sollen darunter die sozialpolitisch begründeten Arbeitshandlungen verstanden werden, die darauf abzielen, das Wohlergehen der Klienten wie auch das der sozialen Gemeinschaft zu gewährleisten und/oder (wieder) herzustellen (Offe 1984; Olk 1986). In diesem Sinne lassen sich grob drei Typen von sozialen Dienstleistungen unterscheiden (Hasenfeld 1983):

- Dienstleistungen in Form des (Weiter-)Vermitteln von Klienten („people processing“). Bei diesen sozialpolitischen Dienstleistungen werden nicht persönliche Eigenschaften eines Individuums verändert, sondern die Person erhält einen neuen, rechtlichen sozialen Status – nämlich den des hilfsbedürftigen Klienten. Der so verliehene Klientenstatus ruft dann erwünschte Reaktionen und Handlungsweisen bei anderen Organisationen hervor. Ein

Beispiel hierfür ist die Tätigkeit der Allgemeinen Sozialen Dienste (ASD) der Jugendämter, die auf der Basis einer Einzelfallprüfung und einer Entscheidung im Rahmen einer Hilfeplankonferenz Personen rechtlich den Klientenstatus zuerkennen. Aufgrund dieses Prozesses und der damit verbundenen Bereitstellung finanzieller Mittel sind dann die Jugendhilfeeinrichtungen der freien Träger in der Lage und motiviert, individuell angepasste Hilfsmaßnahmen durchzuführen.

- Dienstleistungen, die darauf abzielen, den Zustand und oder das Wohlergehen des Klienten zu erhalten, ohne dass es direkt um eine Veränderung der persönlichen Eigenschaften der Klienten geht („people sustaining“). Hierzu zählen z. B. Leistungen zur Beratung und Prävention, zur Rehabilitation oder zur Pflege von Personen.
- Dienstleistungen zur direkten Veränderung der persönlichen Eigenschaften von Klienten, um deren Wohlergehen zu erhöhen („people changing“). Hierzu zählen z. B. alle pädagogischen oder therapeutischen Interventionen, wie sie in Jugendhilfeeinrichtungen im Rahmen der Hilfen zur Erziehung vorgenommen werden.

Die Unterscheidung dieser drei Formen bedeutet nicht, dass soziale personenbezogene Organisationen sich stets exklusiv auf einen Typus konzentrieren. Vielmehr ist es möglich, die Dienstleistungsformen miteinander zu kombinieren

4. Der Begriff „Organisation“ meint schließlich einen Handlungszusammenhang, der in modernen Gesellschaften auf der Basis von Recht gegründet und durch Recht reguliert wird. Eine Organisation ist ein auf Dauer angelegtes Handlungsnetz, das einen überindividuellen Zweck verfolgt und dessen Bestand vom Wechsel der Mitglieder unabhängig ist. Auf Dauer angelegt und vom Wechsel der Mitglieder unabhängig ist der Handlungszusammenhang, weil dessen grundlegende Elemente rechtlich basierte soziale Positionen (und nicht Individuen) in Form von „Stellen“ und/oder „Ämtern“ sind. Die Verbindungen zwischen diesen Elementen werden dadurch hergestellt, dass mit den Positionen formale und informelle Handlungsrechte und -pflichten (z. B. in Form von Arbeitsplatzbeschreibungen und professionellen Standards) verbunden sind. Dabei entsprechen den Rechten einer Position die Pflichten mindestens einer anderen Position und umgekehrt. Indem Positionen mit unterschiedlichen Rechten und Pflichten in einer Organisation mit Personal besetzt werden und indem die Personen ihren Rechten und Pflichten nachkommen, entsteht ein geregelter kollektiver Handlungszusammenhang, der in der Lage ist, eine Vielzahl unterschiedlicher Arbeitsaufgaben gleichzeitig zu erledigen.

In sozialen personenbezogenen Dienstleistungsorganisationen gibt es, vereinfacht gesagt, drei verschiedene Positionsarten, die sich durch ihre unterschiedlichen Handlungsrechte und -pflichten unterscheiden. Zum einen gibt es

Positionen für das Personal, die Mitarbeiterinnen, die für die direkte Erbringung der personenbezogenen Dienstleistungen gegenüber den Klienten zuständig sind. Zum anderen gibt es Positionen für Mitarbeiterinnen, die diese Dienstleistungsarbeit koordinieren und kontrollieren. Das ist das Leitungspersonal bzw. Management der Organisation. Die Besetzung dieser zwei Positionenarten gründet u. a. auf dem Arbeitsrecht. Eine Besonderheit, durch die sich soziale Dienste und Einrichtungen von anderen Organisationen wie z. B. Wirtschaftsunternehmen unterscheiden, besteht nun darin, dass sie einen dritten Positionstyp für die Klienten vorhalten. Üblicherweise haben soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen nämlich eine bestimmte Anzahl von Positionen in Form von z. B. Heimplätzen, Fällen, Therapieplätzen oder „Betten“. Deren Besetzung bzw. Belegung beruht wiederum auf kodifiziertem Recht, im Fall der Kinder- und Jugendhilfe auf dem SGB VIII. Indem Klienten aufgrund der Anerkennung ihres Rechtsanspruchs einen solchen Platz im Rahmen der Hilfen zur Erziehung zugewiesen bekommen haben oder aber indem durch rechtliche Zwangsmaßnahmen wie einer Inobhutnahme ein Platz zugewiesen wird („people processing“), werden soziale Positionen im organisationsstrukturellen Gefüge belegt. Klienten werden so zu Quasi-Mitgliedern der Organisation und sie sind damit zugleich Ko-Produzenten der sozialpolitischen Dienstleistung, d. h. zu ihrem Recht auf Hilfe gehört auch die Pflicht, sich helfen zu lassen.

Dieser auf Positionen basierende Handlungszusammenhang bildet eine Grenze zu anderen Organisationen, Gruppen und Handlungsnetzen durch die rechtlich basierte Mitgliedschaft des Personals und der Klienten. Wer eine Stelle hat, gehört zur Organisation und kann an deren Aktivitäten teilnehmen. Wer keine Stelle hat, gehört nicht zur Organisation, sondern zu deren „Umwelt“.

## 1.2. Kollektive Praktiken der Wissensverwendung

Die Kernaussage einer konstruktivistischen Theorie sozialer Problembearbeitung besteht darin, dass soziale Realität nicht einfach „da draußen“ vorhanden ist, sondern durch das auf Sinn und Bedeutung basierende Handeln von Individuen hervorgebracht wird. Da das auch in Bezug auf die Existenz sozialer personenbezogener Dienstleistungsorganisationen gilt, werden diese Realitäten hier als ein Zusammenhang unterschiedlicher kollektiver Praktiken verstanden, der auf Sinnzuschreibungen beruht. Die Grundlage dieser Sinnzuschreibungen bildet das für Personen in einem Kollektiv verfügbare Wissen. Barry Barnes hat dies folgendermaßen formuliert: „How people act depends on what they know (...) Considered as knowledge, a society is everything its member know, just as, considered as practice, a society is everything its member do (...) The one characterization is as good as the other“ (Barnes 1988, S. 45 f.). Das für Sinnzu-