

Rekonstruktive Fallbeschreibung Interview 2 – Maria

Maria besuchte bis zum Sommer 2021 ein Gymnasium und reflektiert retrospektiv die gemeinsame Zeit mit der Schulsozialarbeiterin. Über mehrere Jahre hinweg stand sie in intensivem Kontakt mit der Professionellen. Die Interviewsituation erzeugt für sie, trotz meiner Bemühungen, ein hohes Maß an Unsicherheit bei gleichzeitiger Offenheit. Der Ko-Produktionsprozess wird eher aus einer abstrakteren Perspektive reflektiert, denn sie spricht nicht direkt über „das Problem“ (Maria, Z: 235). In den Narrationen konstruiert sie vor allem eine thematische Dichotomie, denn einerseits bearbeitet sie freizeitorientierte Angebote mit der Schulsozialarbeiterin (Ferienfreizeiten, Eis essen, Skaterpark) und andererseits berichtet sie immer wieder von Gesprächen. In der Rekonstruktion der Wirkungen deutet sie die Themen Entlastung und Selbstwertsteigerung an. Außerdem berichtet sie von einem Konflikt mit Freunden. Insgesamt bearbeitet sie die Beziehung zur Schulsozialarbeiterin vor allem vor dem Hintergrund von Unsicherheit und eignet sich analog den Gebrauchswert Sicherheit an, was in der zentralen Orientierung rekonstruiert wird. Außerdem kommt der Wirkung der psychosozialen Entlastung eine prioritäre Bedeutung zu. Es konnte keine Nutzungsstrategie identifiziert werden.

Aneignungsweisen

Neben der zentralen strategischen Ausrichtung der Nutzerin konnte ebenfalls eine primäre Orientierung rekonstruiert werden. In der tätigen Aneignung orientiert sich Maria an einer persönlich-locker-zwanglosen und gleichzeitig persönlich-helfenden sozialen Beziehung zur Professionellen. Der persönliche Charakter rahmt die ersten Passagen zur thematischen Zusammenarbeit. So spricht sie davon, dass sie gemeinsam „eine bisschen persönliche Ebene, also dass wir irgendwann so eine persönliche Ebene hatten“ (Maria, Z: 234-235), Gleichzeitig konstruiert sie eine Differenz zum Problembezug, den sie offenbar mit dem Angebot der Schulsozialarbeit verbindet: „Also, dass wir nicht nur über das Problem gesprochen haben“ (Maria, Z: 235-236). Bereits zu Beginn zeigt sich diese Dichotomie einer sowohl persönlichen Ebene, mit der sie die Zusammenarbeit rahmt bei gleichzeitigem Hinweis darauf, dass der Problembezug nicht im Vordergrund steht, wenngleich er präsent bleibt. Diese Informalität, der Bearbeitung der sozialen Beziehung, in der sich der Ausdruckssinn konstituiert, zeigt sich dann sowohl thematisch „in der Ferienfreizeit“ (Maria, Z: 236), denn die Ko-Produktion orientiert sich ausschließlich, so zunächst der Anschein, an eher außerschulischen Aktivitäten: „Da sind wir zum Skaterpark alle miteinander gefahren“ (Maria, Z: 799) als auch im Umgang mit der Professionellen: „Wir haben halt wirklich ziemlich viel und über alles gelacht“ (Maria, Z: 806-807), indem sie sich an diesem Beispiel den Gebrauchswert Spaß aneignet. Darin dokumentiert sich auch eine gewisse Lockerheit und Zwanglosigkeit im Erbringungsverhältnis, die sie in weiteren Narrationen ausführt beispielsweise im Setting: „diesen Sessel und diese Couch“ (Maria, Z: 249-250). Dazu gehört ebenfalls das offene persönlichere Beziehungsangebot: „Da konnte man auch so ein bisschen (.) halt sehen wer sie ist. So ein bisschen neutraler, würde ich sagen, war das dann oder offener“ (Maria, Z: 206-207). Diese auf den ersten Blick scheinbaren Banalitäten sind für den subjektiven Relevanzkontext von Marie von zentraler Bedeutung im Hinblick auf die Bearbeitung ihres Lebensvollzugs, denn aufgrund dieser Orientierung an einer persönlich-locker-zwanglosen sozialen Beziehung zur Professionellen kann sie sich den personalen Gebrauchswert der Sicherheit aneignen: „Also im Grunde und uns verbindet irgendwie viel, haben wir in der Zeit herausgefunden und weiß nicht, da fiel mir das dann irgendwie leichter“ (Maria, Z: 258-259). Dadurch versetzt sie sich aktiv in die Lage, den Problembezug des Hilfeangebots für sich zu nutzen: „eine Runde Tischtennis gespielt oder Federball oder so. Und da halt dann so ein bisschen nebenbei noch geredet“ (Maria, Z: 620-621). Das Gespräch, dass repetitiv in Verbindung mit der Informalität gerahmt wird, drückt den

helfenden Aspekt der Dienstleistung aus: „und dann essen wir Eis am Nachmittag und reden dann halt“ (Maria, Z: 278). Dies wird an anderer Stelle immer wieder deutlich, denn im Gegensatz zu einer Freundin „wusste [sie] halt mehr, was man tun kann bei dem Problem oder so und hatte halt da diese Vorschläge“ (Maria, Z: 289-290). Ihr ist also vollkommen bewusst, dass die Schulsozialarbeiterin eine professionelle Dienstleistung anbietet und „mehr Hilfe als Freundschaft“ (Maria, Z: 280-281) darstellt. In Konklusion oszilliert sie zwischen der persönlich-locker-zwanglosen Ebene, die sie nutzt, um sich Sicherheit aber auch Spaß anzueignen und der persönlich-helfenden Ebene, um sich beispielsweise Handlungsstrategien anzueignen: „dass ich mit meinem Problem besser umgehen kann“ (Maria, Z: 727) und psychosoziale Entlastung zu erfahren: „dahin zu gehen und sozusagen alles rauszulassen, was (...) belastet.“ (Maria, Z: 341-342). Die primäre Orientierung kann folglich als *Nutzerorientierung an einer persönlich-locker-zwanglosen und persönlich-helfenden Interaktionsstruktur* bezeichnet werden. Beide Aspekte bearbeitet sie im Ko-Produktionsprozess komplementär in Rahmung der Informalität, ausgerichtet an der sozialen Beziehung.

Im Rahmen der Beanspruchung der personenbezogenen sozialen Dienstleistung Schulsozialarbeit konnte eine weitere fallimmanente Orientierung rekonstruiert werden. Sie orientiert sich eher kooperativ an Lösungen: „dann haben wir halt versucht darüber zu reden und eventuell Lösungen zu finden, wenn ich das halt brauchte“ (Maria, Z: 313-314). Im helfenden Gespräch nimmt sie zunächst eine kooperative Haltung der Professionellen gegenüber ein, was durch das ‚wir‘ dokumentiert wird und orientiert sich dann am Angebot, dass sie bedürfnisorientiert aufgreift und mit der Ausrichtung an Lösungen rahmt. In der Thematik eines Konflikts mit Freunden konstruiert sie analog dazu ihre Orientierung damit: „dass wir eben mit ihr auch zu viert mal reden möchten, um vielleicht eine Lösung zu finden oder so“ (Maria 512-513). Das ‚wir‘ bezieht sich sowohl auf die drei Freunde, als auch auf die gemeinsame Ko-Produktion mit der Professionellen. Ihre zentrale Ausrichtung konzentriert sich auf das Lösen von Problemen. Die hier angedeutete implizite Regelhaftigkeit, die sich, das gilt es nun zu zeigen, themenübergreifend reproduziert, findet sich auch in Abstraktum in der Wirksamkeit wieder:

„Interviewer: Wenn wir jetzt mal bisschen drauf schauen, wenn du jetzt so zurückblickst, was würdest du sagen, hast du so für dich eigentlich aus diesen Treffen mitgenommen? Also für dich?

Maria: Also ich bin jetzt auf jeden Fall problemorientierter oder lösungsorientierter so rum. Ich analysiere meine Probleme mehr und versuche dann dafür Lösungen zu finden“
(Maria, Z: 638-643)

In der Retrospektive der Gesamtheit der langjährigen Zusammenarbeit spricht sie von einem Zuwachs an Lösungsorientierung. Darin zeigt sich auch hier (und in weiteren Passagen) lösungsorientiert-kooperative Orientierung in Bezug auf die Dienstleistung. Diese Orientierung ist stets gekoppelt an den Problembezug im helfenden Aspekt der Dienstleistung, denn die Ko-Produktion ist an einer Reduktion von Problemstrukturen in ihrem Lebensvollzug ausgerichtet. Ergänzend dazu bearbeitet sie die Frage nach der Bewertung des Angebots auch mit dieser Orientierung: „ob sie mir hätte da mehr geben können so von, weiß ich nicht, Lösungen zum Beispiel“ (Maria, Z: 970). Aus der impliziten Regelhaftigkeit dieser performativen Logik kann folglich die *lösungsorientiert-kooperative Orientierung* rekonstruiert werden. Im Ko-Produktionsprozess orientiert sich Maria an der Professionellen in Ausrichtung an der Lösung ihrer Probleme, dies geschieht instrumentell.

Zusammenfassung:

In Konklusion kann die Bearbeitung der Dienstleistung seitens Maria folgendermaßen rekonstruiert werden. In der Beanspruchung der Dienstleistung rahmt die Nutzerin die Ko-Produktion mit einer freundschaftlichen Bedeutung worin sich die Persönlichkeit ausdrückt: „dass es auch privater werden kann“ (Maria, Z: 730-731). Dadurch reduziert sie ihre Unsicherheit respektive eignet sie sich immanent den personalen Gebrauchswert der Sicherheit an und versetzt sich damit aktiv in die Lage, sich am helfenden Aspekt der Ko-Produktion zu orientieren. Außerdem greift dann die eher lösungsorientiert-kooperative Orientierung, die sie dezidiert mit dem helfenden Aspekt der sozialen Beziehung verbindet. Sie oszilliert also im persönlichen Rahmen zwischen einer locker-zwanglosen eher freundschaftlichen und einer eher helfenden Orientierung in der Ko-Produktion mit der Professionellen: „Zwischendrin sind wir auch öfter mal abgeschweift, haben dann so über persönliche Dinge geredet“ (Maria, Z: 478-479). Die primäre Wirkung, die die Dienstleistung für die Nutzerin erzeugt ist psychosoziale Entlastung: „ich bin jetzt einfach zu ihr gekommen und habe alles rausgelassen“ (Maria, Z: 373-374). Diese Entlastung stellt sich als Folge der sicheren sozialen Beziehung ein, die sie über die Rahmung der Informalität herstellt und im Beanspruchen des helfenden Gesprächs anschließend realisiert. Außerdem eignet sie sich Gebrauchswerte beispielsweise in Form von Tipps und Handlungsstrategien an: „Und ich habe halt auch ziemlich viele Strategien für alles mögliche von ihr gelernt, was ich jetzt immer wieder anwenden und benutzen kann.“ (Maria, Z: 644-646), die eine Steigerung der Handlungsfähigkeit zur Folge haben: „Am Abend, wenn ich einschlafen möchte, weil ich hatte ziemlich lange Einschlafprobleme, dann meinte sie, kann ich mir so ein Gedanke einfach als Blase vorstellen, wenn ich das möchte und dann einfach so zerploppen lassen. Oder ich pack die in einen Schrank und dann schiebe ich die Schublade zu. Und wenn ich das unbedingt brauche, dann schließe ich das halt auch noch mal ab oder so. Und hat mir eigentlich ziemlich geholfen.“ (Maria, Z: 650-655). Schließlich steigert sie durch die Nutzung der Dienstleistung ihren Selbstwert, indem sie sich beispielsweise einstellen kann „dass man einfach nicht perfekt sein kann“ (Maria, Z: 708) und sich ermöglicht „alles viel positiver zu sehen“ (Maria, Z: 745). Diese und weitere Wirkungsbelege reflektieren gelungene Aneignungsprozesse, die sie vor dem Hintergrund der Orientierung an einer persönlich-locker-zwanglosen und gleichzeitig persönlich-helfenden sozialen Beziehung sowie der lösungsorientiert-kooperativen Orientierung im Aneignen von Gebrauchswerten in ihrem Selbstreproduktionsprozess herstellt.

In der Sinngenese wurde später der persönlich-helfende Aspekt aufgrund des Mangels an minimalen und maximalen Kontrasten verworfen. Die Orientierung an einer persönlich-locker-zwanglosen Interaktionsstruktur konnten falllexmanent zur Orientierung an einer non-direktiven Interaktionsstruktur verdichtet werden. Die Orientierung an einer lösungsorientiert-kooperativen Interaktionsstruktur konnte ebenfalls validiert werden. Außerdem konnte der Aspekt des Persönlichen als eigenständige Orientierung erarbeitet werden. Alle drei Aspekte verdichten sich im Typ: Aneignung im kooperativen Modus non-direktiv-informeller Hilfestellung.