

7. Jahrgang, Heft 1, Artikel 6 – April 2011

Personenbezogene Selbsthilfe in Foren des www Eine Skizze zum Forschungsbericht

Manuela Brandstetter & Andreas Neidl & Barbara Stricker

Zusammenfassung

Die Beschäftigung mit dem Cyberspace ist seit dem Ende der 1990er dominiert von Fragen nach den Chancen und Grenzen von Vergemeinschaftung im digitalen Zeiten. Themen, welche die soziale Hilfe in den Sphären des www berühren, spielen dabei keine oder nur eine am Rande erwähnte Rolle. Seit November 2009 untersucht daher eine ForscherInnengruppe des Master-Studiengangs „General Social Work“ der FH St. Pölten Phänomene der Selbsthilfe sowie solche professioneller Online-Beratung in deutschsprachigen Hilfe-Foren des www unter Einsatz ethnographischer Methoden. Damit berührt sie eine Nahtstelle von sozialwissenschaftlich angeleiteter Erkenntnis und sozialarbeitswissenschaftlicher Hilfe-Forschung, deren Gegenstand Hilfe-Interaktionen im Kontext makrosozialer Strukturbedingungen sind.

Der gegenständliche Beitrag ist als Auszug dieses mit Mai 2011 abgeschlossenen viersemestrigen Forschungsprojekts [1] zu betrachten, das zum Thema „Wie gestaltet sich personenbezogenes Helfen in virtuellen Sozialräumen? Kulturen und Praxen der Hilfe in webbasierten Foren“ helfende Interaktionen untersucht und die daraus gewonnenen (vorläufigen) Erkenntnisse an sozialwissenschaftliche Debattenstränge anbindet. Die vorgestellte interaktionsanalytische Erfassung der Hilfe ist für diesen Beitrag exemplarisch an Selbsthilfe-Foren ausgerichtet.

Keywords

Personenbezogene Hilfe; virtuelle Interaktion; Wissensgesellschaft; Digital Divide; Selbsthilfeforen; Hilfe-Interaktion, Hilfe-Kultur

AutorInnen

- **Mag.a Dr.in Manuela Brandstätter**
 - Sozialarbeiterin und Soziologin
 - Lehre und Forschung an der FH St. Pölten
 - Lektorin an der FH Campus Wien, FH Oberösterreich und Universität Wien

- **Andreas Neidl**
 - Sozialarbeiter im Bereich Streetwork/Mobile Jugendarbeit
 - Assistent am Ilse-Arlt-Institut der FH St. Pölten

- **Barbara Stricker**
 - Sozialarbeiterin und akad. Kommunikationsberaterin
 - Tätigkeit in einer Sozialberatungsstelle und in einem Betreuten Wohnen für Wohnungslose in Innsbruck

- **Kontakt:** Fachhochschule St. Pölten, Department für Soziale Arbeit
Matthias Corvinus-Straße 15, 3100 St. Pölten
Tel.: +43 (0) 676-84 72 28 884
E-Mail: manuela.brandstetter@fhstp.ac.at

1. Einleitung

Personenbezogene Hilfe unterliegt einem permanenten gesellschaftlichen Wandel (vgl. dazu Simmel, 1992; Luhmann, 2005; Wolff, 1981 u. a.). Dabei ist der Begriff „Hilfe“ als Interaktion zu verstehen, die in ihrer begrifflichen Bedeutung keineswegs klar und eindeutig erfassbar ist (vgl. Gängler, 2001). So wird mit diesem Artikel die Hilfe-Interaktion als eine komplexe und voraussetzungsvolle Handlung beschrieben. Im Projekt selbst wurde auch der Frage nachgegangen, wie sich das Verständnis von Helfen vom „Verhältnis der Liebe und Verantwortung für denjenigen, dem ich geholfen habe“ (Ortmann, 1988) hin zur Hilfe als „äquivalent zu begleicher bzw. als Versicherungsleistung abzurechnende Dienstleistung“ (ebd.) verändert hat. Mit der Bezugnahme auf den Wandel in der Bedeutung der Hilfe im historischen und gesellschaftlichen Kontext [2], wird auch gleichzeitig eine Geschichte der Sozialen Arbeit miterfasst: Denn Hilfe ist in seiner Bestimmung *ein*, wenn nicht *das* wesentliche begriffliche Bestimmungstück Sozialer Arbeit.

Das Verständnis des Hilfe-Begriffs unterliegt einem permanenten gesellschaftlichen Wandel, wenngleich die Auseinandersetzung in der gegenständlichen Forschung deutlich machte, dass die professionelle personenbezogene Hilfe (bislang) nicht maßgeblich durch das Wachstum des Internets bzw. der Entwicklung von „Web 2.0 Add-Ins“ bzw. von der Einführung diverser Online-Beratungstools beeinflusst wurde. Vielmehr ist davon auszugehen, dass es die modernen Veränderungsprozesse selbst sind, die immer noch wirken und personenbezogene Hilfe transformierten (bspw. Territorialisierung von Hilfe, Stratifizierung der Klientel, Erwartbarkeit der Hilfe, Universalisierung des Zugangs u.a. Faktoren) (vgl. Merten, 2000; Bommers/Scherr, 2000).

2. Soziohistorische Transformation des Helfens unter den Bedingungen des www

Das zentrale Moment aktueller Transformationen von Hilfe-Interaktionen hin zu online-Phänomenen ist vermutlich mit dem von Bettina Heintz (2002) beschriebenen Begriff der „virtuellen Interaktion“ wohl am treffsichersten erfasst, beschreibt es doch das Medium, in dem die Online-Hilfe von statten geht. Als „virtuelle Interaktion“ erfasst Heintz (ebd.) eine „Kommunikation im Medium der Schrift“ (ebd.), die deswegen eine Interaktion darstellt, weil sie – „anders als die klassische schriftliche Kommunikation“ – nicht zeitverschoben erfolgt. (...) Ähnlich der mündlichen Interaktion kann (und muss) auf eine Äußerung (...) reagiert werden – Schweigen, d.h. das Ausbleiben einer Antwort ist interpretationswürdig. Damit nimmt die synchrone virtuelle Kommunikation eine Zwischenposition zwischen mündlicher und schriftlicher Kommunikation ein“ (Heintz, 2000, S. 134). Zentral für das Forschungsthema helfender Interaktionen (online wie auch offline) ist weiters, dass sprachlicher Ausdruck und insbesondere auch schriftlicher grundsätzlich nie losgelöst vom sozialen Leben zu betrachten ist, reproduziert er doch seine eigenen soziohistorischen und -kulturellen Entstehungsbedingungen und die damit in Zusammenhang stehenden Rituale und Institutionen (vgl. Bourdieu, 2005). Der Status von AkteurInnen im

jeweiligen Feld, die Verfügbarkeit ihrer Kapitalien, ist mit der sprachlichen (und auch verschriftlichten) Repräsentationsfähigkeit derselben verwoben. Sprachliche Äußerungen oder Ausdrucksweisen bzw. so genannte Artikulationsstile (Thompson, 2005, S. 19) sind immer als diejenigen Praxisformen zu betrachten, welche als Produkte des Verhältnisses zwischen einem sprachlichen Habitus und einem sprachlichen Markt verstanden werden müssen. So werden sprachliche Äußerungen oder Ausdrucksweisen immer *„in bestimmten Kontexten oder auf bestimmten Märkten produziert und die Eigenschaften dieser Märkte verleihen diesen sprachlichen Produkten einen bestimmten „Wert“ (...)“* (ebd., S. 20). Je mehr sprachliches Kapital eine Akteurin besitzt, desto besser kann sie das System gesellschaftlicher Unterschiede zu ihrem Vorteil nutzen und sich damit Distinktionsprofit sichern. *„Denn die Ausdrucksweisen, die den höchsten Wert bekommen und den größten Profit sichern, sind auch diejenigen, die besonders ungleich verteilt sind (...) auch in dem Sinne, dass diese Ausdrucksweisen selbst auf dem Markt, auf dem sie auftreten, relativ selten sind“* (ebd., S. 21).

Vor dem Hintergrund der Theorien über soziale Reziprozität (vgl. Stegbauer, 2002, S. 63) wird personenbezogene Hilfe als Prozess des mehr oder weniger erwartbaren „Geben und Nehmens“ verstanden (vgl. dazu auch Luhmann, 2005), als Formen des „gegenseitigen Beistands“ (Bataille, 1975), als „gezielte Überschussverwendung“ (ebd.) oder als „wechselseitige Unterstützungsleistung innerhalb eines Netzwerks“ (Nestmann, 1988). Vor dem Hintergrund einer Theorie des Handelns nach Bourdieu (1985) sind aber der Geschenke-Tausch und so auch die personenbezogene Hilfe nicht grundsätzlich als Ausdruck generalisierter Reziprozität zu fassen. Vielmehr ist das Überbringen einer Gabe ein Ausdruck dafür, wie AkteurInnen andere AkteurInnen in Verpflichtungen einbinden. Das Geschenk fungiert bei Bourdieu vielmehr als Praxis, welche insbesondere in stark personalisierten Feldern (ohne institutionelle Rahmung, ohne organisierte Satzung) als bevorzugte Austauschform wirksam wird, weil sie geeignet ist, die EmpfängerInnen für eine „Beziehung der persönlichen Schuldnerschaft“ zu verpflichten. *„Schenken ist auch eine Weise des Besitzens: Es ist eine Art und Weise, einen anderen zu binden, während man die Bindung in eine Geste der Großzügigkeit einkleidet“* (Thompson, 2005, S. 26). Vor diesem Hintergrund wird Hilfe also zu einer Praxisform, die das Hilfe-Handeln voraussetzungsvoll und komplex macht und die die Hilfe an Fragen des sozialen Status und der „sozialen Verfügungsgewalt“ (ebd.) anbindet.

Bevor nun auf die empirisch beobachteten interaktionellen Verflechtungen von Hilfe-Prozessen in Foren des www auszugsweise eingegangen wird, geht es vorerst um die Erörterung jener gesamtgesellschaftlich wirksamen Bedingungen, vor dessen Hintergrund sich die analysierten Phänomene ereignen. Die Wissensgesellschaft (vgl. Bühl, 1997, 2000; Zillien, 2006 u. a.) bildet den makrosozialen Bezugsrahmen vor dem auch der Begriff des „Digital Divide“ diskutiert wird und der auch im Forschungsprozess erkenntnisleitend war.

2.1 Virtueller Raum und Digital Divide in der Wissensgesellschaft

Ein möglicher theoretischer Hintergrund für die Erfassung von Phänomenen der Hilfe findet sich in den jüngeren Arbeiten zur sozialen Ungleichheit. Eine Definition sozialer Ungleichheit in der spät modernen Gesellschaft auf den Punkt

zu bringen, erweist sich allerdings aufgrund der Vielschichtigkeit gesellschaftlicher Phänomene als schwierig (vgl. Reinprecht, 2009). Die zeitdiagnostische Begriffspalette reicht von dem Kategorienpaar „Inklusion/Exklusion“ über „soziale Ungleichheit“ hin zur „Prekarisierung der Arbeitswelt“ und zur „Abnahme zentraler Integrationsleistungen einer Gesellschaft“. Grundsätzlich gehen alle diese Konzepte und die dahinterliegenden Theorien von einem gesellschaftlichen Mittelpunkt und deren Rand aus und benennen von dort ausgehend gesellschaftsdiagnostisch das Phänomen struktureller Ungleichheit. Für unseren Kontext aber erscheint der Begriff der Wissensgesellschaft [3] zentral. Er besagt, dass Wissen und Information derzeit eine Hochkonjunktur in ihrer gesellschaftlichen Bedeutung erleben. In Anlehnung an Stehr (1994) geht es an dieser Stelle um gesellschaftliche Veränderungen, die durch den Wissenszuwachs ausgelöst wurden und werden. Dabei versteht er „Wissen“ als umfassenden Begriff und als grundsätzliche „Fähigkeit zum sozialen Handeln“ (vgl. Stehr, 1994, zit. in Bühl, 1997, S. 54). Knoblauch (2005) hingegen nimmt mit seinem Konzept der Wissensgesellschaft vor allem die Auswirkungen der technologischen Entwicklung auf soziales, gesellschaftliches, wirtschaftliches, politisches und kulturelles Leben in den Fokus. Für ihn geht es dabei in erster Linie um die menschlichen Fähigkeiten zu Wissenserwerb, -vermittlung und -produktion (vgl. Knoblauch, 2005, zit. in Zillien, 2006, S. 10), die als relevante Fähigkeiten in der Wissensgesellschaft zu nennen sind. Das Verständnis von Wissen als zentrale Ressource beinhaltet keineswegs die Notwendigkeit der Anhäufung von Wissen. Von entscheidender Bedeutung dagegen sind hierbei die Fähigkeiten zur Nutzung und Verwertung dieses Wissens und die Entwicklung entsprechender, diese Handlungen erst ermöglichenden Kulturtechniken.

Auch aus anderer Perspektive bringt der gesellschaftliche Wandel hin zur spät modernen Wissensgesellschaft einschneidende Veränderungen mit sich. So bildet nach Zillien (2006, S. 11f) die zunehmende Bedeutung von Ökonomie und Produktion im Verhältnis zu den eingeschränkten Handlungsspielräumen der Politik einen Parameter dieser Entwicklung. Insbesondere die schwindende Kraft nationalstaatlicher Entscheidungen lassen den keynesianischen Wohlfahrtsstaat zusehends an Bedeutung verlieren. Ein (neoliberales) Wirtschaftssystem hat sich etabliert, in welchem eine Tendenz zur Responsibilisierung und Individualisierung von BürgerInnen verortbar ist. Damit ist beschrieben, dass der Wohlfahrtsstaat immer mehr aus der Verantwortung genommen wird und die BürgerInnen selbst für ihre soziale Sicherung aufzukommen haben. Einen besonderen Stellenwert nimmt dabei, wie bereits angedeutet, der Faktor Bildung ein, weil über ihn individuelle Autonomie forciert werden kann und weil – so die neoliberale Idee – dieser die Gesellschaftsmitglieder zu einem Mehr an Selbstverantwortung befähigt, weshalb sich auch in weiterer Folge das soziale Sicherheitsnetz zunehmend öffnen kann. Unter Verwendung von Internet und anderen Kommunikationstechnologien soll die „Partizipation“ von BürgerInnen also gesteigert, und ein Mehr an Mitsprache- und Mitentscheidungsoptionen in Aussicht gestellt werden. BürgerInnen als UserInnen sollen so einen neuen bislang so nicht existenten gesellschaftlichen Status erreichen können, der im Sinne der beschriebenen sprachlich-schriftlichen Kulturtechniken als voraussetzungsvoll zu betrachten ist. Autonomie, Partizipationsfähigkeit, gedankliche Flexibilität sowie die Fähigkeit, Möglichkeiten zu erkennen,

auszuloten und zu nutzen, werden zu alltäglichen Skills, die den Zugang zu gesellschaftlicher Teilhabe regeln würden.

Grundsätzlich bezeichnet also der Terminus „Digital Divide“ die Frage der Nutzungskompetenz digitalisierter Kommunikation, indem die Differenz zwischen NutzerInnen und Nicht-NutzerInnen des Internets analysiert wird. Es geht dabei – verkürzt zum Ausdruck gebracht – um Fragen der Informationsnutzung und um solche der sozialen Chancengleichheiten im Zusammenhang mit neuen Medien. Der Digital Divide ist folglich kein Problem mangelnder technischer und infrastruktureller Zugangschancen. Vielmehr ist mit Digital Divide in der gegenständlich zum Ausdruck gebrachten Passung die Zuspitzung bzw. Erweiterung eines gesellschaftlichen Problems der Ungleichheit gemeint, das auf anderen gesellschaftlichen Ebenen ihren Ursprung hat.

Dies führt zu der Frage, wie sich nun Online-Hilfe-Interaktionen vor dem Hintergrund der von Zillien (2006) als voraussetzungsfull beschriebenen Kulturtechniken gestalten. Inwieweit kann nunmehr im digitalen Zeitalter der rasche und unmittelbare Zugriff auf Hilfe im www realisiert werden? Finden sich Hinweise auf einen solch beschleunigten Hilfe-Zugang in den Online-Foren? Gelingt die „new geometry of production, consumption and information“ (Castells, 1989) auch für personenbezogene Hilfen, indem sie „frictional distance of space“ (Gillespie/Williams, 1988, S. 1317) einfach überwindet, wie dies Anfang der 1990er in zahlreichen Arbeiten euphorisch in Aussicht gestellt wurde (vgl. Barker 2000, S. 313).

In der folgenden Darstellung ausgewählter Zwischenergebnisse aus der empirischen Analyse wird dieser Frage mittels qualitativer Analyse deutschsprachiger Selbsthilfe-Foren nachgegangen. Zentral ist dabei die Annahme, dass das www weder die personenbezogene Hilfe in ihrer Funktion als Form der Vergesellschaftung (vgl. Amann, 1979) noch die ansonsten auch in Offline-Sphären wirksamen sozialen Normen, Prozesse und Statushierarchien sowie Zugangschancen insgesamt außer Kraft setzt bzw. grundlegend neu definiert (vgl. Döring, 2001). Richtungsweisend ist vielmehr die These, dass Hilfe als Online-Interaktion (auch jenseits professioneller Kontexte bspw. in Gestalt professionell geführter oder moderierter Online-Beratungs-Foren) bestimmten Regeln folgt und nach einer bestimmten Struktur abläuft, demzufolge Umgang und Zugang von und mit Hilfen in besonderer Weise beschränkt ist. Eine Analyse vor diesen skizzierten Hintergründen ermöglicht keinen bahnbrechenden Paradigmenwechsel in der Helfeforschung sondern liefert erste interaktionsanalytische Einblicke in Felder, die Entwicklungschancen für die Hilfe- und Beratungsforschung insgesamt bringen und die in weiterer Folge dafür eingesetzt werden können, einschlägige Hilfe- und Beratungsangebote im www weiterzuentwickeln.

Aus diesem Grund richtete sich der Forschungsfokus auch vorerst auf Artefakte der Selbsthilfe, wie sie aus helfenden Foren des www mittels teilnehmender Beobachtungen, offener UserInnen-Interviews und Feldexperimenten erschlossen wurden. Die gegenständliche „Feldforschung im Web“ (vgl. dazu Sigl, 2009) nahm u.a. also Hilfe-Prozesse in den Blick, die aus Foren [4] des deutschsprachigen Raums ausgewählt wurden (vgl. hierzu auch Baym, 2000, S.

208; Sigl, 2009, S. 9). In weiterer Folge wird ein Aspekt aus der im Projekt gewonnenen Erkenntnisse herausgegriffen und nachstehend dargestellt. Die Auseinandersetzung mit den Dokumenten der Hilfe (Threads, PN's) und den Feldexperimenten folgte ethnographischen Grundsätzen, die Analyse war am Kodierparadigma (vgl. Strauss/Corbin, 1996) ausgerichtet. Die Gleichzeitigkeit von Erhebung und Analyse sicherte eine feldorientierte Analyse relevanter Grunddaten.

3. www-Foren und Interaktionen des Helfens

In den untersuchten Selbsthilfeforen findet Hilfe entsprechend einer für Online-Foren bestimmten Ablauflogik folgend und besonderen Regeln unterworfen statt. Sie ist an dem ausgerichtet, was als „Hilfe-Interaktion“ verstanden wird, wobei mit dem Begriff der Interaktion ein „System aufeinander bezogener Handlungen“ (Schüle, 1983, S. 85f) gemeint ist. D.h.: Jeder Prozess kommt erst durch Handlungen zustande und bezeichnet gleichzeitig einen Zusammenhang in Gestalt einer Klammer, welche den einzelnen Handlungen erst Sinn verleiht. Interaktive Prozesse gelten dabei immer als einmalig und unwiederholbar, auch wenn diese durchaus ähnlich sein können und nach bestimmten Regelmäßigkeiten ablaufen (vgl. Schüle, 1983, S. 85f). Wie auch im später dargestellten Fallbeispiel einer helfenden Interaktion ersichtlich wird, sind die Handlungen der AkteurInnen nicht willkürlich gesetzt, sondern wechselseitig und sinnhaft aufeinander bezogen. So wird sich der Sinn einer Äußerung von B im folgenden Beispiel oftmals erst mit der Kenntnis der Äußerung von A eröffnen. Es geht also in diesen Bereichen des Forums weniger um die Bereitstellung von Informationen, als vielmehr um das soziale, auf den vordefinierten Hilfeaspekt ausgerichtete, Interagieren.

Doch zurück zum Interaktionsbeginn. Menschen, die auf der Suche nach einer Lösung für ihr spezifisches Problem sind und daher ein Selbsthilfeforum aufsuchen, können dort ein Thema bzw. einen Thread eröffnen. Im Setzen dieser Handlung wird der vorhandenen Community ein Interaktionsangebot übermittelt. Der von allen AkteurInnen geteilte Sinn im Aufgreifen desselben könnte nun darin bestehen, Lösungen für das von dem/der EröffnerIn beschriebene Problem anzubieten. Vom erwähnten Sinn zu unterscheiden ist allerdings das Interaktionsziel selbst. Dieses besteht einerseits im Zustandekommen der Interaktion – also in der Möglichkeit, einen Bogen für wechselseitige Bezugnahmen der Einzelhandlungen zu schaffen – und andererseits im Fortbestand derselben. Im Idealfall hätten sich daher alle Teilnehmenden an die „Spielregeln“ einer Hilfeinteraktion zu halten, um ihren Abbruch nicht zu riskieren. Das zentrale Ziel des Prozesses ist das Führen zu einem (vorläufigen) Ende [5], wenngleich der Sinn gelingender und hilfreicher Hilfe nicht ident mit dem Ziel der Interaktion selbst ist.

So waren im nachstehenden Fall der Userin Aspi, die in einem Thread zum Thema „Essstörung“ im Forum um Hilfe bittet, insgesamt sechs UserInnen beteiligt wobei sich die Anzahl und Länge der Beiträge unterscheidet [6].

A schreibt am 31.10, 15:18

Hallo!

Mir ist das unendlich peinlich es hier zu schreiben, aber ich glaube auch hier Leidensgenossen und verständnis zu finden (...) Ich traue mich nicht mal mehr einen Salat oder so zu essen, weil ich Angst vor fester Nahrung bekommen habe. (...) Kennt das jemand und kann mir Tipps geben wie ich das wieder in den Griff bekommen kann? Ich wäre so dankbar.

Lieben Gruß

B schreibt am 31.10.2009, 15:54

Hallo aspi

also ich denke eines ist recht deutlich...und zwar das du das alleine nicht schaffen wirst und ich dir rate, dir dringend hilfe zu suchen (...) aber da unbedingt mit hilfe und von fachleuten erstellt...ich denke dein erster schritt sollte dich zu einem arzt führen...der deinen körper untersucht...und dir dann hilft alle weiteren schritte anzugehen...

Ig hayley

C schreibt am 31.10.2009, 18:04

Hey du,

ich kann dich sehr gut verstehen, ich hatte zeiten in denen ich selbst angst hatte wasser zu trinken weil es mich schwerer machte. Es ist wichtig das du dir hilfe suchst, hast du einen therapeuten? (...) Ich weiß wie schwer es ist die Kurve wieder zu bekommen, aber dein wille ist der erste schritt in richtung besserung.

Alles liebe broken

D schreibt am 5.11.2009, 11:31

hallo aspi,

(...) ich schließe mich den anderen an bzgl arzt/klinik. allerdings musst du ja jetzt handeln und kannst ja keine weiteren monate so weitermachen. von daher würd ich dir zunächst raten, erst einmal von den joghurts/puddings wegzukommen (...) soviel erst einmal dazu, halte uns bitte auf dem laufenden. alles, alles gute, du schaffst das.

glg

A schreibt am 6.11.2009, 06:59

Hallo lullu nati,

erstmal schön, dass du wieder da bist. Ich werde ab heute Abend bis einschließlich Dienstag erstmal wegfahren (...) Wenn ich weg bin werde ich langsam versuchen deine Tipps umzusetzen, danke für eure aufmunternden Worte,

Ig Aspi

D schreibt am 6.11, 07:41

liebe aspi,

danke schön es freut mich, dass du dich für einen tapettenwechsel entschieden hast, hoffe, du wirst spass haben. es wird dir bestimmt gut tun. und vllt hilf ein geribener apfel für den weg wünsch dir alles gute bei der umsetzung. bis nächste woche also.

glg, lullu

D schreibt am 13.11.2009, 13:15

hallo aspi,

jetzt sind die tage des ausflugs rum und es würde mich interessieren, wie es dir geht. ob der "abstand" was gebracht hat und du einige der tipps bereits umsetzen konntest. Ich mache mir sorgen über deinen zustand.

glg, lullu

A schreibt am 30.11.2009, 09:53

Hallo Lullu Nati!

Habe mittlerweile wieder festere nahrung zu mir nehmen können (Reis,Nudeln,Kartoffeln...) Habe aber trotzdem abgenommen. Renne mittlerweile 3x pro Woche zu meinem Doc, weil ich eine Traumathera machen müsste (...)

Alles Liebe,

Aspi

D schreibt am 30.11, 10:32

ich drücke dir auf jedenfall fest die daumen, dass du dass packst! mach auf jeden fall weiter so, mit der festen nahrung. und spar nicht an kalorien. ich hoffe, du kriegst bald deine thera bewillig, so dass du das verarbeiten kannst.

alles, alles liebe

lullu

Abb.1.: Beispiel einer „Hilfe-Interaktion“ aus einem Selbsthilfeforum

Der als typisch anzusehende Hilfe-Fall von Aspi verdeutlicht folgenden Prozess: Hilfsgesuche in Selbsthilfeforen werden in der Regel durch die Hilfesuchenden selbst eröffnet, indem UserInnen einen für ihr Problem passenden Themenbereich auswählen und dort den Eröffnungsbeitrag posten. Damit ergeht das Interaktionsangebot an die Community. Dieses enthält in der Regel eine Begrüßungsformel und bedarf inhaltlich bereits einer Beschreibung der Problemlage. Maßgeblich für die Fortsetzung der Hilfeinteraktion ist die Gestalt des Eröffnungsbeitrags, welcher bereits die zentralen Erwartungen des/der EröffnerIn interpretierbar machen muss.

3.1 Rolle der Hilfebedürftigen

Die Deutungsleistung potenzieller HelferInnen bezieht sich vordergründig auf die hinter dem Interaktionsangebot liegenden Erwartungen der Eröffnerin. Im gegenständlichen Fall wurde der Forumseintrag als Hilfeansuchen interpretiert und der Schreiberin der Status „Hilfesuchend“ zugewiesen. Damit wird auch eine bestimmte Rollenerwartungen definiert, welche sich in der Regel aus folgenden Erfordernissen zusammensetzt: Zum einen ist es erforderlich, interpretierbare Beschreibung der Problemlage liefern zu können, teilweise intime Fragen zu beantworten, die Einschätzung und Bewertung des Problems durch andere Personen sowie deren Ratschläge anzunehmen oder aber deren Ausschlagen plausibel zu begründen, sowie Dankbarkeit für die Hilfeleistung zu zeigen. Im o. g. Fall stellt die Hilfesuchende die Dankbarkeit für die Hilfeleistungen bereits im Eröffnungsbeitrag in Aussicht. Sie wiederholt Dankbarkeitsformeln permanent und lässt sich „aufmuntern“. Damit reproduziert sie ihre Rolle als „Bittstellerin“ laufend, bindet ihre InteraktionspartnerInnen in der Hilfe-Interaktion durch ständig neue Bekräftigungen und Formeln sozialer Anerkennung und verfestigt solcherart das Beziehungsgeflecht. Status- sowie Rollenverteilung der Beteiligten werden also bereits in der Phase der Interaktionseröffnung ausverhandelt, zugewiesen und in ihrem Verlauf reproduziert.

Die oben genannten Rollenerwartungen an die hilfesuchenden Personen weisen augenscheinlich auf eine generell statusschwächere Position in der Hilfebeziehung hin. Tatsächlich verfügen sie aber durchaus über Möglichkeiten, HelferInnen unter Druck zu setzen. So wird bereits an der Stelle des Interaktionsangebotes ein Reaktionszwang initiiert, da es zu den Spielregeln der Hilfeinteraktionen im www (und darüber hinaus) gehört, Hilfeansuchen nicht unkommentiert zu lassen. Auch in Fällen offensichtlicher Druckausübung durch Hilfesuchende in Communities, beispielsweise durch das Gewicht angekündigter Schritte in Gestalt von Selbstmordandrohungen oder massiver Selbstverletzung, bleiben Beiträge in der Regel nicht unbeantwortet. Durch diese „Massivität des Aufforderungscharakters“ (Schüle, 1983, S. 111) in sozialen Situationen würde es eine Normverletzung bedeuten, keinen Kommentar zu posten und damit das Interaktionsangebot unkommentiert stehen zu lassen. Eine solche Handlung wäre vergleichbar mit einem Verstoß gegen die soziale Norm der unterlassenen Hilfeleistung (vgl. dazu Goffmann, 1979, 2005; Schüle, 1983).

3.2 Rolle der HelferInnen

Helfende verfügen durch ihre Ausstattung mit einem „Mehr an Chancen“ über eine statushöhere Position. Zusätzlich können sie die Hilfeinteraktion selbst sowie die Handlungen ihres vis à vis in der Interaktion beeinflussen.

Durch Fragestellungen, Ratschläge und Handlungsaufforderungen wird der von den Hilfesuchenden ausgehende Handlungsdruck beantwortet. So treibt gerade das Nachfragen die Selbstoffenbarungen der Hilfesuchenden voran, die sich denselben nur unter dem Risiko, als Hilfesuchende „ungläubwürdig“ zu erscheinen, entziehen können. Es sind somit überwiegend die Helfenden, die den eigentlichen Interaktionsverlauf spätestens ab dem ersten Hilfe-Gesuch steuernd beeinflussen. So wählen auch im o. g. Fall die Helfenden mehr oder weniger harte Ausdrucksmittel, um unmittelbar auf die Handlungen der hilfesuchenden Userin Einfluss zu nehmen – *„ich rate dir dringend Hilfe zu suchen“*; *„dein erster Schritt sollte dich zu einem Arzt führen“*; *„ich schließe mich den anderen an (...) allerdings musst du ja jetzt handeln und kannst ja keine weiteren Monate so weitermachen“*. Weiters wird deutlich, dass die Helfenden in der Interaktion ein Kollektiv bilden, welches den Handlungsdruck auf die/den Hilfe-Suchende/n zu potenzieren imstande ist.

3.3 Zum Ende kommen

Letztlich ist auch der Abschluss der Hilfe-Interaktion bedeutsam für ihren Ablauf. Die Brüchigkeit der Hilfe-Interaktion zeigt sich dort charakteristischerweise, wenngleich ein Risiko des Scheiterns [7] den gesamten Verlauf überschattet. Der Abschluss erfolgt zwar in der Regel explizit, aber dennoch ist - ähnlich der Interaktions-Eröffnung - hierfür eine situationsadäquate Interpretationsleistung der Beteiligten erforderlich, die den Ausstieg zu einem eigenen Prozess formt. In unserem Beispiel wird der Abschluss wohl durch Aufmunterungen und Verabschiedungsformeln – *„alles liebe“* und *„du schaffst das“* – angezeigt. Eine gelungene Hilfeinteraktion verlangt also einige Fertigkeiten der handelnden Personen. Nicht nur themenbezogenes Wissen, sowie das Geschick und die Fähigkeit des Helfens, sondern auch die Spielregeln dieser Hilfeform verstanden zu haben. Letzteres ist grundlegend um den Fortbestand der Interaktion zu sichern und das Helfen als wiederholtes Handeln erst möglich zu machen.

4. Fazit und Ausblicke auf den Forschungsbericht

Seit dem Beginn des systematischen Erfassens von Phänomenen „organisierter bzw. professioneller Hilfe“ (Amann, 1983) bzw. von „besoldeter“ Hilfe (Simmel, 1992) stellt die Selbst- und Laienhilfe ein zentrales Feld für die Grundlagenforschung helfender und beratender Professionen dar. An dieser Stelle sei an die umfassenden Ergebnisse aus der internationalen Social Support-Forschung verwiesen (vgl. Nestmann, 1998; Gängler, 2001) und auch auf die für den deutschsprachigen Raum einschlägigen soziohistorischen Arbeit zur Entstehung der Hilfe in vor- und spätmodernen Gesellschaften von Christoph Sachße und Florian Tennstedt (1998; vgl. dazu auch Sachße, 2001; Wendt, 1995). Dort bildet die Selbst- und Laienhilfe ein wenn nicht *den* zentralen Teil personenbezogener Hilfe und wird breit beforscht und analysiert.

Mit diesem Beitrag wird einem Professionalisierungsanspruch personenbezogener Hilfe Rechnung insofern getragen, als die empirische Analyse von Hilfe-Phänomenen und deren dichte Beschreibung (vgl. dazu Geertz, 2010) nicht nur das Ziehen einer Grenzlinie zum Ehrenamt bzw. zur Laienarbeit ermöglicht. Vielmehr erlaubt die Erforschung von (Online)-Laien-Hilfe wesentliche Einblicke in Hilfe-Prozesse, die in einigen Aspekten für Offline-Bereiche genauso wie „professionelle Online-Bereiche“ (vgl. Kühne, 2009) verallgemeinerbar sind.

Zusammenfassend ist auf einen weiteren zentralen Aspekt dieses Beitrags zu verweisen: Auch in der professionellen Hilfe-Arbeit ist das Helfen in der Regel mit einem Gewinn an sozialer Anerkennung und mit dem (möglichen) Zuwachs an sozialem Status in Zusammenhang zu bringen. Auch wenn bei helfenden Interaktionen das Interaktionsziel in der „gelungenen Hilfe“ selbst liegt, wie dies die Analyse deutlich machte, so zielen die Strategien der HelferInnen auch auf die Fähigkeit ab, „Raum zu beherrschen“, was - mit Bourdieu gesprochen - wiederum hauptsächlich von der materiellen sowie symbolischen Aneignungsfähigkeit von Gütern abhängig ist (vgl. Bourdieu, 1997). So hat die empirische Analyse gezeigt, dass engagierte LaienhelferInnen ihr „Helfen-Können“ bspw. durch wiederholte empathische und sprachlich niveauvolle Beiträge unter Beweis zu stellen versuchen. Durch diese Profilierung gegenüber anderen HelferInnen in der jeweiligen Hilfe-Interaktion verdeutlicht sich Hilfe hier als Wettkampf.

Auch wenn in der gegenständlichen und auch in anderen empirischen Arbeiten hervortritt, dass man sich in Hilfe-Foren sogar „*gänzlich auf eine sogenannte >Beratung auf Gegenseitigkeit<*“ (Toffler, 1980, S. 275 zitiert nach Lamla, 2010, S. 266) zu verlassen scheint, und dass „*die Teilnehmer einander mit Ratschlägen, die aus persönlichen Lebenserfahrungen resultieren*“ (ebd.) aushelfen, ist Hilfe in Online-Foren also nicht bzw. nicht in erster Linie als „wechselseitiger Beistand“ (vgl. Bataille, 1975; Rauschenbach, 1999) zu verstehen, Hilfe ist vielmehr an die Interaktionen des sozialen Statuskampfes angelagert, wie dies schon Wolff (1981, 1983) in frühen Arbeiten zur empirischen Hilfe-Forschung auch lange vor dem Bestehen eines Online-Angebots nachgewiesen hat. Darüber hinaus ist Hilfe nicht vorrangig ein prosoziales Verhalten, das „im Kontext der jeweiligen gesellschaftlichen Funktion“ zu identifizieren ist, sondern steht in Zusammenhang mit den Dispositionen von Helfenden und mit ihren Verfügungsgewalten über zumindest symbolisches Kapital.

An dieser Stelle besteht aus Sicht der ForscherInnen ein weiterführender Forschungsbedarf, der sich explizit jener Dispositionen annimmt, die als Teil der habituellen Prägung von Gruppen und Klassen im Bereich der Hilfe-Interaktionen wirksam werden. Bis dato beschäftigt sich vorrangig die psychologische Motivforschung damit herauszufinden, welche Prägungen HelferInnen antreiben (vgl. Gängler, 2001, S. 774). Es bestünde sozialwissenschaftlicher Forschungsbedarf dahingehend, herauszufinden, welche die gesellschaftlichen Voraussetzungen sind, die Sinnhorizont und Habitus von HelferInnen generativ entwickelt.

Ob und inwieweit mit der Hilfe, die in zunehmender Gestalt von virtuellen Interaktionen getragen wird, von einer gesamtgesellschaftlichen Veränderung des Hilfeverständnisses auszugehen ist, ist an dieser Stelle nicht zu klären. Ob ähnlich wie die wohlfahrtskapitalistische Verschleierung des Hilfe-Prinzips, wie dies Friedrich Ortman (1988) beschreibt, nun auch das virtuelle Ringen um den symbolischen Statuskampf das Wesen der Hilfe zerstört, bedürfte ebenso einer genaueren empirischen Untersuchung. Unklar ist und bleibt im gegenständlichen Projekt auch weitgehend, wie die Gattung der untersuchten Felder sich auf die Märkte, auf denen Hilfe passiert, auswirkt. Da ja die Struktur des Feldes im Verhältnis zwischen den auf dem Feld Agierenden und der Verteilung des spezifischen Kapitals besteht, sind auch die Kapitalsorgen feldspezifisch. Hierzu können auch nach Projektabschluss keine Schlussfolgerungen erwartet werden, da die Feldauswahl ausschließlich nach dem Kriterium „Inwieweit liegt personenbezogene Hilfe vor“ getroffen wurde.

Was bedeutet dies aber nun für die Entwicklung helfender Interaktionen? Inwieweit kann vor dem Hintergrund des digitalen Zeitalters und der mit ihm einhergehenden „forcierten Anwendung des www“ (Hawthornthwaite/Wellman/Garton, 2000) sowie des Bedeutungszuwachs schriftlich-artikulierter (symbolischer) Schlüsselgüter ein grundlegender Wandel in den interaktionellen Verstrickungen der Hilfe verortet werden bzw. inwieweit ist ein solcher erwartbar? Und: inwieweit ist Hilfe nunmehr „zugänglicher“ geworden und wurde die seit den 1990ern in Aussicht genommene „Friction of Distance“ (vgl. Gillespie/Williams, 1988, S. 1317) nunmehr gelöst? Auf diese Fragen wird in dem 2011 erscheinenden Forschungsbericht näher Bezug genommen werden.

Anmerkungen

[1] Der gegenständliche Forschungsbericht wird voraussichtlich Mitte 2011 veröffentlicht werden und beinhaltet folgenden Themenschwerpunkte:

Einleitung - Der (virtuelle) Raum und seine Hilfe-Praxen in den Sozialwissenschaften - *Manuela Brandstetter*

- Helfen, virtueller Raum und gesellschaftlicher Verteilungskampf
 - Der Cyberspace als Sozialer Raum – Phänomene sozialer Ausgrenzung und der „Digital Divide“ - *Barbara Stricker*
 - Historische Entwicklungen personenbezogener Hilfe im www - *Sandra Ellmer*
 - Personenbezogene Hilfe als Vergesellschaftungsform vor dem Kontinuum ländlicher, städtischer und virtueller Räume - *Jutta Waidhofer*
 - Parallelen postmoderner Sozialer Arbeit und Hilfepraxen im virtuellen Raum - *Michael Kofler*
- Heuristiken des (professionellen) Helfens in Foren
 - Die Qualität personenbezogener Hilfe in Selbsthilfeforen - *Julia Zauchinger*
 - Besonderheiten von webbasierter Forenberatung in der psychosozialen Onlineberatung im deutschsprachigen Raum - *Michaela Unterberger*
 - Hilfe-Interaktionen in Selbsthilfeforen?- *Andreas Neidl*
- Kulturen des Helfens in virtuellen Interaktionsräumen
 - Einfluss steuernder AkteurInnen (AdministratorInnen, ModeratorInnen, o.ä.) in deutschsprachigen Hilfeforen - *Sarah Gleich*
 - „Ich bin mal wieder hier...“ - Exemplarische Motive der Nutzung von Selbsthilfeforen - *Petra Oberbichler*
 - Hilfreiche Elemente von Internetseiten – Technik und Menschenrechte - *Walter Steinwider*

[2] Die Geschichte der Hilfe und der Sozialen Arbeit sind demnach eng miteinander verbunden, sowie die Mechanismen und Regeln des Helfens das Selbstverständnis und die Zielsetzung Sozialer Arbeit nachhaltig berühren. Phänomene der Sozialen Arbeit wiederum geben Aufschluss über gesamtgesellschaftlich wirksame, makrosoziale Bedingtheiten. So beschäftigten sich u.a. Castel (1983, 2005), Wacquant (2008), und Bourdieu (1997) in zentralen sozialwissenschaftlichen Arbeiten und soziologischen Gesellschaftstheorien mit Themen und Fragen Sozialer Arbeit.

[3] Es ist die steigende gesellschaftliche Bedeutung wissenschaftlichen Wissens, welche – so Zillien (2006, S. 10) – den entscheidenden Faktor für die Herausbildung der so genannten „Wissensgesellschaft“ bildet. Insbesondere die zunehmende alltagsweltliche Bedeutung von wissenschaftlich erwiesenem Wissen gingen mit einem Bedeutungsverlust anderer sinnstiftender Institutionen wie Familie/Eltern (Traditionen), Priestern (Religion) u. a. Erfahrung und Glauben als zentrale Säulen von Wissensproduktion und Vergesellschaftung einher, so Zillien (ebd.).

Wissenschaftliches Wissen ist aber in der Regel hypothetisch und vorläufig und unterliegt permanenter Weiterentwicklung. Demnach ist die Konstante der neuen Wissensgesellschaft, (also ihre Fixiertheit auf das Wissen) etwas, das ständig in Veränderung begriffen ist. Insofern kommt der Fähigkeit zur Wissensverarbeitung, also der Interpretation und praktischen Anwendung von Wissen, eine zentrale Bedeutung zu (vgl. ebd.). Diese Form der deutenden Wissensverarbeitung ist voraussetzungsvoll, erfordert sie doch persönliche Kompetenzen genauso wie eine gute Allgemeinbildung, um auf Ebene der WissensrezipientInnen einen Orientierungs- und Bezugsrahmen herstellen zu können.

[4] Die Auswahl der Hilfe-Foren fand nach einem Zufalls-Sample statt, das Foren sichtete, in denen personenbezogene Hilfe (vgl. Rauschenbach, 1999) thematisch geordnet stattfindet.

[5] Wie die Analyse gezeigt hat, kann eine Online-Hilfe-Interaktion auch zu einem späteren Zeitpunkt wieder aufgegriffen werden, indem bspw. eine weitere Frage oder Information gepostet wird.

[6] Um den Rahmen dieses Artikels nicht zu sprengen, sind nicht alle Beiträge dieser Interaktion angeführt; Inhalte wurden gekürzt.

[7] Dafür mag es verschiedene Ursachen geben – bspw. Konflikte - die jedoch an dieser Stelle nicht weiter behandelt werden können.

Literatur

Amann, A. (1979). Die Janusköpfigkeit der Sozialarbeit. Theoretische Ansätze zwischen Unterdrückung und Emanzipation. ÖZS. 4. Jg. 2/1979, S. 33-51.

Amann, A. (1983). Lebenslage und Sozialarbeit. Sozialwissenschaftliche Schriften 7. Berlin: Duncker & Humblot.

Barker, C. (2000). Cultural Studies. Theory and Practice. Thousand Oaks: Sage.

Bataille, G. (1975). Die Aufhebung der Ökonomie. Der Begriff der Verausgabung. München: Rogner & Bernhard.

Baym, N. K (2000). tune in log on. soaps, fandom, and online community. Thousand Oaks: Sage.

Bommes, M. & Scherr, A. (2000). Soziologie der Sozialen Arbeit. Eine Einführung in Formen und Funktionen organisierter Hilfe. Grundlagentexte Soziologie. Weinheim/München: Juventa.

Bourdieu, P. (1997). Ortseffekte. In: P. Bourdieu, A. Accardo & G. Balazs (1997), Das Elend der Welt. Zeugnisse und Diagnosen alltäglichen Leidens an der Gesellschaft (S. 117-127). Konstanz: UVK Verlag.

Bourdieu, P. (2005). Was heißt sprechen? Zur Ökonomie des sprachlichen Tausches. Mit einer Einführung von John B. Thompson (2. überarbeitete Auflage). Wien: Braumüller.

Bühl, A. (2000). Die virtuelle Gemeinschaft des 21. Jahrhunderts. Sozialer Wandel im digitalen Zeitalter. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.

Bühl, A. (1997). Die virtuelle Gemeinschaft. Ökonomie, Politik und Kultur im Zeichen des Cyberspace. In L. Gräf & M. Krajewski (Hrsg.): Soziologie des Internet. Handeln im elektronischen Web-Werk (S. 39-59). Frankfurt/Main, New York: Campus.

Castel, R. (1983). Von der Gefährlichkeit zum Risiko. In M. Wambach (Hrsg.), Der Mensch als Risiko. Zur Logik von Prävention und Früherkennung (S. 51-75). Frankfurt/ Main: Suhrkamp.

Castel, R. (2005). Die Stärkung des Sozialen. Leben im neuen Wohlfahrtsstaat. Hamburg: Hamburger Edition.

Castells, M. (1989). The Informational City: Information, Technology, Economic Restructuring and the Urban Regional Process in the United States. In M. Castells (Ed.), High Technology, Space and Society. London and Newbury Park. CA: Sage.

Döring, N. (2001). Sozialpsychologische Chat-Forschung. Methoden, Theorien, Befunde. In M. Beißwenger (Hrsg.), Chat-Kommunikation. Sprache, Interaktion, Sozialität & Identität in synchroner computervermittelter Kommunikation. Perspektiven auf ein interdisziplinäres Forschungsfeld (S. 141-186). Stuttgart: Ibidem.

Gängler, H. (2001). Hilfe. In H. Otto & H. Thiersch, Handbuch der Sozialarbeit/Sozialpädagogik. 2. völlig überarbeitete Auflage (S. 772-786). Neuwied: Luchterhand Verlag.

Geertz, C. (2010). Dichte Beschreibung. In: R. Bogards (Hrsg.), Texte zur Kulturtheorie und Kulturwissenschaft (S. 209-220). Stuttgart: Reclam.

Gillespie, A. & Williams, H. (1988). Telecommunications and the Reconstruction of Regional Comparative Advantage, Environmental Planning. In J. Rutherford, Networks in Cities, Cities in Networks. Territory and Globalisation Intertwined in Telecommunications Infrastructure Development in Europe (S. 1311-1321). Thousand Oaks: Sage.

Goffman, E. (1979). Gender Advertisements. Harpercollins: New York.

Hawthornthwaite, C., Wellman, B. & Garton, L. (2000). Arbeit und Gemeinschaft bei computervermittelter Kommunikation. In U. Thiedeke (Hrsg.), Virtuelle Gruppen. Charakteristika und Problemdimensionen (S. 348-385). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Heintz, B. (2000). Gemeinschaft ohne Nähe? Virtuelle Gruppen und reale Netze. In U. Thiedeke (Hrsg.), Virtuelle Gruppen. Charakteristika und Problemdimensionen (S. 188-218). Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.

Heintz, B. (2002). Kommunikation im Medium der Schrift. Sozialität im Internet. In W. Frühwald (Hrsg.), Die Geisteswissenschaften in der Informationsgesellschaft (S. 127-147). St. Ottilien: EOS.

Knoblauch, H. (2007). Wissenssoziologie. Konstanz: UVK-Verlag.

Kühne, S. (2009). Institutionalisierung der Online-Beratung - das Ende der Pionierphase. e-beratungsjournal.net [online], 5. Jg., Heft 2, verfügbar unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0209/kuehne.pdf [23.1.2011]

Lamla, J. (2010). Zonen der Ununterscheidbarkeit. Ökonomie und Anerkennung im digitalen Zeitalter. In S. Neckel (Hrsg.), Kapitalistischer Realismus. Von der Kunstaktion zur Gesellschaftskritik (S. 256-281). Frankfurt am Main: Campus Verlag.

Luhmann, N. (2005/1995). Inklusion und Exklusion. In ders., Soziologische Aufklärung 6, 2. Auflage (S. 226-251). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

- Merten, R. (2000).** Soziale Arbeit als autonomes Funktionssystem der modernen Gesellschaft. Argumente für eine konstruktive Perspektive. In R. Merten (Hrsg.), Systemtheorie sozialer Arbeit. Neue Ansätze und veränderte Perspektiven (S. 177–204). Opladen: Leske + Budrich.
- Nestmann, F. (1988).** Die alltäglichen Helfer. Theorien sozialer Unterstützung und eine Untersuchung alltäglicher Helfer aus 4 Dienstleistungsberufen, Prävention und Intervention im Kindes- und Jugendalter. Berlin: de Gruyter.
- Ortmann, F. (1988).** Über die Erwartbarkeit von Hilfe. Zur Ökonomie des Helfens im Sozialstaat. In S. Müller & T. Rauschenbach (Hrsg.), Das soziale Ehrenamt. Nützliche Arbeit zum Nulltarif (S. 37-51). Weinheim/München: Juventa.
- Rauschenbach, T. (1999).** Das sozialpädagogische Jahrhundert. Weinheim/München: Juventa.
- Reinprecht, C. (2009).** Soziale Ungleichheiten: Konzeptionelle Perspektiven. In: N. Dimmel, K. Heitzmann & M. Schenk (Hrsg.), Handbuch Armut in Österreich (S. 32-43). Innsbruck: Studienverlag.
- Sachße, C. (2001).** Geschichte der Sozialarbeit. In H. U. Otto & H. Thiersch (Hrsg.), Handbuch Sozialarbeit/Sozialpädagogik. 2. völlig überarbeitete Auflage. (S. 670-682). Neuwied: Luchterhand Verlag.
- Sachße, C. & Tennstedt, F. (1998).** Geschichte der Armenfürsorge in Deutschland. Band 1. Vom Spätmittelalter bis zum 1. Weltkrieg (2. Auflage). Stuttgart/Berlin/Köln/Mainz: Kohlhammer.
- Schüle, J. A. (1983).** Mikrosoziologie. Ein interaktionsanalytischer Zugang. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Sigl, E. (2009).** Feldforschung im Web 2.0? Alles andere als virtuell. Austrian Studies in Social Anthropology. Online-Journal des Vereins der AbsolventInnen des Instituts für Sozial- und Kulturanthropologie. Journal 1/2009. verfügbar unter <http://www.univie.ac.at/alumni.ethnologie/journal/abstract/sigl.html> [26.1.2010]
- Simmel, G. (1992).** Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung. Frankfurt/Main: Suhrkamp.
- Stegbauer, C. (2002).** Reziprozität. Einführung in soziale Formen der Gegenseitigkeit. 1. Auflage. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Strauss, A. L. & Corbin, J. (1996).** Grundlagen Qualitativer Sozialforschung. Aus dem Amerikanischen von S. Niewiarra und H. Leggewie. Weinheim: Beltz-Psychologie-Verlags Union.
- Stehr, N. (1994).** Arbeit, Eigentum und Wissen, Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Toffler, A. (1980).** Die dritte Welle. Zukunftschancen. Perspektiven für die Gesellschaft des 21. Jahrhunderts. München: Goldmann Verlag.
- Thompson, J. B. (2005).** Einführung. In P. Bourdieu, Was heißt sprechen? Zur Ökonomie des sprachlichen Tausches (S. 1-37). Wien: Braumüller.
- Wacquant, L. (2008).** Armut als Delikt. Im Gespräch mit Loic Wacquant. In: H. Bude & A. Willisch, A. (Hrsg.), Exklusion. Die Debatte über die „Überflüssigen“. (S. 138-146). Frankfurt/Main: Suhrkamp
- Wendt, W. R. (1995).** Geschichte der Sozialen Arbeit. Weinheim & München: Juventa.

Wolff, S. (1981). Grenzen der helfenden Beziehung. Zur Entmythologisierung des Helfens. In E .v. Kardorff (Hrsg.), *Psyche in schlechter Gesellschaft. Zur Krise klinisch-psychologischer Tätigkeit* (S. 211-238). München: Urban & Schwarzenberg.

Wolff, S. (1983). *Die Produktion von Fürsorglichkeit*. Bielefeld: AJZ.

Zillien, N. (2006). *Digitale Ungleichheit. Neue Technologien und alte Ungleichheiten in der Informations- und Wissensgesellschaft*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.