

Vom Hilfegeben und Hilfenehmen, oder:  
unter welchen Bedingungen und in welcher Qualität kommt aktive  
Unterstützung in sozialen Netzen zustande?

---

Bis zu dem Punkt, an dem Siegfried Müller's (1998) Frage einsetzt - „Darf helfen, wer will?“ - ist in der Regel schon ungemein vieles passiert - an Einschätzungs- und ggf. Interaktionsprozessen zwischen den potenziellen Hilfenehmer- und HilfegeberInnen und Dritten. Um diese Prozesse im Vorfeld der Unterstützungsmobilisierung geht es im vorliegenden Beitrag: wo gibt es Probleme? Kann und soll geholfen werden? Soll Hilfsbedarf ausgedrückt werden? Wer kann und soll helfen? Wer ist bereit und in der Lage dazu, wer „will“ sogar? usw.

Das Zustandekommen von aktiven Unterstützungsakten kann als mehrphasiger, mehrdimensionaler und ausgesprochen voraussetzungsvoller Prozeß rekonstruiert werden, einige Modellvorstellungen werden im folgenden diskutiert. Ganz allgemein gilt: "Recipient attitudes and behaviors are as important to the successful functioning of most helping interactions as are those of the helpers" (Gross/McMullen 1982: 306). Dies gilt für die ganze Variationsbreite möglicher InteraktionspartnerInnen, von intimen verwandtschaftlichen Beziehungen bis hin zu Freundesbeziehungen, nur flüchtig oder kurzfristig Bekannten oder gar bislang noch nicht miteinander bekannten Personen - von professionellen HelferInnen ganz abgesehen. Und es gilt bezogen auf sämtliche Prozessphasen des Bedarfs- und Unterstützungsgeschehens im Zeitablauf – von kurzfristig-unaufwändiger „Everyday-helpfulness“ spontaner Ausprägung bis hin zu verbindlich-langfristigen und hoch belastenden Hauptunterstützungsübernahmen bspw. in der Angehörigenpflege .

Ob Betroffene belastender Lebensereignisse oder sonstige Personen - sie alle sind nicht passive RezipientInnen von Support, schließlich ist das Supportgeschehen ein interaktiver Prozeß. Dieser Einsicht entsprechen zunehmend neuere Konzepte, in denen Support nicht mehr nur als eine unabhängige Variable definiert wird, die in ihrer Wirkung auf Wohlbefinden, Gesundheit usw. gemessen wird. "Interaktionale Supportmodelle fassen Unterstützung auch als abhängige Variable im Streßprozeß. Unterstützungen sind damit (...) auch abhängig von Stressoren, Streßreaktionen und vom Gesundheitszustand, (...) und Belastungssituationen werden von Unterstützung nicht nur verhindert oder ge-

mildert - sie selbst können auch beeinflussen, ob Unterstützung erfolgt und erhalten wird" (Nestmann 2000: 138).

Es ist heute unumstritten, daß sich GeberInnen und NehmerInnen von Unterstützung gegenseitig durch ihre persönlichen Merkmale, Eigenschaften und durch ihr Handeln beeinflussen. Zunehmend wird versucht, die persönlichkeits- und die umweltbezogenen Aspekte zu verschränken in der Perspektive des social support (vgl. Pierce u.a. 1997). Sehr viel besser als in den meisten „Hilfe“-Konzeptionen lassen sich unter dieser Perspektive auch die Konstellationen aufhellen, in denen undeutlich ist, wer Hilfe-„geberIn“ bzw. Hilfe-„nehmerIn“ ist. In vielen Fällen ist ja auch von einem gemeinsamen Problem auszugehen, das gemeinsam - in "dyadischem Coping" - zu bewältigen ist, wobei der Übergang vom unterstützten zum dyadischen Coping fließend ist.

### Einige Vorbemerkungen

1) Positive unterstützende Wirkungen der Einbindung in soziale Netzwerke kommen vielfach auch dort zustande, wo nicht manifeste Dienst- oder Hilfeleistungen geleistet werden – ein analytischer Reiz des Netzwerkkonstrukts.

2) Die Wirkungen aktiver Unterstützungsakte sind nicht per se positiv. Auch wo mit besten Absichten "geholfen" wird, können die tatsächlichen Wirkungen - in der Perspektive des impact - hochproblematisch sein. Drastisch ausgedrückt: "Good intentions may be the paving stones on the road to hell" (Coates/Renzaglia/Embree 1983: 253). Ebenso unangemessen sind simple Messungen von „Hilfe-Beträgen“ empfangener Hilfen. Die Aufklärung der situationalen Bedingungen der Mobilisierung und des Zustandekommens sozialer Unterstützung trägt entscheidend zur Abschätzung tatsächlicher Supportwirkungen bei - wobei hier genau darauf zu achten ist, *wann* und *für wen* mobilisierte Unterstützung sich tatsächlich positiv auswirkt.

Damit ist - 3)- davon auszugehen, dass Hilfesuche und Hilfeinanspruchnahme auch mit Bezug auf die Suchenden nicht per se nur positiv zu werten sind. Insbesondere kommt es darauf an, genau abzuschätzen, welche Prozesse der Hilflosigkeit durch Hilfesuche und/oder Hilfe hervorgerufen werden bzw. welche Auswirkungen auf eigene Coping- und Bewältigungsstrategien mit der Hilfesuche und/oder Hilfeinanspruchnahme verbunden sind.

4) Die personalen Schwellen der Problemveröffentlichung und vorgängig der Problemidentifikation müssen überhaupt überwunden werden - insbesondere mit Bezug auf soziale Unterstützung durch Personen *außerhalb* des familialen Nahraums. Es ist ein in der Alltagspraxis gut abgesicherter Befund, daß Menschen in Situationen der - auch akuten - Not gerade hier nur selten soziale Un-

terstützung abrufen - nur leicht unterschieden, je nach dem, ob es sich um ökonomische, emotionale, informative oder identitätsbestärkende Unterstützung handelt. Aber auch innerhalb des sozialen Nahraums bestehen Schwellen der Problemveröffentlichung - bei bestimmten Problemlagen hier sogar mehr als in anderen Netzwerksegmenten.<sup>1</sup>

5) Es müssen geeignete Unterstützungspersonen überhaupt verfügbar sein.

6) Es müssen eine Reihe von Umfeldfaktoren mitberücksichtigt werden, die die Verhaltensdimensionen modifizieren. Darüberhinaus ist im folgenden Abschnitt zu berücksichtigen, dass angesichts der Vielzahl zu berücksichtigender Konstellationen ein kasuistisches Vorgehen nötig wäre. Da das im vorliegenden Kontext nicht möglich ist, werden knapp einige Beispielkonstellationen unterschieden, um der Problematik wenigstens ansatzweise gerecht zu werden.

7) Thematisiert werden im folgenden vorrangig "aktive" Unterstützungsakte. Soziale Unterstützung kann allerdings auch ohne entsprechendes bewußtes und intentionales Handeln vorliegen - insbesondere in intimen Netzwerken. Die Einnahme von HilfesucherInnen- und HelferInnenrollen geschieht nicht nur gemäß dem Informalitätskriterium ohne formalen Vertrag u.ä., sie geschieht darüberhinaus sehr häufig ohne bewußte Realisierung und Reflexion der Rollen - insbesondere dort, wo es sich um multiplexe Rollensets handelt oder wo minderschwere Konstellationen oder Eingangssequenzen vorliegen usw. Um hier weiterzukommen, bedürfen die Modelle eigentlich einer entsprechenden Kasuistik, da sie sonst für einen durchaus breiten Bereich sozialer Unterstützung die Rollendiffusion und den lebensweltlichen Charakter der sozialen Unterstützung ohne entsprechende Rollendefinition nicht einzufangen vermögen.

8) Es wäre wünschenswert, die Argumentation systematisch geschlechtsdifferenzierend zu betrachten, in dieser Arbeit aber müssen einzelne Hinweise genügen.<sup>2</sup>

Es existieren verschiedene Erklärungsansätze zum Zustandekommen aktiver Unterstützungsakte. Im Kontext der Netzwerkforschung können Modellvorstellungen hierarchischer Kompensation (vgl. z.B. Cantor 1979) zwar empirisch in vieler Hinsicht bestätigt werden, verlangen aber in ebensovieler Hinsicht nach Präzisierung. Das "hierarchische Kompensationsmodell" geht von einer Rangfolge von Hilfeleistungen aus, wobei zuerst die Kernfamilie verantwortlich ist

---

<sup>1</sup> In der Coping-Forschung wurde bspw. vorgeschlagen, eine Kategorie evasiver oder defensiver Bewältigungsformen zu bilden (vgl. Muthny 1990), in der Prozesse eingeordnet werden, aufgrund derer ein Problem gar nicht erst als Problem wahrgenommen wird und deshalb z.B. auch akkomodative bzw. assimilative Reaktionen einschließlich Hilfesuche bei Dritten gar nicht erst aktiviert werden.

<sup>2</sup> Vgl. z.B. den Versuch, Hilfesuchverhalten einer Geschlechtsrollenanalyse zu unterziehen bei McMullen 1980; Ashton/Fuehrer 1993; Wethington/McLeod/Kessler 1987.

und zuletzt auf die formelle Unterstützung durch medizinische und soziale Dienste zurückgegriffen wird. In dieser Lesart werden dann soziale Dienste primär als Ersatz für fehlende oder nicht mehr ausreichende informelle Unterstützung gesehen (vgl. z.B. Shanas 1979). Die Feststellung subsidiärer Zuständigkeiten und/oder der eventuelle Aufweis entsprechender empirischer Geltung greift allerdings zu kurz. Soll ein solches Modell das reale Zustandekommen von Unterstützungsakten erklären können, muß es sowohl Erwartungen und aktives Hilfesuch- und Auswahlverhalten seitens der EmpfängerInnen als auch Verpflichtungen auf der GeberInnenseite mit einbeziehen.

Es wird hier im wesentlichen auf die Initialphase möglichen Unterstützungsgeschehens eingegangen, die Dimension der Veränderung von Supportausmassen und -qualitäten wird nur gestreift. In einer weitverbreiteten Auffassung im Kontext der Streßforschung ebenso wie in Hilfesuchkonzepten kann der Schlüssel zur zentralen Dimension auf der Seite des/der potenziellen EmpfängerIn gesehen werden, weshalb zunächst - ohne die basale Orientierung auf die Interaktivität des Prozesses aufzugeben - darauf eingegangen wird.

### EmpfängerInnenseite

Das Zustandekommen sozialer Unterstützung läßt sich zu wesentlichen Teilen als Ergebnis von Hilfesuchverhalten interpretieren. Ganz allgemein gilt: "Differences emerge among people in their need or desire for social support in particular situations, the extent to which they seek support, and the actual receipt of specific types of support and from particular persons" (Dunkel-Schetter/Bennett 1990: 268). Die Annahme aktiven Hilfesuchverhaltens setzt allerdings einige Annahmen voraus. Die Dimensionen beziehen sich auf die Bereitschaft, Hilfebedarf zunächst selbst zu realisieren und zu akzeptieren, sodann darauf, Problemlagen auszudrücken - zu "veröffentlichen" -, auf die Faktizität, überhaupt aktiv Hilfe zu suchen, auf die Formen, Intensitäten und AdressatInnen, eigene Bedürfnisse auszudrücken und Assistenz anzufordern, sowie nicht zuletzt auf die unterschiedlichen Anschauungen darüber, welches Timing in bezug auf Hilfesuche angemessen ist. Es wird dabei im folgenden meist nicht zwischen bloßer Problemveröffentlichung einerseits und Veröffentlichungsstrategien inklusive expliziten Hilfeersuchens oder mindestens expliziten Hilfebedarfsausdrucks unterschieden, obwohl eine Reihe von Befunden dies nahelegen - insbesondere bezüglich des Selbstwertgefühls und Selbstkonzepts (vgl. Nadler 1983; Gross/Wallston/Pillavin 1979).

---

Zunächst also geht es um die *Einschätzung bestimmter Situationen*, Zustände oder Konstellation *als Problem* – und zwar als ein einer Hilfe zugängliches Problem. Dabei ist die Bandbreite möglicher Probleme riesig. Bei plötzlichen und massiven Vorkommnissen kann der entsprechende Einschätzungsprozess einfacher sein als bspw. bei schleichenden und unscheinbareren Entwicklungen. „Each of us is steadily bombarded with a variety of stimuli and events over the course of our lifetimes. Some (...) are powerful, others are subtle and difficult to discern. Some effects accrue over time, and others impinge upon us precipitously. Certain of these stimulus configurations are easily recognized as problematic by almost everyone, e.g., loss of a job, death of a loved one, severe physical symptoms, etc.” (Gross/McMullen 1982: 309). Chronische Stressoren dagegen führen häufig zu Prozessen kognitiver Akkomodation, die Hilfesuchaktivitäten verhindern.

Die Situationseinschätzung findet statt im Kontext bestimmter teilweise unbewusster Normalitätsvorstellungen. „Based on personal life experiences, cultural conditioning, and knowledge acquired regarding ‘normality’, health and illness, each individual holds implicit ideas as to what physical, psychological, and social states are normal and what deviations from these norms are unusual” (Gross/McMullen 1982: 309). Damit kommen interindividuelle als auch sozio-kulturelle und teilweise von Gruppe zu Gruppe variierende Vorstellungen in den Blick: Zwischen unterschiedlichen Individuen existiert eine beträchtliche Bandbreite bezüglich der Typen und Merkmale von Problemen, die überhaupt Aufmerksamkeit bzw. so große Aufmerksamkeit hervorrufen, daß daraus Hilfesuche erwächst. Ebenso kommen Attributions- und soziale Vergleichsprozesse in den Blick (vgl. Wills 1983). Soziale Netzwerke haben in diesem Definitionsprozess großen Einfluß. „In most cases, it is not the content of the problem itself that is significant (...), but the social context within which it occurs and within which it is perceived and understood. Often this understanding is heavily influenced by family, friends and other lay people in a person’s social environment (...). Far from reflecting arbitrary or idiosyncratic processes, variations in problem perception represent all people’s attempts to make sense of their problems within particular life contexts and prevailing social and cultural understandings and expectations” (Gross/McMullen 1982: 314).

Ein weiteres muß hinzukommen: Die *Relationierung des Problems zu den entsprechenden Bearbeitungs- oder Bewältigungsressourcen* (bzw. deren Einschätzung). Dieser Aspekt ist besonders ausgearbeitet im Kontext der Streßforschung. Lazarus und Kollegen dimensionierten Streß als Beziehung zwischen der Person und der Umwelt, "in which the individual perceives that something of personal value is at stake and judges that his or her resources are taxed or overwhelmed by the situation" (Cutrona/Russell 1990: 324, mit Bezug auf Al-

tern vgl. Lazarus/DeLongis 1983). Es sind also Einschätzungsprozesse auf zwei Ebenen, die darüber entscheiden, ob eine Situation als Streß definiert wird oder nicht. *Einerseits* bezüglich der Größe der Herausforderung, der Schwere des Ereignisses und seines positiven bzw. negativen Potenzials: Auf dieser ersten Ebene entscheidet das Individuum, ob die Situation als positive Herausforderung im Sinne eines Potenzials für "Gewinne" oder Wachstumsprozesse wahrgenommen wird oder als Bedrohung im Sinne eines Potenzials für (bevorstehendes) Leiden oder Verlust oder schließlich als aktuell eingetretenes Leiden oder Verlust. Zentrale Inhaltsdimensionen sind leibliche (z.B. Gesundheit) und materielle Güter, Beziehungen und Selbstachtung. Eine *zweite* Klasse von Entscheidungsprozessen bezieht sich auf die Wahrnehmung der zur Verfügung stehenden personalen und sozialen Ressourcen.

Der häufige Versuch, "objektive" Taxanomie belastender Ereignisse zu erstellen, wird kontrovers diskutiert. Allerdings herrscht inzwischen Übereinstimmung, daß objektiv gleich beschreibbare Ereignisse subjektiv höchst unterschiedlich als belastend eingestuft werden (vgl. z.B. Tesch-Römer/Salewski/Schwarz 1997; Gross/McMullen 1982). In der Perspektive kritischer Lebensereignisse formuliert Filipp: "Was der einzelne in seinem Leben zu bewältigen hat und worauf er mit seinem Leiden reagiert, ist so unterschiedlich, wie es individuelle Lebensverläufe eben sind. Selbst 'normative' Ereignisse, die zu bewältigen fast allen von uns auferlegt sind (wie z.B. der Tod der Mutter), besitzen nur auf den ersten Blick überindividuelle Ähnlichkeit; sie sind vielmehr auf höchst unterschiedliche Weise mit einzelnen Bewältigungsaufgaben verknüpft, denn was verloren ging und was wir zu bewältigen haben, wird durch das je Einmalige bestimmt, das Individuen und die zwischen ihnen gewachsene Beziehung konstituiert" (Filipp 1995: 1). Die verbreitete Einstellung: Je größer die Belastung und je geringer die Bewältigungskompetenz bzw. je externaler die Kontrollüberzeugung, um so eher wird Unterstützung gesucht (vgl. Perkonigg u.a. 1993) ist somit als erste Annäherung nicht falsch, aber mehrfach differenzierungsbedürftig.

Die Wahrnehmung und Definition eines Zustands oder einer Situation als problematisch und im Prinzip einer Hilfe von aussen zugänglich stellt den ersten Schritt auch im Konzept der Veröffentlichungsbereitschaft (vgl. Straus u.a. 1987) dar. Veröffentlichungsbereitschaft wird von drei Motivbündeln gesteuert:

1) den selbstbezogenen Kognitionen, also der Einschätzung der individuellen Problemlösungskompetenzen und derjenigen des engeren sozialen (meist familialen) Nahraums. Mit Blick auf das Hilfesuchkonzept kommt es hier zur notwendigen Einschätzung, a) ob das Problem überhaupt einer (Ab)Hilfe zugänglich ist, b) ob die Problemlösung durch Eigenhilfe oder nur unter Fremdhilfe

erfolgen kann. Dabei kann auch im ersteren Falle – Problemen, die im Prinzip in Eigenhilfe zu lösen sind – Hilfe oder dyadisches Coping sinnvoll, erwünscht oder angenehm sein.

Es kommt 2) zu einer Kalkulation von erwartbaren Nutzen und Kosten der Problemveröffentlichung. Gemeint ist damit u.a. die Relation zwischen möglichen positiven Wirkungen und Gratifikationen einerseits, den möglichen Nachteilen andererseits (z.B. Abhängigkeit, Ungleichheitsgefühle, Dankbarkeitsverpflichtung, uneingelöste Reziprozität usw.) – unabhängig davon, ob die Probleme auch in Eigenhilfe bearbeitbar erscheinen oder externe Hilfe dringend erfordern. Goldsmith und Parks (1990) gehen davon aus, daß Unterstützungsprozesse praktisch universell erfahren werden im Spannungsfeld konfliktierender Bedürfnisse nach Veröffentlichung einerseits, Zurückhalten persönlicher Informationen andererseits und zwar schon bei weniger schwerwiegenden Supportbedürfnissen.<sup>4</sup>

Es können gerade die o.g. chronischen Stressoren sein, die aktive Support-Mobilisierungsschritte verhindern - zumal dann, wenn sie mit eigenen "Schuld"- Anteilen verbunden werden (etwa bei Armut u.ä.). Auch vorgängige Erfahrungen können eine grosse Rolle spielen: "Persons whose (...) caregivers were more controlling are both more distrustful of supportive others and less likely to seek help in times of stress or need; that is, potential recipients of support often attempt to protect themselves from psychological harm by avoiding supportive others insofar as past supports have been insensitive to their basic psychological needs for autonomy support, competence, and relatedness" (Butzel/Ryan 1997: 63). Gross/McMullen argumentieren mit Assessmentprozessen bezüglich individueller „Kosten“: „If a problem is amenable to self-help, the costs of solving it independently without seeking convenient help are usually calculated in time and effort units (...): If a problem cannot be alleviated without help, the costs of not seeking necessary help are those associated with the continued presence and possible worsening of the problem. In both instances the costs of not seeking help can range from slight to considerable" (Gross/McMullen 1982: 315). Mit der Angst davor, daß die Vertraulichkeit der Informationen verletzt werden könnte und anderen Aspekten kommen weitere Risiken einer Problemveröffentlichung in Betracht.

Schließlich spielen 3) massiv gesellschaftliche Wertvorstellungen hinein, wie Vorstellungen sozialer Verantwortlichkeit oder Schicklichkeit, das Ideal perso-

---

<sup>4</sup> Gross/Wallston/Pillavin 1979 fassen eine Reihe diesbezüglicher Studien so zusammen: „Negative feelings associated with seeking help are most likely to occur when people feel threatened with loss of esteem (threat to self-esteem) or freedom (reactance), interpret their help seeking as a sign of inadequacy (attribution), or feel uncomfortably indebted (inequity)“ (Gross/McMullen 1982: 317).

naler Autonomie und Selbstverantwortlichkeit usf. Meist kann davon ausgegangen werden, daß es den belasteten Individuen nicht verborgen ist, welche Sorge, Mühe und Verunsicherung ihre Lebenslage für potenzielle UnterstützerInnen bedeutet - oder bedeuten würde im Falle einer Veröffentlichung. So kann - nur als Beispiel für antizipierte Befürchtungen der HilfesucherInnen - der Versuch zu helfen für die UnterstützungsgeberInnen auch bedeuten, dass sie sich verletzlicher hinsichtlich des gleichen Problems fühlen (vgl. z.B. Wortman 1983) oder dass sie sich emotional und/oder physisch durch aktuelle Hilfeaktivität ausgezehrt fühlen (vgl. z.B. Rook/Pietromonaco 1987). Auch aus diesen Gründen verbergen sie oft ihre Bedürfnisse und belasteten Gefühle vor ihren Netzwerkpersonen, einerseits um diese nicht zu belasten, andererseits, um nicht das Bild von Schwäche im Kontext der gesellschaftlichen Normalerwartung oder des eigenen Selbstkonzepts entstehen zu lassen.<sup>5</sup>

Hinter letzterem steckt nach Herriger ein "privatistisch-bürgerliches Selbstwertmuster, das - in lange Familientraditionen eingebettet und im Wege der Sozialisation immer wieder verlängert - Autonomie und Selbstverantwortlichkeit betont (Selbstkonzept der Eigenbewältigung: ´niemanden um etwas bitten zu müssen; ´nicht danke sagen zu wollen´)" (Herriger 1997: 87). „Perhaps the most important personal cost related to help-seeking is the damage to self-esteem that can occur when help-seekers interpret their own requests for aid as admissions of incompetence or inadequacy. Especially in a culture that values achievement and rugged independence, the act of asking for help often implies to individuals that they are failing to measure up to what they have been socialized to expect of themselves” (Gross/McMullen 1982: 317). Die Autoren weisen hier auf geschlechtsspezifische Unterschiede hin bezüglich dessen, was Hilfesuche bedeutet: „In particular, males incur the heavy personal cost of deviating from ´masuline´ sex role standards when asking for help, while this same behavior for females is congruent with norms for appropriate ´feminine´ behavior“ (Gross/McMullen 1982: 318).

Die ex post Bilanzierung von Hilfesuche kann allerdings auch positiv ausfallen, z.B. aufgrund vorgängiger positiver Coping-Erfahrungen im Gefolge von Hilfesuche. „Conceptually, fear of others´ negative attributions has social consequences and self-attribution has personal consequences; however, perceptions of others´ feelings and attitudes toward the self can also have powerful effects on self-concept. As classic symbolic interaction theory proposes, self-concept develops and is maintained largely through interaction with significant others” (Gross/McMullen 1982: 320) - und diese Interaktion kann durch Hilfesuche in Gang gesetzt werden.

---

<sup>5</sup> Vgl. die bei Silver/Wortman/Crofton 1990: 400f. präsentierten Forschungen.

Die Entscheidung zur Hilfesuche bedingt eine Entscheidung bezüglich der *Adressierung von Hilfesuchverhalten*. Ein entscheidungsanalytisches Modell zu diesem Aspekt präsentieren z.B. Wiedemann/Becker (1989). Sie gehen davon aus, daß „Menschen Kriterien haben, nach denen sie sich entscheiden, wen sie um bestimmte Hilfeleistungen bitten und wen nicht. Diese These wird durch Alltagserfahrungen gestützt; bspw. werden emotionale Schwierigkeiten und Probleme nicht jeder Person aus dem eigenen Bekanntenkreis offenbart, ebenso wie nicht überall um Hilfe beim Ausfüllen der jährlichen Lohnsteuererklärung nachgesucht werden kann" (Wiedemann/Becker 1989: 140). Andere Personen suchen Hilfe am liebsten gleich im professionellen System. Kriterien wie Zuverlässigkeit, Verschwiegenheit, Nähe und Einfühlungsvermögen spielen eine wesentliche Rolle, ggf. ergänzt um Einschätzungen gegenseitiger Verpflichtung. Damit kommen eventuell auch Vorbehalte bezüglich entstehender Reziprozitätserwartungen ins Spiel (vgl. z.B. Antonucci/Jackson 1990). Des Weiteren geht es um die unterstellte Sachkompetenz, die Einschätzung der Belastung für die Person, die Zumutbarkeit der Bitte und die Vertrauenswürdigkeit, schließlich ist an Personen zu denken, die die Wirksamkeit von Netzwerk-Unterstützungsreserven allgemein skeptisch einschätzen. Hinzu kommen gegebenenfalls Antizipationen möglicher Reaktionen, seien es erwünschte bestätigende Rückmeldungen, das Problem sei nicht schlimm, nicht behandelbar oder Befürchtungen einer mit der Veröffentlichung bewirkten Verhaltensänderung des Gegenübers.

In diesen Kontext gehören auch Fälle, in denen Hilfesuchende überzeugt sind, dass es sinnvoll wäre, Hilfe zu suchen, sie aber gleichzeitig mit Bezug auf bestimmte Segmente des sozialen Netzwerks – z.B. Familie und Verwandtschaft, Freunde, Nachbarn, ggf. auch ArbeitskollegInnen usw. – befürchten, dass ihre Hilfe als Zeichen von Schwäche ausgelegt wird. In solchen Fällen – in denen also nicht in erster Linie eine direkte Bedrohung des Selbstwertgefühls einer aktiven Hilfesuche entgegen steht – kann eine Konsequenz in einer heimlichen oder verdeckten Hilfesuche bestehen (vgl. Nadler/Porat 1978).

Das bedeutet in sehr vielen Fällen die Adressierung der Hilfesuche an formelle Instanzen, ggf. auch an NetzwerkpartnerInnen, die eher weniger mit den anderen Netzwerkpersonen verwoben sind. Zwar mag eine solche Strategie bestimmte individuelle Kosten minimieren, in vielen Fällen allerdings ist sie entweder unmöglich oder aber mit anderen Kosten - hohem Aufwand bzw. Unbequemlichkeit - verbunden. Oder es bedeutet Formen von „disguised attempts of help seeking whereby help is sought through indirect means that protect the recipient from public admissions of inadequacy“ (Eckenrode/Wethington 1990: 92; vgl. Rosen 1983). Es existieren sehr unterschiedliche Strategien der „Veröffentlichung“, die weit über eine Ja-Nein-Polarität hinausgehen. Um die Risi-

ken einer vorbehaltlosen und vollständigen Problemveröffentlichung bzw. Hilfesuche besser steuern zu können, werden bspw. bestimmte Aspekte zurückgehalten, werden zu verschiedenen Netzwerkpersonen unterschiedliche Teilaspekte offenbart, oder wird durch verbale und nonverbale Kommunikation Diskrepanzes ausgedrückt.<sup>6</sup>

Wie bei einer ökonomischen Bewertung der Reziprozität liegt die Annahme zugrunde, daß bei solchen Entscheidungen Kosten-Nutzen-Gesichtspunkte gegeneinander abgewogen werden - aufgrund mehrerer Kriterien wird über das Ob einer veröffentlichenden aktiven Hilfesuche entschieden und werden die potenziellen HelferInnen ausgewählt. Sie beziehen sich auf a) Personenmerkmale, b) Situationsmerkmale und c) Beziehungsmerkmale. Das Modell setzt allerdings etwas voraus, das gerade im Kontext verbindlicherer Hilfebedarfe älterer Menschen in immer mehr Fällen - zumindest bezüglich informellen Potenzialen - nicht gegeben ist: die Möglichkeit, überhaupt unter mehreren Alternativen auswählen zu können.

Die Auswahl von Unterstützungsinstanzen basiert zudem in sehr vielen Fällen auf einer nicht unbedingt angemessenen Einschätzung des Unterstützungspotenzials - sowohl in bezug auf Netzwerkpersonen als auch bezüglich sozialer Dienste. Sie erfolgt oft genug ohne angemessene Vorstellungen und Informationen darüber, welche Kompetenzen und Ressourcen bei privaten als oder öffentlichen Personen oder Instanzen hilfreich und erreichbar sind. Eine entscheidende Variable besteht also in der Wahrnehmung verfügbaren oder mobilisierbaren Supports und in der Frage der Übereinstimmung dieser Wahrnehmung mit tatsächlich vorhandenen Unterstützungsressourcen.

Insgesamt ist deutlich geworden, wie sehr bspw. das Hilfesuchkonzept nach Gross/McMullen konvergiert mit der Konzeptualisierung des coping-Prozesses etwa nach Lazarus und Folkman (1984). Er bezieht zunächst die kognitive Einschätzung des Schweregrades bzw. der Ernsthaftigkeit des Problems oder seines Bedrohungspotenzials mit ein (primary appraisal), sodann die Einschätzung vorhandener Coping-Ressourcen (secondary appraisal) und schließlich coping-Verhaltensweisen oder -strategien. Letztere können dabei Hilfesuche bei anderen beinhalten. Eckenrode und Wethington relationieren beide Konzepte folgendermaßen: „Both the help seeking and coping conceptualizations also explicitly recognize that these stages often temporally overlap (...). They also acknowledge the role of individual differences in these processes that may be socially and culturally determined (...). For the purpose of developing a model of support mobilization it is useful to think of coping as being a more

---

<sup>6</sup> Vgl. zur Typologie von 8 entsprechenden Mix-Strategien kommunikativen Verhaltens Goldsmith/Parks 1990.

general set of processes within which support mobilization forms one component (...). Help seeking itself is one aspect of support mobilization which forms a mid-level construct. (...) The reason we view help seeking as a subset of support mobilization is that there are many instances when support mobilization occurs in the absence of overt attempts at help seeking on the part of the person in need“ (Eckenrode/Wethington 1990: 84f.).

## GeberInnenseite

Im folgenden wird die Perspektive der HilfegeberInnen betrachtet. Aus ihrer Sicht ist es notwendig, daß sie *Situationen wahrnehmen können müssen, in denen Unterstützung angezeigt sein könnte* und daß sie diese *Bedarfssituation auf sich beziehen*. Dieser Aspekt enthält bedeutsame Schwierigkeiten z.B. auf der Ebene der Einschätzung. Zunächst wäre das "ob" des Support-Verhaltens zu thematisieren, wobei nicht explizit veröffentlichter Hilfenbedarf die Situation natürlich erschwert. Im Falle problembezogener Selbstveröffentlichungen wäre erneut durch explizite Hilfeanforderungen ausgelöste soziale Unterstützung einerseits zu unterscheiden von unangefordertem Support (vgl. Eckenrode/Wethington 1990: 91ff.). "The supportive behavior a person receives is often a function of not only who is available to be supportive but also the perceptions by these others of the individuals' need for help and support. This means that received support represents a confounded picture of support availability, the individuals' apparent coping skills, and the degree of severity of life stress that he or she is perceived by others to be experiencing (...). In several studies that used measures of received support (...), a positive linkage between stress and social support was observed (...). Thus a person's exposure to stressful life events may trigger supportive actions by those in the person's social network, because these others are aware of the negative event, because they see the person as in need of help, or because the stressed person actively solicits support" (Sarason/Sarason/Pierce 1990a: 16).

Besonders schwierig also sind Situationen, in denen nicht aktiv oder zumindest nicht eindeutig Unterstützungsbedarf ausgedrückt wird („unsolicited support“). Die Unterscheidung zwischen angefordertem und unangefordertem Support in der Perspektive der wahrgenommenen Unterstützung (perceived support) ist folgenreich. Dadurch, daß im einen Falle jene bewußten Hilfesuchanstrengungen nicht nötig werden, die unangenehme Gefühle hinsichtlich des Selbstbe-

---

wußtseins und Selbstwertgefühls mit sich bringen, daß keine so eindeutige Abschätzung und Aufdeckung von möglichen Problemstellungen oder Selbsthilfe- und Bewältigungsdefiziten durch die GeberInnen stattfinden muß, kann es zwischen gegebener und wahrgenommener Unterstützung zu erheblichen Abweichungen kommen: „This is a case where two different mechanisms of support mobilization may produce different levels of perceived satisfaction with the outcome of support, even though the actual type and amount of received support looks objectively the same“ (Eckenrode/Wethington 1990: 93).

Damit ist zurückzukommen auf die angesprochene Unmöglichkeit einer überindividuell-objektiven Taxonomie von Belastungen, die es Dritten ermöglichen könnte, Unterstützungsbedarf festzustellen. Natürlich ist der Grad der Erkennbarkeit eines Stressors zumindest zu einem Teil von ihm selbst abhängig. So können „Prototypen“ ausgemacht werden, die das Charakterisierende von belastenden Lebensereignissen illustrieren: "Es sind Ereignisse, die im allgemeinen sozialen Kontakt übereinstimmend als belastend erlebt werden. (Es sind; U.O.) Ereignisse, die einen Einschnitt in Routineabläufe darstellen oder eine Abweichung von einer gedachten Normalität (‘base line’) bewirken. (Es sind; U.O.) Ereignisse, die einen besonderen physischen und/oder psychischen Aufwand benötigen" (Baldegger 2000: 133). Auf dieser Basis können potenzielle Unterstützungspersonen immerhin erste Hinweise für Bedarfe ableiten. Die Wahrscheinlichkeit unaufgeforderter sozialer Unterstützung ist zudem dann besonders hoch, wenn die Stressoren sowohl möglichst augenfällig (bspw. ein Autounfall oder ein Angehörigen-Todesfall) und nicht-stigmatisierend sind (was z.B. für AIDS oder eine Teenager-Schwangerschaft nicht zutrifft) (vgl. Fisher u.a. 1988). Zu berücksichtigen ist zusätzlich der Aspekt, ob die Bedarfslage eher als allgemeines Lebensproblem eingeschätzt wird oder als eher ernstes Problem. Nochmals anders gelagert sind solche Probleme, bei denen eine Support-Mobilisierung so lange unterbleibt „until a point in the stress episode when distress levels (or associated coping behaviors such as excessive drinking) increase and serve as the cue for the network’s response“ (Eckenrode/Wethington 1990: 96). Chronische Stressoren wiederum unterscheiden sich von akuten Problemanlässen ebenfalls mit Bezug auf die GeberInnenseite in einer Weise, die die Pfade von Supportmobilisierungsprozessen nachhaltig beeinflusst (vgl. Eckenrode/Wethington 1990: 96).

Gerade NetzwerkpartnerInnen, die zusätzlich Verhaltens- und Umgangsweisen ebenso wie biographische Erfahrungen kennen, können oft eine ziemlich situationsangemessene Vorstellung über Unterstützungsbedarfe entwickeln. Aus dieser Einsicht heraus läßt sich kategorial verallgemeinern, welche Netzwerksegmente besonders zur Wahrnehmung nicht aktiv ausgedrückten Hilfenbe-

darfs in der Lage sind.<sup>9</sup> Dabei kann auf die Gender-Dimension wieder nur eindringlich hingewiesen werden, bspw. mit Wethington/McLeod/Kessler 1987, die untersucht haben, um wieviel häufiger Frauen als HilfegeberInnen nachgesucht werden als Männer.

Die klassische Auffassung der Supportforschung (vgl. z.B. Hall/Wellman 1985) über die Überlegenheit dichter Netzwerke bleibt für viele Fälle gültig: „A dense (that is, highly interconnected) network facilitates the flow of information and would thus increase the speed or likelihood of a stressor becoming known to a potential supporter (...). Well integrated networks may therefore serve to increase the visibility of stressors within the network, facilitating a supportive response without the need for explicit calls for help“ (Eckenrode/Wethington 1990: 96). Das bedeutet zugleich, daß die besondere Qualität gerade unangeforderter sozialer Unterstützung mit Bezug auf unterschiedliche Netzwerkkompositionen in der Bevölkerung und auch bezogen auf den Lebenslauf von Individuen höchst ungleich verteilt ist. Letztlich entscheidend bleiben aber individuelle Einschätzungsprozesse der Situation seitens der EmpfängerInnen und die oben angesprochene Notwendigkeit, dass diese erkennbar gemacht werden.

Damit ist in einem wiederum entscheidungsanalytischen Modell aber nur ein erster Schritt thematisiert worden – die wie auch immer erreichte Aufmerksamkeit für Bedarf. Ein elaborierteres decision-making Modell (vgl. Schwartz/Howard 1982) soll im folgenden diskutiert werden. In der Modellvorstellung wird dabei zunächst - im Bewusstsein ihrer empirischen Evidenz - auf eine Reihe wichtiger personaler und situationaler Variablen verzichtet. „The decision maker’s progress through the specific steps that occur in each stage of this model is influenced by situation and person variables that determine the initial activation of the internalized value structure, the perceived relevance of social norms, and the viability of defenses against feelings of obligation. For each stage in the model, important person and situation variables are identified, an available empirical evidence for their operation is cited“ (Schwartz/Howard 1982: 332).

Die *Stufe des Aufmerksamwerdens* – „attention“ - wird in drei Dimensionen zerlegt: „*awareness of a Person in a state of need*“ kommt dadurch zustande, dass zunächst von der „bedürftigen“ Person Notiz genommen werden muß. Sodann muß ihr Zustand als hilfebedürftig definiert werden – Kriterium ist nicht der reale sondern der wahrgenommene Unterstützungsbedarf („perceived

---

<sup>9</sup> Hieran werden bisweilen weitreichende Beurteilungen der Qualität individueller Netzwerke angeschlossen: „An implication of the help seeking literature ist that a good, perhaps even the best, social network may be the one that is responsive without being asked for help (Fisher u.a. 1988)“ (Eckenrode/Wethington 1990: 93).

need“). Dahinter können sowohl relationale als auch absolute Referenzgrößen versteckt sein. In jedem Falle begünstigen Situationen der Eindeutigkeit und Klarheit von Bedürfnissen eine entsprechende Einschätzung (vgl. Taylor/Fiske 1978). Es versteht sich, dass auf seiten potenzieller Unterstützungspersonen komplementär die entsprechenden kognitiven Fähigkeiten vorliegen müssen. „Limitations on cognitive abilities may prevent thorough comprehension of the real costs and benefits in a cooperation situation. These limitations may also impair cognitive processing in helping situations“ (Schwartz/Howard 1982: 334). Daraus ergeben sich Anknüpfungspunkte für supportorientierte Interventionen auf der Ebene der Einschätzungshilfen entsprechender Bedarfssituationen. Bei nicht eindeutigen Situationen kann die vorweggenommene Reaktion der Zielperson oder anderer dazu führen, dass Hilfe nicht aktualisiert wird: „The seriousness of perceived need (...) influences the evaluation and defense stages of the model. The success of attempts to justify one’s mistaken interference in another’s affairs increases, for example, if one can claim the victim’s need appeared serious“ (Schwartz/Howard 1982: 334).

Die *zweite* Dimension der Schwartz/Howardschen Kategorie “attention” besteht in der “identification of actions that might relieve this need” - angesprochen ist die *Dimension der Auswahl geeigneter Unterstützungsformen* - heruntergebrochen bis in konkrete Verhaltensmöglichkeiten – zunächst noch unabhängig von eigenen Fertig- und Fähigkeiten. Viele der bereits auf der Stufe der Bewußtwerdung von Unterstützungsbedarf zu thematisierenden situationalen Charakteristika spielen auch auf dieser Ebene von Einschätzungs- und Auswahlprozessen mit hinein. Abstrakt betrachtet, können entsprechende Überlegungen noch unabhängig von der Einschätzung eigener Möglichkeiten zur persönlichen Non-Intervention führen. „The choice of actions determines which values will be activated. If no actions are recognized as appropriate, even after searching for a way the need might be relieved, the decision terminates. The actor does not proceed to generate personal norms or to assess social expectations or material outcomes“ (Schwartz/Howard 1982: 335).

Erst mit der *dritten* Konzeptdimension kommt „*recognition of own ability to engage in these actions*“ ins Spiel. Die Einschätzung eigener Potenzen wird mit der Aktualisierung internalisierter Werte und Normen verknüpft: „Once potentially helpful actions are recognized, internalized values become relevant only for those actions a person feels able to execute“ (Schwartz/Howard 1982: 335). An Beispielen zeigen die Autoren, dass in vielen Fällen mit einer selbst geringer eingeschätzten Fähigkeit zu helfen die gewählte Non-Intervention

---

auch die internalisierten Werte wenig tangiert. Für den umgekehrten Fall werden dagegen wichtige Effekte auch für spätere Prozessstufen behauptet: „Perceived ability may (...) influence decision making during later steps in the model. Attributions of ability are associated with general feelings of competence, satisfaction, confidence (...) and good mood (...). These feelings affect the anticipated social and physical costs of helping (...) and the evaluation of these costs” (Schwartz/Howard 1982: 335).

Zusammenfassend konnte das decision-making Modell u.a. verdeutlichen, wie sehr und warum personale und soziale Normen in spezifischen Situationen bzw. Konstellationen gegenüber verallgemeinerten Werten z.B. altruistischer oder helferischer Gebote Nicht-Unterstützung ermöglichen, ohne die generalisierten Werte damit zu dezentrieren. Die Autoren „have focused on the sequence of steps that activate perceptions required for normative decision-making. The individual actor may not generate each of these perceptions. The perceived severity of need may be insufficient to stimulate a search for appropriate actions. Alternatively, no such actions may be recognized, or relevant actions may be missing from the actor’s repertoire. Unless each of these perceptions is activated in turn, the decision-making process ends prior to norm construction. The objective result is inaction. Unlike inaction at a later stage, however, this decision not to act is not based on internalized values” (Schwartz/Howard 1982: 335).

Die folgende Stufe des Modells ist zu betrachten, sobald eine Person persönliche Handlungen als relevant bezüglich des Hilfebedarfs anderer betrachtet sowie sich in der Lage sieht, diese Handlungen auszuführen. Dabei werden verschiedene Implikationen ins Kalkül gezogen. 1) die physischen, materiellen und „nichtmoralischen“ (z.B. Wertschätzung, „Helferrückwirkung“ usw.) psychologischen Implikationen, die direkt von der Handlung herrühren, 2) Implikationen hinsichtlich der internalisierten moralischen Werte des Akteurs und 3) soziale Implikationen. Die Aspekte berühren insbesondere den Aspekt der Motivation der potenziellen UnterstützerInnen im Kontext personaler und sozialer Werte. Hier soll insbesondere auf die zweite und dritte Ebene eingegangen werden.

Es wird davon ausgegangen, dass jede Person eine einzigartig organisierte Struktur von – nicht nur, aber wesentlich moralisch orientierten - Werthaltungen aufweist. „These values vary from person to person in their importance to the self, their specificity, their interconnections, and their relationships to experience and to overt expression” (Schwartz/Howard 1982: 336). Aufgrund der Tatsache, dass es keine zwei Menschen gibt, die präzise die gleiche Wertestruktur aufweisen, ist grundsätzlich von unterschiedlichen Implikationen dieser Werte auf das Helferverhalten zwischen verschiedenen Menschen auszuge-

hen. Hinsichtlich unterstützendem Verhalten gehören gleichwohl Gleichheit und Gerechtigkeit mehrheitlich zu den wichtigsten Werten.

Solche und weitere Werte werden als relativ stabile Präferenzen hinsichtlich generalisierter Verhaltensmuster betrachtet. In der konkreten Situation aber wirken sie vermittelt – als Folie, auf der sowohl kognitiv als auch affektiv organisierte personale Normen für die konkrete Handlungssituation generiert werden. Damit kommt den konkreten situationalen Stimuli für die Ausformung der je momentan wirksamen persönlichen Werte grosses Gewicht zu. Dies gilt auch für die davon abzuhebenden sozialen Normen. Potenzielle AkteurInnen fragen sich in einer gegebenen Situation, inwiefern sie mit Bezug auf soziale Normen handeln müssen. Wie personale Normen haben auch soziale Normen ebenso eine kognitive wie eine affektive Komponente – auf der einen Seite ein Bewusstsein für soziale Verhaltens“standards“, auf der anderen Seite Gefühle wie Angst, Stolz, Scham usw. Soziale Normen konstituieren sich für die AkteurInnen in der Antizipation der Reaktionen Anderer auf das Verhalten. Es gibt Hilfetheorien, die wesentlich oder gar ausschließlich den Aspekt sozialer Normen zentrieren. Sie sehen Helfen als „function of pressure to comply with shared group expectations about appropriate behavior that are backed by social sanctions and rewards. Berkowitz (1972) postulates the existence of a widespread norm of social responsibility that dictates helping those who are dependent on us. People in western societies generally believe that failure to help dependent others elicits social disapprobation, while helping brings social approval“ (Schwartz/Howard 1982: 346).

Hier liegt ein Schlüssel für das Verständnis zumindest der motivationalen Seite jener Mechanismen, wie sie z.B. Müller-Kohlenberg als „Helferrückwirkung“ thematisiert: „People comply with social norms to maximize socially mediated external reinforcements“ (Schwartz/Howard 1982: 337). Sollen soziale Normen wirksam werden, müssen weitere Bedingungen gegeben sein: Der Akteur muß zum einen davon ausgehen, dass eine für ihn relevante soziale Gruppe (oder ein einzelner Anderer) entsprechende Verhaltenserwartungen pflegt – handlungsleitend sind also nur deren *wahrgenommene* Korrelate -, zum anderen muß die Beachtung entsprechender sozialer Normen für ihn in der Entscheidungssituation überhaupt bedeutsam werden. Dazu gehört ggf. auch die Frage, inwiefern Unterstützungsakte überhaupt – außer für die EmpfängerIn – sichtbar werden – bspw. im abgeschotteten Raum stationärer Unterbringung oder häuslicher Pflegeleistungen. Welche Wirkung können in solchen Situationen absehbar fehlender gesellschaftlich-sozialer Sanktion soziale Normen entfalten?

Selbst dann, wenn Unterstützungspersonen nicht nur zur Verfügung stehen, sondern auch willens und in der Lage wären, zu helfen, führt das Veröffentlichungsfaktum nicht automatisch zu Support. Zu berücksichtigen ist weiter, welche Mechanismen der Zuständigkeitszuweisung in sozialen Netzwerken funktionieren. So ist bspw. von Dunkel-Schetter und Bennett (1990) darauf hingewiesen worden, daß hier eine - nur auf den ersten Blick paradox anmutende - Leistungsschwäche größerer Netzwerke liegen kann: Sind zu viele Mitglieder in einem Netzwerk, fühlen sich weniger Personen für die Unterstützung zuständig. Im weiteren geht es sowohl um das "ob" als auch um das "wie".

Mit Blick auf die Qualität netzwerkbezogener Unterstützung ist das Modell nicht zuletzt insofern sehr aufschlussreich, als es deutlich macht, wie „selbstbezüglich“ entsprechende Wahlhandlungen potenzieller Akteure ablaufen können, wie „sach- bzw. hilfefremd“ die entsprechenden Kriterien für das „Ob“ und das „Wie“ der Hilfe sein können und wie weit entfernt entsprechende Aktivitäten teilweise von „altruistischer“, „selbstloser“ Hilfe angesiedelt sein können – und zwar sowohl mit Bezug auf handlungsauslösende Entscheidungsstrukturen wie mit Bezug auf ex post festzustellende Wirkungen. Konstrukte des Helfens auf der Basis von Altruismus (vgl. Volz 2001) oder von empathischer Beziehung werden damit allerdings keinesfalls gegenstandslos, sondern lassen sich in dem Konzept durchaus integrieren.

Gerade in Entscheidungssituationen, die in der Wahrnehmung der potenziellen AkteurInnen bis zu dieser Stufe eine relativ ausgewogene Bilanz von Kosten und Nutzen versprechen, sind im weiteren eine Reihe von Möglichkeiten denkbar, den Entscheidungskonflikt zu reduzieren. Es ist im wesentlichen der Modus einer *Umdefinition der eigenen Wahrnehmungen und Interpretationen der unterschiedlichen Parameter*, wie sie in den vorausgegangenen Stufen diskutiert wurden. Zur Reduzierung des Gefühls der Verpflichtung kommen im wesentlichen vier Typen von Verneinung bzw. Verleugnung infrage: 1) bezüglich des Bedarfs, 2) bezüglich wirksamer Aktivität, 3) bezüglich der Fähigkeit zu derselben und 4) bezüglich der Verantwortlichkeit.

Zu 1) „Faced with the costs of acting on a recognized need, a person may reexamine the situation defensively to find cues that permit denial of the need or at least a reduction in its perceived severity. (...) An actor who totally denies the reality of need in this second pass through the decision-making process can exit from this process without incurring moral costs” (Schwartz/Howard 1982: 340). Entsprechend abgeschwächte Bilanzen im Kontext einer als weniger schwerwiegend definierten Bedarfslage erlauben immerhin über das nun erreichte Ungleichgewicht in der Kosten-Nutzen-Abwägung letztlich bezüglich

der Hilfe dasselbe Ergebnis - dass sie nicht gegeben wird. Zu 2) Die Verleugnung denkbarer effektiver Handlungsmöglichkeiten kann einem ähnlichen Muster folgen, kennt allerdings noch die Ausprägung, eine andere Aktionsalternative zu verfolgen. „Choice of eventual action to be undertaken is a function of the relative conflict aroused by evaluation of the set of social, physical, and moral implications associated with each of the possible actions“ (Schwartz/Howard 1982: 340). Zu 3) Die Verleugnung der eigenen Fähigkeit bedarf hier keiner weiteren Erklärung – wiewohl sie viele Spielarten kennt und in ihrem Gewicht keinesfalls unterschätzt werden darf. Zu 4) Der letzte Modus ist negativ bezogen auf die Verantwortlichkeit, um normativen Verpflichtungen zu genügen. „That is, actors reject their liability for violating the personal or social norms activated in the motivation stage, claiming that under the circumstances the norms do not apply to them. As with other defenses, both person and situation variables influence the use of responsibility denial“ (Schwartz/Howard 1982: 341).

Insbesondere die ersten beiden Verneinungs- bzw. Verleugnungsstrategien – etwas schwächer auch die dritte - sind sowohl netzwerkbasierter als auch professionellen Einflüssen bzw. Interventionen zugänglich. Sie können modifiziert werden durch einschätzungs- und wissensbezogene Unterstützung z.B. in sozialer Beratung. Die dritte – fähigkeitsbezogene – Verleugnungsstrategie hat demgegenüber viel mit der Möglichkeit zu tun, Erfahrung in bestimmten Hilfe- oder Unterstützungssituationen zu sammeln. Dieser Aspekt ist für Interventionsmöglichkeiten ebenso wichtig (z.B. durch niedrighwellige Settings mit Ausstiegsoption) wie der Aspekt der Kompetenzstützung durch erfahrene oder ausgebildete Personen.

### Vom schwierigen Zusammenkommen von Hilfebedarf, Bedarfsausdruck und balancierter Unterstützungsaktivität

Nachdem zur GeberInnen- wie auch der NehmerInnenseite zentrale Hintergrundaspekte der Supportsuche- und Supportaktivitäten diskutiert wurden, sollen die Modellvorstellungen mit weiteren korrespondierenden Aspekten zusammengebracht und fruchtbar gemacht werden.

*Die hohe Relevanz des Copingstils belasteter Personen* ist bis hierher mehrfach aspekthaft zum Vorschein gekommen. Wichtige, gleichwohl wenig erforschte Aspekte beziehen sich darauf, inwieweit weitere Variablen auf Seite der EmpfängerInnen das Zustandekommen und den Verlauf eines Supportgeschehens beeinflussen. Angesprochen sind damit etwa Befunde, daß der Copingstil einer belasteten Person wesentlich über Ausmaß und Qualität der Un-

terstützung mitbestimmt, den sie erfährt. An dieser Stelle geht es zunächst wieder um Konstellationen, in denen es (noch) nicht zu einer Veröffentlichung von Unterstützungsbedarf kommt. Zu nennen wäre bspw. die häufige Konstellation einer "signifikanten zukunftsbezogenen ('in die Zukunft vertagten') Kontrollerwartung. Die Person lebt mit der Hoffnung, dass sie in naher Zukunft auf sich erneuernde eigene Problemlösungsressourcen zurückgreifen können ('kommt Zeit, kommt Rat'; 'die Zeit heilt alle Wunden'), so dass die Mobilisierung von Fremdhilfe zum gegenwärtigen Zeitpunkt nicht erforderlich erscheint. Viele Menschen greifen zum zweiten auf signifikante Strategien der Umdefinition zurück, mit deren Hilfe sie ihre oftmals bedrückenden Lebensprobleme in normale und alltägliche 'Jedermanns-Schwierigkeiten' umdeuten. Solche interpretativen Strategien des Aushaltbar-Machens reduzieren die akuten Problembelastungen und erhöhen (wenn auch nur befristet und um den Preis einer unmerklich ablaufenden Problemverschärfung) die Schwellen der subjektiven Problemtoleranz" (Herriger 1997: 87). Es liegen inzwischen vielfältige Befunde vor, die zeigen, daß Frauen durchschnittlich eher als Männer bereit sind, "zuzugeben", daß sie Probleme haben und Unterstützung suchen (vgl. Gross/McMullen 1982; Diewald 1991; Klauer 1997).<sup>14</sup>

*Das Selbstpräsentationsdilemma* verweist auf die schwierige Frage nach angemessenen und für die Mobilisierung sinnvollen Supports förderlichen Formen des Ausdrucks von Hilfsbedarf einerseits, eigener Selbsthilfe- und Copingformen andererseits: Der hochproblematische Zusammenhang kann an einem z.B. in der Depressionsforschung herausgefundenen Mechanismus verdeutlicht werden und es ist von höchstem Interesse, inwiefern er weiter verallgemeinerbar ist: "those who express difficulties in coping with a stressful life event may elicit more rejection from others than do those who appear to be coping well (Silver/Wortman/Crofton 1990: 398). Denn dadurch ergibt sich das von Silver/Wortman/Crofton so genannte self-presentational dilemma: "The implications of these findings are distressing, as they suggest that those in greatest need of social support may be least likely to get it. A few subsequent studies offered evidence that the way a person copes with problems is associated with the amount of social support that he or she receives. (...) Victims of life crises are faced with a dilemma regarding how to present their situation to others. If they display their distress and report difficulties in coping, they may drive others away. But if they fail to exhibit their distress, they may not signal a need for support" (Silver/Wortman/Crofton 1990: 398). Umgekehrt sind Un-

---

<sup>14</sup>Zum Zusammenhang von Kontrollüberzeugungen, der Fähigkeit zur Mobilisierung sozialer Unterstützung einerseits, der Beeinträchtigung durch soziale Unterstützung andererseits - teilweise auch in geschlechtsspezifischer Untersuchung - Brücker 1994; Krause 1987; Krause/Keith 1989; Schröder/Schwarzer 1997.

terstützungspersonen in vielen Fällen eher bereit zu unterstützen, wenn sie den Eindruck haben, daß die belastete Person sich selbst effektiv und aktiv an den Bewältigungsbemühungen beteiligt.

Teilweise haben die EmpfängerInnen es praktisch nicht in der Hand, durch entsprechendes Verhalten die Einschätzungsprozesse auf Seiten der GeberInnen zu beeinflussen. Dieser Aspekt wird wiederum in der Unterscheidung des Supportmobilisierungspotenzials chronischer vs. akuter Stressoren besonders deutlich: „Since chronic stressors represent relatively unchanging problems, network members are more likely to be responding to changes in the distress levels of the potential support recipient, rather than to a recognition of environmental changes in the life of the affected person. Distress as a cue to mobilization has a different meaning for potential supporters than environmental changes (...). Heightened distress levels may indeed signal that the person is not coping adequately. Persons viewed as not coping well with stressors may in turn be seen as unattractive and avoided (vgl. Coates/Wortman/Abbey 1979). The likelihood of support being offered, as well as its form and timing, may therefore vary from a situation where the person is identified as needing support because of exposure to some acute life change and where the successful resolution of the stressor is still a distinct possibility“ (Eckenrode/Wethington 1990: 97).

*Passende und unpassende Ausdrucksformen für Supportbedürfnisse:* In nicht wenigen Fällen ist von einem zunächst paradoxen Verhältnis auszugehen bei Individuen, die positive Formen von copingbezogenen Selbstrepräsentationen erkennen lassen: "Individuals who portray themselves as well-adjusted to their victimization are preferred to and evaluated more positively than individuals who have not been victimized at all (...), although they may elicit some signs of nonverbal discomfort. Like media portrayals of 'superscopers' (...), such individuals might be viewed as deserving special respect and admiration for having 'risen above' their victimization" (Silver/Wortman/Crofton 1990: 403). Nichtsdestotrotz ist auch ein solcher Mechanismus ungeeignet als Signal für Supportbedürfnisse.

Ebenso kontraproduktiv kann expressiver Leidensausdruck oder egozentrisches Hilfeinfordern in bezug auf potenzielle Unterstützungspersonen wirken. Dies gilt allerdings nicht in jedem Falle. Gerade in Konstellationen, in denen von den betreffenden Personen eigentlich erwartet wird, daß sie ihre Lage größtenteils selbständig meistern, wird eher aktiv-problemlösendes Coping positiv bewertet und unterstützt. Passives Verhalten oder unterstellte demonstrative Unselbständigkeit dagegen wird eher mit Unterstützungsentzug bestraft (vgl. Lepin 1997). Für manifest bedürftige Personen kann der Aspekt anders aussehen. Viele Untersuchungen zeigen, daß informelle wie formelle Unterstützungsleis-

tungen sehr häufig eher Unselbständigkeit fördern als vermeiden helfen. Versuche der HilfennehmerInnen, die Selbständigkeit zu wahren, werden nicht positiv sanktioniert. Radikalisiert bedeutet dies oft sogar, daß "unselbständiges Verhalten (...)auch für den alten Menschen zu Hause das sicherste Instrument (ist; U.O.), sich Reaktionen, vor allem verstärkende, von der sozialen Umwelt zu sichern. Denn unselbständigkeitsunterstützendes Verhalten bedeutet auch Zuwendung, körperliche Nähe und Berührung" (Wahl/Baltes 1990: 280f.). Wenig wurde bislang von der Social support-Forschung über die von Henderson (1974: 172) so genannten „Care-eliciting behaviors“ ausgesagt - die unterschiedlichen (möglicherweise auch nonverbalen) „Winks“ also, die von HilfennehmerInnen ausgesandt werden und auf die Netzwerkmitglieder respondieren. *Die Reziprozitätsnorm als Veröffentlichungshindernis* thematisiert ebenfalls die Balance zwischen eigenen Beiträgen der NehmerInnen und denjenigen der GeberInnen: Es geht um den Aspekt der Reziprozität, genauer: um die Frage, inwiefern sich HilfesucherInnen vorstellen können, zumindest später wieder "etwas" - in irgendeiner Weise äquivalentes - zurückgeben zu können. Das Selbstwertgefühl wird ganz offensichtlich dann weit weniger durch ein eigenes Hilfesuchen geschwächt, wenn diese Aussicht sowohl besteht als auch dem anderen sowie ggf. Dritten gegenüber deutlich gemacht werden kann. Umgekehrt wird aktive Hilfesuche erschwert, wenn die potenzielle Empfängerperson erwartet, dass es schwierig oder gar unmöglich wird, Reziprozität wiederherzustellen (vgl. Greenberg/Shapiro 1971, zu nicht-reziprokem Support Ingersoll-Dayton/Antonucci 1983). Es ist die klar herstellbare Reziprozität durch äquivalente Bezahlung, die in solchen Situationen zumindest gut versicherten oder zahlungsfähigen Personen die Inanspruchnahme bezahlter Dienste so attraktiv macht. Und es ist umgekehrt ein grosses Problem in informellen Netzen, dass die Reziprozität in der Regel nur relativ „direkt“ - antizipativ - *gedacht und* - konkret - *eingelöst* werden kann. Dies gilt sowohl für die Warte der HilfeempfängerInnen als auch der HilfegeberInnen.

Damit rückt *der zeitliche Aspekt der Reziprozitätsnorm* in den Blick: So sind die Zeithorizonte für eine Rückerstattung außer im Generationenverhältnis eng bemessen, wird zumeist im Korsett der direkten dyadischen Rückerstattung *gedacht* usw. Damit wird die Möglichkeit längerer Handlungsketten mit allen damit verbundenen Vorteilen verunmöglicht. Dazu bedürfte es einer Art serieller Reziprozität. Wiederum sind es chronische Stressoren, die sich auch bezüglich des „Rückerstattungsbedürfnisses“ als besonders problematisch erweisen: „Chronic stressors represent long-term problems that may result in supporters being repeatedly mobilized. Short-term and episodic mobilization of the support network may have the beneficial effect of meeting the needs of the recipients of support and in strengthening the bonds between network members

(assuming some reciprocity over time). Within the context of intimate relationships, the balance of giving and receiving that occurs over time may be an important ingredient for the relationship's stability" (Eckenrode/Wethington 1990: 97; vgl. Walster/Walster/Berscheid 1978).

*Von der Schwierigkeit, als erfahrene HilfegeberIn beim gleichen Problem Hilfe zu brauchen:* Auch vorgängige eigene Erfahrungen können als zusätzliches Problem wirken. So ist es z.B. für ältere Frauen, die andere nur ungern gepflegt haben, besonders schwer, auf Dritte bezüglich Unterstützung bei ihrer eigenen Pflege zuzugehen. Sie antizipieren bei den anderen eine ebenfalls große Belastung oder Abneigung (vgl. Middeke 1987). Im Extremfall geben sie - zumindest außerhalb des engen sozialen Nahraums - keine Hinweise auf Supportbedarf. Das bedeutet keineswegs, daß ihnen deshalb per se keine Supportaktivitäten entgegengebracht werden. Falls bspw. erkennbar ein kritisches Lebensereignis, eine Behinderung o.ä. vorliegt, begünstigt eine solche Nicht-Information sogar ggf. eher Aktivitäten, die auf stereotyp zugeschriebenen Bedarfen und entsprechenden Reaktionsmustern aufbauen.

Bezogen auf intentionales Unterstützungshandeln ist zurückzukommen auf den Aspekt der *Fähigkeit zu und Auswahl von geeigneten Unterstützungsaktivitäten*. In diesem Kontext wird ein weites Spektrum individuell unterschiedlicher Fähigkeiten und Fertigkeiten diskutiert, die unterstützendes Verhalten befördern oder behindern - auf der Erbringungs- ebenso wie auf der EmpfängerInnenseite (vgl. Dunkel-Schetter/Bennett 1990: 281f.). Auf der Erbringungsseite spielen hier insbesondere Überzeugungen über geeignete Verhaltens- und Reaktionsweisen z.B. gegenüber Menschen in existentiellen Lebenskrisen mit hinein (vgl. Wortman/Dunkel-Schetter 1979). Im Kontext der eigenen Verletzlichkeit und Unsicherheit auf Seiten der potenziellen "HelferInnen" sind die resultierenden Interaktionen häufig als problematisch einzuschätzen. In manchen Fällen scheint die "Hilfe" eher den Coping-Bedürfnissen der HelferInnen als denen der EmpfängerInnen zu entsprechen (vgl. Lehman/Ellard/Wortman 1986). Auch Hilfskonzepte, die die handlungsauslösende Potenz von Streß thematisieren, weisen auf mögliche negative Effekte sozialer Unterstützung hin: Die eigene Stressreduzierung kann gegenüber „nehmer“bezogenen Orientierungen allgemein in den Vordergrund treten (vgl. Coke/Batson/McDavis 1978). Angesichts der vielfachen Unsicherheits- und Ungewissheitsfaktoren bei der Entscheidung zugunsten bestimmter Unterstützungshandlungen ergeben sich - interventionsbezogen - zugleich vielfache Möglichkeiten, zu angemesseneren Verhaltensweisen anzuleiten.

Diese Strategien bzw. ihr Mix können im Zeitablauf des Supportmobilisierungsprozesses nochmals variieren, was sowohl auf den Stellenwert von Situations- und Settingvariablen der Hilfesuche hin (vgl. Cozby 1973) als auch auf

temporale Aspekte hinweist: „A basic parameter here is the speed with which support is forthcoming following a direct request for help or following the onset of the occurrence of a stressor. Delays in a supporter’s response may decrease the effectiveness of the support or may change its meaning for the recipient. It may signal, for example, that the supporter is reluctant or unwilling to help, leading in turn to feelings of disappointment on the part of the recipient and hence to negative feelings about the relationship. But temporal concerns cover more complex issues than the issue of how quickly support is offered. In the social-support literature, it has been hypothesized that social support is most effective when its content is matched to the demands of the stressor (Cohen/Wills 1985). However, the adjustment to a given stressor may well demand the person to cope with a series of demands that change over time. In that case, another type of matching must be considered: whether the content of the support mobilized at a given time fits the needs of the support recipient at that time. A given functional type of support may markedly vary in its effectiveness to improve coping and reduce distress as a result of the point when it occurs in the stress process“ (Eckenrode/Wethington 1990: ).<sup>15</sup>

Da den meisten Menschen zu den „Kosten“ des Aktiv-unterstützens eine Vielzahl von Dimensionen klar ist, sei hier nur an wenigen Beispielen auf solche Kosten eingegangen, die Unterstützung behindern, weil sie für potenzielle GeberInnen bedrohlich erscheinen. Zu berücksichtigen ist hier zum einen die Charakteristik dessen, was hinter möglichen Supportbedürfnissen steht, seien es kritische Lebensereignisse, dem Altern zugeschriebene Einschränkungen o.ä. Dieser Aspekt ist bspw. dafür relevant, inwiefern potenzielle Supportpersonen von solchen Belastungsbekundungen selbst belastet werden, bspw. in solchen Fällen oder Situationen, die zugleich *für sich selbst* erwartete Krisen, Ereignisse oder Beeinträchtigungen darstellen. Ein Behinderungsprozess sozialer Unterstützung kann zum anderen dann vorliegen, wenn die Beeinträchtigung eines persönlichen Netzwerkes durch die Belastung einer Person (z.B. der Angehörigen durch den Alkoholiker oder den Arbeitslosen) das Unterstützungspotenzial für den Betroffenen selbst schmälert. In solchen Fällen wird deutlich, wie sehr die Auseinandersetzung mit den Bedarfssituationen sich auf die Supportpersonen auswirken können - zwischen stärkender Kompetenzerfahrung, gerade zu balancierender Bewältigung und ernster Belastung.

Schließlich ist auf die Schwierigkeit der *Hilfemobilisierung in Situationen des Verlusts wichtiger Netzwerkpersonen* einzugehen. Sie potenziert sich deshalb, weil die Person, die einen Menschen verliert zunächst mit der plötzlichen Auf-

---

<sup>15</sup> Mit der Frage des passenden Timings von Social Support hat sich bspw. Jacobson (1986) am Beispiel von Verlusterfahrungen beschäftigt.

gabe konfrontiert ist, mit diesem Verlustereignis zurechtzukommen - je unterschieden einerseits danach, ob es sich um Scheidung, Tod, Jobwechsel oder Wohnungswechsel handelt, andererseits nach den jeweiligen Qualitäten der Beziehung. Gleichzeitig zu dem damit zusammenhängenden emotionalen und funktionalen Coping aber stehen weitere Herausforderungen an: „Salient coping tasks may involve replenishing the social-support network (for example, making a new set of friends), redefining existing relationships (as when divorce results in the redefinition of friendships jointly shared with the spouse), or adjusting to a life with fewer intimates or a smaller social network“ (Eckeroode/Wethington 1990: 98).

### Der Hilfesuchprozess bezüglich formeller Hilfen

Mit den oben angesprochenen Möglichkeiten, aus einem breiten Spektrum zwischen formellen und informellen Hilfen wählen zu können, wäre schließlich auf Hilfesuche bezüglich formeller Hilfen einzugehen. Die Fragen lauten: "Why people do not avail themselves of useful services; why they sometime don't ask for what they want or need even when costs appear minimal and resources are readily available" (Gross/McMullen 1982: 307).

Auch die Veröffentlichung von Hilfeersuchen im System öffentlicher Wohlfahrt kann mit hohen psychischen Kosten verbunden sein: "Der Stolz, nach vergangenen Lebensleistungen nicht zum 'Bittsteller' werden zu wollen; das schmerzliche Gefühl, mit der öffentlichen Artikulation von Ansprüchen persönliche Niederlagen eingestehen und 'Lebenskonkursverfahren' eröffnen zu müssen; (...) eine skeptische Einschätzung der Nützlichkeit öffentlicher Fürsorge; die Unsicherheit im Umgang mit starren bürokratischen Regeln, unübersichtlichen Zuständigkeiten und amtlichen Entscheidungshierarchien sowie die Angst vor Stigmatisierung und sozialer Kontrolle - alles dies sind innere Widerstände, die der Inanspruchnahme öffentlich-garantierter Sozialleistungen im Wege stehen" (Herriger 1997: 87f.).

Insbesondere für formelle Dienstleistungen gilt - über die Einschätzung bzw. das innere Eingeständnis bestimmter Lebenslagen als problematisch hinaus - ein doppeltes Erfordernis: ohne eine Veröffentlichung/die Feststellung eines Interventionsbedarfs werden in der Regel keine Unterstützungsprozesse verwirklicht. Und die "Probleme" müssen so beschaffen sein oder dargestellt und

---

dimensioniert werden, daß sie in die Programmstruktur der Interventionsinstanz "passen". Ausnahmen davon gibt es lediglich bspw. bei präventiven, gemeinwesenbezogenen, empowermentbezogenen oder zugehenden Programmen. Was ist mit diesem doppelten Erfordernis gemeint? Die Merkmale rechtlich - zumeist kausal - programmierter Zuständigkeiten, umgrenzter Teil-Verantwortlichkeiten auf der Basis arbeitsteiliger Aufgabenerledigung, versäulter Hilfen, passiver Institutionalisierung auf der Basis von Komm-Strukturen usw. führen zu dem vielfach beschriebenen Merkmal der Problemfragmentierung, das die Komplexität lebensweltlicher Problematiken zergliedert.

Die Voraussetzungen auf der NutzerInnenseite sind vielfältig und hoch, wollen diese bedarfsgerechte Hilfe mobilisieren. Hierzu zählt zum ersten *Informiertheit*: „Der Klient bedarf eines handlungsleitenden sicheren Wissens im Hinblick auf die Strukturmuster der Arbeitsteilung (Amtshierarchie und organisationsinterne Aufgaben- und Zuständigkeitsdifferenzierung; vertikale Kontrollstrukturen; Antragswege und gestufte Entscheidungsverfahren u.a.m.), will er (...) sich nicht im 'Dschungel der Zuständigkeiten' verirren. Der Klient bedarf zum zweiten der *Fähigkeit zu einer selektiven Problempräsentation*: Er muß in der Lage sein, die Ganzheitlichkeit seiner alltagsweltlichen Lebensproblematik (...) so aufzulösen, daß die präsentierten Problemanteile sich paßgenau in den selektiven Zuständigkeitsrahmen der jeweils angefragten Verwaltungseinheit (oder des jeweiligen Dienstes; U.O.) einfügen (...). Und schließlich bedarf der Nutzer eines hohen Maßes an *Verknüpfungsfähigkeit*: Insbesondere an den Schnittstellen der Einzelzuständigkeiten (z.B. beim Übergang von stationären zu ambulanten Hilfen) muß der Klient das Puzzle der Einzelbeiträge (...) 'in eigener Regie' neu zusammensetzen und auf diese Weise die Ganzheitlichkeit der Hilfe (...) komponieren" (Herriger 1997: 90; Herv. i.O.). Letzteres gelingt in sehr vielen Fällen nur flankiert durch das soziale Netzwerk.

All diese Voraussetzungen wirken als mächtige Filter der Inanspruchnahme. Die dazu vorausgesetzten Kompetenzen sind zudem gerade in Belastungs- oder Krisensituationen besonders prekär. Umso höhere Bedeutung kommt den informatorischen Ressourcen des sozialen Netzwerks zu, die so zum entscheidenden Katalysator der Mobilisierung formeller Unterstützung werden können. Und zwar erneut in sämtlichen Prozeßphasen - von der Hilfeanbahnung über deren Prozessierung bis hin ggf. zur Überleitung in Settings, die (wieder) ohne professionelle Hilfe auskommen. Daran knüpft die *indirekte* Strategie an, die informellen UnterstützerInnen durch professionelle Dienste genau in dieser Ressourcenfunktion zu fördern - gewissermaßen die professionelle Unterstützung der informellen UnterstützerInnen hinsichtlich ihrer Brückenfunktion zu professioneller Unterstützung. Und daran knüpfen *direkte* professionelle An-

strengungen an, die nötige KonsumentInnensouveränität durch entsprechende Steuerungsimpulse sowie durch informatorischen und Einschätzungssupport zu stärken.

Die meisten Merkmale treffen auch für die andere Seite des professionellen Systems zu, die kommerziellen Anbieter - insbesondere in den Aspekten rund um die Eigendynamik professioneller, expertengestützter Systeme und um den Aspekt des Eingestehens eigener "Hilfebedürftigkeit". Durch die Wahlmöglichkeiten, Selbstzahlerschaft, präzise vertragsförmige Erfassung des Leistungsgangs und -umfangs usw. können sich allerdings die Barrieren deutlich verändern. Und auch der Aspekt der Stigmatisierung stellt sich in vielen Fällen anders dar. Bei einer präziseren Beurteilung wären dabei allerdings vielfältige weitere Faktoren mit einzubeziehen. Z.B. die Fragen, inwieweit die jeweiligen Leistungserbringer öffentlich beauftragt bzw. bezahlt werden, welche Merkmale hinsichtlich Struktur-, Leistungs- und Ergebnisqualität gegeben sind u.a.m.

### Ansatzpunkte, um das Zustandekommen positiver Unterstützung zu befördern

*Zur Relevanz sozialer Netzwerke beim Zustandekommen sozialer Unterstützung:* Sowohl mit Bezug auf die EmpfängerInnen- als auch die GeberInnenperspektive läßt sich an dieser Stelle formulieren, dass Hilfesuchverhalten und Unterstützungsmobilisierung als besondere Form sozialen Handelns sich sinnvoll nicht thematisieren lassen, wenn sie nicht mit Merkmalen sozialer Netzwerke in Zusammenhang gebracht werden<sup>19</sup>, so sehr, wie Netzwerke als besondere Formen von Zuweisungssystemen fungieren. Außerdem bieten sie - wenn sie von ihrer Struktur und Zusammensetzung entsprechend leistungsfähig sind - die Möglichkeit, aus dem breiten Spektrum zwischen formellen und informellen Hilfen zu wählen. Die Gefahr möglicher Fehlentscheidungen zwischen diesen unterschiedlichen Hilfen kann so allerdings ebensowenig ausgeschlossen werden wie bspw. der Fall, dass aufgrund der unterschiedlichen benannten Schwellen, die vor einer Unterstützungsaktualisierung zu überwinden sind, gerade informelles Hilfeverhalten nicht oder nicht in geeigneter Weise zustande kommt.

Zum Schluß soll anhand praktisch gewendeter Fragen gezeigt werden, welches problemaufschließende Potenzial die diskutierten Ansätze in sich bergen, wenn sie mit der Absicht der Verbesserung gesellschaftlicher und sozialer Praxis hinsichtlich formeller und informeller sozialer Unterstützung angeeignet werden:

---

<sup>19</sup> Vgl. Wilcox/Birkel 1983; Roberts 1988, Auslander/Litwin 1990.

Welche Wege könnte es geben, in denen ein Individuum deutlich machen kann, daß es Unterstützung braucht, ohne negative Gefühle auf Seiten potenzieller Supportpersonen hervorzurufen? Wie läßt sich komplementär dazu dem häufigen Mechanismus begegnen, daß das Eingeständnis, Hilfe zu benötigen, die Individuen selbst in ihrem Selbstwertgefühl bedroht? Wie können gesellschaftliche Normalerwartungen zumindest dort zurückgedrängt werden, wo sie einerseits problematische Copingprozesse befördern, andererseits Unterstützungsverhalten entweder im Wege stehen oder es in eine negative Richtung beeinflussen. Und: Welche Bedingungen müssen gegeben sein, daß Streß und Belastung so ausgedrückt werden, daß sie dennoch Sympathie anstelle von Ablehnung hervorzurufen imstande sind? Welche Beiträge können sowohl Netzwerkpersonen als auch formelle Instanzen dafür leisten, daß die betroffenen Menschen klarer erkennen, an wen sie sich mit Hilfenbedarf wenden könnten, gleichzeitig aber eine realistische Sicht dieser Unterstützungsressourcen ebenso erreicht wird wie eine sinnvolle Auswahl der AdressatInnen von Unterstützungswünschen und ein problemangemesseneres Timing? Wie kann Unterstützung so angeboten werden, daß die Wünsche der potenziellen EmpfängerInnen nach Unabhängigkeit, Verbundenheit und Selbstwirksamkeit so weit wie möglich gestützt werden (vgl. Butzel/Ryan 1997)? Wie kann eine positive „Kultur des Hilfesuchens und Hilfegebens“ angenähert werden, in der es möglich ist, auch im Angesicht befürchteter Abwertungen stärker darauf zu vertrauen, dass in der Interaktion mit signifikanten Anderen im wesentlichen positive Effekte verborgen sein werden? Mit Bezug auf professionelle HelferInnen - seien es Hausärzte, ambulante Dienste oder UnterstützungsmanagerInnen - setzt dies ein hochdifferenziertes Assessment bezüglich der Netzwerk- und Unterstützungsdimension voraus.

Es ergeben sich damit wichtige Fragen hinsichtlich von Möglichkeiten netzwerkbezogener Intervention (vgl. Otto 2000). Welchen auf Netzwerkpersonen moderierenden Einfluß haben in den verschiedenen Prozessphasen professionelle Interventionen, die bspw. Einschätzungshilfen ebenso geben können wie sie das Gefühl der Hilflosigkeit von potentiellen UnterstützerInnen vermindern können? Schließlich: Wie wird bei all dem gesellschaftlichen Normalerwartungen Rechnung getragen, daß auf belastende Lebensereignisse Streß, Leiden oder Trauer sichtbar folgen müsse?

Die Fragen können hier nicht beantwortet werden, aber sie lassen deutlich werden, wie fruchtbar der ausgearbeitete Rahmen zum Zustandekommen aktiver sozialer Unterstützung sein kann, wenn er für netzwerk- und dienstleistungsbezogene Interventions- und Konzeptionsüberlegungen genutzt wird. Und wenn damit erreicht würde, daß einerseits zu sinnvolleren Zeitpunkten in akzeptableren Formen klarer würde, wer welche Sorte Unterstützung braucht, andererseits

Hürden des Hilfegebens abgebaut werden könnten - dann spätestens käme Siegfried Müllers Frage dran und würde nochmals gewichtiger: Darf helfen, wer will?

## Literatur

- Antonucci, T.C./Jackson, J.S. 1990: The role of reciprocity in social support, in: Sarason/Sarason/Pierce (1990: 173-198)
- Ashton, W.A./Fuehrer, A. 1993: Effects of gender and gender-role identification of participant and type of social support resource on support seeking, in: Sex roles, 28. Jg., S. 461-476
- Auslander, G.K./Litwin, H. 1990: Social support networks and formal help seeking: Differences between applicants to social services and a nonapplicant sample, in: Journal of Gerontology, 45. Jg., S. 112-119
- Baldegger, E. 2000: Bewältigung/Coping, in: Käppeli, S. (Hg.): Pflegekonzepte. Phänomene im Erleben von Krankheit und Umfeld, Bd. 3, Bern u.a
- Berkowitz, S.D. 1988: Afterword: toward a formal structural sociology, in: Wellman, B./Berkowitz, S.D. (Hg.): Social structures: a network approach, Cambridge, S. 477-497
- Brücker, H. 1994: Sozialer Streß, defensives Coping und Erosion der Kontrollüberzeugung, Münster
- Butzel, J.S./Ryan, R.M. 1997: The dynamics of volitional reliance. A motivational perspective on dependence, independence and social support, in: Pierce u.a. (1997: 49-68)
- Cantor, M.H. 1979: Neighbors and friends: An overlooked resource in the informal support system, in: Research on Aging, 1. Jg., S. 434-463
- Coates, D./Wortman, C.B./Abbey, A. 1979: Reactions to victims, in: Frieze, I.H./Bartal, D./Carroll, J.S. (Hg.): New approaches to social problems, San Francisco
- Cohen, S./Wills, T.A. 1985: Stress, social support and the buffering hypothesis, in: Psychological Bulletin, 98. Jg., S. 310-357
- Cozby, P.C. 1973: Self-disclosure : a literature review, in: Psychological Bulletin, 79. Jg., S. 73-91
- Cutrona, C.E./Russell, D.W. 1990: Type of social support and specific stress: toward a theory of optimal matching, in: Sarason/Sarason/Pierce (1990: 319-366)
- DePaulo, B.M./Nadler, A./Fisher, J.D. (Hg.): New directions in helping, Vol. 2: Help seeking, N.Y
- Derlega, V.J./Grzelak, J. (Hg.) 1982: Cooperation and helping behavior. Theories and research, N.Y. u.a.

- Diewald, M. 1991: Pluralisierung oder Polarisierung? Empirische Ergebnisse zur gesellschaftlichen Bedeutung von Familien und Netzwerkbeziehungen in der Bundesrepublik, in: Zeitschrift für Sozialreform, 36. Jg., S. 746ff.
- Duck, S./Silver, R.C. (Hg.): Personal relationships and social support, London u.a.
- Dunkel-Schetter, C./Bennett, T.L. 1990: Differentiating the Cognitive and Behavioral Aspects of Social Support, in: Sarason/Sarason/Pierce (1990: 267-296)
- Eckenrode, J./Wethington, E. 1990: The process and outcome of mobilizing social support, in: Duck/Silver (1990: 83-103)
- Filipp, S.-H. 1995: Ein allgemeines Modell für die Analyse kritischer Lebensereignisse, in: Philipp, S.H. (Hg.): Kritische Lebensereignisse, Weinheim, 3. Aufl. S. 3-52
- Fisher, J.D. u.a. 1988: Social psychological influences on help-seeking and support from peers, in: Gottlieb, B. (Hg.): Marshalling social support: formats, processes, and effects, Beverly Hills, CA, S. 267-304
- Goldsmith, D./Parks, M.R. 1990: Communicative strategies for managing the risks of seeking social support, in: Duck/Silver (1990: 104-121)
- Greenberg, M.S./Shapiro, S.P. 1971: Indebtedness: An adverse aspect of asking for and receiving help, in: Sociometry, 34. Jg., S. 290-301
- Gross, A.E./McMullen, P.A. 1982: The help-seeking process, in: Derlega/Grzelak (1982: 305-326)
- Gross, A.E./Wallston, B.S./Pillavin, I. 1979: Reactance, attribution, equity and the help recipient, in: Journal of Applied Social Psychology, 9. Jg., S. 297-313
- Hall, A./Wellman, B. 1985: Social networks and social support, in: Cohen, S./Syme, S.L. (Hg.): Social support and health, N.Y.
- Henderson, S. 1974: Care-eliciting behavior in man, in: Journal of nervous and mental disease, 159. Jg., S. 172-181
- Herriger, N. 1997: Empowerment in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung, Stuttgart u.a.
- Ingersoll-Dayton, B./Antonucci, T.C. 1983: Non-reciprocal social support: Another side of intimate relationships. Paper presented at the 36<sup>th</sup> Annual meeting of the gerontological society, San Francisco
- Jacobson, D.E. 1986: Types and timing of social support, in: Journal of health and social behavior, 27. Jg., S. 250-264
- Klauer, T. 1997: Vom allgemeinen Adaptionssyndrom zum dyadischen Coping: Bemerkungen zu Vergangenheit und Zukunft der Beschreibung von Belastungs-Bewältigungs-Prozessen, in: Tesch-Römer/Salewski/Schwarz (1997: 93-104)
- Krause, N. 1987: Understanding the stress process: Linking social support with locus of control beliefs, in: Journal of Gerontology, 41. Jg., S. 617-622
- Krause, N./Keith, V. 1989: Gender differences on social support among older adults, in: Sex Roles, 21. Jg., S. 609-628

- Lazarus, R.S./DeLongis, A. 1983: Psychological stress and coping in aging, in: American Psychologist, 38. Jg., S. 245-254
- Lazarus, R.S./Folkman, S. 1984: Stress, appraisal, and coping. New York
- Lehmann, D.R./Ellard, J.H./Wortman, C.B. 1986: Social support for the bereaved: recipients' and providers' perspectives on what is helpful, in: Journal of consulting and clinical psychology, 54. Jg., S. 438-446
- Leppin, A. 1997: Streßeinschätzungen, Copingverhalten und Copingerfolg: Welche Rolle spielen Ressourcen?, in: Tesch-Römer/Salewski/Schwarz (1997: 196-208)
- McMullen, P.A. 1980: A sex role analysis of help-seeking behavior. Dissertation, University of Missouri, St. Louis
- Middeke, M. 1987: Früher habe ich gepflegt... heute bin ich selber krank. Hilfsbedürftigkeit und Bewältigung bei alten Frauen, in: Bracker, M./Dallinger, U. (Hg.): Altwelbersommer, Kassel, S. 113-144
- Müller, S. 1998: Darf helfen wer will? Notizen zum sozialen Ehrenamt, in: Metzler, H./Wacker, E. (Hg.): "Soziale Dienstleistungen". Zur Qualität helfender Beziehungen, Tübingen, S. 53-64
- Muthny, F.A. 1990: Krankheitsverarbeitung. Berlin
- Nadler, A. 1983: Personal characteristics and help-seeking, in: DePaulo/Nadler/Fisher (1983: 303-340)
- Nadler, A./Porat, I. 1978: Names do not help: Effects of anonymity and locus of need attribution on help-seeking behavior, in: Personality and Social Psychology Bulletin, 4. Jg., S. 624-626
- Nestmann, F. 2000: Gesundheitsförderung durch informelle Hilfen und Unterstützung in sozialen Netzwerken. Die Bedeutung informeller Hilfen im Alltag von Gesundheitssicherung und Gesundheitsförderung, in: Sting, S./Zurhorst, G. (Hg.): Gesundheit und Soziale Arbeit., Weinheim, München, S. 128-146
- Otto, U. 2000: Engagementförderung als multiple Netzwerkintervention – das Beispiel Altenhilfe, in: Otto, U./Müller, S./Besenfelder, C. (Hg.): Bürgerschaftliches Engagement. Herausforderung für Fachkräfte und Verbände, Opladen, S. 11-50
- Perkonigg, A. u.a. 1993: Soziale Unterstützung und Belastungsverarbeitung: Eine Untersuchung mit computergestützter Selbstbeobachtung, in: Laireiter, A. (Hg.): Soziales Netzwerk und soziale Unterstützung. Konzepte, Methoden und Befunde, Bern 1993, S. 128-140
- Pierce, G.R. u.a. (Hg.) 1997: Sourcebook of social support and personality, N.Y./London,
- Roberts, S.J. 1988: Social support and help seeking: Review of the literature, in: Advances in Nursing science, 10. Jg., S. 1-11
- Rook, K.S./Pietromonaco, P. 1987: Close relationships: ties that heal or ties that bind, in: Perlman, D./Jones, W. (Hg.): Advances in personal relationships, vol. 1, Greenwich, CT., S. 1-35

- Rosen, S. 1983: Perceived inadequacy and help-seeking, in: DePaulo/Nadler/Fisher (1983: 73-107)
- Sarason, B.R./Sarason, I.G./Pierce, G.R. 1990a: Traditional Views of Social Support and their impact on Assessment, in: Sarason/Sarason/Pierce (1990: 9-25)
- Sarason, B.R./Sarason, I.G./Pierce, G.R. 1990 (Hg.): Social support: an interactional view, N.Y.
- Schröder, K.E.E./Schwarzer, R. 1997: Bewältigungsressourcen, in: Tesch-Römer/Salewski/Schwarz (1997: 174-195)
- Schwartz, S.H./Howard, J.A. 1982: Helping and Cooperation: a self-based Motivational Model, in Derlega/Grzelak (1982: 327-353)
- Shanas, E. 1979: Social myth as hypothesis: the case of family relations of old people, in: The Gerontologist, 19. Jg., S. 3-9
- Silver, R.C./Wortman, C.B./Crofton, C. 1990: The Role of Coping in Support Provision: The Self-presentational Dilemma of Victims of Life Crises, in: Sarason/Sarason/Pierce (1990: 397-426)
- Straus, F. u.a. 1987: Die Bewältigung familiärer Probleme im sozialen Netzwerk. Überlegungen zur Praxisrelevanz der Netzwerkperspektive in der Familienarbeit, in: Keupp, H./Röhrle, B. (Hg.): Soziale Netzwerke, Ffm, S. 178-198
- Taylor, S.E./Fiske, S.T. 1978: Saliency, attention, an attribution: Top of the head phenomena, in: Berkowitz, L. (Hg.): Advances in experimental social psychology, N.Y.
- Tesch-Römer, C./Salewski, C./Schwarz, G. 1997 (Hg.): Psychologie der Bewältigung. Weinheim
- Volz, F.-R. 2001: Altruismus, in: Otto, H.-U./Thiersch, H. (Hg.): Handbuch Sozialarbeit/Sozialpädagogik, 2. völlig überarb. Aufl., Neuwied/Kriftel, S. 41-51
- Wahl, H.W./Baltes, M.M. 1990: Die soziale Umwelt alter Menschen. Entwicklungsanregende oder -hemmende Pflegeinteraktionen? in: Zeitschrift für Entwicklungspsychologie und Pädagogische Psychologie, 22. Jg., S. 266-283
- Walster, E./Walster, W./Berscheid, E. 1978: Equity: theory and research, N.Y.
- Wethington, E./McLeod, J.D./Kessler, R.C. 1987: The importance of life events for explaining sex differences in psychological distress, in: Barnett, R.C./Biener, L./Baruch, G.K. (Hg.): Gender and stress. N.Y., S. 144-156
- Wiedemann, P.M./Becker, U. 1989: An wen kann ich mich um Hilfe wenden? Soziale Unterstützungssysteme als Ergebnis von Entscheidungen, in: Angermeyer, M.C./Klusmann, D. (Hg.): Soziales Netzwerk. Ein neues Konzept für die Psychiatrie, Berlin u.a., S. 130-146
- Wilcox, B.L./Birkel, R.C. 1983: Social networks and the help seeking process: A structural perspective, in: Nadler, A./Fisher, J.D./DePaulo, B.M. (Hg.): New directions in helping. Vol. 3: Applied perspectives on help-seeking and -receiving, N. Y., S. 235-254

- Wills, T.A. 1983: Social comparison in coping and help-seeking, in: DePaulo/Nadler/Fisher (1983: 109-141)
- Wortman, C.B. 1983: Coping with victimization: conclusions and implications for future research, in: Journal of Social Issues, 39. Jg., S. 195-221
- Wortman, C.B./Dunkel-Schetter, C. 1979: Interpersonal relationships and cancer: a theoretical analysis, in: Journal of social issues, 35. Jg., S. 120-155