Andreas Schaarschuch

Theoretische Grundelemente Sozialer Arbeit als Dienstleistung

Perspektiven eines sozialpädagogischen Handlungsmodus

Habilitationsschrift

Fakultät für Pädagogik
Universität Bielefeld

Juni 1998

Zur Veröffentlichung nach 20 Jahren

Diese Arbeit wurde im Sommer 1998 an der Fakultät für Pädagogik der Universität Bielefeld als Habilitationsschrift eingereicht und angenommen. Eine Veröffentlichung, wenngleich auch mit einigen kleineren Ergänzungen und Akzentuierungen, war immer geplant und wurde nie realisiert. Je weiter ich mich vom Zeitpunkt ihrer Abfassung entfernte, desto mehr so schien es, bedurfte sie der Überarbeitung. Dies wurde in Ansätzen realisiert, aber dabei nicht so weit vorangetrieben, daß sie eine zufriedenstellende Publikationsreife erreicht hätte. Gleichwohl zirkulierten einige Exemplare und Kopien in der wissenschaftlichen (Teil-)Öffentlichkeit und waren entsprechend nur einem kleinen Kreis zugänglich. Kurzversionen der Argumentation sind mit unterschiedlichen Akzentuierungen an verschiedenen Orten publiziert worden. In der vorliegenden rekonstruierten Originalfassung wird die dort oft nur angedeutete Argumentation in ihren Begründungszusammenhängen und Differenzierungen erkennbar.

Der Kern der hier vorgelegten dienstleistungtheoretischen Argumentation hat in der Folgezeit als Basis für den zusammen mit Gertrud Oelerich (2005 ff.) entwickelten Ansatz der "Sozialpädagogischen Nutzerforschung" und einige weitere, in diesem Kontext entstandenen Dissertationen gedient.

Da eine zum jetzigen Zeitpunkt notwendige Überarbeitung der Schrift zur Publikation nicht realistisch ist, habe ich mich entschlossen, sie in ihrer Originalfassung von 1998 der Öffentlichkeit seitengenau online zugänglich zu machen[*] – das schließt die Publikation einer überarbeiteten Fassung in der Zukunft nicht aus.

Die Abfassung der Habilitationsschrift wurde seinerzeit möglich durch ein Habilitandenstipendium der Deutschen Forschungsgemeinschaft. Dieser bin ich zu großem Dank für die großzügige Förderung verpflichtet.

Diese Publikation ist T. K., H.-U. O. und H.S. gewidmet.

Wuppertal, im Januar 2018

Andreas Schaarschuch

[*] Dania Klinger sei herzlich gedankt für die mühevolle Rekonstruktion der 20 Jahre alten Dateien

Inhaltsverzeichnis

Vorwort 1

Kapitel 1: Einleitung 6

1. Gesellschaftsdiagnosen in der Sozialen Arbeit 10

1.1 Risikodiskurs und die "Normalisierung" Sozialer Arbeit 11

1.2 Gesellschaftliche Spaltung und Soziale Arbeit 16

2. Reflexive Modernisierung der Gesellschaft 21

3. Lebenslagen- und lebensweltorientierte Soziale Arbeit und reflexive gesellschaftliche Modernisierung 36

Kapitel 2: Zur Theorie Sozialer Arbeit als Dienstleistung 49

1. Dienstleistungsdiskurse 50

1.1 Die "neue" Diskussion über "Dienstleistung" in der Sozialen Arbeit: Modernisierung öffentlicher Verwaltung 51

1.2 Die erste Dienstleistungsdiskussion – die 70er und 80er Jahre 59

2. Soziale Arbeit als Dienstleistung 64

2.1 Zur Vorgehensweise der Untersuchung 67

3. Die Konsumtion und Produktion sozialer Dienstleistung 70

3.1 Das Erbringungsverhältnis 70

Zur Kernstruktur Sozialer Arbeit als Dienstleistung 71

Zur Rekonstruktion des Erbringungsverhältnisses 83

Exkurs zur Definition personenbezogener Dienstleistungen 92

Kapitel 3: Der Erbringungskontext Sozialer Dienstleistung 97

1. Soziale Dienstleistung – die Ebene der Interaktion von Nutzer und Professionellem 108

1.1 Dienstleistung als Strategie der Be-mächtigung 123

Zur Veränderung der Machtasymmetrien zwischen Nutzern und Professionellen 124

Die Perspektive der Bemächtigung der Subjekte 135

Empowerment der Professionellen 138

2. Soziale Dienstleistung – die Ebene der Organisation 142

Die "Autorität" des Kunden als Regulativ der Dienstleistungserbringung? 145

Forderungen der Klientel – Responsivität der Organisation? 159

2.1 Die Einbeziehung der Nutzer und die Demokratisierung sozialer Dienste 166

Demokratisierung lokaler Politik und Ausweitung demokratischer Praxis 172

Die Einbeziehung der Nutzer 177

Die Demokratisierung des Verhältnisses von Professionellen und Organisation 188

2.2 Zwischenresumee 199

Kapitel 4: Soziale Dienstleistungen und Bürgerrechte: Gesellschaftliche Bedingungen Sozialer Arbeit als Dienstleistung 204

Dimensionen des Bürgerrechts 205

Widersprüche des Bürgerstatus 213

Bürgerstatus und sozialstaatliche Dienstleistungen 227

Kapitel 5: Zusammenfassung und Schluß 244

Literatur 254

Vorwort

"Dienstleistung" ist wie kein zweiter Begriff in den vergangenen Jahren zum Gegenstand kontroverser Debatten in der Sozialen Arbeit geworden.
Bereits in den 70er und frühen 80er Jahren hatte es Versuche gegeben, Soziale Arbeit als Dienstleistung zu konzipieren, ohne daß damit Auseinandersetzungen über den Gehalt dieser Kategorie verbunden gewesen wären. Im Gegenteil: sie wurden mit aus heutiger Sicht höchst optimistisch erscheinenden Konnotationen über den Verlauf der gesellschaftlichen Entwicklung versehen. Soziale Dienstleistungen galten als zentraler Bestandteil eines ausgebauten Wohlfahrtsstaates, und die Expansion der "Sozialen Dienste" als das Resultat einer naturgesetzlich erscheinenden Dynamik des "tertiären Sektors".
Mit der Thematisierung von Dienstleistung waren zu diesem Zeitpunkt weitreichende gesellschaftstheoretische Annahmen über einen sich entwickelnden Gesellschaftstypus verbunden, der seine industrielle Phase hinter sich gelassen hatte und dessen Grundstruktur nun von Arbeit auf Interaktion umgestellt wurde. Hiermit war die Vorstellung verknüpft, daß über das Wachstum der Beschäftigung im Dienstleistungssektor und die zunehmende Vergesellschaftung reproduktiver Tätigkeiten neue Konsumentengruppen in die sozialstaatlichen Einrichtungen einbezogen werden, die als sozialstaatliche "Avantgarden" - so Alan Gartner und Frank Riessman - eine Anspruchsdynamik auslösen, die zu einer Humanisierung der heraufziehenden "Dienstleistungsgesellschaft" führen würde.

Die gesellschaftliche Realität der späten 90er Jahre steht zu diesen optimistischen Zukunftsprognosen in auffälligem Kontrast: Zwar hat sich der Zuwachs an Beschäftigung im Dienstleistungssektor - und dies gilt insbesondere für die sozialen Dienste - fortgesetzt, dennoch hat sich angesichts der gesellschaftlichen Problemlagen der Optimismus im Hinblick auf eine humanisierte Gesellschaft verflüchtigt. Der ausgebaute Wohlfahrtsstaat, der als Motor dieses Humanisierungsprozesses galt, ist von mehreren Seiten erheblich unter Druck geraten: ein in quantitativer wie

qualitativer Hinsicht gestiegenes Problemaufkommen korrespondiert mit einer politisch erzeugten Unterfinanzierung. Der inhärente Paternalismus der sozialstaatlichen Einrichtungen trifft auf eine Bevölkerung, die aufgrund gestiegenen Selbstbewußseins nur noch eingeschränkt bereit ist, sich diesem zu unterwerfen. Neoliberale Politiken haben dazu beigetragen, den öffentlichen Sektor, und hier insbesondere den Sozialstaat, durch den Vorwurf, er erzeuge Abhängigkeit bei steigenden Kosten, zusätzlich zu delegitimieren.
Die neue Qualität der gesellschaftlichen Problemlagen aber ist mit den herkömmlichen Begriffen des "Sozialabbaus" oder dem der "Krise des Wohlfahrtsstaates" nur unzureichend zu erfassen. Die seit 20 Jahren bestehende strukturelle Massenarbeitslosigkeit hat zu einer Segmentierung der Bevölkerung geführt, die auf der Ebene der Gesellschaftstheorie zur Aufgabe homogener Gesellschaftsbilder Anlaß gibt und in Kategorien reflektiert wird, die den mit dem Bürgerstatus verbundenen universalistischen Anspruch der Vollmitgliedschaft in bürgerlichen Gesellschaften dementieren: Inklusion und Exklusion, funktionelle Unterschicht, Spaltung der Gesellschaft.

Vor dem Hintergrund dieser gesellschaftlichen Situation mußte die Wiederaufnahme des Dienstleistungsbegriffs unter den verschiedenen Akteuren im Sozialstaat zu Kontroversen führen. Dabei verlaufen die Konfliktlinien höchst uneindeutig und führen zu oftmals überraschenden Konstellationen. Gleichwohl ist zu verzeichnen, daß die Revitalisierung von "Dienstleistung" primär von den Kommunen als den wichtigsten Finanzierungsträgern im öffentlichen Dienstleistungsbereich ausgegangen ist. Aus dieser Perspektive war und ist die unter diesem Begriff firmierende Restrukturierung des öffentlichen Sektors intentional eindeutig auf die Steigerung der Effizienz und Effektivität der Dienstleistungsproduktion durch die Implementation marktförmiger Steuerungsmodi und Erzeugung von "Kundennähe" ausgerichtet. Kritiker[1]

1. Aus darstellungspraktischen Gründen wird in dieser Untersuchung lediglich auf die maskulinen Formen der Bezeichnung von Personen zurückgegriffen.

dieser Entwicklung haben ihr deshalb mit einigem Recht vorgehalten, sie benutze den Dienstleistungsbegriff lediglich in rhetorischer Absicht, um die Leistungsstandards durch die Bindung an ökonomische Kriterien abzusenken. Andere Kritiken beziehen sich auf die Aufgabe sozialpädagogisch absichtsvollen Handels durch die im Dienstleistungsbegriff zum Ausdruck kommende Betonung der Nachfragedimension. Von einer Reihe von Mitarbeitern in den sozialen Einrichtungen wird jedoch auf die mit dem Dienstleistungsbegriff verbunden Kategorien zurückgegriffen und dies mit der doppelten Hoffnung verbunden, neben einem neuen Verhältnis zu ihren ehemals als Klienten bezeichneten Adressaten auch die gesellschaftliche Anerkennung des sozialen Bereichs zu heben.

Die Diskussion auf wissenschaftlicher Ebene ist ähnlich uneinheitlich und diffus. Auch hier findet sich ein Spektrum, das von vorbehaltloser Zustimmung bis hin zur ideologiekritischen Analysen reicht. Der weitaus größte Teil der Beiträge verbleibt jedoch auf einer deskriptiven Ebene, bzw. ist programmatisch auf die konzeptionelle Umsetzung in den Praxisfeldern der Sozialen Arbeit ausgerichtet. Eine theoretische Diskussion der Dienstleistungskategorie im Hinblick auf eine Neuorientierung der Sozialen Arbeit ist nur bei einigen wenigen Ansätzen zu verzeichnen.

Die vorliegende Untersuchung geht davon aus, daß der Dienstleistungsbegriff theoriefähig ist und im Rahmen sozialpädagogischer Theoriebildung produktiv entfaltet werden kann. Die Rekonstruktion *Sozialer Arbeit als Dienstleistung* wird dabei auf einen Handlungsmodus bezogen, in dem der Nachfrageseite der Primat zukommt.
Das Interesse dieser Arbeit gilt der Identifizierung und Überprüfung derjenigen theoretischen Grundelemente und gesellschaftlichen Bezugspunkte, die für eine theoretische Konzeptualisierung von Sozialer Arbeit als sozialstaatliche Dienstleistung unerläßlich sind.

Die Geschichte sozialpädagogischer Theorieentwicklung der letzten 25 Jahre läßt sich als Prozeß der Durchsetzung einer Tendenz verstehen, in der in der Abkehr von objektivistischen Funktions-

analysen die Orientierung an den "Adressaten", an den "Subjekten", ihrer "Alltags- und Lebenswelt", ihren "Lebenslagen" und "Reproduktionsweisen" zum Ausgangspunkt der Konzeptionen sozialpädagogischen Handelns avancierte. An diese Tendenz knüpft die Rekonstruktion an und konfrontiert sie mit der zentralen theoretischen Herausforderung, die als der Kern des neueren, auf ökonomische Effizienz ausgerichteten Dienstleistungsdiskurses erkennbar wird: Die prinzipielle Privilegierung der Nachfrageseite in der Sozialen Arbeit. Die hier vertretene These ist, daß über eine theoretische Rekonstruktion und Fundierung des Dienstleistungsbegriffes das Programm subjekt- und lebensweltorientierter Sozialer Arbeit auf neue Weise aus der Perspektive der nachfragenden Subjekte als professioneller Handlungmodus reformuliert und radikalisiert werden kann.

Die in diesem Spannungsverhältnis zum Ausdruck kommende Neurelationierung von Professionellen und Adressaten wird unter Rückgriff auf theoretische Grundannahmen der Dienstleistungsansätze der 70er und 80er Jahre entwikelt und mit grundsätzlichen Überlegungen hinsichtlich des dialektischen Verhältnisses von Konsumtion und Produktion von Dienstleistungen verbunden.
Das so rekonstruierte Grundverhältnis von Sozialer Arbeit als Dienstleistung wird im Fortgang der Untersuchung über eine dreistufige Struktur entfaltet und hinsichtlich seiner Implikationen für die professionelle und organisationelle, sowie die gesellschaftliche Ebene konkretisiert. Dabei erweisen sich Diskussionsbeiträge insbesondere aus den Vereinigen Staaten und Großbritannien, die in der deutschen Debatte bisher kaum rezipiert worden sind, als theoretisch instruktiv und weiterführend.

Die vorliegende Arbeit geht davon aus, daß Soziale Arbeit als Vermittlung von Individuum und Gesellschaft im Wortsinne gesellschaftliche Arbeit, d. h. Arbeit an der Gesellschaft ist. Die Frage nach den gesellschaftlichen Bezugspunkten stellt somit den Rahmen dieser Untersuchung dar. In der kritischen Auseinandersetzung mit den gesellschaftstheoretischen Grundannahmen und ihren Implikationen für die Soziale Arbeit, wie sie in zeitgenössischen Überlegungen zur sozialpädagogischen Theoriediskussion zum Ausdruck kommen wird deutlich, daß diese sich weithin

nur auf die Oberflächenphänome tiefgreifenderer gesellschaftlicher Verwerfungen beziehen. Die Gefahr der tendenziellen Auflösung des prinzipiell universalistisch angelegten Vergesellschaftungsmodus der Bürgerlichen Gesellschaft stellt hingegen den grundlegenden gesellschaftstheoretischen Bezugpunkt dieser Arbeit dar. So wird abschließend ein Vorschlag formuliert, auf welche Weise Soziale Arbeit im Modus der Dienstleistung an die Konstitution des Sozialen in produktiver Weise rückgebunden werden kann.

Kapitel 1: Einleitung

In der theoretischen Auseinandersetzung darüber, was als der Kern und als die allgemeinste Grundbestimmung Sozialer Arbeit gelten könne, ist von verschiedenen Autoren die Kategorie der *Vermittlung* herangezogen worden: Soziale Arbeit vermittelt zwischen Individuum und Gesellschaft, zwischen objektiver Sozialstruktur und Subjekt, zwischen systemischen und lebensweltlichen Anforderungen (vgl. u.a. Otto/Schneider 1973; Böhnisch 1982; Thiersch/Rauschenbach 1984; Schefold 1992; Münchmeier 1994; Hornstein 1995; Sünker 1995). Grundsätzlich richtet sich Soziale Arbeit daher stets zugleich auf das Individuum wie auf die Gesellschaft.
Damit sind zwei Fragekomplexe berührt: Zunächst die nach den je spezifischen Formen von Individualität und Gesellschaft, sodann aber die Frage nach dem Verhältnis beider zueinander im Horizont zeitlicher Entwicklungsverläufe und, das ist hier von zentralem Interesse, nach den besonderen Bedingungen ihrer Vermittlung durch Soziale Arbeit.

In systematischer Perspektive ist zudem davon auszugehen, daß Soziale Arbeit als gesellschaftliche Institution selbst Teil dieser objektiven, systemischen Strukturen ist, sie ihrer Vermittlungtätigkeit also keineswegs als *neutraler* Makler - bei gegebenem Eigeninteresse - unvoreingenommen und unparteilich nachgeht. Dieser Zusammenhang wird gemeinhin als "gesellschaftliche Funktion" der Sozialpädagogik gekennzeichnet. Als *gesellschaftliche* Institution ist sie Teil des gesellschaftlichen Reproduktionszusammenhanges und existiert nicht unabhängig von diesem. Sie erlangt ihr institutionelles Existenzrecht aus der Erfüllung der ihr übertragenen Aufgaben und Funktionen im Rahmen gesellschaftlicher Arbeitsteilung.
Auf der anderen Seite bedarf sie um ihrer Wirksamkeit als gesellschaftliche Institution willen systematischer Verankerungen und Anknüpfungspunkte in den alltäglichen Lebenswelten und Bedürfnishorizonten ihrer Adressaten, damit diese den Hilfeangeboten der Sozialen Arbeit subjektiv Sinn entgegenzubringen vermögen. Um das "Vertrauen" (Böhnisch 1982, 146) ihrer Adressaten

zu gewinnen, muß Soziale Arbeit ihren systemischen Charakter zurücknehmen, relativieren und u. U. sogar der Perspektive der Subjekte gegenüber gesellschaftlichen Zumutungen zur Geltung verhelfen.

Die Aufgabe der Vermittlung bringt es für die Soziale Arbeit als "intermediäre Instanz" mit sich, daß sie systematisch in einen konstitutiven, strukturellen Widerspruch von gesellschaftlicher Aufgabenerfüllung auf der einen und lebensweltlichen Bedürfnissen und Deutungshorizonten auf der anderen Seite situiert ist.
"Systemisch induziert, aber in lebensweltliche Rationalität eingelassen, muß SP/SA versuchen, zwischen den Anforderungen und Imperativen der Systeme (effizienzorientierte Produktionsformen, administrativ funktionierender Staat) und den Überlebens- und Lebensbedürfnissen der Betroffenen in der Lebenswelt zu vermitteln" (Rauschenbach/Treptow 1984, 42).
Zugleich ist es im Hinblick auf die Aufrechterhaltung ihrer eigenen institutionellen Integrität und Funktionsfähigkeit in der gegebenen Gesellschaftsverfassung von entscheidender Bedeutung, diesen Widerspruchszusammenhang weder nach der einen noch der anderen Seite hin aufzulösen – wenngleich vor dem Hintergrund spezifischer Bedingungen Schwerpunkt- und Perspektivverlagerungen *innerhalb* dieser Widerspruchsstruktur möglich sind. Darauf wird zu einem späteren Zeitpunkt zurückzukommen sein.

Diese allgemeinen Ausführungen zur Aufgabe der Sozialen Arbeit – als Vermittlung von Gesellschaft und Individuum – sind nun in einen Zeithorizont einzubinden. Dies heißt, nach den konkret historischen Formen von Gesellschaft – einschließlich ihres Entwicklungszusammenhanges – und von Individualität zu fragen.

Als 'Inhalt' der Vermittlungstätigkeit hinsichtlich Individuum und Gesellschaft konnte für die wohlfahrtsstaatliche Phase der sozialen Arbeit gelten – und gilt in der theoretischen Reflexion vielfach auch heute noch: Integration der Individuen *in die* Gesellschaft, um so zugleich die Integration *der* Gesellschaft –

und damit ihre Reproduktion - sicherzustellen.[1] Vorausgesetzt wurde und wird, daß perspektivisch Integration möglich, sinnvoll und funktional zugleich ist, daß sie sowohl von den Individuen subjektiv gewollt als auch objektiv notwendig sei.[2]

Als markantester Vertreter der These des "sozialintegrativen Sozialisationskonzeptes" hat Böhnisch (1982) in seiner inzwischen klassischen Analyse des Verhältnisses von Sozialpädagogik und Sozialpolitik gezeigt, daß die "alten" Funktionen der So-

---

1. Ich orientiere mich hierbei an der Differenzierung von Lockwood (1970, 125) "zwischen *sozialer Integration* und *Systemintegration*. Während beim Problem der sozialen Integration die geordneten oder konfliktgeladenen Beziehungen der *Handelnden* eines sozialen Systems zur Debatte stehen, dreht es sich beim Problem der Systemintegration um die geordneten oder konfliktgeladenen Beziehungen zwischen den *Teilen* eines sozialen Systems." Diese Differenzierung verdeutlicht, daß die soziale Integration der Subjekte *in die* Gesellschaft und die Integration *der* modernen kapitalistischen Gesellschaft nicht per se eine Einheit bilden, sondern auseinanderfallen können. Mehr noch, sie stehen in einem tendenziell widersprüchlichen und krisenhaften Spannungsverhältnis zueinander, das, wenn es nicht mittels entsprechender politischer "Kompensationsmaßnahmen" zu identischen Reproduktion der Gesellschaft erfolgreich eingedämmt werden kann, einen "Circulus vitiosus von Desintegration und Wandel der institutionellen Ordnung in Gang" setzt (ebd. 131). Diese institutionelle Ordnung gerät gegenwärtig in stetig wachsende Widersprüche, die die gesellschaftliche Integration und damit die basalen gesellschaftlichen Institutionen bedrohen. Zugleich wird deutlich, daß der Zusammenhang von Sozialintegration und Systemintegration *politisch* hergestellt werden muß.

2. In diesem Zusammenhang soll nicht unterschlagen werden, daß "Integration" sich immer auf eine historisch konkrete Gesellschaft bezieht. Der höchst gewaltsame Prozeß der Integration des "doppelt freien Lohnarbeiters" (Marx), der "depossedierten Arbeitskraft" in die bürgerlich-kapitalistische Gesellschaft durch die Politiken der "aktiven Proletarisierung" (Lenhardt/Offe 1977), ist "in die Annalen der Menschheit eingeschrieben mit Zügen von Blut und Feuer" (Marx 1979, 743). "Integration" lediglich als positiv verstandene Zielebene zu betrachten, bzw. ihren Verlust zu beklagen, sieht von der Ambivalenz dieser Kategorie ab. Zum Wandel der politischen Analyse von der Konzentration auf "Ausbeutung" gegen Ende der 60er/Anfang der 70er Jahre hin zum Begriffspaar "Integration/Ausgrenzung", vgl. Türcke (1996).

zialarbeit – "Repression und Kontrolle" – einen historischen *Formwandel*[3] durchlaufen und in Form der "Sozialintegration" und "Verwaltung sozialer Probleme" als die zentralen Funktionen sowohl des modernen Sozialstaates, als auch der Sozialen Arbeit gelten können (Böhnisch 1982, 24ff): Ausgehend von der funktional notwendigen sozialpädagogischen Erweiterung des Sozialstaates[4] und der daraus resultierenden sozialpolitischen Inpflichtnahme der Sozialpädagogik[5] besteht die "sozialintegrative Funktion der Sozialarbeit" darin, daß sie mithilft, "daß Kinder und Jugendliche in die vorgegebenen gesellschaftlichen Normen hineinwachsen und diese trotz der kontroversen Erfahrungen, die mit dieser Integration in diese Gesellschaft verbunden sind, anerkennen" (ebd. 24). "Die Sozialarbeit erhält veränderte Aufgaben: sie soll diese Lebenswelten so stützen, daß sie nicht "abgleiten", sondern in einem Übergang gehalten werden, der die zukünftige Rückkehr zur Normalität nicht verbaut". "Sozialisation" wird das pädagogisch hergestellte Verbindungsglied zwischen Individuum und Gesellschaft im Horizont gesellschaftlicher Normalität. Im modernen Sozialstaat wandelt sich deshalb Soziale Arbeit "vom repressiven zum "strategischen" Instrument sozialer Integration" (ebd. 25).

Dieser Analyse liegen zum Zeitpunkt ihrer Formulierung zu Beginn der 1980er Jahre zwei basale Annahmen zugrunde: Daß Integration

---

3. Ihr *Wesen,* Hilfe und Kontrolle zugleich zu sein, bleibt im Kern allerdings unverändert. Diese Bestimmungen nehmen im Zuge des "historischen Funktionswandels" noch subtilere und komplexere Formen an (vgl. ebd. 25).

4. vgl. Kaufmann (1982), in dessen Systematisierung sozialstaatlicher Interventionsformen neben die "klassischen" Modi Geld, Recht und sozialökologische Intervtion, nun die pädagogische Intervention neu hinzutritt.

5. "Die Sozialpädagogik bleibt weiter politisch neutralisiert und wird zum pädagogisch "verlängerten Arm" des Sozialstaats. Dort, wo die "Sozialpolitik von oben" ihre sozialstaatlichen Grenzen erreicht, springt die Sozialarbeit ein, um diese Grenzen sozialpädagogisch zu erweitern. Im Zuge dieser "Sozialpolitisierung der Sozialarbeit" (...) werden sozialpolitisch nicht lösbare Probleme in pädagogische Probleme umdefiniert und der Sozialpädagogik zur Bearbeitung zugewiesen. Der Sozialstaat wird sozialpädagogisch gepuffert" (ebd. 72).

in "die Gesellschaft" prinzipiell möglich sei, und daß mit dieser Integrationsperspektive eine – wenngleich widersprüchliche, so doch gesellschaftlich sanktionierte und damit die Lebensführung entlastende – Form von "Normalität" und ein an die Lohnarbeit als zentrale Lebensperspektive gekoppelter "Normalstatus" (ebd. 18) verbunden ist. In der "Wohlfahrtsgesellschaft" ist Soziale Arbeit als Sozialisationsarbeit auf die "Reproduktion der durchschnittlichen Arbeitskraft und zugleich auf die Herausbildung identischer Personen verpflichtet. Die Arbeitsfähigkeit des Einzelnen und damit auch die jeweils gegebenen und erreichbaren Arbeitsverhältnisse sind so Kern der Zielorientierung aller Bildungs- und Erziehungsprozesse" (Böhnisch/Schefold 1985, 24).

Die tiefgreifenden gesellschaftlichen Entwicklungsprozesse, deren Zeugen wir seit Beginn der 1980er Jahre sind, haben die Frage nach der "Integration" erneut auf die Tagesordnung gesetzt. Denn der für moderne kapitalistische Gesellschaften funktional notwendige, gleichwohl politisch hergestellte Zusammenhang von "sozialer Integration und Systemintegration" (Lockwood 1970, 125) gerät in fortschreitende Auflösung. Mehr noch: es entwickelt sich ein wachsender Widerspruch zwischen System- und Sozialintegration, dessen Dynamik auf beiden Seiten Integrationskrisen in Gang setzt, die die basalen Voraussetzungen der demokratischen Verfaßtheit westlich-kapitalistischer Gesellschaften berühren (vgl. Vobruba 1983, 87f; Heitmeyer 1997; Hengsbach 1997).

1. Gesellschaftsdiagnosen in der Sozialen Arbeit

Besteht in der gegenwärtigen Theoriediskussionen der Sozialarbeit/Sozialpädagogik auch weitgehend Konsens über deren Aufgabe als "Vermittlung" von Individuum und Gesellschaft, so wird dieses Vermittlungsverhältnis in den – wenigen – Arbeiten, die sich dieser Thematik *explizit* widmen, auf durchaus unterschiedliche Weise konzipiert. Damit aber sind erhebliche Konsequenzen im Hinblick auf die Analyse und Bestimmung der Aufgaben Sozialer

Arbeit im gesellschaftlichen Zusammenhang, ihre Handlungsspielräume, ihren gesellschaftlichen Status sowie der Reichweite ihrer sozialpolitischen Handlungsmöglichkeiten bzw. Funktionalisierung verbunden. Die hieraus resultierenden divergierenden und zum Teil diametral entgegengesetzten Einschätzungen sind auf die jeweils als Referenzrahmen herangezogene Gesellschaftsanalyse zurückzuführen. Zum gegenwärtigen Zeitpunkt lassen sich im wesentlichen zwei Stränge in der Sozialen Arbeit identifizieren: ein erster Strang, der auf die Beck'sche Diagnose der "Risikogesellschaft" zurückgreift, und ein zweiter, der auf der These der Segmentierung und "Spaltung der Gesellschaft" im Kontext politisch-ökonomischer Gesellschaftsanalyse aufbaut.

1.1. Risikodiskurs und die "Normalisierung" Sozialer Arbeit

Die erste Diskussionslinie, die gegenwärtig eine gewisse Verbreitung und Popularität aufweist, beruht in ihrem gesellschaftstheoretischen Bezug zentral auf der These von der "Risikogesellschaft", wie sie in den Arbeiten Becks (1986; 1992) vorliegt. Diese stützt sich in ihrem Kern auf eine modernisierungstheoretische Argumentation, die davon ausgeht, daß im Zuge des Übergreifens des "generellen dynamischen Gehalts der Moderne" auf die bereits in einem ersten Modernisierungsprozeß der Auflösung traditioneller Lebensweisen entstandenen, industriegesellschaftlichen Institutionen und "ständischen" sowie "klassenmäßigen" Formen der Lebensführung nun ihrerseits modernisiert, d. h. sukzessive aufgelöst werden. Die sich hieraus ergebenden Prozesse der "Enttraditionalisierung", "Individualisierung" und "Pluralisierung" von Lebensformen sind so als das Resultat "reflexiver Modernisierung" zu verstehen. Das dynamische Zentrum der Modernisierungsprozesse ist dieser modernisierungtheoretischen Denkfigur zufolge in der gesellschaftlichen Verallgemeinerung des Lohnarbeitsverhältnisses, also der Kommodifizierung des Arbeitsvermögens und damit verbunden, einer allgemeinen Erhöhung des materiellen Lebensniveaus, zu verorten (vgl. Beck 1983, 45; 52). Die hieraus resultierenden Anforderungen an Mobilität, Qualifikation und Reproduktionsformen bilden

die Basis für die Enttraditionalisierungs- und Individualisierungsprozesse. Aufgrund der Erosion relativ stabiler sozialer - "ständischer" - Milieus mit ihren für die Lebensführung weithin verbindlichen und zugleich entlastenden Orientierungsvorgaben bei gleichzeitiger Steigerung gesellschaftlicher Komplexität und Kontingenz kann sich das Individuum immer weniger auf die in traditionellen Milieus repräsentierten, spezifischen kulturellen Muster und Orientierungen verlassen und berufen. Es ist mehr und mehr auf sich selbst verwiesen und muß sich selbst zum organisierenden Zentrum seiner individuellen Lebensplanung und -führung machen. Im Hinblick auf - insbesondere biographische - Entscheidungen bedeutet dies für das Individuum eine erhöhte Verantwortlichkeit und damit Zurechenbarkeit der Ergebnisse dieser Entscheidungen: "Individuum und Gesellschaftstruktur werden mehr und mehr *direkt* kurzgeschlossen" (Beck 1983, 57). Umgekehrt schlagen gesellschaftliche Ereignisse nun direkt auf die Individuen durch, weil die traditionalen sozialen Milieus in ihrer Filter- und Vermittlungsfunktion zwischen individueller Lebensführung und gesellschaftlichen Anforderungen zunehmend abschmelzen. Die Phänomene der "Risikogesellschaft" lassen sich - so die These - nicht mehr auf spezifische Klassen und Milieus eingrenzen, sondern werden gesellschaftlich verallgemeinert.

Diese Analyse bildet die Grundlage und den Hintergrund der weiteren Überlegungen bezüglich einer neuen gesellschaftlichen Aufgabenstellung Sozialer Arbeit: Weil die in den primären lebensweltlichen Netzwerken vorhandenen Ressourcen sozialer Orientierung und Unterstützung im sozialen Nahraum immer mehr abnehmen und von den Einzelnen immer weniger selbstverständlich vorausgesetzt werden können, müssen diese - so die Annahme - zunehmend von sozialen Diensten *substituiert* werden. Soziale Arbeit wird auf diese Weise zu einer "neue(n) Form "inszenierter Gemeinschaften"" als "Teil einer öffentlichen, hergestellten Ressource des Sozialen. In diesem Sinne sind Soziale Arbeit und öffentliche Erziehung zentrale Elemente zur Erbringung und Sicherstellung personenbezogener sozialer Dienste in Form einer sekundären Institutionalisierung, gewissermaßen eine Antwort zweiter Ordnung auf soziale Fragen zweiten Grades" (Rauschenbach 1992, 47f). Sozialer Arbeit kommt somit die Aufgabe der subsi-

diären "Unterstützung", "Hilfestellung", "Beratung" und "Begleitung" generell risikobehafteter Lebensführung zu, die überdies "Gemeinschaft, Kommunikation und Solidarität ... zu "inszenieren" und erwartbar bereitzustellen" hat (ebd. 56).[6] Weil die Risiken der Lebensführung in der Risikogesellschaft sich nicht mehr auf bestimmte Klassen und Gruppen eingrenzen lassen, können nun prinzipiell "*alle*, (auch die (sozialpädagogischen, A.S.) Akteure selbst) in den Stationen des Lebenslaufs vorübergehend und zeitweilig zu AdressatInnen des Sozial- und Erziehungssystems werden..." (ebd. 51). Und da "biographische Wechselfälle in einer sich individualisierenden Gesellschaft prinzipiell jeden treffen können" (BMFSFJ 1994, 582), werde Soziale Arbeit als "generelle, vergesellschaftete Problemlösungsstrategie" "gleichsam universell" (Thiersch 1995, 250). "Sie (die Sozialpädagogik, A.S.) wird zu der Institution, die Subjektivität in allen Dimensionen noch verbürgen kann und verbürgen muß" (Winkler 1992, 72).

Als zentraler Beleg für diesen *qualitativen* Wandel der Aufgaben Sozialer Arbeit wird in dieser Argumentation die empirisch beobachtbare *quantitative* Ausweitung sozialer Dienste und die Differenzierung entsprechender Aufgabenbereiche, sowohl im Hinblick auf das in den Diensten beschäftigte Personal sowie die Zahl der Studiengänge und Absolventen, als auch die steigende Nachfrage nach sozialer Arbeit herangezogen.[7] Als weitere Indikatoren gel-

6. Es fällt auf, daß die These von der sog. "Normalisierung" der Sozialen Arbeit ausschließlich von einer bestimmten, im Kern pessimistischen Lesart der Beckschen Gesellschaftsanalyse ausgeht, wonach sich die Soziale Arbeit im wesentlichen auf die Substitution der Leistungen traditionaler Unterstützungssysteme in der "Risikogesellschaft" ausrichten müsse. Die Möglichkeiten der "Entstehung neuer sozialer Formationen, Konfliktlinien und Identitäten" (Beck 1983, 65ff) finden in der theoretischen Debatte der Sozialen Arbeit keinen Eingang in Analyse wie Programm. Der Modernisierungsprozess wird stets als Verlustgeschichte summiert. In das entstehende Vakuum stößt dann die Soziale Arbeit mit ihren Angeboten hinein.

7. Vgl. hierzu Galuske, der bezüglich des quantitativen Wachstums des Personals in den Sozialen Diensten darauf hinweist, daß "die Expansion personenbezogener Hilfen ... in Relation zu den steigenden Anforderungen an die Sozialarbeit, z. B. aufgrund der skizzierten Arbeitsmarktentwick-

ten der Wandel von reaktiven hin zu Lebenslagen stützenden, präventiven Strategien, die Popularisierung und Verbreitung sozialpädagogischen Wissens in einer über die Grenzen des Faches erweiterten Öffentlichkeit, sowie die disziplinäre Normalisierung (vgl. Lüders/Winkler 1992, 363f.; Hornstein 1995, 22). Auf dieser Basis wird eine gesellschaftliche Verallgemeinerung und damit "Normalisierung" der Sozialen Arbeit extrapoliert und mit weitreichenden Annahmen hinsichtlich eines Funktionswandels der sozialen Arbeit verbunden: "Aufs Ganze gesehen können diese Entwicklungen in der These zusammengefaßt werden, daß das Vorhandensein und die Inanspruchnahme von Sozialpädagogik mittlerweile auf allen Ebenen und in nahezu jeder Hinsicht zur Normalität geworden ist bzw. gerade wird" (Lüders/Winkler 1992, 364).

Angesichts dieser unproblematischen "Normalität" Sozialer Arbeit werde das für die Soziale Arbeit seit ihrer Entstehung als integraler Bestandteil des sozialstaatlichen Projekts konstitutive "doppelte Mandat" (Böhnisch/Lösch 1973, 27), der Widerspruch von Hilfe und Kontrolle mithin, so aufgelöst, daß die ihr bisher innewohnenden Herrschafts- und Kontrollfunktionen systematisch irrelevant würden: "Im Kontext der Diskussion zur Pluralisierung und Individualisierung von Lebenslagen wird dabei deutlich, daß sozialpädagogische Praxis nicht (mehr?) auf eine reaktive Integrations- und Kontrollfunktion reduziert werden kann, sondern zunehmend lebenslagenstützende und im weiten Sinne präventive personenbezogene und infrastrukturelle Dienstleistungen übernimmt" (Lüders/Winkler 1992, 364).[8] "Mit der zunehmenden Norma-

---

lung und der Strukturmängel des Systems sozialer Sicherung interpretiert werden (muß)" (1993, 122). Er folgert daraus, daß "dieser 'kurze Traum' von der Sozialarbeit als Regelangebot für alle und den Wohlfahrtsverbänden z.Z. weniger aktuell (scheint). Die Expansion der gesellschaftlichen Ränder hat den Klientenkreis erweitert, da Krisenphänomene zwar schichtenspezifisch verteilt werden, in ihrer Globalität aber nicht vor den immer mehr verschwimmenden Grenzlinien haltmachen" (ebd. 123).

8. Allerdings hat die Position, daß die Funktion der Sozialarbeit *lediglich* in Kontrolle und Herrschaft bestünde, innerhalb des Spektrums der theoretischen Ansätze der 1970er Jahre keine dominante Rolle gespielt. Vielmehr wurde in den Ansätzen, die sich kritisch auf die Rolle Sozialer

lisierung ihrer Sozialisationsfunktion schmilzt auch die die Jugendhilfe prägende Funktionsbestimmung als 'soziale Kontrolle' ab und sinkt auf den für viele Berufe im Sozialisationsbereich zu konstatierenden Grad relativer Allgemeinheit" (BMFSFJ 1994, 582). Theoretische Überlegungen, "die sich auf das Spannungsverhältnis von Hilfe und Kontrolle, auf das 'doppelte Mandat' und anderes" beziehen, derlei "traditionelle Zweigleisigkeiten" erscheinen angesichts der Vielfalt von Dienstleistungsangeboten "überholt" (Hornstein 1995, 22: vgl. Lüders/Winkler 1992, 368, Anm. 5).

Die Diagnose eines Wandels der gesellschaftlichen Aufgaben- und "Funktionsbestimmung" Sozialer Arbeit als die Auflösung der widersprüchlichen Einheit von Hilfe- und Herrschaftsfunktionen und ihre Entwicklung hin zu einer im wesentlichen die individualisierten Lebenslagen stützenden, sowie Gemeinschaft "inszenierenden" Arbeit, wird im weiteren verknüpft mit der These vom gesellschaftlichen Statusgewinn durch die Bedeutungssteigerung Sozialer Arbeit: Die Soziale Arbeit sei keine an den gesellschaftlichen Rändern zu positionierende Institution,[9] vielmehr

---

Arbeit in kapitalistischen Gesellschaften bezogen, deren *Widersprüchlichkeit* hervorgehoben. Insofern wird von den Kritikern eine Position erst konstruiert, um sie dann kritisieren zu können.

9. Diese Einschätzung wird nun nicht als das Ergebnis kritischer Analysen betrachtet, sondern primär als Resultat von zur Selbststigmatisierung neigenden Positionen innerhalb der Theorie der Sozialarbeit aufgefaßt, die den Blick auf die neue Realität der Sozialarbeit/Sozialpädagogik verstellten. Der "gängige Entwurf" (Lüders/Winkler 1992, 359) vom gesellschaftlichen "Aschenputtel" (Thiersch), den sie sich selbst verordnet habe, ihr "eng an die Problembereiche von Armenpflege und Jugendfürsorge gekoppeltes Verständnis" (Lüders/Winkler 1992, 360), die "Negativbeschreibungen" als "soziale und disziplinäre Randgruppe" (ebd. 360f) konstituierten "geradezu das gebrochene Verhältnis, das die Sozialpädagogik in ihrem Verhältnis zur Theorie auszeichnet" (ebd. 361). Mehr noch: es drohe "die Gefahr, daß diese Perspektive zunehmend einen Teil der Realität aus den Augen verliert und die Theoriebildung blockiert wird" (ebd. 362). Es soll in diesem Zusammenhang daran erinnert werden, daß insbesondere den sich auf die kritische Gesellschaftstheorie beziehenden Diskussionen in der theoretischen Sozialarbeit der 70er und 80er Jahre kaum ein Theoriedefizit

komme ihr nun *die* gesellschaftlich zentrale Position zu: "Hatte bislang die Sozialpädagogik nur eine Rolle im Theater moderner Gesellschaften gespielt, diese allerdings meist dramatisch ausgefüllt, so rückt sie nun unaufhaltsam in die Stellen von Intendanz und Regie ein. Sie gewinnt eine Schlüsselstelle in der Gesellschaft der Moderne und für sie" (Winkler 1995, 156). So werde die Sozialpädagogik zum "Nutznießer" und "Risikogewinner" der Modernisierungsprozesse (Rauschenbach 1992, 56).[10] [11]

1.2 Gesellschaftliche Spaltung und Soziale Arbeit

Die These von der "Spaltung der Gesellschaft" ist zuerst zu Beginn der 1980er Jahre im Kontext der Diskussion über die gesellschaftlichen Folgen *struktureller* Massenarbeitslosigkeit formuliert worden. Ausgehend von der Erkenntnis, daß die Wiederherstellung von 'Vollbeschäftigung' nicht realistisch sei, wurde deutlich, daß die fortschreitende "Polarisierung von Be-

---

unterstellt werden kann.

10. Dieser überaus optimistischen Perspektive allerdings trauen ihre Protagonisten scheinbar nur bedingt und warnen vor allzu großer Euphorie: "Denn u.U. führt die "Normalisierung der Sozialpädagogik" auf der anderen Seite zu einer Ausgrenzung jenes Teils des sozialpädagogischen Klientels, der von den "normalisierten" Angeboten nicht erreicht wird. Darüberhinaus droht, daß die "klassischen Problemlagen" ... aus dem Blick geraten" (Lüders/Winkler 1992, 367). Dies hat jedoch keinerlei einschränkende theoretische Konsequenzen für die vorgetragene Argumentation und ihre optimistische Grundtendenz.

11. Diese Argumentation bildet zugleich die Basis für Überlegungen hinsichtlich einer "Normalisierung" der Sozialpädagogik auch auf *disziplinärer* Ebene. Sozialpädagogik werde nicht nur zur "Regelpädagogik" (Hamburger 1995, 20), die "ihre Bedeutung und Funktion neben anderen Formen moderner Lebensbewältigung" (Thiersch 1992, 18) – wie etwa Medizin und Jurisprudenz – sondern zur "Pädagogik schlechthin" (Lüders/Winkler 1992, 367).

schäftigten und Arbeitslosen" (Heinze 1984, 112) kein vorübergehendes Phänomen darstellt, sondern sich zu einem "gesellschaftlichen 'Normalzustand'" (ebd. 107) verfestigt, also zu einem basalen gesellschaftlichen Strukturelement wird.

Basis dieser Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt sind technische Entwicklungen im Bereich der Produktions- und Kommunikationstechnik, der Arbeitsorganisation und -qualifikationen sowie ökonomische Veränderungen im Hinblick auf die Internationalisierung der Finanzmärkte, die neue Formen politischer, rechtlicher und sozialer Regulation erforderlich machen. Dieser Form- und Strukturwandel entwickelter kapitalistischer Gesellschaften kann als ein krisenvermittelter Transformationsprozeß vom 'Fordismus' zum 'Postfordismus' analysiert werden. Dabei handelt es sich nicht nur um eine Reorganisation auf technisch-ökonomischer Ebene, sondern die gesamte innere Anordnung der Gesellschaftsformation wird umgebrochen (vgl. ausf. Schaarschuch 1990, 51 - 74; Jessop 1994; Pinch 1994). Zentrales Merkmal der neuen, postfordistischen Formation ist die *flexible Spezialisierung* der Produktion und dadurch bedingt, die Flexibilisierung der direkt auf die Produktion bezogenen, wie auch der re-produktiven - Lebensbereiche. Die Heterogenisierung einer in der Phase des Fordismus relativ homogenen Lohnarbeiterschaft, die Segmentierung der Arbeitsmärkte, die Spaltung in Kern- und Randbelegschaften, die Verbetrieblichung brancheneinheitlicher Arbeitspolitik, die Flexibilisierung und Deregulierung der Arbeitsverhältnisse vormals relativ umfassend geregelter Arbeitsformen - diese Entwicklungen führen zusammengenommen zu erheblichen Mobilitätsanforderungen an die je einzelnen Arbeitskraftbesitzer und im Resultat zu einer fortschreitenden Auflösung traditionaler Lebensformen.[12]

12. Beck (1983, 45ff) hat in diesem Zusammenhang betont, daß es sich bei den Prozessen der "Enttraditionalisierung" und "Individualisierung" stets um "*Arbeitsmarkt-Individualisierung*" handelt, die sich unter den Bedingungen einer "*Verteilung und Generalisierung von Lohnarbeiterrisiken*" (ebd. 65) vollzieht. "Der Arbeitsmarkt erweist sich hier, über die ansonsten im Zentrum stehenden Prozesse der kollektiven Abstimmung von Angebot und Nachfrage nach Arbeitskräften hinaus, durch die durch ihn in Gang gesetzte Mobilität in

Die Rede von der "Spaltung der Gesellschaft" allerdings hebt ab auf die hinter den Phänomenen der Heterogenisierung der Lohnarbeiterschaft liegende Generalisierung der Lohnarbeiterrisiken. Dieses Risiko besteht für den Besitzer von Arbeitskraft im wesentlichen darin, in Zeiten geringer Nachfrage die Arbeitskraft auf dem Markt nicht verkaufen zu können, also stets "virtueller pauper" (vgl. Chassé 1988) zu sein. Vor dem Hintergrund des alternativlosen Verwiesenseins auf die Reproduktionsressource Lohnarbeit wird die Unterscheidung von "Arbeit-haben" und "Arbeitslos-sein" angesichts der Normalität struktureller Arbeitlosigkeit, zu *dem* zentralen gesellschaftlichen Unterscheidungskriterium. Denn: "Obwohl Arbeitslosigkeit immer mehr zum gesellschaftlichen 'Normalzustand' wird, verhärten sich die *Spaltungen* zwischen einem abnehmenden Teil von relativ gesicherten Erwerbstätigen und der wachsenden Zahl von dauerhaft Arbeitslosen, die angesichts der selektiven Einstellungspraxis der Betriebe kaum noch Beschäftigungsmöglichkeiten finden" (Heinze 1984, 137).

Bereits 1985 gingen Schätzungen der Armutsbevölkerung davon aus, daß die Armutsbevölkerung ca. ein Viertel der Gesellschaft umfaßt, die keine wirkliche Aussicht mehr hat, in die sozialversicherungspflichtige Arbeitsbevölkerung überzuwechseln (Leibfried/Tennstedt 1985, 14):

> "Wir erleben zur Zeit den Prozess einer *offenen* Spaltung der Gesellschaft. Es besteht die Tendenz einer neuen zweck- wie wertrationalen *"sozialen Schließung"* (Max Weber 1964, 31ff.). Die Gesellschaft wird durch wirtschaftlich-technische und sie verstärkende administrativ-politische Prozesse in einen "produktivistischen Kern" gespalten, der aus einer schrumpfenden und am Erhalt ihres Status orientierten Arbeitsbevölkerung besteht, und in eine Bevölkerung, die nur von immer spärlicher fließenden Transfereinkommen bei enger werdender Bedürftigkeitsprüfung lebt..." (ebd. 13).

Die konstitutive Aufgliederung des Sozialstaates in sozialversicherungsförmige *Arbeiterpolitik* und bedarfsbezogene *Armenpolitik*, resp. Fürsorge, wird in dieser Situation als "Spaltung des

---

all ihren Erscheinungsformen (Berufs-, Orts-, Betriebs-, und Arbeitsplatzmobilität, Auf- und Abstiege etc.) als ein *Motor der Individualisierung von Lebensläufen*" (Beck 1983, 46).

Sozialstaats" offensichtlich und *verstärkt* die desintegrativen Tendenzen anstatt sie zu kompensieren (ebd. 15). Die Konsequenzen einer solchen Entwicklung liegen in einer "verschärften Klassenspaltung zwischen Arbeitenden und Arbeitslosen. Während für die einen die Verknüpfung von Lohnarbeit, materieller Reproduktion und gesellschaftlicher Statuszuweisung positiv gültig bleibt, wird sie für die zweite Gruppe allein negativ wirksam, nämlich als Abdrängung in eine Schattengesellschaft, die durch Armut und soziale Kontrolle bestimmt ist" (Bonß/Heinze 1984, 30). Diese Entwicklung hat nicht nur Konsequenzen für die einzelnen Subjekte auf der Ebene der Sozialintegration, sondern auch auf der Ebene der systemischen Integration: "Die Integration einer Gesellschaft durch Arbeit wird erschüttert, wenn erhebliche Teile einer Generation der Arbeitsgesellschaft nicht zugeführt werden können oder dies nur in künstlicher Weise, mit "der bloßen Hülle der Arbeit" (Dahrendorf 1983, 30), geschieht ..." (ebd.).

Diejenigen Ansätze in der Sozialarbeit/Sozialpädagogik, die im Rahmen einer funktionalen Bestimmung von der sozialpolitischen Einbindung und "Instrumentalisierung" (Böhnisch 1982) sozialer Arbeit als "Normalisierungsarbeit" (Olk 1986) ausgehen, beziehen sich primär auf die Aufgabe gesellschaftlicher Integration und die damit verbundenen realen und projektiven Verwerfungen: "*Da nun die Perspektive der prinzipiellen Reintegration in die Arbeitsgesellschaft gefährdet ist, ist auch das sozialstaatliche Modell der erweiterten Integration grundlegend in Frage gestellt.* Eine Aufspaltung der sozialstaatlichen Gesellschaft droht" (Böhnisch/Schefold 1985, 54f).
Angesichts der empirischen Schwierigkeit der Integration in Lohnarbeit[13] und der damit verbundenen Erosion ihres normativen Gehaltes als Leitkategorie der Sozialpolitik gerät auch die Soziale Arbeit systematisch in das "Orientierungsdilemma einer Sozialarbeit als Normalisierungsarbeit" (Galuske 1993, 134). Der "wohlfahrtstaatliche Lebensentwurf" mit dem Prinzip der "Er-

13. Wobei zugleich die *subjektive* Bedeutung der knapper werdenden Ressource Lohnarbeit als weiterhin zentraler Zugang zu gesellschaftlicher Teilhabe systematisch gesteigert wird.

reichbarkeit" (Böhnisch/Schefold 1985) wird für weite Teile der Adressaten sozialer Arbeit illusionär und macht das "Wegdenken von der integrativen Perspektive hin zum Paradigma der Lebensbewältigung" notwendig (ebd. 78), mit der Konsequenz der Formulierung der "neuen Devise" Sozialer Arbeit: "Stützung von Lebenswelten" (ebd. 75). Neben die klassische Aufgabe sozialstaatlicher und sozialpädagogischer Programme der "sekundären Normalisierung" als temporäre Stützung der Reintegrationsperspektiven unter der Prämisse der Erreichbarkeit der durchschnittlichen Lohnarbeiterexistenz – als das primäre Normalitätsmuster – erweitern sich sozialstaatliche Aufgaben unter der Voraussetzung gesellschaftlicher Spaltung um die der ""tertiären" Normalisierung", in deren zugegebenermaßen "fragilen Zielprojektion" es darum geht, "daß alle Optionen arbeitsgesellschaftlicher Anforderungen offen gehalten werden müssen, ohne daß bei deren Nicht-Realisierung die Subjekte psychosozial zerbrechen und/oder die Systemstabilität gefährdet wird" (Galuske 1993, 139).

Für diese Ansätze, die im Rahmen einer funktionsanalytischen Bestimmung Soziale Arbeit dem sozialpolitischen, bzw. sozialstaatlichen Kontext und dessen Bedingungen zuordnen, besteht vor dem Hintergrund der Kontinuität der zentralen strukturellen Dimensionen der gegenwärtigen Gesellschaftsverfassung kein Anlaß, die sozialpolitische Indienstnahme der Sozialarbeit in ihren Grundstrukturen zu revidieren, wohl aber, diese zu erweitern. Soziale Arbeit ist nicht mehr ausschließlich auf gesellschaftliche Integration ausgerichtet, sondern auf der Basis der Flexibilitätsanforderungen der gespaltenen Gesellschaft hat sie nun zwischen Integration *und* Desintegration, zwischen Einbeziehung *und* Ausgrenzung, zwischen "Inklusion" *und* "Exklusion" (Bommes/Scherr 1996, unter Bezug auf Luhmann 1995a) zu vermitteln. Angesichts der trotz allem weiterhin bestehenden Notwendigkeit, die weitgehend identische Reproduktion der zentralen Strukturelemente der Gesellschaft zu sichern, kommt Sozialer Arbeit als verständigungsorientiertem Vermittlungshandeln eine funktional größere Bedeutung zu. Die quantitative Expansion der sozialen Dienste kann so als eine Antwort auf das Anwachsen der qualitativen Brisanz der Integrationsproblematik, resp. der Vermittlung von Integration und Desintegration, in kapitalistisch verfaßten

Gesellschaften interpretiert werden.[14]
Vor diesem Hintergrund kann auch für die Soziale Arbeit als "verlängerter Arm" der Sozialpolitik, als "echtes sekundäres System" nichts anderes formuliert werden, als daß sie, die sie "soziale Konflikte und ihre psychosozialen Auswirkungen aus der Perspektive und im Mikrokosmos der individuellen Lebensbereiche (bearbeitet)" (Böhnisch 1982, 67), ein auf Sozialisationsprozesse in lebensweltlichen Zusammenhängen abzielendes pädagogisches Mittel im Kontext des sozialpolitischen Managements der gespaltenen Gesellschaft darstellt (Schaarschuch 1990).[15]
Die Möglichkeiten Sozialer Arbeit, sich aus dieser Funktionalisierung und Instrumentalisierung zu emanzipieren, zu "automisieren" und eine exklusive Domäne im Reigen anderer etablierter Disziplinen wie Professionen zu besetzen, sind abhängig von ihrer politischen Stärke und den Kräfteverhältnissen im Sozialstaat (vgl. Schaarschuch 1996).

2. Reflexive Modernisierung der Gesellschaft

Oben wurde bereits darauf hingewiesen, daß die hier skizzierten unterschiedlichen Stränge des Gesellschaftsbezuges in der Theorie Sozialer Arbeit auf je unterschiedliche gesellschaftstheoretische Ansätze zurückgreifen: Während die Überlegungen zur "Spaltung der Gesellschaft" sich auf grundlegende Veränderungen im Verhältnis von Ökonomie, Lebensformen, Politik und staatlicher Regulation in der Krise und Abfolge von Gesellschaftsformationen beziehen, gehen diejenigen Ansätze, die in den Kategorien

14. Vgl. Galuske (1993, 123)

15. Auf der Grundlage der angesichts der offensichtlichen gesellschaftlichen Desintegration nun auch von der Systemtheorie nicht länger zu ignorierenden Einsicht, daß die für den Wohlfahrtsstaat konzidierte Formel der "Inklusion" (Luhmann 1981) der Ergänzung um das Moment der "Exklusion" bedarf, formulieren Bommes/Scherr (1996) die funktionale Bestimmung sozialer Arbeit in der Theoriesprache der Systemtheorie als die der "Exklusionsvermeidung, Inklusionsvermittlung und/oder Exklusionsverwaltung".

von "Individualisierung" und "Risiko" ihren Kristallisationspunkt finden, zurück auf modernisierungstheoretische Argumente zum dynamischen Verhältnis von Tradition und Moderne. Beide Stränge sind, wenngleich sie auch von verschiedenen gesellschaftstheoretischen Konzeptionen ausgehen, auf je unterschiedliche Weise auf Überlegungen zum Verhältnis von Reproduktion und Modernisierung kapitalistischer Gesellschaften bezogen. Dies ist der Ausgangspunkt der folgenden Überlegungen, die auf der Ebene der Gesellschaftstheorie auf eine Vermittlung beider Stränge zielen, um von hier aus zu einer Präzisierung der Bestimmung der Sozialen Arbeit in ihrem gesellschaftlichen Kontext zu gelangen.

Die Kernfigur der modernisierungstheoretischen Argumentation in der Beck'schen Variante besteht in dem von ihr identifizierten Mechanismus der "reflexiven Modernisierung" (1986; 1993; 1996). Sie geht davon aus, daß die gegenwärtige Modernisierung von geselschaftlichen Verhältnissen, Lebensbedingungen und Vergesellschaftungsformen, die durch einen ersten, "einfachen" Prozeß der Modernisierung traditionaler Formen hervorgebracht worden sind, nun einem erneuten, "reflexiven" Modernisierungsprozeß unterzogen und dabei erodiert und transformiert werden. Das historische Resultat dieses ersten Modernisierungsprozesses traditionaler Formen ist die Industriegesellschaft. Sie ist "*halb*modern", weil diese industriegesellschaftlichen Formen mit vor- und "gegenmodernen" ständischen wie klassenkulturellen Elementen durchsetzt ist. Der "*universelle* Gehalt der Moderne" und das industriegesellschaftliche "Funktionsgefüge ihrer Institutionen, in denen dieser nur *partikular-selektiv* umgesetzt werden kann" geraten historisch in "*Widerspruch*" zueinander weil diese traditionalen Elemente durch Modernisierungsprozesse "entraditionalisiert" werden. Die "Kontinuität der Moderne", ihr "genereller Gehalt" dynamisiert ihre historisch herausgesetzten und geronnenen Formen stets aufs Neue.[16]

16. Es ist offensichlich, daß Beck hier das von Marx für den historischen Prozeß herausgearbeitete dynamische Prinzip des dialektischen Verhältnisses von Produktivkräften und Produktionsverhältnissen mit modernisierungstheoretischem Vokabular paraphrasiert. Die Produktivkräfte "sprengen" die historisch entstandenen und in den gesellschaftlichen In-

Es ist insbesondere für die sozialpädagogische Rezeption dieser Variante der Modernisierungstheorie von erheblicher Bedeutung, daß sich die Analyse zwar intensiv auf die Veränderungen in den *konkreten Lebensformen*, auf die Milieus, die Biographien, die Familien- und Gesellungsformen richtet. Allerdings bleibt die Analyse der Prozesse der "reflexiven Modernisierung" hierauf beschränkt. Sie wird *nicht* – was angesichts der gesellschaftlichen Entwicklung nahe läge – auf die spezifische historische Form der *Konstitution des gesellschaftlichen Zusammenhangs*, also den Modus der Vergesellschaftung[17] selbst bezogen.

Ich will diesen Sachverhalt ausführlicher erläutern:[18] Im Gegensatz zu feudalen "Gesellschaften", in denen die Art und Weise des gesellschaftlichen Zusammenhanges auf dem Prinzip der Abstammung beruht, basiert das Vergesellschaftungsprinzip der *bürgerlichen Gesellschaft* auf dem Besitz von Waren. Die über den Besitz von Waren und ihren Austausch wie durch "unsichtbare Hand" (Smith) konstituierte Form der Gesellschaftlichkeit stellt zugleich ein System "gegenseitiger Abhängigkeit" (Hegel) dar. Die Möglichkeit, sein Eigentum an Waren zu veräußern, begründet die Mitgliedschaft in dieser Gesellschaft der Warentauscher, und damit den Status des "Bürgers" als Rechtssubjekt.[19] Nur dem, der

---

stitutionen materialisierten *Formen* der Produktionsverhältisse, einschließlich der Reproduktionsverhältnisse, wenn diese zu "Fesseln" ihrer Entfaltung werden.

17. Der Begriff der "Vergesellschaftung" wird hier in seinem "starken" Sinne verwandt, d. h. in bezug auf die Modi der Konstitution von Gesellschaft. Er ist damit zu unterscheiden von jenem Begriff der Vergesellschaftung, der auf die Übernahme ehedem "privater" Aufgaben und Funktionen durch staatliche Institutionen abhebt.

18. Dies geschieht aus dem Grund, weil in Kapitel 4 eine ausführliche Diskussion des Konzeptes der *citizenship* im Hinblick auf seine Tragfähigkeit als eine alternative Form der Vergesellschaftung erfolgt, die sich systematisch auf die Erosion des bürgerlichen Modus der Vergesellschaftung bezieht.

19. Die Existenz von Eigentum und sein Tausch auf dem Markt machen die Einführung allgemeiner Rechtsnormen notwendig, deren Einhaltung vom Staat garantiert wird. Der Austausch von Eigentum , d. h. die Existenz eines funktionierenden

Waren zu verkaufen hat, kann in der bürgerlichen Gesellschaft die volle Rechtsfähigkeit zuerkannt werden. Im Umkehrschluß heißt dies: Wer keine Waren zu verkaufen hat, kann nicht im strengen Sinne Mitglied der bürgerlichen Gesellschaft sein. Allenfalls kommt ihm ein geminderter, abgeleiteter Status zu. Kant hat dieses bürgerliche Bewußtsein der Konstitution des bürgerlichen Rechtssubjektes klassisch formuliert.[20] Für Kant war die Arbeitskraft, wie später von Marx zuerst dechiffriert, keine Ware, die für ihn erkennbar auf dem Markt zirkulierte; deshalb konnten folglich diejenigen, die ihr Arbeitsvermögen einem anderen zur Nutzung überließen, keine Bürger im eigentlichen Sinne sein.[21]

Marktes ist ohne die gleichzeitig konstitutive Existenz des Staates, der die Austauschformen garantiert, nicht vorstellbar

20. "Derjenige nun, welcher das Stimmrecht in dieser Gesetzgebung hat, heißt ein Bürger (citoyen, d.i. Staatsbürger, nicht Stadtbürger, bourgeois). Die dazu erforderliche Qualität ist, außer den natürlichen (daß es kein Kind, kein Weib sei), die einzige: daß er sein eigener Herr (sui iuris) sei, mithin irgendein Eigentum habe (wozu auch jede Kunst, Handwerk oder schöne Kunst, oder Wissenschaft gezählt werden kann), welches ihn ernährt, d.i. daß er, in denen Fällen, wo er von anderen erwerben muß, um zu leben, nur durch Veräußerung dessen, was sein ist, erwerbe, nicht durch Bewilligung, die er anderen gibt, von seinen Kräften Gebrauch zu machen, folglich daß er niemandem als dem gemeinen Wesen im eigentlichen Sinne des Wortes diene." (Kant 1975a, 151).

21. Ausgeschlossen sind damit alle, die nichts weiter zu veräußern haben als die "Bewilligung, von seinen Kräften Gebrauch zu machen", also "der Hausbediente, der Taglöhner, selbst der Friseur sind bloß Operarii, nicht Artifices ..., und nicht Staatsglieder, mithin auch nicht Bürger zu sein qualifiziert" (Kant 1975a, 151, Anm.). Weil Kant das Arbeitsvermögen noch nicht *als Ware* analysieren konnte, ist er gezwungen, in – aus heutiger Sicht – wenig überzeugender Weise mittels widersprüchlicher Konstruktionen die mindere Rechtsfähigkeit derjenigen zu begründen, die keine sächlichen Gegenstände zu verkehren haben. So unterscheidet er zwischen "aktiven " und "passiven" Staatsbürgern: Aus der Tatsache, "daß sie als *passive* Teile des Staats behandelt...werden, folgt nicht das Recht, auch als *aktive* Glieder den Staat selbst zu behandeln, zu organisieren oder zur Einführung gewisser Gesetze mitzuwirken" (Kant 1975b, 433f). Sie sind jedoch "gleichwohl als Glieder des gemeinen Wesens, der Befolgung dieser Gesetze unterworfen ... nur

Dieser Hinweis ist nicht nur historisch von Interesse, sondern er verweist darauf, daß die Basis des Bürgerstatus' an die spezifische Voraussetzung des Eigentums an Waren gekoppelt ist. Marx hat in seiner "Kritik der Politischen Ökonomie" herausgearbeitet, wie in der bürgerlich-kapitalistischen Gesellschaft das "lebendige Arbeitsvermögen" in die "Ware Arbeitskraft" transformiert wird.

Mit der historisch massenhaft vollzogenen politischen Herstellung der "doppelt freien Lohnarbeit" (Marx) und der Etablierung ihrer gesellschaftlichen Normalität durch Prozesse der "aktiven und passiven Proletarisierung" (Lenhardt/Offe 1977) *und zugleich* des damit zusammenhängenden politischen Erstarkens der Arbeiterklasse werden nun auch diejenigen, die alternativlos darauf verwiesen sind ihre Arbeitskraft zu verkaufen, als Warenbesitzer in das bürgerliche Modell der Vergesellschaftung als Vollbürger einbezogen.[22] Durch die Zirkulation der Arbeitskraft als Ware auf dem Arbeitsmarkt, d.h. durch den Einbezug in den ökonomischen Austauschprozeß kommt ihnen der Status von (bürgerlichen) Rechtssubjekten zu.[23] Indem an der Oberfläche der Austausch von

---

nicht als *Bürger*, sondern als *Schutzgenossen*" (Kant 1975a, 150). Der mögliche Universalismus wird hier durch den direkten Bezug auf die aktuelle Verfaßtheit der ökonomischen Struktur der bürgerlichen Gesellschaft und das Selbstbewußtsein der politisch aufstrebenden *bürgerlichen* Klasse, durch die Bindung des Bürgerstatus' an sächliches Eigentum also, sogleich wieder dementiert. Zugleich aber sieht Kant deutlich, daß derjenige, der seine Arbeitskraft anderen zur Vernutzung überläßt, kein wirklich freier Bürger sein kann.

22. So wird erst 1918 in Preußen das Dreiklassenwahlrecht durch die Einführung des allgemeinen Wahlrechts ersetzt.

23. Da die Ware Arbeitskraft aber nicht unabhängig von der Leiblichkeit ihrer Träger existieren kann, tun sich hier – weil im Arbeitsprozeß der Arbeiter *fremden Zwecken* unterworfen ist – fundamentale Widersprüche auf. In der Konsumtion der Ware Arbeitskraft durch ihren Käufer im Prozeß der Produktion sind deshalb auch die bürgerlichen Freiheitsrechte des Arbeiters suspendiert. Marx ironisiert daher auch diese Seite der bürgerlichen Gesellschaft als "*in der Tat* ein wahres Eden der angebornen Menschenrechte. Was hier allein herrscht ist Freiheit, Gleichheit, Eigentum – und Bentham" (Marx 1979, 189).

Arbeitsvermögen und Kapital als ein scheinbar äquivalenter, realiter aber als einseitige Aneignung von Mehrwert sich vollzieht, wird der Arbeiter als Eigentümer und Verkäufer seiner einzigen Ware als Bürger und Staatsbürger vergesellschaftet.[24] Problematisch an dieser Konstruktion der Verkoppelung von Bürgerstatus und Eigentum ist nun, daß sie, erstens, von der auf der Oberflächenerscheinung des Tauschprozesses beruhenden juristischen Fiktion der Gleichheit des sein Arbeitsvermögen als Ware verkaufenden Arbeiters ausgeht. Zweitens setzt sie voraus, daß das Arbeitsvermögen auch tatsächlich *als Ware* fungieren kann. Diese Unterstellung gilt allenfalls für den unter kapitalistischen Bedingungen höchst unwahrscheinlichen Fall eines friktionsfreien Verlaufs des ökonomischen Prozesses. So stellt sich das Problem der Anerkennung dieses widersprüchlich verfaßten Rechtssubjektes immer dann, wenn der Arbeiter/die Arbeiterin nicht in der Lage ist, die Arbeitskraft auf dem Markt zu verkaufen.

Die sozialen Sicherungssysteme sind so konzipiert, daß sie für einen begrenzten Zeitraum auch in Zeiten der Nichtverkaufbarkeit der Arbeitskraft ihren Besitzer auf einem historisch-politisch definiertem Niveau überleben lassen, sodaß die potentielle Tauschbarkeit der Arbeitsware mit ihren Spezifika (Qualifikation, physisches Vermögen, Verhalten etc.) erhalten bleibt, um bei entsprechender Nachfrage auf dem Arbeitsmarkt erneut in den Tauschprozeß eintreten zu können. Sie übernehmen klassisch die Aufgabe der Unterhaltung einer industriellen "Reservearmee".[25]

---

24. Zugleich tut sich hier eine zweite Widerspruchsebene auf, indem es sich zwar an der Oberfläche um den Austausch von Äquivalenten zu handeln scheint (Arbeitskraft gegen Lohn), faktisch aber aufgrund der einseitigen Aneignung des durch das Arbeitsvermögen hervorgebrachten Mehrwertes die für das Funktionieren eines Marktes basale Rechtsprämisse des gleichen Tausches dementiert wird. Selbst nach bürgerlichen Maßstäben wird dem Arbeiter der Mehrwert seiner Arbeit vorenthalten.

25. Dies gilt insbesondere für die Kranken- und Arbeitslosenversicherung, nicht aber für die Rentenversicherung. Gleichwohl gilt auch für letztere, daß sie eine Sicherung für die Zeiten der Nichtverkaufbarkeit der Arbeitskraft aus Alters- oder Krankheitsgründen darstellt. Wie alle anderen Sozialversicherungen ist ihre Inanspruchnahme systematisch auf den kontinuierlichen Verkauf der

Der Sozialstaat stellt somit zugleich sowohl die Kompensation der aus dem Verkauf der Arbeitskraft in kapitalistischen Gesellschaften resultierenden Risiken dar, als auch eine Vorbedingung für die Aufrechterhaltung der Bedingungen zur Verwertung der Arbeitskraft in übersehbaren Zeiträumen ihrer Nicht-Verwertung (vgl.Lenhardt/Offe 1977).
Dies gilt in Zeiten, in denen die ökonomische Entwicklung lediglich von "kleinen", konjunkturellen Krisen begleitet wird. Mit dem Eintritt der "großen", strukturellen Krise, von der die zentralen Stukturmerkmale der Gesellschaftsformation seit etwa zwanzig Jahren betroffen sind,[26] wird dies auf gesellschaftlicher Ebene zu einem fundamentalen Problem, wenn es für größere Teile der Arbeitsbevölkerung mangels Nachfrage strukturell und dauerhaft unmöglich wird, die einzige Ware, über die sie verfügen können, auf dem Arbeitsmarkt gegen Lohneinkommen zu tauschen. Ihre "Ware" verliert ihre - auch ihre potentiellen - Tauschwerteigenschaften. Die Arbeitskraft ist dann keine Ware mehr, die in der ökonomischen Sphäre zirkuliert, der Arbeitskraftbesitzer hört auf, Warenbesitzer zu sein. Damit verliert die universelle Grundlage der bürgerlichen Form der Vergesellschaftung auf der Basis der Universalisierung der Warenform und ihrer Ausdehnung auf die Arbeitsvermögen eben diesen ihren universellen Charakter. Zugleich aber erodiert die ohnehin prekäre Grundlage des Bürgerstatus' in der bürgerlichen Gesellschaft und der daran gekoppelten rechtlichen und politischen Gleichheit und Freiheit. Da der Status als Bürger für den Bevölkerungsteil der ökonomisch und damit gesellschaftlich "Irrelevanten" (Bommes/-Scherr 1996, 117) nicht mehr auf den Besitz von Waren zurückgeführt werden kann wird deutlich, daß die Zuerkennung des Bürgerstatus sich nur noch auf Rechtsverhältnisse bezieht, denen die ökonomische Grundlage abhanden gekommen ist und die ausschließlich durch *politische* Macht- und Mehrheitsverhältnisse gestützt

---

Arbeitkraft ausgerichtet und von der Höhe des Arbeitseinkommens abhängig.

26. Zur Differenzierung von "kleiner" Konjunkturkrise und "großer" Strukturkrise vgl. Altvater/Hübner (1988, 24ff).

werden – oder aber auch zur Disposition gestellt werden können. Mit dem dauerhaften Verlust der Warenform des Arbeitsvermögens ist auch die Anerkennung als Vollmitglieder der bürgerlichen Gesellschaft gefährdet – mit Konsequenzen für die zivilen und politischen Rechte der Nicht–Warenbesitzer.[27]
Wenngleich auch empirisch trotz langanhaltenden Ausschlusses aus der Lohnarbeit weiterhin Sozialintegration zu verzeichnen ist, also derzeit nicht auch zugleich zum Auschluß aus allen anderen sozialintegrativen Zusammenhängen führt, so wird doch neben der ökonomischen Abkoppelung auf der Ebene historischer Reproduktionsstandards der Gesellschaft, nun auch die *formelle Basis* von Mitgliedschaft und Teilhabe in dieser Gesellschaft erodiert.

Auf *empirischer* Ebene läßt sich der Prozeß der Erosion des bürgerlichen Modus der Vergesellschaftung an Gesellschaften beobachten, deren soziale Struktur im Vergleich zur bundesdeutschen Situation deutlich stärker polarisiert ist und die überdies im Bereich der Sozialpolitik seit über 15 Jahren von äußerst restriktiven Sozialpolitiken neokonservativer und neoliberaler Regierungen gekennzeichnet sind: am Beispiel der Vereinigten Staaten und Großbritannien. [28]
Hier wird seit Mitte der 80er Jahre ein soziales Phänomen diskutiert, das mit dem Begriff der *"underclass"* belegt wird.
Vor dem Hintergrund einer sich verschärfenden gesellschaftlichen Polarisierung aufgrund von fünfzehn Jahren neoliberaler Sozial-

27. Vgl. auch Koch (1993, 451): "Auf eine Formel gebracht: Zivilisation der Arbeitslosigkeit ist ein Zustand, in dem zur gesellschaftlichen Konstitution, zu den Lebensbedingungen der Ausschluß einer beträchtlichen Minderheit von beruflicher Arbeit gehört – während Moral, Institutionen, Teilhabe an politischen Rechten und damit Vollbürgerschaft weiterhin vom Mythos einer Sozialität beherrscht sind, die auf individuierender Berufsarbeit für alle beruht".

28. Zwar verfügen diese über z. T. gänzlich andere sozialstaatliche Traditionen, dennoch können die Entwicklungen dort hilfreiche Hinweise auf *Tendenzen* geben, von denen ausgegangen werden kann, daß sie sich hierzulande aufgrund der Gemeinsamkeit in der Produktionsweise zwar graduell, nicht aber prinzipiell anders gestalten werden.

politiken bezieht sich dieser Terminus auf die Prozesse der Zunahme und Verfestigung verarmter und marginalisierter, schwarzer Bevölkerungsteile, die in den Ghettos der Großstädte leben müssen. Dieses zunächst von "liberalen" Sozialstaats- und Gesellschaftstheoretikern in den Vereinigten Staaten verwendete Konzept der "underclass" (Wilson 1987) geht von einer fixierbaren, heterogenen sozialen Gruppierung aus, die klar von der übrigen Armutsbevölkerung unterschieden werden könne.
Diese neue Klasse wird als das ghettoisierte Resultat sozialer Ausgrenzungsprozesse aus der Lohnarbeit und damit verbundenen hohen Raten von Armut und Wohlfahrtsabhängigkeit, von erträglichen Wohnbedingungen, von Bildung, von Arbeitsschutz und den vollen Leistungen der sozialen Sicherungssysteme verstanden, das sich in hohen Raten von Arbeitslosigkeit, unvollständigen Familien, hoher Kriminalitätsbelastung, verbunden mit nur geringer Hoffnung auf Möglichkeiten zum Verlassen dieser Kontexte von Untätigkeit und Armut ausdrückt.[29]
Für Frankreich werden, wenngleich in geringfügig abgeschwächter Form, ähnliche Tendenzen festgestellt (Dubet/Lapeyronnie 1994) und auch für die deutsche Situation wird konstatiert, daß sich ein "verfestigter Sockel" einer "'funktionalen Unterschicht'" (Leibfried et al. 1995, 335f) herausgebildet hat, der "ungleich höhere Anforderungen an politische Gegensteuerung (stellt) als eine dauerhaft benachteiligte Bevölkerungsgruppe" (Leibfried/ Leisering 1995, 305).[30] Offe hat im Zusammenhang mit der Ent-

29. Zur "underclass"-Debatte in den Vereinigten Staaten vgl. Katz 1989; 1993; Rodger 1992; zu Großbritannien vgl. Lister 1990; Morris 1994. Robinson/Gregson 1992, 40; Gebhardt 1995. Zur Übertragbarkeit des Kategorie der "underclass" auf und ihre Implikationen für die Verhältnisse in der Bundesrepublik vgl. Gebhardt 1995; Schaarschuch 1995; Kronauer 1995; Bremer/Gestring 1997).

30. Interessanterweise wird dies gerade von Vertreten der sog. "dynamischen Armutsforschung" vorgetragen, die ansonsten darum bemüht sind, den in biographischer Hinsicht transitorischen Charakter von Armut herauszustellen. Gegenüber der These von der "Spaltung der Gesellschaft" favorisieren sie den Begriff der "70-20-10 - Gesellschaft" (ebd.), und Headey et al. (1990) schlagen vor, von einer "75-15-10 society" auszugehen.

stehung einer "neuen Unterklasse" ein hierarchisch strukturiertes Bild dieser Entwicklung als ein Spiel um Lebenschancen gezeichnet, das aus drei Ebenen besteht: Aus der Ebene der "Gewinner", aus der Ebene der "Verlierer", und aus der Ebene der "Nicht-Kompetenten, Nicht-Teilnahmeberechtigten, "Überflüssigen"" (1996, 274). Die entscheidende Trennlinie besteht nun nicht zwischen Gewinnern oder Verlierern, sondern zwischen Verlierern und Überflüssigen. Verlierer können noch mitspielen, Überflüssige nicht.
Dabei geht Offe davon aus, daß zur Befriedigung des Verhältnisses zwischen den Spielteilnehmern das Niveau der zur Verteilung stehenden Ressourcen beständig wachsen muß. Dies hat zur Folge, daß die Barriere gegenüber den "Nicht-Teilnahmeberechtigten" ständig befestigt werden muß. Zur Teilnahme am "Spiel" bedarf es fünf "Essentials" - Arbeit, bzw. marktgängige Qualifikation; Legalität; Gesundheit; Sicherheit; ausreichende kulturelle und "ethnische Affinität". Wer über diese Merkmale verfügt, so Offe, hat schon gewonnen, auch wenn er im Spiel verlieren sollte. Wer nicht über eines dieser Merkmale als Voraussetzung der Teilnahme verfügt - und das ist häufig in kumulierter Form der Fall - , wird zum Mitglied der neuen Unterklasse, für die die Standards der Zivilität zwar nicht völlig außer Kraft gesetzt sind, aber prekär und durchlöchert sind (ebd. 274f).
Während nun im oberen Stockwerk "bloße" Verteilungskämpfe stattfinden, finden an der unteren Demarkationslinie ungleich härtere Kämpfe um Anerkennung und Inklusion statt. Denn die Verlierer im Verteilungskampf des oberen Stockwerks können angesichts eines nur noch sehr bedingt kompensatorisch wirkenden Sozialstaats allen Anlaß haben, auf eine Kumulation der Erfahrung des Verlierens mit Statuspanik vor sozialer Deklassierung zu reagieren (ebd. 281).

Die qualitative Differenz dieser Entwicklung zu den bisherigen Diskussionen über "Armut", "Benachteiligung" oder "Soziale Ungleichheit" besteht nun darin, daß hier der bisherige Modus gesellschaftlicher Integration partiell außer Kraft gesetzt, zumindest aber gefährdet ist, mithin der historische Stand von Vergesellschaftung und Zivilität in der bürgerlichen Gesellschaft selbst tangiert wird (vgl. Offe 1996, 280).

Beziehen wir das Theorem der "reflexiven Modernisierung" auf die bürgerliche Vergesellschaftsform, so zeigt sich, daß die auf den Besitz von Waren gegründete *Form* der Vergesellschaftung, die über die sich durchsetzende Universalisierung der Warenform in der fordistischen Phase des Industriekapitalismus auch *historisch* auf die Besitzer der Ware Arbeitskraft ausgedehnt wurde und damit als Basis der – hochgradig widersprüchlichen – gesellschaftlichen Einbeziehung der Lohnarbeiter dienen konnte, aufgrund der ökonomisch begründeten Dynamik des "generellen Gehalts der Moderne" (Beck) einem erneuten Prozeß der Modernisierung unterzogen wird. Wir haben es hier nicht mit einem speziellen Anwendungsfall des Theorems der reflexiven Modernisierung zu tun, sondern mit seinem gesellschaftlichen Kern. Zu welchen Ergebnis diese Modernisierung des modernen Vergesellschaftungsmodus führen wird, bleibt offen.[31]
Wenngleich auch keine neue, diesen Modus von Vergesellschaftung ablösende neue Form identifiziert werden kann, so wird deutlich daß der bürgerliche Modus der Vergesellschaftung zugleich mit seinem Gegenteil, der Nicht-Vergesellschaftung koexistiert. Vergesellschaftung *und* Nicht-Vergesellschaftung können nun prinzipiell nebeneinander bestehen. Damit aber ist der universalistische Charakter bürgerlich-kapitalistischer Vergesellschaftung hinfällig.[32]

Die empirisch zu verzeichenden gesellschaftlichen Entwicklungen der Gesellschaftsspaltung haben in jüngster Zeit auch in der Systemtheorie zu einer Reflexion und zu einer theoretischen

---

31. Wobei Beck in aller Deutlichkeit darauf hinweist, daß es sich hier um einen ein hochambivalenten Prozeß von Modernisierung und Gegenmodernisierung handelt. Es gibt keine Garantie, daß sich die barbarischen "Nachtseiten" der Moderne nicht durchsetzen können, daß das erreichte Niveau der Moderne nicht irreversibel ist (Beck 1993, 92; 99ff). Vgl. auch die Beiträge in Miller/Soeffner (Hg.) (1996).

32. So geht auch Beck (1993, 12) davon aus, daß im Übergang von der "*einfachen*" zur "*reflexiven*" Modernisierung das "'Zeitalter des *entweder-oder*'" vom "'Zeitalter des *und*'" abgelöst wird. "Dieser Wortwinzling *und* mit seiner ans Unsichtbare grenzenden Bescheidenheit enthält Schlüssel in andere Modernen".

Neuorientierung im Rahmen der Begrifflichkeiten von "Inklusion" und "Exklusion" geführt.

Klassisch wurde in der Luhmann'schen Konzeption wohlfahrtsstaatlicher Politik "Inklusion" als durch den Wohlfahrtsstaat bereits *verwirklicht* aufgefaßt: "Die Realisierung des Inklusionsprinzips im Funktionsbereich von Politik führt in ihren Konsequenzen zum Wohlfahrtsstaat. Wohlfahrtsstaat, das ist realisierte politische Inklusion" (Luhmann 1981, 27). Die historische Entwicklung von Wohlfahrtsstaaten weist zudem eine Tendenz auf: "Die Gliederung der Bevölkerung nach Umfang der Teilhabe tritt zurück ... und an ihre Stelle tritt die Menge der allgemein und gleich relevanten Individuen..." (ebd. 25).[33] Universelle Vollinklusion gilt als realisiert, "Exklusion"[34] wird lediglich im Kontext von Unterentwicklung oder als historisch überwundener Sachverhalt aufgefaßt (vgl. ebd. 25f, Fußn. 12).

---

33. "Der Begriff der Inklusion meint die Einbeziehung der Gesamtbevölkerung in die Leistungen der einzelnen gesellschaftlichen Funktionssysteme. Er betrifft einerseits *Zugang* zu diesen Leistungen, andererseits *Abhängigkeit* der individuellen Lebensführung von ihnen. In dem Maße, als Inklusion verwirklicht wird, verschwinden Gruppen, die am gesellschaftlichen Leben nicht oder nur marginal teilhaben" (ebd. 25).
Es sei hier aber darauf hingewiesen, daß eine derartige Beschreibung des Wohlfahrtsstaates mit zeitgenössischen Ansätzen zu einer Theorie des Wohlfahrtsstaates, die auf Argumentationen der Kritik der Politischen Ökonomie zurückgreifen (vgl. Narr/Offe 1975; Lenhardt/Offe 1977; Piven/Cloward 1977; Rödel/Guldimann 1978) erheblich konfligiert. In diesen Analysen wird die funktionale Bedeutung des Wohlfahrtsstaates für die Konstitution von Lohnarbeit als auch die Bearbeitung der Folgen der kapitalischen Ökonomie samt der darin enthaltenen Widerspruchsstrukturen hervorgehoben.

34. Bei Luhmann kommt jedem ausdifferenzierten Funktionssystem – hier dem Wohlfahrtsstaat – ein spezifischer binärer Code zu, mit dessen Hilfe das System Umweltanforderungen und –probleme als relevant, resp. irrelevant klassifiziert. Dem Exklusionsbegriff als Komplementärbegriff des für den Wohlfahrtsstaat konstitutiven Begriffes der Inklusion kommt in dieser klassischen systemtheoretischen Konzeption ein solch 'systematischer' Stellenwert zu, daß er problemlos in einer Fußnote abgehandelt werden kann (vgl. ebd. 25f). Faktisch ist er für Luhmanns Theorie wohlfahrtsstaatlicher Politik irrelevant.

Wurde diese Analyse für den ausgebauten Wohlfahrtsstaat formuliert, so drängt sich nun vor dem Hintergrund der oben skizzierten Entwicklungen der Spaltung und Heterogenisierung der Gesellschaft durch Ausschluß von gesellschaftlicher Teilhabe qua Lohnarbeit auch der Systemtheorie die Frage nach der Bestandsfähigkeit und dem Status des bisher für moderne Wohlfahrtstaaten als konstitutiv erachteten Inklusionsprinzips auf. Nicht nur für die Elendsregionen der südlichen Hemisphäre, sondern auch für die reichen Nationen des Nordens, die Vereinigten Staaten[35] oder die walisischen Bergbauregionen[36] wird gesellschaftliche Ausgrenzung in einem Umfang konstatiert, daß nun die Vermutung geäußert wird, "daß dies die Leitdifferenz des nächsten Jahrhunderts sein könnte: Inklusion und Exklusion" (Luhmann 1995b, 147).[37]
Mehr noch: Die Leitdifferenz von Inklusion und Exklusion ist der neue "Supercode", der sich vor die Logik der funktional ausdifferenzierten Teilsysteme schiebt und deren je spezifischen Funktionsweisen dominiert:

> "Eine sich bereits ankündigende Primärdifferenzierung der Gesellschaft nach Inklusion und Exklusion, also nach ihrem Verhältnis zu Individuen hätte mit Sicherheit Rückwirkungen auf die Funktionssysteme selbst, die ihrem eigenen Inklusionsanspruch nicht genügen und sich darauf einzustellen beginnen. (...) Wenn man aber auf Strukturentwicklungen innerhalb dieser Systeme achtet, wird man die Effekte einer zunehmenden Härte und Vorordnung dieser Differenz von Inklusion und Exklusion nicht länger ignorieren können. Gegenüber den heute als dominant erachteten ökologischen Problem mag hier ein Trend beginnen, der mindestens gleiche Aufmerksamkeit verdient und mindestens gleiche Ratlosigkeit erzeugt" (Luhmann 1995a, 261).

Diese Neujustierung der Luhmann'schen Systemtheorie und ihre Zentrierung auf die basale Kategorien der Zugehörigkeit/Nicht-Zugehörigkeit zu einer gegebenen Gesellschaft – und hierbei insbesondere die Konjunktur des Exklusionsbegriffs von einer Marginalie zu einer, wenn nicht *der* zentralen theoretischen

35. Vgl. Luhmann (1995a, 259).

36. Vgl. Luhmann (1995b, 147).

37. Zu den theorieimmanenten Auswirkungen auf die Luhmann'sche Systemtheorie, vgl. Lau (1995).

Kategorie – reflektiert nun auch in der Theoriekonstruktion der Systemtheorie die tendenzielle Auflösung des Zugehörigkeit verbürgenden Vergesellschaftungsmodus der bürgerlichen Gesellschaft, die von der kritischen Sozialpolitikforschung und Gesellschaftstheorie bereits seit längerem als "Spaltung der Gesellschaft" thematisiert wird.

Während die Arbeiten Becks (1983; 1986; 1993) im wesentlichen auf die generalisierte Analyse der Prozesse reflexiver Modernisierung ausgerichtet sind, spielt die Untersuchung dieser generellen Tendenzen im Hinblick auf die den Individuen tatsächlich zur Verfügung stehenden Ressourcen eine ausgesprochen marginale Rolle (vgl. Rauschenbach 1992, 35ff.).[38] Mehr noch: der Theorie reflexiver Modernisierung in der Beck'schen Variante kommt – im Gegensatz zu Luhmann – nicht in den Blick, daß die reflexive Modernisierung des in der Industriegesellschaft zuerst realisierten Inklusionsprinzips im Resultat auf ein gesellschaftliches Nebeneinander von Inklusion *und* Exklusion hinausläuft, und damit auch die mit der Idee der bürgerlichen Gesellschaft als historischer Form verknüpften, auf Universalität angelegten und partiell verwirklichten Gehalte der Moderne durch Modernisierungsprozesse gefährdet sind (vgl. Vobruba 1991, 155f). Dies hat seinen Grund darin, daß sie – was angesichts ihrer eigenen theoretischen Annahmen nahe läge – das ihr verfügbare Instrumentarium nicht konsequent auf den, im Kontext der Entstehung der bürgerlichen Gesellschaft herausgebildeten und in der ersten, industriegesellschaftlichen Moderne dann als generelles Prinzip etablierten Modus der Vergesellschaftung und Inklusion, selbst bezieht.[39] Aus dieser theoretischen Ausblendung resultiert für

38. Beck (1993, 77) verweist zwar darauf, daß mit dem Verschwinden ständischer Konnotationen der Klassenlage eine "*Verschärfung* sozialer Ungleichheit" einhergehe, "die nun nicht mehr in lebenslang lebensweltlich identifizierbaren Großlagen verläuft, sondern (lebens)zeitlich, räumlich und sozial zersplittert wird". Dies bleibt jedoch theoretisch folgenlos.

39. Diese Gefährdung der Moderne wird auch von Beck (1993, 62f) hervorgehoben, allerdings als automatischer, nicht beeinflußbarer Prozeß: "weil die Moderne eben als *verselbständigte* Modernisierung gedacht wird, die auch dort nicht

die ausschließlich auf der Beck'schen Analyse der "Risikogesellschaft" aufbauende These von der "Normalisierung der Sozialpädagogik" das Problem, daß ihr die Sicht auf fundamentale gesellschaftsstrukturelle Entwicklungen, die mit den von Beck herausgearbeiteten Prozessen der Enttraditionalisierung und Individualisierung einhergehen, resp. ihnen zugrunde liegen, verstellt ist. Mehr noch, es drängt sich der Eindruck auf, daß es sich bei dem hier zur Orientierung dienenden Konstrukt der Risikogesellschaft mit seinen Individualisierungstendenzen um bloße Epiphänomene einer neuen "Supercodierung" nach dem Muster gesellschaftlicher Spaltung handelt.[40] Erst vor dem Hintergrund der Bedrohung durch die Möglichkeit von Exklusion jedoch erhalten die Risiken der Lebensführung ihre individuelle und gesellschaftliche Bedeutung und Relevanz.[41]

Der Diskurs über die Bedeutung von Enttraditionalisierung und Individualisierung als Resultate der reflexiven Modernisierung industriegesellschaftlicher Lebensformen für die Soziale Arbeit ist somit in den Kontext einer reflexiven Modernisierung der

---

gedrosselt, zurückgenommen, zweckrationalisiert werden kann, wo sie ihre eigenen Grundlagen aufhebt". Konträr hierzu geht es Vobruba darum, "den (im emphatischen Sinne) "modernen" Gehalt von Modernisierungspolitiken zu finden und zu untersuchen, inwieweit das Akteursdefizit des "Projekts Moderne" mit modernisierungspolitischen Akteuren (diesseits und jenseits von deren Intentionen) auffüllbar ist" (1991, 116).

40. Ich werde hierauf weiter unten ausführlich eingehen.

41. Heitmeyer (1997, 27) wendet sich gegen die Annahme eines "Paradigmenwechsels", "wonach nicht mehr die hierarchische gesellschaftliche Aufteilung von "oben" und "unten" die eigentliche sei, die gesellschaftlichen Zusammenhang zerstöre, sondern von "in" und "out". Es würde von Oberflächlichkeit zeugen, würde eine Schematik durch eine andere ersetzt. Wichtig ist, die beiden Diskussionslinien zu verbinden...". Es ist aber vor dem Hintergrund der vorgetragenen Argumentation davon auszugehen, daß Inklusion und Exklusion, Zugehörigkeit und Ausschließung zunehmend zu *den* zentralen gesellschaftlichen Kategorien avancieren. Dies schließt eine Verknüpfung mit stratifikatorischen Analysen keineswegs aus. Es ist im Gegenteil von einer Parallelisierung Inklusion/Exklusion entlang stratifikatorischer Merkmale auszugehen (vgl. Kreckel 1992).

bürgerlichen Form der Vergesellschaftung mit dem Ergebnis der Spaltung der Gesellschaft einzubinden.
Vor diesem Hintergrund wird deutlich, daß die gesellschaftliche "Normalität" risikobehafteter Problemlagen, auf der die These von der "Normalisierung" und Entstigmatisierung der Sozialen Arbeit beruht, die "Normalität" einer gepaltenen Gesellschaft ist.

3. Lebenslagen- und lebensweltorientierte Soziale Arbeit und reflexive gesellschaftliche Modernisierung

Die Prozesse der reflexiven Modernisierung des Vergesellschaftungsmodus haben in den theoretischen Debatten der Sozialen Arbeit seit dem Ende der 1970er Jahre auf zwei zu unterscheidende Weisen, die jedoch Berührungs- und Verknüpfungspunkte aufweisen, ihren Niederschlag gefunden. Während sich der erste Strang *explizit* auf die objektiven Schwierigkeiten einer sich am Integrationsparadigma orientierenden Sozialen Arbeit bezieht und eine Umorientierung auf das Paradigma der "Lebensbewältigung" vollzieht, ist als eine zweite Diskussionslinie die Grundtendenz einer Orientierung der sozialpädagogischen Theorie an den lebensweltlichen Zusammenhängen und den subjektiven Deutungsrahmen der Klientel sozialer Arbeit zu verzeichnen, die unter dem Oberbegriff der "Lebensweltorientierung" als eine *implizite* Antwort auf die oben umrissenen Prozesse gesellschaftlicher Modernisierung verstanden werden kann. Beide Varianten repräsentieren aus unterschiedlicher Perspektive eine Abkehr von der in den siebziger Jahren dominierenden, objektivistischen "Ableitung" der "gesellschaftlichen Funktion" der Sozialen Arbeit aus den Funktionsgesetzlichkeiten des kapitalistischen Staates und damit zugleich die Hinwendung der Theorie Sozialer Arbeit auf die subjektiven Perspektiven und Lebenszusammenhänge ihrer Adressaten.

Diejenige Variante, die die Hinwendung auf die lebensweltlichen Zusammenhänge *explizit* vorträgt, ist eingebettet in eine funktionsanalytische Sichtweise der Sozialen Arbeit. Soziale Arbeit

wird grundsätzlich als pädagogisches Instrument der Sozialpolitik aufgefaßt (Böhnisch 1982, 6; 33ff). Historisch wandelt sich im Zuge der Verallgemeinerung des Sozialstaates die doppelte Funktion Sozialer Arbeit der "Hilfe und Kontrolle" in die der "Sozialintegration" und "Verwaltung sozialer Probleme" (ebd. 24). Sie ist grundsätzlich auf die prekäre Integrationsproblematik kapitalistischer Gesellschaften bezogen und bearbeitet die Probleme, deren Verursachungsebene sie nicht beeinflussen kann, im Modus der Verwaltung sozialer Probleme. Dabei nimmt sie ihre Handlungsperspektiven zurück und reduziert sich mehr und mehr auf "Beziehungsarbeit" (ebd. 26). Personen werden als Problemgruppen definiert und pädagogisch bearbeitet. "Diese Maßnahmen sind in ihren Formen pädagogisch, in ihrem Wesen aber sozialpolitisch: sie sind Ausdruck eines bestimmten sozial- und arbeitspolitischen Reaktionsmusters" (ebd. 33). Im Prozeß des Funktionswandels Sozialer Arbeit von "Hilfe und Kontrolle" zu "Sozialintegration und Verwaltung sozialer Probleme" werden ihre Interventionen "nicht nur 'sanfter', sondern auch subtiler und komplexer" (ebd. 25). Im "spätkapitalistischen Sozialstaat" haben sich "abweichende" Lebenstile gebildet, die mittels repressiver Strategien nicht bearbeitbar sind: "Die Sozialarbeit erhält veränderte Aufgaben: sie soll diese Lebenswelten so stützen, daß sie nicht 'abgleiten', sondern in einem Übergang gehalten werden, der die *zukünftige Rückkehr zur Normalität* nicht verbaut". Die Aufgabe besteht in der "sozialpädagogischen Stützung von Lebenswelten mit der *Perspektive ihrer späteren Integration*" (ebd.; Herv. A.S.).

Entgegen deterministischen Lesarten der staatlich-sozialpolitischen Funktion der Sozialarbeit wird unter Rückgriff auf praxisphilosophische Überlegungen in der Tradition Gramscis das Konzept der Lebenslage entwickelt, in dem objektiv-strukturelle und subjektiv-individuelle Dimensionen zusammengeführt werden. Weil die soziale Arbeit trotz ihrer sozialpolitischen Instrumentalisierung in ihrer Differenz zur Sozial*politik* - die ein unmittelbarer Ausdruck staatlicher Balancepolitik ist - "in den Lebensbereichen lokalisiert" ist und "soziale Konflikte und ihre psychosozialen Auswirkungen aus der Perspektive und im Mikrokosmos der individuellen Lebensbereiche" (ebd. 67) bearbeitet, ist es für sie bestandsnotwendig, gegenüber ihrer zunehmenden sozialpo-

litischen Inpflichtnahme "die Orientierung am Menschen" nicht zu verlieren und "in der Analyse sozialstaatlicher Vergesellschaftung ... die Perspektive des Subjekts im Auge (zu) behalten" (ebd. 148f). Dies leistet das historisch erweiterte Konzept der Lebenslage. So "ist wohl das Wichtigste am Lebenslagenkonzept, daß es in der Analyse des Vergesellschaftungsprozesses auch den Zugang zum Subjekt ermöglichen kann", es ist ein "'historisch verstehendes Konzept'" (ebd. 112).

Die sozialpolitische Instrumentalisierung Arbeit Sozialer Arbeit, ihre Ausrichtung an der Perspektive der prinzipiellen Re-Integration ihrer Klientel in die "Normalität" der bundesrepublikanischen Gesellschaft sowie der im Konzept der Lebenslage vermittelte Zugang zum und die Orientierung am Subjekt, sind die zentralen Dimensionen dieses Ansatzes von 1982.
Bereits drei Jahre später wird dieser Position in wesentlichen Punkten revidiert: und zwar im Hinblick auf die Perspektive der Reintegration sowie einer verstärkten Betonung der Rolle des Subjektes bei unterstellter Aufrechterhaltung gesellschaftlicher Normalität. Mit dem Konzept der "Lebensbewältigung" wird ein "neues Paradigma" vorgestellt, das an die Stelle des "sozialintegrativen Sozialisationskonzeptes" tritt:

> "'Lebensbewältigung' als Paradigma, um sozialintegrativ nicht erfaßbare Lebensprobleme von Familien, Kindern und Jugendlichen konzeptuell zu erfassen und damit begreifen zu lernen. Aus dem *Wegdenken von der integrativen Perspektive* hin zum Paradigma der Lebensbewältigung erwächst eine Figur sozialen Denkens, deren Sinnhaftigkeit in den herkömmlichen gesellschaftlichen Kontexten nicht mehr gegeben ist und deshalb in neuen Kontexten gesucht werden muß" (Böhnisch/Schefold 1985, 78; Hervh. A.S.).

Mit der Verabschiedung von der sozialintegrativen Perspektive geht es nun nicht mehr darum, "sozial oder körperlich beschädigte Arbeitskraft wiederherzustellen, sondern schlicht um pragmatische Hilfen zur Wiedereingliederung in ein im angeführten Sinne 'normales' Leben" (ebd. 75), es geht darum, "für diese Szenen soziale Sicherheit zu gewährleisten, Szenen als Lebenszusammenhänge in Richtung Durchschnittsgesellschaft offenzuhalten, um so zu verhindern, daß sich Leute ohne Umkehrmöglichkeiten an den Rändern der Gesellschaft festsetzen" (ebd. 74). So

heißt dann "die neue Devise sozialstaatlicher Intervention" und der Sozialen Arbeit: "Stützung von Lebenswelten" (ebd. 75).

Der Übergang von der sozialintegrativen Perspektive sozialer Arbeit hin zu einer Perspektive der Unterstützung der Prozesse individueller Lebensbewältigung ist Ausdruck einer Radikalisierung der Orientierung an den Lebenswelten der Subjekte. Theoretisches Bindeglied und Katalysator ist das Konzept der Lebenslage, indem objektiv-strukturelle mit subjektiv-individuellen Dimensionen, verbunden mit der Perspektive sozialintegrativer Vermittlung, zusammengeführt werden. Ist dieses Konzept zunächst noch aus einer Perspektive der Gleichgewichtigkeit[42] beider Dimensionen - mit Tendenzen zur Betonung des Objektiv-Strukturellen[43] - formuliert, so wird im Übergang zum Konzept der Lebensbewältigung vor dem Hintergrund des Verschwimmens des "wohlfahrtsstaatlichen Lebensentwurfes" wie auch der integrativen Option nun die Perspektive des Subjekts eingenommen. Die objektiv gegebenen Strukturen werden als von den Subjekten zu bewältigende Aufgaben aufgefaßt.

So wird soziale Arbeit entsprechend konzeptionell gefaßt als "Stützung von Lebenswelten", unabhängig von der Verpflichtung auf ein Normalitätsziel. Soziale Arbeit verzichtet damit weitgehend auf eine Ausrichtung an integrativen Zielen und sichert

42. "Wir haben oben gesagt, daß Lebenslagen nicht bloße sozialökonomische Objektbereiche der Sozialpolitik sind, sondern 'soziale Substrate' einer bestimmten historischen Epoche. Historische Lebenslagen sind also Ausdruck dafür, wie sich Menschen individuell und gesellschaftlich gleichermaßen reproduzieren müssen, wie sie ihre Interessen gleichzeitig subjektiv entfalten können und objektiv vordefiniert erfahren" (Böhnisch 1982, 86).

43. "Diese 'historische Grundstruktur' der Lebenslage ist durch die jeweilige Art und Weise *bestimmt*, in der die individuellen Lebensbereiche typischen gesellschaftlichen Entwicklungen *unterworfen* sind. Lebenslagen formen und verändern sich also im Spannungsfeld sozialstaatlicher Vergesellschaftung: einerseits müssen sie die soziale Reproduktion des Wirtschaftsprozesses gewährleisten, andererseits entwickeln sich dadurch in ihnen Grundlagen für weiterführende soziale Ansprüche und Antriebe" (Böhnisch 1982, 80; Herv. A.S.).

die "Normalisierung" pluraler Formen der Lebensführung: "'Normalisierung' als Prinzip der Sozialisation jedoch meint, daß es in jeder Lebenssituation in dieser Gesellschaft einen Weg geben muß, einigermaßen 'normal' hindurchzukommen: Was jedoch 'normal' ist, läßt sich nicht mehr von allgemeingültigen Werten und Normen ableiten" (ebd. 74). Soziale Arbeit als Stützung von Lebenswelten ist hier konzipiert als eine dem Bewältigungshandeln von Subjekten *nachgeordnete* Tätigkeit, die unabhängig von gesellschaftlichen Normierungen – wenngleich im Hinblick auf eine wie auch immer beschaffene "Normalität"[44] – den Subjekten als Ressource zur Verfügung stehen soll. In letzter Konsequenz geht es nicht mehr um eine Vermittlung von Individuum und Gesellschaft, sondern um die Unterstützung pluraler, subjektiver Interessen in der Realisierung von Lebensweisen.[45]

---

44. Diese Konzeptualisierung von "Normalität" und "Normalisierung" bleibt bei Böhnisch/Schefold äußerst diffus. Es ist nicht klar, was unter Normalität und "normal" verstanden werden kann, wenn es keine verbindlichen Normen mehr gibt. Wenngleich auch die "Normalität des Normalarbeitsverhältnisses" (Mückenberger) aus dem Horizont der Erreichbarkeit großer Bevölkerungskreise entschwindet, so bleiben doch die zentralen sozialen Sicherungssysteme weitgehend auf dieses ausgerichtet, werden Lebensweisen, die nicht direkt von diesem abgeleitet werden können, als abweichend, defizitär und parasitär im Sinne der Hegemonie der Lohnarbeit qualifiziert. "Normalisierung" kann in diesem Kontext bestenfalls negativ bestimmt werden, in einem Sinne, daß diejenigen, deren nicht-lohnarbeitsvermittelten Existenzweisen "normalisiert" werden sollen, nicht auffallen und davon abgehalten werden, gegen kodifizierte Normen auf eine Weise zu verstoßen, die sie der Sanktionierung durch das Kriminaljustizsystem zuführen würde. Letztlich läuft diese Perspektive darauf hinaus, die bestehenden Normierungen, in deren Kontext sozialarbeiterisches Normalisierungshandeln stattfinden soll, affirmativ zu bestätigen.

45. Dies bedeutet aber zugleich, daß ein konstitutiver Bezug der Sozialen Arbeit auf die Geselschaft nicht mehr gegeben ist. Die faktische Spaltung der Gesellschaft, damit die real ungleich verteilten Lebenschancen werden als gegeben und unabänderlich betrachtet. Soziale Arbeit unterstützt die von normativen Zumutungen freien Subjekte, sich in der Unmöglichkeit der Realisierung des wohlfahrtsstaatlichen Modells der "Erreichbarkeit" (Böhnisch/Schefold) zurechtzufinden und einzurichten: "In der Perspektive *Lebensbewältigung* ist dagegen die Erfahrung enthalten, daß dieses Vertrauen (in die Erreichbarkeit des konventionellen Lebensentwurfes, A.S.) erschüttert ist. Wenn wir also Sozia-

Aufgrund der Unmöglichkeit, sich weiterhin an allgemein verbindlichen normativen Zielvorgaben zu orientieren und sich auf ein positives Modell von Sozialintegration zu beziehen, muß soziale und pädagogische Arbeit sich an diesen Interessen orientieren und sie stützen. Es ist – bei aller hier vorgetragenen Kritik – die Leistung des Konzepts der "Lebensbewältigung", vor dem Hintergrund der Diagnose der "Unentschiedenheit der Übergangsgesellschaft" (Böhnisch/Schefold) eine Perspektive für die Soziale Arbeit zu entwickeln und zu begründen, in der dem Subjekt gegenüber gesellschaftlichen Zumutungen der Primat zuerkannt wird.

---

lisationsprobleme unter der Perspektive der Lebensbewältigung zu begreifen versuchen, setzen wir einen *"Lernprozeß"* bei den Beteiligten voraus: daß sie erfahren und gelernt haben, daß das, was man will, nicht geht, daß man mit der Idee vom guten Leben in dem von der Gesellschaft so angebotenen Rahmen gescheitert ist. Deshalb kann es nicht weiter darum gehen, Kompetenz für die Realisierung dieser Idee zu erwerben – Kompetenz als Inbegriff der vorsorglich handelnden Person in der wohlfahrtsstaatlichen Arbeitsgesellschaft –, sondern einfach darum, sich nicht weiter kaputt machen zu lasssen. Nicht potentielle Lebensgestaltung ist gefragt, sondern aktuelle Lebensbewältigung" (Böhnisch/Schefold 1985, 79). Der Bezug auf die Gesellschaft wird so im Konzept der Lebensbewältigung zunächst im wesentlichen ex negativo konzipiert. Lebensbewältigung verlagert sich von der Gesellschaft auf "soziale Beziehungen": "Wenn Institutionen keinen Sinn mehr geben, keinen Halt in einer Lebensphase, keine Sicherheit, keine befriedigende Tätigkeit vermitteln, keine Zukunft verheißen, dann wird die personen- und lebensweltzentrierte Perspektive 'Lebensbewältigung' lebensbestimmend" (ebd. 80). Hier – und auch in der Perspektive der "Milieubildung" als die zentrale Aufgabe Sozialer Arbeit (Böhnisch 1994) – bleibt der Zusammenhang von sozialen Beziehungen und Gesellschaft diffus – hinter den "Szenen" und Milieus wird keine Gesellschaft sichtbar. Sie dient allenfalls als negative Folie normativer Zumutung im Hinblick auf die Formierung der "Lebensfähigkeit" der Subjekte. Alternativen im Hinblick auf einen möglichen Gesellschaftsbezug Sozialer Arbeit werden nicht diskutiert. So bedeutsam es ist, daß Soziale Arbeit darauf bedacht ist, nicht dazu beizutragen, Individuen lebensgeschichtlich an der strukturellen Unmöglichkeit der Erreichbarkeit konventioneller Lebensentwürfe scheitern zu lassen, oder sie gar im Hinblick auf eine fundamentale Veränderung der Gesellschaft zu instrumentalisieren, so fatal erscheint doch, daß die Positionierung der Subjekte – jenseits "sozialer Beziehungen" – im Verhältnis zur Gesellschaft, und damit die Veränderung gesellschaftlicher Zustände von den Subjekten aus, aus dem Horizont gerät. Zu einer Alternative zu dieser Konzeption vgl. Kapitel 4 und 5.

Die zweite Variante, die als *implizite*[46] Antwort auf die Prozesse reflexiver gesellschaftlicher Modernisierung gelesen werden kann, ist die der "Lebensweltorientierung". Sie sei – so ihr Hauptvertreter Thiersch – zu *der* zentralen Orientierung innerhalb der Sozialen Arbeit geworden:

> "Heutige Sozialpädagogik ist das Ergebnis von prinzipiellen Veränderungen in Struktur und Bewußtsein unserer Gesellschaft, von Veränderungen, die die Sozialpädagogik in Form partikularer Konstellationen in ihren Zuständigkeiten und Abgrenzungen bestimmen. So sehr diese historisch kontingenten Entwicklungen das Bild geprägt haben und bis jetzt prägen, sie treiben zunehmend deutlicher auf eine in sich stimmige Gestalt hin, auf eine Sozialpädagogik nämlich, die in ihren verzweigten Institutionen und Aktivitäten bestimmt ist durch *ein* durchgängiges Prinzip, durch das Prinzip der Lebensweltorientierung in Aufgaben der Lebensbewältigung" (Thiersch 1992a, 11).

Wenngleich diese Diagnose in dieser behaupteten Allgemeinheit nicht geteilt werden muß, so ist doch nicht zu übersehen, daß in verschiedenen Beiträgen zur Theorie der Sozialen Arbeit die lebensweltlichen Zusammenhänge der Adressaten Sozialer Arbeit zunehmend in den Vordergrund treten – so z.B. aus unterschiedlichen Perspektiven bei Danckwerts (1984) und Evers (1985) im Hinblick auf das Konzept der "Lebensweise"; bei Rauschenbach/-Trede (1988) mit dem der "generativen Re-Produktion"; bei Sünker (1989) mit einer alltags- und bildungstheoretisch angeleiteten Subjektorientierung; und Schaarschuch (1990) mit dem Konzept der "reproduktionsorientierten Sozialen Arbeit". Trotz deutlicher Unterschiede in der theoretischen Anlage können sie aufgrund ihrer gemeinsamen Stoßrichtung in den weiteren Kontext einer lebensweltorientierten Sozialpädagogik gestellt werden.

Das Konzept der "Lebensweltorientierung" – für das hier die

---

46. Als *implizit* kann diese Antwort aufgrund ihres unausgesprochenen, latenten Bezugs auf gesellschaftliche Spaltungsprozesse bezeichnet werden. In den neueren Publikationen Thierschs findet sich hingegen ein expliziter Rückgriff auf das Individualisierungstheorem. Gleichwohl bleibt der implizite Bezug in der Theoriekonstruktion vorgängig und dominierend.

Arbeiten von Thiersch exemplarisch herangezogen werden – baut auf dem der "alltagsorientierten Sozialpädagogik" (Thiersch 1978; 1986; 1992b) auf.[47] Das Interesse an der Alltagsorientierung als "notwendiges Moment progressiver Sozialpädagogik" (Thiersch 1995, 215) speist sich wesentlich aus den Motiven des "Mißtrauens" in professionalisierte, institutionalisierte Formen sozialpädagogischen Handelns sowie dem "Bewußtsein der Normenkrise".[48] Das theoretische Fundament bezieht die Alltagsorien-

47. Dabei sind, so Thiersch (1992b, 6) explizit, "alltagsorientierte Sozialpädagogik" und "lebensweltorientierte Sozialpädagogik" synonym zu verwenden. Der Begriff "Lebensweltorientierung" wird jedoch erst ab ca. 1990 eingeführt.

48. "Diese Fragen oder, anders formuliert, das diese Fragen bestimmende Gefühl ist für die derzeitige progressiv-kritische Diskussion in der Pädagogik wichtig. Mißtrauen in die neuere Entwicklung, Angst davor, in Institutionen oder wissenschaftlichen Verallgemeinerungen vereinnahmt zu werden, führen z. B. zu Theorieangst und Theorieabstinenz, zu einem Pragmatismus, der sich als Pragmatismus gerechtfertigt glaubt, zum Alltagsfeuilleton, führen zugleich aber auch zur Favorisierung offener Arbeitsverhältnisse, also zu den neben- und gegenbürokratischen Initiativen, z. B. in Wohngemeinschaften, offenen Beratungsmodellen, Bürgerinitiativen. – Dieses Mißtrauen nun vermischt sich in der Pädagogik mit einem zweiten Moment, dem Bewußtsein der Normenkrise, wie sie für unsere Gegenwart charakteristisch ist, Normenkrise verstanden als Verbindung eines hohen, generellen, normativen Anspruchs mit leidenschaftlich sensiblen Zweifeln an konkreten normativen Ordnungen und Ansprüchen, – also z. B. an Autorität, an Definitionsmustern für Lebens-, Leistungs- und Verhaltensansprüche (...); indem ihre politisch repressive und disziplinierend stigmatisierende Funktion deutlich wird, sind antiautoritäre, nichtstigmatisierende, antikapitalistische Initiativen – die sich alltags- und bedürfnisorientiert verstehen – die Konsequenz" (Thiersch 1995,218).
So auch Dewe/Ferchhoff/Sünker (1984, 70): "Was in der Alltagswende thematisch wird und als bedrohliches Potential in das öffentliche Bewußtsein tritt, ist wohl der tiefsitzende, für die gegenwärtige gesellschaftliche Entwicklung immer schärfer werdende Kontrast zwischen der lebenspraktisch erfahrenen "eigenen Welt", den subkulturellen und milieuspezifischen kulturellen Objektivationen des Alltagslebens einerseits und der durch Verwissenschaftlichung der Alltagserfahrung bedingten technokratischen Zerstörung der Autonomie der Lebenspraxis andererseits, der ein 'Verdampfen' der Deutungsmuster des Alltagslebens *(Oevermannn)* zur Folge hat."

tierung aus der materialistischen Alltagstheorie Kosîks:[49] Im grundlegenden Spannungsverhältnis der "Pseudo-Konkretheit" , in der Differenz von "Gegebenem und Möglichem" (Thiersch 1986, 35) wird der "gelingendere Alltag" als Resultat der "Destruktion des Pseudokonkreten" wie des "Respekts vor Pragmatik" und der "Stabilisierung glücklicher, gelungener Erfahrungen und weitertreibender Hoffnungen" (ebd. 36ff) zur Zielkategorie sozialer Arbeit:

> "Die Frage an eine alltagsorientierte Sozialpädagogik kann also nur die sein, ob es gelingt, die institutionellen und professionellen Ressourcen zu nutzen, um mit ihrer Hilfe Adressaten zu einem gelingenderen Alltag zu helfen und dabei die in der Form moderner Sozialarbeit angelegten Gefahren zu unterlaufen, die dieses Ziel immer wieder desavouieren" (ebd. 42). Dabei muß Sozialpädagogik "sich auf den Alltag der Betroffenen einlassen". Dies "bedeutet zunächst, die gegebenen Ressourcen, die Traditionen und Kommunikationsmuster, die sozialpolitischen Initiativen und sozialen Netze sehen und akzeptieren und, wo es nachgefragt wird, sie in ihren eigenen Möglichkeiten beraten und unterstützen" (ebd. 44).

Alltagsorientierung wird verstanden als ein institutionell gestütztes, professionelles Konzept Sozialer Arbeit, "um Alltagsmöglichkeiten, die angelegt sind, aber nicht genutzt werden, zu ermutigen, zu provozieren und zu organisieren" (ebd. 47). Dabei kommt es in normativer Hinsicht darauf an, "daß hier Leben in seinem Eigensinn ernstgenommen und respektiert wird gegenüber den verkürzenden, abstrahierenden Problemlösungs- und Verständnismustern, wie sie unsere moderne Lebens- und Wissenskultur auszeichnen" (Thiersch 1992b, 52). Dieser "Respekt vor der Eigensinnigkeit der Erfahrungen der AdressatInnen" und die "Angst vor den eigenen 'kolonialisierenden' Möglichkeiten" (Thiersch 1992a, 17) begründet den reflexiven Charakter professioneller lebensweltorientierter Sozialer Arbeit.

Dabei stellt "Alltäglichkeit" zugleich auch ein "heuristisches Prinzip" dar, das als "Schnittstelle objektiver Strukturen und subjektiver Verständnis- und Bewältigungsmuster" konzipiert wird (Thiersch 1992b, 47). Aus diesem Grunde sind neben dem auf den

---

49. Eine alternative, auf der materialistischen Alltagstheorie Lefèbvres beruhende Variante hat Sünker (1989) vorgelegt.

"Strukturmaximen der Prävention, Regionalisierung/Dezentralisierung, Integration und Partizipation" beruhenden professionellen Aspekt auch "Aufgaben der Querschnittspolitik und der Einmischung" (Thiersch 1992, 17; 1992b, 28ff) Bestandteil lebensweltorientierter Sozialer Arbeit.

Wesentlich für unseren Zusammenhang ist hier zudem, daß das skizzierte Konzept lebensweltorientierter Sozialer Arbeit mit den gesellschaftstheoretischen Analysen, wie sie im Individualisierungstheorem Becks repäsentiert sind, begründet wird. Die "Erosion tradierter Struktur- und Deutungsmuster", die "Pluralität der Lebenslagen", die "Individualisierung der Lebensführung", die "Erwartung und Zumutung, das eigene Leben 'inszenieren' zu müssen" sowie der Verlust und die Relativierung der "bindenden Kraft" der "Verhältnisse" (Thiersch 1992a, 16) stellen dabei die Bezugspunkte dar: "Auf diese Verschiebungen versucht die Sozialpädagogik zu antworten, indem sich Aufgaben und Aufgabenverständnis erweitern und im Konzept einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit strukturieren" (ebd.).[50]
Wenngleich diese Konzeptualisierung lebensweltorientierter Sozialer Arbeit unter Übernahme des von Böhnisch/Schefold entliehenen Begriffs der "Lebensbewältigung" auf die Formel: "Lebensweltorientierte Hilfe zur Lebensbewältigung" (ebd.) gebracht wird, so fehlt ihr doch der kritische Blick hinsichtlich der Auflösung der sozialintegrativen Perspektive. Die Frage von Integration und Desintegration wird nicht zum Thema. So kann das Konzept der Alltags- und Lebensweltorientierung mit seiner radikalen Hinwendung zur Unmittelbarkeit der Alltags- und Lebenswelten der Subjekte – die hier keineswegs als natürlich oder ursprünglich, sondern als hochgradig vergesellschaftet aufgefaßt werden – als Reflex auf die Auflösung des Integrationshorizontes interpretiert werden: Die Zielperspektive eines "gelingenderen Alltags" kann *erst* gewählt werden, als das bis zu diesem Zeit-

50. Vgl. Treptow (1996, 95): "So laufen die verschiedenen, sich entwickelnden Theorien des Alltäglichen in einem Punkt zusammen: Sie können als Antworten auf die Verständigungsprobleme gelten, die durch Differenzierung und Segmentierung sozialer Milieus und individueller Erfahrungen aufgeworfen werden."

punkt primär dominierende "objektive" Ziel der Integration in und durch Lohnarbeit sich in seiner Allgemeinverbindlichkeit als brüchig erweist. Die Möglichkeit eines Bezuges auf die Lebenswelt der Subjekte ergibt sich, weil die Orientierung auf das Versprechen der Integration qua Lohnarbeit nicht mehr tragfähig erscheint, und eine weiterhin daran ausgerichtete Soziale Arbeit sich nicht legitimieren ließe. Das Ziel, die Subjekte in ihren alltäglichen Lebenswelten unabhängig von normierenden Vorgaben zu unterstützen, wird erst zu einem Zeitpunkt sichtbar, an dem deutlich wird, daß diese Normen für größere Gruppen des Klientels sozialer Arbeit unerfüllbar werden.
Diese Zusammenhänge werden im Konzept der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit nicht explizit thematisiert. Sie stellen aber die *gesellschaftliche Voraussetzung* dar, damit sie sich offensiv den Subjekten in deren Lebenswelten zuwenden kann.

Sowohl im Konzept der Lebenslage, wie auch der Alltags- und Lebensweltorientierung werden objektiv-strukturelle und subjektiv-individuelle Dimensionen verknüpft. Die Perspektive der Unterstützung in den Problemen der *Lebensbewältigung* wie die Perspektive der *Lebensweltorientierung* eröffnen damit auf je unterschiedliche Weise für die Soziale Arbeit "den Zugang zum Subjekt" (Böhnisch). Die historische Leistung dieser Ansätze besteht in der Zurückweisung des "Überhang des Objektiven" wie der Subsumtion des Subjektiven unter "Funktionen".[51] Die Möglichkeit, das Subjekt zum Ausgangspunkt zu machen, findet ihre Grundlage in der empirischen Realität gesellschaftsstruktureller Prozesse, die den bisherigen normativen Bezugspunkt Sozialer Arbeit: Integration, infrage stellen und damit erst den Blick auf das Subjekt freigeben. Weil der eine, für die industrielle Moderne gültige Modus der Vergesellschaftung mit seinen entspre-

51. "Die Lebensweltheorie kann innerhalb dieser modernen Zumutungen historisch gesehen auch als eine *Selbstbehauptungstheorie* der Lebensformen verstanden werden, die die Rehabilitierung der nichtverwissenschaftlichen Erfahrung betreibt - gegenüber den Wirkungsweisen des Marktes, des Geldes, der formalisierten Systeme und der wissenschaftlichen Konstrukte" (Treptow 1996, 95).

chenden Sets von Verhaltensanforderungen und normierten Sozialisationsanforderungen seine allgemeine Verbindlichkeit verliert, kann und muß auch die Soziale Arbeit ihren Blick auf das einzelne Individuum in seinem Lebenskontext mit seinen spezifischen Bedingungsfaktoren richten. In den Theorien der Lebensweltorientierung in der Sozialen Arbeit vollzieht sich dies als Abkehr vom Integrationsparadigma und Hinwendung zum Subjekt. Da das Versprechen von Teilhabe qua Integration in Lohnarbeit seinen Realitätsgehalt verliert, ist es - insbesondere auch in ethischer Hinsicht - für die Soziale Arbeit notwendig, die Individuen in den Schwierigkeiten ihres alltäglichen Überlebenskampfes als Subjekte ernst zu nehmen, und nicht in den Zynismus zu verfallen, sie "auf eine Hoffnung vorzubereiten, die vielleicht nie stattfindet" (Galuske 1993). *Explizit* wird dieser Sachverhalt im Konzept der Lebensbewältigung thematisiert, während er im Konzept der Lebensweltorientierung *implizit* vorausgesetzt wird.

Wenngleich das Konzept der Lebensweltorientierung unbestreitbar in seiner "Betonung des lebensweltlichen Eigensinns der AdressatInnen einen historisch notwendigen Fortschritt" (Thiersch 1992a, 17) darstellt, es die Orientierung der Sozialen Arbeit an den Lebenswelten und Perspektiven der Subjekte, deren Deutungen der Realität, deren Bearbeitung und Bewältigung dieser Realität zur Programmatik erhebt,[52] so unterläßt sie es zugleich, den entscheidenden Schritt zu unternehmen, der angesichts reflexiver gesellschaftlicher Modernisierung zu tun notwendig wäre: die Entwicklung einer Konzeption Sozialer Arbeit, die ihren Ausgangspunkt in den Subjekten des Alltags mit ihren spezifischen Bedürfnissen und Interessen hat. Indem sie sich an den lebensweltlichen Dimensionen ihrer Adressaten "orientiert", sich als "Bezug auf die gegebenen Lebensverhältnisse der Adressaten" (Thiersch 1992b, 5) versteht, verbleibt sie im Modus eines wenn auch revidierten, so doch gleichwohl institutionell-professionell zentrierten Modells. "Orientierung" bedeutet nichts ande-

52. Vgl. Kraimer (1994, 63): "Das lebensweltlich orientierte Konzept erziehungswissenschaftlicher Forschung in der Sozialen Arbeit zielt u.a. darauf, die Perspektive des Subjekts in ihrer Spezifik und sozialen Konstitution zu rekonstruieren."

res, als die lebensweltlichen Dimensionen und Relevanzstrukturen nach Maßgabe der je *eigenen* institutionellen und professionellen – und damit im Verhältnis zu ihren Adressaten immer auch diskretionären – Relevanzkriterien wahrzunehmen. Mit den Strukturmaximen der Prävention, Regionalisierung/Dezentralisierung, Alltagsorientierung, Integration und Partizipation, den professionellen Strategien der Querschnittspolitik und Einmischung sowie einer spezifischen professionellen Handlungsreflexivität (vgl. Thiersch 1992a, 17) gelingt es ihr, eine hochgradige Sensibilisierung institutions- und professionszentrierten sozialpädagogischen Handelns im Hinblick auf ein verbessertes Passungsverhältnis von individuellen Bedürfnissen und professionellen Angeboten vorzunehmen.[53] In ihrer Fokussierung auf das "Angebot" sozialer Leistungen (ebd.) – das von den Adressaten mangels Alternativen keineswegs ohne weiteres ausgeschlagen werden kann – verbleibt diese Strategie einer reflexiven Optimierung professionellen Handelns im Rahmen eines traditionellen, *einfachen* Modells von Modernisierung, indem sie den Status der/des Professionellen und seiner Legitimation zur Steuerung des Prozesses unangetastet läßt. Lebensweltorientierte Soziale Arbeit ist darum bemüht, aus der Perspektive professionellen Handelns eine möglichst präzise Analyse der Problemsituation – unter systematischer Einbeziehung der Adressaten – vorzunehmen, entsprechend adäquate Handlungsstrategien zu entwickeln und sich der hieraus resultierenden Wirkungen und Nebenfolgen beständig reflexiv zu versichern. In diesem Prozeß behält sie die Hoheit über den Hilfeprozeß. Sie unternimmt aber nicht den Schritt, der im Kontext einer *reflexiven* Modernisierung der Gesellschaft notwendig wird: Die prinzipielle Übertragung der Souveränität über den Hilfeprozeß auf die Adressaten.

---

53. Vgl. Flösser/Otto (1996, 186): "Lebensweltorientierte Jugendhilfe will in diesem Sinne tradierte Handlungsmuster überwinden, indem gleichzeitig Tendenzen der Bürokratisierung und Expertokratie in den Organisationen Sozialer Arbeit zugunsten einer größeren und realistischeren Problemnähe revidiert werden. Mit diesem Ansatz ist ein neuer fachlicher Diskurs über die Passgenauigkeit professionellen Handelns und damit über die Revision des tradierten Verhältnisses von Jugendhilfe und Klientel eröffnet worden."

Kapitel 2: Zur Theorie Sozialer Arbeit als Dienstleistung

Die theoretische Grundlegung *Sozialer Arbeit als Dienstleistung*, die in den folgenden Kapiteln vorgenommen werden soll, versteht sich als Beitrag zur *sozialpädagogischen* Theorieentwicklung und -bildung. Sie knüpft an die zentralen Prämissen einer im weiteren Sinne "lebensweltorientierten" und "subjektorientierten" Sozialen Arbeit an, radikalisiert diese aber insbesondere im Hinblick auf die Rolle des Adressaten als Subjekt, überschreitet sie und vollzieht damit einen grundlegenden Wechsel der Perspektive. Zugleich bezieht sie sich systematisch auf den institutionellen und professionellen Kontext Sozialer Arbeit und – nicht zuletzt – auf ihre gesellschaftlichen Bedingungen. Aus diesem Grunde geht es primär nicht um die Frage nach der organisationellen Reform Sozialer Arbeit als Bestandteil öffentlicher Verwaltung, wie sie in der Folge der Thematisierung der Verwaltungsmodernisierung in der Sozialen Arbeit diskutiert wird – wenngleich auch diese Diskussion mit der erneuten Aktivierung der Dienstleistungskategorie den *Anlaß* für die hier vorgenommene Reformulierung darstellt. Auch richtet sich das Interesse vornehmlich *nicht* auf das quantitative Anwachsen der Dienstleistungsarbeit und dessen gesellschaftstheoretische Implikationen – etwa in bezug auf Struktur und Merkmale von "Dienstleistungsgesellschaften" (Häußermann/Siebel 1995). Die hier im folgenden vorgenommene Reformulierung Sozialer Arbeit als Dienstleistung versteht sich explizit als ein Beitrag, der sich innerhalb des *sozialpädagogischen* Theoriediskurses verortet. Damit ist eine Zentrierung der Argumentation auf die sozialpädagogische Handlungsform, und von hier ausgehend, auf die sich aus der dienstleistungstheorischen Reformulierung sozialer Arbeit ergebenden Konsequenzen für die professionelle, organisationelle und die gesellschaftliche Ebene der Sozialen Arbeit intendiert. Gleichwohl sollen im folgenden die neueren Diskurse zu "Dienstleistung" im Kontext der Modernisierung der Verwaltung zunächst kurz skizziert und auf ihren Grundgehalt hin analysiert werden.

1. Dienstleistungsdiskurse

In den letzten Jahren ist in der Sozialen Arbeit der Begriff der "Dienstleistung" erneut aufgenommen und thematisiert worden. Dabei wird dem Begriff zum einen – insbesondere für die professionelle Ebene – eine "eigentümliche Faszination" (Merchel 1995, 329) und hohe Attraktivität bescheinigt (Effinger 1994, 42),[1] zum anderen mit tiefgreifender Skepsis und Ablehnung betrachtet (vgl. u.a. Greese 1994, 60; Ziebarth 1994, 25f; May 1994a,b; zu einer Typologie der verschiedenen Reaktionen vgl. Schnurr 1998; van der Laan 1998a). Diese Thematisierung kann insofern als neu bezeichnet werden, als bereits in den späten siebziger und frühen achtziger Jahren erste Überlegungen zur Übertragung dienstleistungstheoretischer Ansätze in die Soziale Arbeit zu verzeichnen sind. Olk (1994) hat in diesem Zusammenhang von zwei Thematisierungszyklen gesprochen.

Diese theoriegeschichtlichen Zyklen weisen jedoch bis auf wenige Ausnahmen weitgehend keine Verbindungslinien auf. Die Thematisierung der Dienstleistungskategorie fand und findet vor dem Hintergrund jeweils höchst unterschiedlicher geselschaftlicher und politischer Bedingungskonstellationen, disziplinärer Perspektiven sowie professioneller Interessen statt.

Im folgenden sollen in einem ersten Schritt die wesentlichen Grundzüge de beiden "Thematisierungszyklen" von Dienstleistung

1. Diese Attraktivität wird zurückgeführt, erstens, auf die Möglichkeit einer besseren "Balance zwischen Empathie und Distanz. Die Klassifizierung der Sozialen Arbeit als Dienstleistung verschafft den Professionellen eine Legitimation für eine von ihren individuellen Interessen geleitete berufliche Professionalisierung und damit für die Herausbildung einer individuellen beruflichen Identität, die sich weder in einer kollektiven oder kommunitären Moral einer Gemeinschaft oder Bewegung noch in einem speziellen gesellschaftlichen oder betrieblichen Auftrag zum sozialen Handeln aufheben läßt". Und zweitens, "Soziale Arbeit als Kundendienst erleichtert eine synergetische Verknüpfung von Fremd- und Selbstregulierung. (...) Deregulierung und Entstaatlichung der gesellschaftlichen Wohlfahrtsproduktion bieten danach sowohl erweiterte Chancen bürgernaher, dezentraler Regulierung als auch – unter betriebs- und volkswirtschaftlichen Gesichtspunkten betrachtet – Möglichkeiten eines effizienteren und letztlich kostengünstigeren Einsatzes öffentlicher Ressourcen" (Effinger 1994, 42f).

in der Sozialen Arbeit rekonstruiert, kritisch diskutiert sowie ihre Differenzen markiert werden.

1.1 Die "neue" Diskussion über "Dienstleistung" in der Sozialen Arbeit: Modernisierung öffentlicher Verwaltung

Seit etwa 1993 läßt sich in Publikationen im Bereich der Sozialen Arbeit eine Wiederaufnahme des Begriffs der Dienstleistung feststellen. Dabei lassen sich im wesentlichen zwei Diskussionsstränge differenzieren:[2]

Zum einen eine Debatte, die sich im Kontext des "new public management" auf die Reform und Modernisierung des öffentlichen Dienstes richtet (vgl. Herrmann 1995a; Wollmann 1996; Reichard 1996). Vor dem Hintergrund sozialstaatlicher Finanzierungsprobleme und in der Folge rückläufiger Finanzausstattungen bei steigenden quantitativen wie qualitativen Anforderungen reflektiert diese Diskussion primär das strategische Interesse der kommunalen Finanzierungsträger an Effektivitätssteigerung und Effizienzerhöhung der Einrichtungen Sozialer Arbeit (vgl. Bäcker et al. 1995, 211).

Dieses Interesse kommt paradigmatisch zum Ausdruck in Konzepten der "Modernisierung der Kommunalverwaltungen", wie sie von der "Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung (KGSt)" mit dem "Neuen Steuerungsmodell" vorgelegt worden ist. Dieses Modell hat in der Folgezeit die Diskussion über die Reform der kommunalen Verwaltungen in der Bundesrepublik maßgeblich dominiert und eine "gewisse Schubkraft" (Reichard 1997,

2. Zwischen diesen beiden hier rekonstruierten, in idealtypischer Weise differenzierten Diskussionslinien lassen sich einige – wenige – Positionen finden, die sich nicht eindeutig zuordnen lassen. So z.B. Versuche, den ersten Diskussionsstrang zustimmend zu theoretisieren (vgl. Effinger 1993; 1994) oder auf theoretischer Ebene aus der Sozialen Arbeit heraus kritisch zu analysieren (vgl. Ziebarth 1994; May 1994).

241) für die Modernisierung der Kommunalverwaltungen entfaltet.[3] Im Kern zielt es auf die Reorganisation und Transformation kommunaler Verwaltungen – und mit ihnen sozialpädagogischer Einrichtungen, wie z. B. das Jugendamt – zu "politisch gesteuerten Dienstleistungsunternehmen" (KGSt 1993) und auf eine Umstellung der Leistungserbringung auf "output-orientierte Steuerung" der Jugendhilfe (KGSt 1994). In systematischer Abgrenzung vom "überholten Leitbild" der in behördlicher Form organisierten "Eingriffsverwaltung" und "Vollzugsverwaltung" figuriert "Dienstleistung" in diesem Konzept als Chiffre für die Implementation von Steuerungsmechanismen, die aus der Privatwirtschaft entliehen werden:

> "Ein wirkliches Dienstleistungsunternehmen Kommunalverwaltung müßte heute etwa so aussehen:
>
> - Es ist primär nachfrage- und kundenorientiert und organisiert sich daher "von außen nach innen".
>
> - Es denkt in Produktzyklen und paßt seine Leistungen laufend der veränderten Nachfrage und selbstverständlich den vorhandenen Mitteln an.
>
> - Dabei achtet es auf seine Wettbewerbsfähigkeit. Interkommunale und interne Leistungsvergleiche sind selbstverständlich. Der direkte Wettbewerb mit privaten Anbietern vergleichbarer Leistungen wird nicht gescheut.
>
> - Es investiert in seine Mitarbeiter, setzt ihnen Leistungsziele und bietet ihnen Gestaltungsmöglichkeiten und Anerkennung.
>
> Von diesem Bild ist die heutige Kommunalverwaltung noch eine ganze Strecke entfernt. Es sind noch viele Hürden aus dem Weg zu räumen" (KGSt 1993, 13f).[4]

---

3. Wobei Reichard (1997) und Grunow (1997) kritisch anmerken, daß es sich in weiten Teilen der Diskussion wesentlich um eine "Rhetorik" der Modernisierung handelt.

4. Zugleich scheint den Verfassern des KGSt-Papieres bewußt zu sein, daß eine Übernahme dieser Mechanismen nicht unproblematisch ist: "Eine Kommunalverwaltung, die sich als Dienstleistungsunternehmen versteht und sich entsprechend organisiert, wird damit nicht zu einer Firma. (...) Es kann daher beim Umbau der Kommunalverwaltung kein blindes Nachahmen von Strukturen und Instrumenten aus dem privaten Sektor geben" (KGSt 1993, 14). Dessen ungeachtet fungieren in

Als zentrale Kriterien für Dienstleistungsunternehmen sollen in diesem Zusammenhang gelten:

> "Auf dem Markt tätige Dienstleistungsunternehmen richten ihre ganze Aufmerksamkeit darauf, mit ihren Leistungen, bei akzeptablen Kosten, die Kunden zufriedenzustellen. Ändert sich die Nachfrage, passen sie ihre Leistungen unverzüglich an und schichten zu diesem Zweck Ressourcen (vor allem Geld und Personal) um. Die Hauptverantwortung für Qualität, Akzeptanz und Kosten der Leistungen haben sie "nach unten" - an die Schnittstelle zum Kunden - verlegt. Kennzeichen eines "echten" Dienstleistungsunternehmens ist seine primäre Markt-, Kunden- und Produktorientierung" (Banner 1991, 6).[5] [6]

Zugleich wird von der These ausgegangen, daß sich der Charakter kommunaler Verwaltungen empirisch bereits von einer Behörde zu einer Dienstleistungseinrichtung verändert habe (vgl. Banner 1991).

Der Terminus 'Dienstleistung' erhält darüber hinaus im Zusammenhang mit Konzepten des Sozialmanagements (Müller-Schöll/-Priepke 1989; kritisch Flößer/Otto 1992) und der "Personal- und Organisationsentwicklung" in sozialen Einrichtungen eine neue Prominenz (Schroer 1994; Degen 1994; kritisch: Sommerfeld/Kodi-

---

dem Projekt der Umwandlung der Kommunalveraltung im Sinne einer managementförmigen Organisation und der Implementation des Konkurrenzmechanismus zur Erzielung von Effektivitäts- und Effizienzwirkungen zentrale privatwirtschaftliche Steuerungsprinzipien als Leitziele:
"Die Umwandlung ist ein Prozeß, der auf

- den schrittweisen Aufbau einer unternehmensähnlichen, dezentralen Führungs- und Organisationsstruktur sowie
- die Aktivierung dieser Struktur durch Wettbewerb

hinausläuft. Die mit dem Umwandlungsprozeß einhergehenden Verhaltensänderungen werden letztlich eine andere "Verwaltungskultur" erzeugen" (ebd. 15).

5. Eine kritische Auseinandersetzung mit dieser Position findet sich bei Olk (1994, 18ff); Pitschas (1994); Naschold (1993); Tegethoff (1995); Merchel (1995).

6. Die Übereinstimmung der Positionen von Banner mit denen der KGSt ergibt sich daraus, daß dieser zum damaligen Zeitpunkt zugleich die Leitungsposition der KGSt innehatte.

tek 1994). Vor dem Hintergrund der skizzierten Modernisierung der kommunalen öffentlichen Dienste sowie der Entstehung privatwirtschaftlicher sozialer Dienstleistungsproduktion wird auch hier der Rolle des "Kunden" für die Qualität der Dienstleistung im Sozialbereich (vgl. Gross 1993; Johne 1993; Effinger 1994; kritisch: May 1994; 1997; Merchel 1995) ein entscheidender Stellenwert zugesprochen: Durch die verstärkte "Konkurrenz zwischen den verschiedenen Anbietern um die Kunden ... erhalten die unmittelbaren Produzenten, aber auch die Konsumenten größere Autonomie und Handlungmöglichkeiten" (Effinger 1993, 23). "Zur Leitkategorie moderner sozialer Dienstleistungen wird nun zunehmend der Kunde" (ebd., 28). "Nur dann, wenn man die Adressaten Sozialer Arbeit als Kunden betrachtet und sie auch über eine entsprechende Marktmacht und Wahlfreiheit verfügen, können sie sich als Subjekte wirksam gegen die Gefahr "normativer Verführung", also dem bewußten oder unbewußten Versuch der wertemäßigen Lenkung durch den Sozialpädagogen oder Sozialarbeiter wehren" (ebd. 32).[7]

Dabei wird die Wendung auf die ökonomischen Kriterien und Mechanismen des Marktes als eine unumgängliche Reaktion auf die kommunale Finanzkrise begründet. Eine für die "Marktbehauptung erforderliche Reaktionsfähigkeit" sei gefordert. Die mangelnde Marktkompetenz müsse ersetzt werden durch eine "neue Marktfähigkeit vor dem Hintergrund eines verschlankten Personalbudgets" (Wendt 1993, 421).
Wird hier die Orientierung auf den Markt als alternativlose, reaktive Anpassungsleistung der Einrichtungen Sozialer Arbeit auf *externe* Erfordernisse konzipiert, so wird auf der anderen Seite die neue Prominenz des Marktes als "Perspektivenwechsel in der Produktion gesellschaftlicher Wohlfahrt", als ein "emergen-

7. Der Markt verbürgt dieser Vorstellung entsprechend nicht nur Freiheit und Gleichheit, Autonomie und Handlungsmöglichkeiten der Subjekte, er avanciert auch zum entscheidenden Mittel des Widerstands gegen expertokratische Bevormundung.
Eine ausführliche Kritik zur Verwendung des Kundenbegriffs für den Bereich der öffentlichen Verwaltung findet sich bei Bogumil/Kißler (1996) und für die Soziale Arbeit bei Merchel (1995).

ter, aus der inneren Entwicklung selbst zu verstehender Prozeß" (Effinger/Luthe 1993, 8) aufgefaßt.[8] Dabei besteht die Hoffnung darin, "mit der Betrachtung Sozialer Arbeit als Produktion sozialer Dienstleistungen und der Öffnung des Blickes für den Markt zu einer (qualitativen) Verbesserung der (Qualität) Sozialer Dienste und sozialer Dienstleistungen beizutragen" (ebd.).

Die Begriffe des Marktes, des Kunden und des Wettbewerbs werden in diesem Verwendungskontext zur Umschreibung und Erläuterung dessen herangezogen, was mit "Dienstleistung" gemeint sein soll. Dabei handelt es sich nicht um eine theoretische Auseinandersetzung über eine systematische Begründung der Dienstleistungskategorie, sondern um zumeist assoziative Anmerkungen, die primär einer strategischen Verwendung im Sinne einer Kritik bürokratisch verfaßter öffentlicher Dienste und ihrer Modernisierung mittels der Implementierung von Steuerungsmechanismen aus dem privaten Sektor dienen.

Anders die *zweite* Diskussionslinie innerhalb der neuen Thematisierung von "Dienstleistung": Diese findet primär im Rahmen des 9. Jugendberichtes statt und wird als "Paradigmenwechsel in der Jugendhilfe" (BMFSFJ 1994) vorgestellt.[9] Ausgangspunkt ist hier die modernisierungtheoretische Annahme, daß soziale Arbeit sich nicht mehr primär auf marginalisierte Problemgruppen zu richten habe, "sondern ... vielmehr biographische Wechselfälle in einer sich individualisierenden Gesellschaft prinzipiell jeden treffen (können). Es entwickelt sich eine generelle Risikostruktur, die erst durch spezifische, nicht mehr eindeutig Schichten und Gruppen zuzuordnende Lebensereignisse krisenrelevant sind" (ebd. 582). Damit verbunden wird die These, daß damit auch "die die Jugendhilfe prägende Funktionsbestimmung als "soziale Kontrolle"" abschmelze und sich auf dem Niveau anderer Sozialisations-

8. Woraus dieser "emergente Prozeß" resultiert, resp. worin er begründet sein soll, wird nicht ausgeführt.

9. Zur Kritik dieses Ansatzes, vgl. May (1994).

berufe einpendle.[10] Als Konsequenz hieraus ergibt sich für die Jugendhilfe eine "strukturelle und funktionelle Erweiterung", die zu anderen Institutionalisierungsformen führen muß und "dabei Elemente der Bildung und Erziehung mit Hilfen zur Lebensbewältigung auf eine neue Weise verbindet. Dafür bietet der Dienstleistungsansatz eine innovative Grundlage" (ebd.). Gegenüber den eher "technokratischen Umsteuerungsvarianten" wird betont, daß dies nur über "institutionelle Reorganisations-, Umorientierungs- und Lernprozesse" (ebd.) möglich ist, soll Soziale Arbeit nicht an den Bedürfnissen und Problemlagen ihrer Adressaten vorbeiagieren, "wenn sie an einer rein organisationellen Rationalität festhält, die in erster Linie auf eine effiziente Problembearbeitung bedacht ist" (ebd. 586).

Im Zentrum dieses Ansatzes steht ein prinzipieller "Perspektivenwechsel von einem staatlichen bzw. parastaatlichen Eingriff hin zu einer sozialen Dienstleistungsorientierung", der sich als eine "stärkere Durchsetzung der Nachfragedimension ... gegenüber der vorherrschenden Anbieterposition" (ebd. 584) versteht: "Im Mittelpunkt stehen dabei Situativität und Kontextualität sowie die Optionen und Aktivitäten des nachfragenden Subjekts. Wird der Dienstleistungsansatz um die konstitutiven Grundelemente verkürzt, verkürzt sich die Leistungsfähigkeit der Jugendhilfe um ihren modernen Kern" (ebd. 583). In diesem Zusammenhang ist es dann "von entscheidender Bedeutung", daß eine Abstimmung zwischen den "Bedürfnislagen der jungen Menschen und den Angeboten bzw. Maßnahmen der Sozialen Arbeit vorliegt" (ebd.).

Darauf aufbauend wird ein mehrdimensionales "heuristisches Modell" (vgl. ebd. 585) entwickelt, das von einer "prinzipiell gleichgewichtigen Bedeutung sowohl organisatorischer, professioneller als auch adressatenbezogener Komponenten für die institutionalisierten Formen der Dienstleistungsorientierung" (ebd. 583) ausgeht. "Dienstleistung" wird in diesem Rahmen konzipiert als das Resultat der Modernisierung des Verhältnisses von Organisierung und Professionalisierung, das sich durch die

10. Zur Kritik dieser These vgl. die in Kapitel 1. geführte kritische Diskussion der modernisierungstheoretischen Argumentation in der Sozialen Arbeit in der Rezeption von Beck (1986).

Entwicklung größerer "Responsivität" der Angebotsseite der Jugendhilfe auszeichnet: "Unter Responsivität wird hier also ein Problembearbeitungsprozeß gefaßt, in dem die Forderungen der Adressaten und Adressatinnen in die Handlungsweisen der Leistungsanbieter aufgenommen werden. Responsivität der Produktion sozialer Dienstleistungen ist demnach zu verstehen als wechselseitige Annäherung von adressatenspezifischen Vorstellungen und professionellem Handeln, die in ihrem Zusammenwirken als Basis effektiven organisatorischen Handelns dienen" (ebd. 584).[11] Gegenüber expertokratischen Handlungsmustern, die sich mit ihren Normdeutungen immer weiter vom Selbstverständnis der Adressaten entfernen, wird eine Dienstleistungsperspektive proklamiert, in der "die Möglichkeit der Bedürfnis- und Interessenartikulation sowie ihre partizipative Durchsetzung für die institutionelle Bearbeitung psycho-sozialer Probleme eine entscheidende Bedeutung" (ebd. 586) gewinnt.[12]

---

11. In dieser Fassung wird aber deutlich, daß trotz der proklamierten prinzipiellen Gleichgewichtigkeit von Adressatenbedürfnissen und professioneller wie organisatorischer Komponenten die Konzipierung von "Dienstleistung" als Responsivität *aus der institutionellen Perspektive* vorgenommen wird: die Bedürnislagen der Adressaten werden "*in die Handlungsweisen* der Leistungsanbieter *aktiv aufgenommen*" (Herv. A.S.). Inwieweit und nach welchen Kriterien dies geschieht, bleibt dem - positiven wie negativen - Ermessen der Anbieterseite überlassen, ist also nicht als gleichgewichtig konzipiert. "Responsivität" wird als ein die Organisation sozialer Dienstleistungsproduktion strukturierendes Prinzip verstanden, das die von außen - durch die Bedürfnisartikulation der Adressaten - an die Anbieterseite gerichteten Stimuli aufnimmt und nach Maßgabe organisations*interner* Rationalitätskriterien auf sich selbst - und damit auf eine Veränderung ihre Handlungsweisen - bezieht. Diese Rationalitätskriterien übernehmen somit die Funktion eines Filters, indem sie über die Zulässigkeit von Bedürfnislagen und "Forderungen der Adressaten und Adressatinnen" entscheiden. Zur Kritik der Zielkategorie Responsivität im 9. Jugendbericht vgl. auch May (1994, 76).

12. Diese Perspektive der "partizipativen Durchsetzung" stellt eine erheblich weitergehende Perspektive als die der "Responsivität" dar, weil sie notwendig auf Rechten aufbauen muß und nicht der Willkür des institutionell-professionellen Systems anheimgestellt ist; vgl. Anm. 11.

Auf der Grundlage einer modernisierungstheoretischen Argumentation, in deren Zentrum das Individualisierungstheorem steht, wird "Dienstleistung" mit der Betonung der Bedürfnis- wie Nachfragedimension sowie mit den zentralen Begriffen der Responsivität und Partizipation qualifiziert. Das Ziel besteht darin, durch die "paradigmatische Umsteuerung" der Jugendhilfe mittels des Dienstleistungsansatzes – jenseits einer bloß organisationellen Rationalisierung – im Rahmen einer "wohlfahrtsökologischen Einbindung in zukünftige gesamtgesellschaftliche Aufgaben und Entwicklungen" (ebd. 583) für die Jugendhilfe ein "eigenständiges fachliches Profil" (ebd. 854) zu entwickeln. Dabei haben die theoretischen Aussagen zu dem vorgestellten Dienstleistungsansatz als "heuristisches" "Orientierungsmodell" (ebd. 584) im wesentlichen einen tentativen und programmatischen Charakter.

In der erstgenannten Variante von "Dienstleistung" wird der Terminus im wesentlichen als "Metapher" (Effinger) – ohne weitere begriffliche Klärung – verwandt und fungiert als strategischer Ansatz zur Modernisierung und Rationalisierung kommunaler sozialer Dienstleistungserbringung nach dem Vorbild privater Unternehmen. Dabei wird die Bedeutung sozialarbeits*externer*, marktförmiger und betriebswirtschaftlicher Prinzipien für eine Effektivitätssteigerung und Qualitätserhöhung sozialer Dienste herausgestellt.
Demgegenüber zielt der zweite Ansatz auf eine Reorganisation der Jugendhilfe auf der Basis einer fachlich-theoretischen Argumentation. Dabei bilden die gewandelten Problemlagen und Bedürfniskonstellationen der Adressaten den Ausgangspunkt eines fachlich eigenständigen, d.h. aus der Sache selbst sich herleitenden Diskurses über die Neuorientierung Sozialer Arbeit.
Während der erste Diskurs im wesentlichen von seiten exponierter Vertreter der Sozialadministrationen – und weniger von der eigentlichen Professionsebene – initiiert und geführt wird, findet der zweite Diskurs im wesentlichen im disziplinären Kontext statt – wobei hier insbesondere die professionellen und organisationellen Implikationen eine zentrale Rolle spielen. Beide Diskussionslinien sind allerdings nicht systematisch aufeinander

bezogen, sondern sie existieren unvermittelt nebeneinander. Der zweite Ansatz versteht sich darüberhinaus explizit als Gegenposition zu einer als technokratisch wahrgenommenen administrativen Modernisierung.
Beide konvergieren jedoch – trotz unterschiedlicher Ausgangspositionen, Interessen und strategischer Intentionen – in der *Betonung der Nachfragedimension* sozialer Arbeit: Wird hier mit der Zentrierung um den Begriff des "Kunden" und des marktlichen "Wettbewerbs" eine Effizienzsteigerung sozialer Dienste angezielt, so wird dort eine bessere Abstimmung der Angebote Sozialer Arbeit mit den Bedürfnissen der Adressaten auf der Basis einer fachlich fundierten Reorganisation der professionellen wie organisationellen Ebene mittels einer responsiven Dienstleistungsorientierung angestrebt.

1.2 Die erste Dienstleistungsdiskussion – die 70er und 80er Jahre

Die "erste" Diskussion über soziale Dienstleistungen war grundlegend inspiriert von gesellschaftstheoretischen Entwürfen angesichts des prognostizierten Entstehens einer "postindustriellen Gesellschaft" (Touraine 1972), oder "Dienstleistungsgeselschaft" (Bell 1979; Gartner/Riessman 1987).[13] In kritischer Auseinandersetzung mit den "Verheißungen der Dienstleistungsgesellschaft" (Gross 1983) werden diese aber im wesentlichen als zu optimistisch hinsichtlich der damit verbundenen Hoffnungen auf Humanisierung und Demokratisierung beurteilt (aus heutiger Sicht vgl. Stern 1994; ausführlich: Häußermann/Siebel 1995, 37ff).[14]

Vor dem Hintergrund dieser primär *gesellschaftstheoretisch* orientierten Diskussionen wurden Versuche unternommen, eine eigenständige soziologische Theorie personenbezogener Dienstleistungen *im Kontext einer Theorie der Sozialpolitik* zu formulieren

13. Vgl. auch Badura (1978, 325ff).

14. vgl. im folgenden auch Olk (1994).

(Badura/Gross 1976; Gross/Badura 1977; kritisch hierzu vgl. Japp/Olk 1980). Von besonderer Bedeutung ist, daß im Rahmen sozialpolitischer Ansätze personenbezogene soziale Dienstleistung als pädagogische Interventionsform neben den 'klassischen' Interventionsformen Geld und Recht in diesem Zusammenhang als ein integraler Bestandteil des Sozialstaates verstanden wurde (vgl. Kaufmann 1982).

In der Folge hat sich die vornehmlich soziologische Diskussion um soziale Dienstleistungen nur auf einen begrenzten Ausschnitt der damit aufgeworfenen Fragen, so z.B. die "Entwicklungstrends des *Dienstleistungssystems*" sowie die "*Organisierbarkeit* sozialer Dienstleistungen" (Japp/Olk 1980; Japp 1983; Herv. A.S.), auf die Kombinationsmöglichkeiten "formeller" und "informeller" sozialer Dienstleistungen im Rahmen des ordnungspolitischen Prinzips der "neuen Subsidiarität" (Heinze 1986), auf Konzeptionen "bürgernaher" Politik und Verwaltung (Kaufmann 1979; Grunow/Hegner 1979), auf die Rolle "intermediärer Instanzen" (Kaufmann 1987; Evers/Ostner/Wiesenthal 1989) im "Wohlfahrts-Mix" (Evers/Wintersberger 1988) konzentriert.

Im Bereich der *Sozialen Arbeit* differenzierte sich auf dieser Basis die Diskussion über soziale Dienstleistungen zum einen in die Frage nach den "Institutionalisierungsformen sozialer Hilfe" (Olk/Otto 1987), nach der "Responsivität" sozialer Institutionen (Windhoff-Héritier 1987), sowie den Bedingungen und Restriktionen ihrer Inanspruchnahme aus institutioneller Perspektive (Wirth 1982). In diesen Debatten stehen ordnungs- wie sozialpolitische, wohlfahrts- und institutionstheoretische sowie Fragen der Steuerung sozialer Dienstleistungen im Vordergrund der Überlegungen. Diese sind primär auf die Klärung der Rolle sozialer Dienstleistungen im System formeller wie informeller Wohlfahrtsproduktion, auf die Analyse der Institutionalisierungsformen personenbezogener sozialer Dienstleistungen sowie die Bestimmung professionellen Handelns in Dienstleistungsorganisationen ausgerichtet. Zum anderen wurde - ausgehend von den Diskussionen um das Entstehen einer Dienstleistungsgesellschaft sowie den Konsequenzen aus der zunehmend sich gegenüber traditionellen, "expertokratischen" Formen professioneller Intervention kritisch artikulierenden Selbsthilfebewegung - die Frage nach den Bestim-

mungsgrößen sozialpädagogischen Handelns im Kontext von Dienstleistungsorganisationen im Hinblick auf eine "alternative Professionalität" (Olk 1986) in der Sozialen Arbeit aufgeworfen. Den zentralen theoretischen Bezugspunkt stellt hierbei eine funktionale Definition von Dienstleistungsarbeit dar, wie sie nach einer kritischen Durchsicht der verschiedenen Bestimmungsversuche von Dienstleistung von Berger/Offe (1980) formuliert worden ist:

> "Sie besagt im Kern, daß der Dienstleistungssektor die Gesamtheit jener Funktionen im gesellschaftlichen Reproduktionsprozeß umfaßt, die auf die Reproduktion der Formalstrukturen, Verkehrsformen und kulturellen Rahmenbedingungen gerichtet sind, unter denen die materielle Reproduktion einer Gesellschaft stattfindet" (ebd. 44). Und weiter: "unserem Ansatz zufolge besteht die soziologische Gemeinsamkeit aller Dienstleistungsarbeiten darin, daß sie sämtlich mit der Sicherung, Bewahrung, Verteidigung, Überwachung, Gewährleistung usw. der historischen Verkehrsformen und Funktionsbedingungen einer Gesellschaft und ihrer Teilsysteme zu tun haben. Ihr unterscheidendes Merkmal ist die 'Instandhaltung von etwas'" (ebd. 46).[15]

Unter explizitem Rückgriff auf und in enger Anlehnung an diese funktionale Definition von Dienstleistungsarbeit formuliert Olk seinen nun für die Soziale Arbeit spezifizierten, funktionalen Dienstleistungsbegriff:

> "Sozialarbeit als Teilsystem ist - allgemein gesprochen - mit der vorsorglichen Vermeidung und kurativen Beseitigung von Normverletzungen, bzw. anders gewendet: mit der *Gewährleistung durchschnittlich erwartbarer Identitätsstrukturen*, betraut; ihr obliegt in Kooperation mit anderen Instanzen sozialer Kontrolle und (Re-)Sozialisation die Abwehr von Risiken und die Beseitigung von Störungen, die den geltenden und zum Teil rechtlich kodifizierten Verhaltensregeln und Normalitätserwartungen durch abweichendes Verhalten einzelner Personen und/oder sozialer Kollektive dro-

15. Die Arbeit von Berger und Offe stellt insofern einen theoretischen Fortschritt in der Analyse von Dienstleistung dar, als es damit gelungen ist, die bis zu diesem Zeitpunkt vorherrschenden, enumerativen und negativen Definitionen zu überwinden und zentrale Bestimmungen von Dienstleistung für den gesellschaftlichen Reproduktionszusammenhang zu identifizieren. Wir werden weiter unten noch ausführlich darauf zurückkommen.

hen" (Olk 1986, 12f).

Entsprechend wird dann "*Sozialarbeit als Normalisierungsarbeit*" rekonstruiert, um "Rationalitätskriterien, Steuerungsprobleme und Entwicklungstendenzen sozialarbeiterischer Dienstleistungstätigkeiten zu analysieren" (ebd. 13).
Stellt diese systemfunktionalistische Definition den bis zu diesem Zeitpunkt umfassensten Bestimmungsversuch von Dienstleistung im Rahmen der Theoriebildung in der Sozialen Arbeit dar, so wird er ironischerweise in einer gesellschaftlichen Situation formuliert, in der die Grundlagen der sozialstaatlichen Normalitätskonstruktionen zu diffundieren beginnen. Vor dem Hintergrund "reflexiver" gesellschaftlicher Modernisierungsprozesse werden die sozial- und wohlfahrtsstaatlichen Normalitätskonstruktionen, die als ein integraler Bestandteil der ersten, "industriegesellschaftlichen" Moderne gelten können – das "Normalarbeitsverhältnis" (Mückenberger 1986), die Normalbiographie – , einem erneuten Modernisierungsprozeß unterzogen. Es ist nicht mehr eindeutig entscheidbar, was als "normal" gelten, und was bereits als "abweichend" bezeichnet werden kann, weil die "Bezugsnorm" (Berger/Offe 1980) ihr gesellschaftliches Fundament verliert.

Zugleich wird in dieser historischen Situation deutlich, daß die auf die Ausweitung sozialpolitischer Instrumentarien, bzw. deren Neukombination im wissenschaftlichen "Konsensmodell" des wohlfahrtspluralistischen 'welfare mix' (Olk 1994) setzende traditionelle Modernisierungsperspektive sich in der Debatte um soziale Dienstleistungen erschöpft hat. Angesichts reflexiver Modernisierungsprozesse, auf die sich u. a. die Kritik der Selbsthilfebewegung an expertenzentrierten Interventionsstrategien bezieht, müssen Strategien traditioneller Modernisierung an ihre Grenzen stoßen. Seither sind keine weiteren Versuche zur Bestimmung von Dienstleistung im Kontext der Sozialen Arbeit unternommen worden. So kann von einem "vorläufigen Ende eines (ersten) Thematisierungszyklusses" (Olk 1994, 18; vgl. Gross 1993, 11) gesprochen werden.

In der *neueren* Diskussion im Hinblick auf die Modernisierung der Verwaltung ist ein vergleichbarer Versuch der theoretischen

Bestimmung sozialer Dienstleistung bisher nicht unternommen worden. Die Verwendung des Begriffs verbleibt weithin auf der Ebene der Deskription und geht über die von Herder-Dorneich/Kötz (1972) herausgearbeiteten Merkmale ("uno actu") nur in bezug auf die von Gartner/Riessman (1978) entnommene terminologische Einbeziehung der Adressaten als "Koproduzenten" in den Erbringungskontext hinaus. Lediglich im 9. Jugendbericht sind analytische Ansätze zu verzeichnen, nachfrageorientierte Dienstleistungen in einem von den Dimensionen Organisation, Profession und Adressaten strukurierten Kontext zu reformulieren. Der Begriff der sozialen Dienstleistung aber wird in den Diskussionen zumeist synonym mit den Tätigkeiten im Bereich Sozialer Arbeit verwandt und bleibt weitgehend auf der Ebene der "Metapher" (Effinger 1994).

Im Vergleich von "alter" und "neuer" Diskussion um Soziale Dienstleistungen läßt sich ein deutlicher Perspektivenwechsel festhalten: Stand in der *alten* Diskussion der 70er und 80er Jahre die Frage nach den wohlfahrtstheoretischen, sozialpolitischen, den organisationstheoretisch/institutionellen und professionellen Implikationen des Dienstleistungsansatzes im Vordergrund, so nimmt in den *neuen* Diskussionen der 90er Jahre – neben der Prominenz marktförmiger Steuerungsmodi – der "Kunde", der "Konsument" und das "nachfragende Subjekt" die zentrale Position ein. Wie oben gezeigt, ist es diese Zentralität der Figur des nachfragenden Kunden, die beide Stränge der neueren Diskussion: die Debatte im Hinblick auf eine ökonomische Modernisierung der Administration und Organisation, als auch den beginnenden disziplinären Diskurs über eine prinzipielle Neuorientierung der Sozialen Arbeit systematisch miteinander verbindet. Der Perspektivenwechsel im Übergang vom "alten" zum "neuen" Diskurs hingegen vollzieht sich – insbesondere in seiner disziplinären Variante – nicht unabhängig, sondern im zeithistorischen Zusammenhang mit sozialpädagogischen Diskussionen, die hinsichtlich einer Neuorientierung Sozialer Arbeit im Kontext des oben skizzierten[16] Perspektivenwechsels von der Lohnarbeitszentrierung

16. Vgl. Kapitel 1, 3.

zur Lebensweltorientierung geführt wurden.

Vor diesem Hintergrund soll unter Anknüpfung an den in diesen beiden Debatten vollzogenen Perspektivenwechsel im folgenden Soziale Arbeit als Dienstleistung in einer Rahmenstruktur von Konsumtion und Produktion mit Bezug auf das Problem gesellschaftlicher Integration systematisch und kategorial neu konzeptualisiert werden. "Eine Theorie sozialpädagogischer Dienste oder einzelner Felder, wie etwa der Jugendhilfe, welche Interaktion unter diesen Aspekten der Produktion und Konsumption von "Gütern" sehen würde, steht noch aus" (Schefold 1992, 230). An diese systematische theoretische Leerstelle schließt die Fragestellung der vorliegenden Arbeit im Hinblick auf eine Neubestimmung Sozialer Arbeit als Dienstleistung im Rahmen *sozialpädagogischer* Theorieentwicklung an. Die Einlösung dieses Forschungsdesiderates soll, wie oben bereits programmatisch formuliert, den erreichten Stand der sozialpädagogischen Theoriedebatte aufnehmen, ihn zugleich aber in kritischer Absicht überschreiten und in einem Perspektivenwechsel radikalisieren: Im Anschluß an die unter der Bezeichnung der "Lebensweltorientierung" in Kapitel 1 zusammengefaßten Theorieansätze, die die lebensweltlichen Zusammenhänge der Subjekte in das Zentrum ihrer Überlegungen stellen, wird angesichts der Prozesse reflexiver gesellschaftlicher Modernisierung im folgenden die Notwendigkeit der Übertragung der Souveränität über den Hilfeprozeß auf die "Adressaten" zum Ausgangspunkt gemacht.

2. Soziale Arbeit als Dienstleistung

Die vorliegende Untersuchung richtet sich auf *personenbezogener* Dienstleistungsarbeit, in Absetzung zu produktionsbezogenen Dienstleistungen. Letztere sind auf die Güterproduktion bezogen, "sind also mittelbar oder unmittelbar Teil der industriellen Produktion" (Häußermann/Siebel 1995, 13) und daher nicht der

Gegenstand vorliegender Überlegungen.[17]

Die folgende Analyse und Rekonstruktion Sozialer Arbeit als Dienstleistung ist zudem zentriert auf *in beruflicher Form* erbrachte personenbezogene Tätigkeiten, die von speziell ausgebildeten Fachkräften im Austausch gegen Lohn geleistet werden.[18] Diese spezielle, an die Erbringung einer *Leistung* gekoppelte Tätigkeit muß prinzipiell, in welcher Form und unter welchen methodischen Schwierigkeiten auch immer, quantifizierender Analyse und Meßbarkeit zugänglich sein.[19] Die Quantität und Qualität der Leistungen, die im Rahmen der beruflich verfaßten Form der Lohnarbeit erbracht werden, sind nicht in das Belieben der Handelnden gestellt, sondern qua Arbeitsvertrag und Dienstrecht kontraktuell festgelegt. Dies unterscheidet sie von anderen – informellen – Formen von *Hilfe*, die auf ehrenamtlich-freiwilliger Basis oder auf der Grundlage von Verwandschaftsverhältnissen, zumeist im familialen Verband, erbracht werden.[20] Diese sind nicht in einem vertraglichen Verhältnis von Dienst-Leistung gegen Lohn-Zahlung zu fassen, sondern sie erhalten ihre Spezifität und Funktionalität gerade aus dem Grund, daß hier tendenziell *keine* auf dem Austausch von Äquivalenten beruhenden *formellen* Tauschverhältnisse mit den sie begleitenden Rechtsver-

---

17. So unterscheided Rohwer (1991, 13) zwischen "produktions- und konsumtionsbezogenen Dienstleistungen"; und Häußermann/Siebel (1995, 13) zwischen "*produktionsorientierten* und *konsumorientierten* Dienstleistungen". Konsumorientierte Dienstleistungen "sind auf den Endverbrauch bezogen, sie dienen mittelbar oder unmittelbar dem Genuß und der Konsumtion".

18. "Der professionelle Experte muß bezahlt werden. Er erbringt also seinen Dienst gegen Entgelt. Er leistet Dienst zum Verdienst" (Badura/Gross 1976, 293).

19. Die einfachste Form der Quantifizierung ist die Quantifizierung von Arbeitszeit.

20. Vgl. Badura/Gross (1976, 80): "Es gibt drei reine Typen der 'Produktion' von sozialpolitisch relevanten persönlichen Dienstleistungen: die politische oder öffentliche Produktion (dann sind es 'soziale Dienste'), die privatwirtschaftliche (dann sind es am Markt käufliche Dienstleistungen) und die naturale Erbringung auf Gegenseitigkeit (dann sind es eigentlich weder soziale Dienste noch Dienstleistungen, sondern Formen der mitmenschlichen Hilfe)."

hältnissen[21] vorherrschend sind, wie z. im Bereich der Primärsozialisation, der Pflege Kranker etc.. Es geht hier somit nicht um eine Analyse und Rekonstruktion dienender Tätigkeiten schlechthin, sondern um die im Verhältnis von Leistung und Gegenleistung beruflich erbrachte Dienst*leistung*. Zum anderen werden die persönlichen Dienstleistungen erst zu *sozialen* Dienstleistungen, "wenn sie ins oder zum System der sozialen Sicherheit gehören" (Badura/Gross 1976, 77).

Wenngleich auch der "erste" Thematisierungszyklus zu Dienstleistung im wesentlichen auf die funktionale und systemische Ebene: also die sozialpolitischen, organisationstheoretisch/institutionellen, professionellen sowie wohlfahrtstheoretischen Dimensionen zentriert war, so ist das in ihm enthaltene theoretische Potential keineswegs erschöpft. Vielmehr kann davon ausgegangen werden,

> "daß bereits in den 80er Jahren entwickelte Konzepte und Theorien der Dienstleistungsarbeit herangezogen werden können, um den insgesamt verkürzten Dienstleistungsbegriff der neueren Verwaltungsreformdebatte systematisch zu reflektieren und hinsichtlich seiner Relevanz für die Jugendhilfe einordnen zu können. Für eine Neubestimmung der Jugendhilfe als Dienstleistung ... wird man also eher bei dem 'ersten' Thematisierungszyklus von Jugendhilfe als Dienstleistung ansetzen müssen, um von dort aus neuere Entwicklungen analysieren zu können" (Olk 1994, 30).[22]

Da die neuere Debatte zu Dienstleistung im wesentlichen auf die Modernisierung der öffentlichen Verwaltung mittels der Implemen-

---

21. So stellen Berger/Offe (1980, 52) heraus, daß es sich bei der Vergütung für Dienstleistungstätigkeiten anders als bei den vom Ertrag abhängigen Formen der Lohnbildung um einen "politischen Lohn" handelt, der als "vorwiegend normativ und symbolisch bestimmte Form der Einkommenszuteilung charakterisiert" werden kann.

22. Die im folgenden durchzuführende Analyse und Rekontruktion Sozialer Arbeit als Dienstleistung geht davon aus, daß diese Aussage nicht nur für die Jugendhilfe Gültigkeit beanspruchen, sondern in umfassenden Sinne auf die Soziale Arbeit bezogen werden kann. Zudem war auch der erste Dienstleistungsdiskurs keineswegs auf die Jugendhilfe beschränkt.

tation ökonomischer Steuerungsmodi ausgerichtet ist, für eine Rekonstruktion sozialer Dienstleistung aber theoretisch wenig ergiebig ist, soll im Fortgang der Argumentation primär an den ersten, '*alten*' Dienstleistungsdiskurs angeknüpft werden. Dies wird verbunden mit der perspektivischen Ausrichtung der *neueren* Thematisierung von Dienstleistung, in der die *Privilegierung der Nachfragedimension* die zentrale Rolle einnimmt.

Eingangs wurde mit Bezug auf die sozialpädagogische Debatte Soziale Arbeit allgemein bestimmt als Instanz der *Vermittlung* von Individuum und Gesellschaft, von systemischen und lebensweltlichen Anforderungen. Die Konzeptionen einer funktionalen Bestimmung von Dienstleistung (Berger/Offe 1980; Offe 1987; Olk 1986) haben gleichfalls den vermittelnden Charakter von Dienstleistungs*arbeit* in das Zentrum ihrer Überlegungen gestellt: Als "'synthetisierende Arbeit', 'Vermittlungsarbeit' oder 'Normalisierungsarbeit'" muß sie eine Balance herstellen zwischen der "'Besonderheit des Falles' und der 'Generalität der Bezugsnorm'" (Offe 1987, 175). Sowohl in der Theorie der Sozialpädagogik als auch in der auf die Funktion von Dienstleistung ausgerichteten soziologischen Analyse nimmt der Begriff der Vermittlung eine zentrale Position ein. Ausgehend von dieser Grundbestimmung der *Vermittlung* wird im folgenden eine Rekonstruktion Sozialer Arbeit im Rahmen des Verhältnisses von Produktion und Konsumtion sozialer Dienstleistung vorgenommen.

2.1 Zur Vorgehensweise der Untersuchung

Eine Rekonzeptualisierung sozialer Arbeit als Produktion und Konsumtion sozialer Dienstleistungen, die – im kritischen Anschluß an die Theorieentwicklung der "Lebensweltorientierung" in der Sozialen Arbeit – von den Praxen der Subjekte ihren Ausgang nimmt, kann mit Überlegungen zur "Funktion" von Dienstleistungsarbeit des ersten Dienstleistungsdiskurses eine nur begrenzte Reichweite gewinnen. Wenngleich auch die systemfunktionale Analyse unverzichtbare theoretische Einsichten in die gesellschaftliche Funktionsweise der Institutionalisierungs- und Organisa-

tionsformen sozialer Dienste hervorbringt, so ist ihre Perspektive gerade im mikroanalytischen Bereich stets die einer Ableitung von als objektiv angenommenen Funktionsweisen ausdifferenzierter Systeme. Die systemfunktionale Perspektive auf die Realität sozialer Dienstleistung aber muß gerade im Hinblick auf die lebensweltlichen Zusammenhänge der Akteure zu Abstraktionen führen, die angesichts des Standes der *sozialpädagogischen* Theoriebildung kontraproduktiv wirken. Aufgrund ihrer makrostrukturellen Anlage sind sie gegenüber den produktiven Potenzen der Subjekte nicht hinreichend sensibel sein kann, d.h. Handeln in einer strukturell-systemischen Perspektive als funktional oder eben nicht-funktional erscheint. Subjektive Sinn- und Deutungszusammenhänge sind im Rahmen systemfunktionaler Analyse irrelevant.[23]

In Absetzung hiervon wird im Fortgang der Argumentation ein anderer Weg in Anlehnung an die methodologische Prämisse des Aufsteigens "vom Abstrakten zum Konkreten"[24] beschritten: Als

---

23. Vgl. hierzu im Zusammenhang mit systemfunktionalen Erklärungen der Dienstleistungsarbeit Häußermann/Siebel (1995, 164f): "Für alle konsumbezogenen Dienstleistungen können funktionale Erlkärungen in dem Sinne gegeben werden, daß damit "Systemerfordernissen" Genüge getan wird, indem etwa arbeitsfähige Identitäten stabilisiert oder Loyalität durch erhöhte Zufriedenheit gestärkt wird. Allerdings laufen solche Argumente leicht Gefahr, tautologisch zu werden. Es ist ja eine Eigenart systemfunktionaler Argumentation, daß über ihre Richtigkeit nur empirisch entschieden werden kann: solange ein System nicht zusammenbricht, ist alles, was darin passiert - zumindest in "letzter Instanz" - funktional. Als eindeutig dysfunktional kann ein Mechanismus nur entlarvt werden, wenn in seiner Folge das System zusammenbricht. Das Verhalten von Individuen - auch als Konsumenten - ist aber immer mehr als bloßer Reflex auf objektive Strukturen -, und nicht jede Erhöhung des Lebensstandards oder jede Erweiterung des Entscheidungsspielraums kann als "systemnotwendig" qualifiziert werden."

24. Ich folge bei diesen methodologischen Überlegungen der Argumentation Marx' aus der Einleitung in die "Grundrisse der Kritik der Politischen Ökonomie" (1974, 21f): "Das Konkrete ist konkret, weil es die Zusammenfassung vieler Bestimmungen ist, also Einheit des Mannigfaltigen. Im Denken erscheint es daher als Prozeß der Zusammenfassung, als Resultat, nicht als Ausgangspunkt, obgleich es der wirkliche Ausgangspunkt und daher auch der Ausgangspunkt der Anschauung und Vorstellung ist. Im ersten Weg wurde die volle Vor-

Augangspunkt soll zunächst auf abstrakter Ebene mittels der Begriffe von Produktion und Konsumtion sowie des Verhältnisses beider zueinander, die Kernstruktur Sozialer Arbeit als Dienstleistung herausgearbeitet werden.[25] Die auf diese Weise rekonstruierte Grundstruktur des Handelns von Nutzern und Professionellen im sozialen Dienstleistungsprozeß wird sodann über zwei Schritte kontextualisiert und konkretisiert. Dies erfolgt zunächst im Hinblick auf professionelles Handeln und organisationelle Dimensionen (Kapitel 3) und anschließend hinsichtlich der gesellschaftliche Bedingungen (Kapitel 4).
Im Prozeß der Konkretisierung wird der Ertrag funktionaler Analysen zur theoretischen Bestimmung sozialer Dienstleistung erneut herangezogen und mit der analytischen Grundfigur in Beziehung gesetzt und verschränkt.

Dieses Vorgehen hat zum einen den theoretischen Vorteil, daß mit der Rekonzeptualisierung sozialer Arbeit als Produktion und Konsumtion von Dienstleistung ein *kritischer* Begriff gewonnen werden kann, der in der Konfrontation mit der konkret-historischen Realität der Institutionalisierung und Organisierung sowie der gesellschaftlichen Funktionalisierung Sozialer Arbeit die Differenzen und Deformationen, aber auch die Potentiale offenlegt und den institutionell-organisationellen sowie den gesell-

---

stellung zu abstrakter Bestimmung verflüchtigt; im zweiten führen die abstrakten Bestimmungen zur Reproduktion des Konkreten im Weg des Denkens. Hegel geriet daher auf die Illusion das Reale als Resultat des sich in sich zusammenfassenden, in sich vertiefenden, und des aus sich selbst sich bewegenden Denkens zu fassen, während die Methode vom Abstrakten zum Konkreten aufzusteigen, nur die Art für das Denken ist, sich das Konkrete anzueignen, es als ein geistig Konkretes zu reproduzieren. Keineswegs aber der Entstehungsprozeß des Konkreten selbst."

25. Dies impliziert auch, daß die Bedingung der Möglichkeit, Soziale Arbeit *als* Dienstleistung zu rekonstruieren, eine gesellschaftliche Grundlage haben muß. Erst die Ablösung vom unbedingten Zwang zur Lohnarbeit mitsamt seinen normierenden Implikationen aufgrund der Spaltung der Gesellschaft und die Herausbildung einer im Hinblick auf den Produktionsprozeß 'überflüssigen' Bevölkerung ermöglicht es, ähnlich wie schon in bezug auf die Lebensweltorientierung ausgeführt, Soziale Arbeit begrifflich als Konsumtion von Dienstleistungen zu fassen.

schaftspolitischen Reformbedarf Sozialer Arbeit zu markieren in der Lage ist.
Zum anderen ist es auf diese Weise möglich, im Anschluß an die in der Debatte um Lebenswelt- und Subjektorientierung in der Sozialen Arbeit restituierte Bedeutung des Subjekts, nun den Konsumenten sozialer Dienstleistungen zum Ausgangspunkt zu nehmen.

Die Rekonstruktion des *Erbringungsverhältnisses* sozialer Dienstleistung bildet den Ausgangspunkt. Eine Analyse der *Erbringungskontexte*, in dem soziale Dienstleistungen vermittelt werden, schließt sich an. Schließlich werden die *gesellschaftlichen Bedingungen* der Möglichkeit Sozialer Arbeit als Dienstleistung im sozialstaatlichen Erbringungskontext bestimmt.

3. Die Konsumtion und Produktion sozialer Dienstleistung

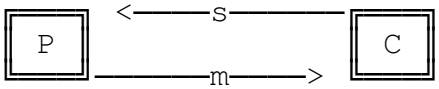
3.1 Das Erbringungsverhältnis

In der Auseinandersetzung mit der "Lebensweltorientierung" in der Sozialen Arbeit (vgl. Kapitel 1) wurde herausgearbeitet, daß die "Orientierung" an den alltagsweltlichen Lebensweisen der Subjekte angesichts "reflexiver" gesellschaftlicher Modernisierungsprozesse zur Begründung einer sozialen Arbeit, die diesen gesellschaftlichen Verhältnissen Rechnung trägt, nicht hinreichend ist. Sie verbleibt trotz aller Bemühungen um Einbeziehung der Perspektive der Subjekte im Rahmen eines institutionell-professionellen Modells, in dem professionelles Handeln sich an der Lebenswelt seiner Adressaten "orientiert".
Gegenüber diesem Modell nimmt sich die Perspektive der "Dienstleistung", wie sie in der neueren Diskussion mit ihrer Präferierung der Nachfrageseite des Interaktionsprozesses, insbesondere

aber unter Einbeziehung der Figur des Kunden[26] formuliert worden ist, wie eine Provokation aus. Eine produktive Provokation allerdings, die im Kern darin besteht, daß sie den prinzipiellen Primat der Nachfrageseite im sozialarbeiterischen Interaktionszusammenhang herausstellt und damit professionelles, auf wissenschaftlichem Wissen und institutioneller Beauftragung beruhendes Handeln, auf neue Weise legitimationsbedürftig macht.

Zur Kernstruktur Sozialer Arbeit als Dienstleistung

Die Kernstruktur von Dienstleistung besteht in der *Interaktionsbeziehung* von *Konsument* und *Produzent*. Herder-Dorneich/Kötz (1972, 18) haben diese Interaktionsbeziehung klassisch konzipiert: "Wir gehen von einem einfachen definitorischen Modell aus und unterscheiden zwischen Produzenten P und Konsumenten C. Die Produzenten bieten den Konsumenten Leistungen m an; die Konsumenten bieten als Gegenleistung Steuerungsmittel s (z.B. Geld)." Sie veranschaulichen dieses Modell anhand einer graphischen Darstellung (ebd.):



Weiters gehen Herder-Dorneich/Kötz davon aus, daß beide, Konsument wie Produzent, zugleich an einem Ort zugegen sein müssen: "Die Probleme der Dienstleistungen nun zeichnen sich dadurch aus, daß sie das *gleichzeitige Zusammenwirken von Produzenten und Konsumenten* bedingen. Produktion und Konsumtion fallen zusammen. Die Produktion erfolgt in Kundenpräsenz. Wir bezeichnen dies als das *uno-actu-Prinzip*" (ebd.)

In diesem Modell ist die Interaktion explizit als "Tauschmodell" (ebd.) konzipiert. Untersucht wird ausschließlich die Formal-

26. Der Begriff des Kunden steht entsprechend auch im Zentrum der Ablehnung der Dienstleistungskategorie (vgl. u. a. Ziebarth 1994, 26f; Greese 1994, 60).

struktur des Tauschprozesses von Leistungen gegen Steuerungsmittel. In diesem *Tauschverhältnis* geht der Impuls zur Interaktion nicht, wie vor dem Hintergrund der Dienstleistungsrhetorik der neueren Verwaltungsreformdebatte anzunehmen wäre, vom Konsumenten, also der Nachfrageseite aus, sondern von der Anbieterseite.[27] In dieser formalen Fassung des Tauschverhältnisses von Produzent und Konsument erscheint ersterer als der aktive Part, letzterer als passiver Rezipient.
Die in diesem Modell vorgestellte formale Rekonstruktion der Interaktionsbeziehung von Produzent und Konsument bringt es aber zugleich mit sich, daß die hinter der Nachfrage liegende Ebene der Bedürfnisse sowie die hinter dem Angebot liegende Ebene der Verwertungsinteressen nicht thematisiert werden. So erscheint diese Tauschbeziehung losgelöst von gesellschaftlichen Bedingungen, die auf die Produktion und Konsumtion einwirken könnten – Produktion und Konsumtion von Dienstleistungen finden im gesellschaftsfreien, a-historischen Raum statt.

Wenngleich das *uno-actu-Prinzip* als *das* zentrale Merkmal für das von Herder-Dorneich/Kötz vorgestellte formal-idealtypische Modell von Dienstleistung gelten kann, so ist es keineswegs für alle Dienstleistungstätigkeiten kennzeichnend.[28] Insbesondere infrastrukturelle Dienstleistungen sind dafür prädestiniert, daß die produktive Phase nicht mit der konsumtiven Phase zusammenfallen muß.[29] Für die Soziale Arbeit wie auch für die Bildungs-

27. Herder-Dorneich/Kötz betonen zwar "die große Bedeutung der *Nachfrage* zur Erbringung der Dienste. Bei den Diensten spielen *Kundenpräferenzen* eine grundlegende Rolle" (1972, 16). Dies geht jedoch nicht in ihr Modell ein. Diese Nichtberücksichtigung hat wesentlich darin ihren Grund, daß es den Autoren nicht um eine Theorie der Dienstleistung, sondern um eine "Dienstleistungsökonomik" geht.

28. Herder-Dorneich/Kötz (1972) ist dies durchaus bewußt. Sie selbst weisen auf das Beispiel des Steuerberaters hin und benennen die Kundenpräsenz als "wichtiges Problem" von Dienstleistungen (vgl. ebd. 12f) – zu verstehen als Abweichung vom Normaltypus.

29. Häußermann/Siebel (1995) weisen darauf hin, daß insbesondere die zeitliche Trennung von Produktions- und Konsumtionsphase der Ansatzpunkt für Rationalisierungsstrategien im Dienstleistungssektor darstellen (ebd. 143).

arbeit ist die direkte Interaktion zwischen Personen weithin grundlegend, wenngleich nicht die ausschließliche Tätigkeitsform. Es ist deshalb hilfreich, zwischen Sozialer Arbeit als *Begriff einer spezifischen gesellschaftlichen Handlungsform*, und Sozialer Arbeit in ihrer *empirischen beruflichen Verfaßtheit* zu unterscheiden. Im Hinblick auf die Spezifität der Handlungsform ist die interaktive Beziehung von Klient und Sozialarbeiter konstitutiv. Das berufliche Tätigkeitfeld "Sozialarbeit" hingegen umfaßt ein breites Spektrum von Tätigkeitsformen – interaktive wie auch nicht-interaktive Formen – wie sie die berufliche Verfaßtheit gesellschaftlicher Tätigkeiten, auch in anderen Berufen, generell bedingt.

Infrastrukturelle Tätigkeiten, etwa in Planung, Konzeptionierung, Organisation, Verwaltung sind Handlungsformen, die nicht dem uno-actu-Prinzip unterliegen, gleichwohl in das Berufsfeld der Sozialarbeit einbezogen sind. Sie sind jedoch strukturell auf die direkten, personalen Interaktionsprozesse bezogen und können entsprechend als indirekte oder 'sekundäre' soziale Dienstleistungstätigkeiten verstanden werden.[30] Wir können also zwischen *primären*, interaktiven Dienstleistungen und auf diese bezogenen, *sekundären* Dienstleistungen differenzieren.[31]

---

30. So unterscheidet Karsten (1995, 43f) "personen***un***abhängige, z. B. planende und berichtende sozialpädagogische, und personen***ab***hängige Dienstleistungen". Erstere werden mit dem Terminus "Dienstleistungsarbeit", letztere mit dem der "Dienstleistung" versehen (ebd.). "Die Differenzierung des Produktionsprozesses von personenbezogenen sozialen Dienstleistungen und des Produktionsprozesses von Dienstleistungen *für* personenbezogene interaktive, soziale Dienstleistungen macht deutlich, daß sie auf unterschiedlichem Wissen basieren, unterschiedliche Handlungsformen einfordern, selbst unterschiedliches Handeln umfassen und in unterschiedlichen Ebenen und Orten des gleichen Feldes angesiedelt sind" (ebd. 44; Herv. A.S.). Im Anschluß an Beck wird die Entstehung von "Dienstleistungsarbeit" dann als Resultat reflexiver Modernisierung begriffen. Ich präferiere im folgenden der terminologischen und begrifflichen Klarheit wegen die Unterscheidung von primären und sekundären Dienstleistungen.

31. Bei dieser Unterscheidung von *primären*, unmittelbar interaktiven und *sekundären*, indirekten, auf die primären Interaktionen bezogenen Dienstleistungsformen kann auf eine Parallele im Verhältnis von Produktionsarbeit und produktionsbezogenen Dienstleistungen zurückgegriffen werden.

Für eine theoretische Konzeption, bzw. für einen Begriff der gesellschaftlichen Handlungsform "Soziale Arbeit" als interaktives Handeln von Klient und Sozialarbeiter, in dem die Spezifität sozialer Arbeit in Hinblick auf die Gesamtheit gesellschaftlich notwendiger Tätigkeiten zum Ausdruck kommt, ist deshalb das uno-actu-Prinzip konstitutiv. Dienstleistungen, die hierauf *bezogen* sind, - planende, organisierende, dokumentierende, evaluierende Tätigkeiten - sind in jeder beruflichen Arbeit - nicht nur der Dienstleistungsarbeit - in unterschiedlichen Maße notwendig und können daher nicht das Spezifikum sozialer Dienstleistungsarbeit darstellen. Sie *beziehen* sich auf den unmittelbaren Produktionsprozeß interaktiver Dienstleistungen indem sie ihm einen organisatorischen Rahmen in Raum und Zeit geben. Insofern sind sie in *funktionaler* Perspektive zugleich Voraussetzung und Bedingung wie auch Resultat der Produktion sozialer Dienstleistungen in einer bestimmten gesellschaftlich historischen Situation. Als

---

Industrielle, produktionsbezogene Dienstleistungen (z.B. Planung, Management, Buchhaltung, Marketing u.v.a.m.) "dienen der Güterproduktion, sind also mittelbar oder unmittelbar Teil der industriellen Produktion" (Häußermann/Siebel 1995, 13). Die produktionsbezogenen Dienstleistungen entstehen in einem Prozeß der *Rationalisierung* der industriellen Produktion, indem diese aus dem unmittelbaren Produktionsprozeß herausgesetzt werden: "Die Ausdifferenzierung von Dienstleistungsfunktionen ist die Kehrseite eines Prozesses industriell-kapitalistischer Rationalisierung, in dessen Verlauf reflexive und generative Kompetenzen ... aus den "herstellenden" Arbeitsrollen gleichsam herausgezogen werden" (Berger/Offe 1980, 50; vgl. Häußermann/Siebel 1995, 110ff; 157f). Generell gelten die gleichen Rationalisierungsstrategien für die industrielle wie auch für die Dienstleistungsarbeit. Dabei liegt der eigentliche Ansatzpunkt hierzu in der Aufhebung des uno-actu-Prinzips (vgl. Häußermann/Siebel 1995, 142ff). Die Rationalisierung primärer Dienstleistungsproduktion durch die Heraussetzung bestimmter sekundärer Dienstleistungen führt "zu einer kontinuierlichen Verminderung der interaktionsnahen Komponenten von Dienstleistungsarbeit, zur Senkung ihrer Qualifikationsvoraussetzungen und gleichzeitig zur Erhöhung ihres Auslastungsgrades" (Berger/Offe 1980, 67) und bei gleichzeitiger Herausbildung professioneller Management- und Planungsfunktionen zu einer Polarisierung der Beschäftigungsstruktur im Dienstleistungsbereich (vgl. ebd. 68; für die Soziale Arbeit vgl. Fabricant/Burghardt 1992).

sekundäre Dienstleistungstätigkeiten werden sie hier bezeichnet, weil sie nicht die handlungsstrukturelle Grundlage für die *differentia specifica* Sozialer Arbeit abgeben können, wenngleich sie auch für beruflich verfaßte Soziale Arbeit wesentlich notwendig sind und durchaus den überwiegenden Anteil der beruflich verrichteten Tätigkeiten in der Sozialarbeit ausmachen (können)(vgl. Lau/Wolff 1984).

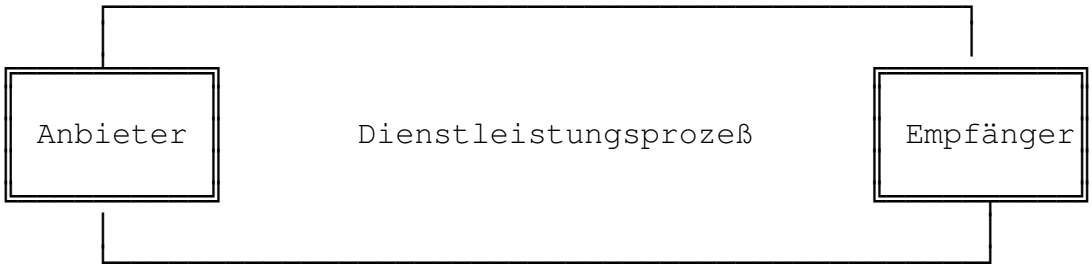
Wir können hier festhalten: Das auf der direkten Interaktion von Klient und Sozialarbeiter beruhende uno-actu-Prinzip ist die raum-zeitliche Kernstruktur und damit die zentrale Grundlage des Begriffs Sozialer Arbeit *als* Dienstleistung. Die direkten, interaktiven Dienstleistungen stellen jedoch nicht die Gesamtheit sozialarbeiterischer Tätigkeiten dar. Die auf die Erbringung der interaktiven, *primären* Dienstleistungen bezogenen, *sekundären* Dienstleistungen sind durch das Auseinanderfallen von Produktions- und Konsumtionsphase gekennzeichnet.
Das Interaktionsverhältnis von Konsument und Produzent wird von Herder-Dorneich/Kötz als das eines passiven Konsumenten zu einem aktiven Produzenten gefaßt. Als rein formales Tauschmodell steht es zudem in einem ungesellschaftlichen, a-historischen Raum.

Auch Badura und Gross[32] - gehen davon aus, daß die Notwendigkeit der "Kundenpräsenz" das zentrale Merkmal persönlicher Dienstleistungen darstellt. Die Präsenz des Kunden ist "notwendig, damit er die sachlich, zeitlich, räumlich spezifische Form der Nachfrage, die Kundenpräferenz, bei seiner Anwesenheit geltend machen kann. (...) Die Leistung wird verbraucht, während sie produziert wird, der "Nutzeffekt ist nur konsumierbar während des Produktionsprozesses" - wie dies schon Karl Marx als Besonderheit der persönlichen Dienstleistungen hervorgehoben hat" (Badura/Gross 1976, 68). Vor diesem Hintergrund wird dann "die Notwendigkeit der "Kooperation" von Produzent und Konsument in der Leistungserbringung" das "vielleicht wichtigste Moment der Pro-

32. Badura/Gross (1976) und Gross/Badura (1977) geht es im wesentlichen um die Analyse der "Dienstleistungsstrategie" in der Sozial*politik*, insbesondere in Absetzung zur "Einkommenstrategie".

duktion persönlicher Dienstleistungen. (...) Deshalb ist die Qualität der Leistung in hohem Maße mitbedingt durch die Kooperationswilligkeit des Klienten, aber auch durch seine Kooperationsfähigkeit." (ebd. 69) Der "Leistungsempfänger als Produktionsfaktor" (ebd. 301) ist für den Produktionsprozeß von ausschlaggebender Bedeutung, obwohl er als "externer Produktionsfaktor" bestimmt wird, der "von Leistung zu Leistung neu mobilisiert werden (muß)" (ebd. 69). An anderer Stelle (vgl. Gross/-Badura 1977, 370) wird der Prozeß der Dienstleistungsproduktion schematisch dargestellt:

situative, organisatorische gesamtgesellschaftliche Rahmenbedingungen



Auch hier wird, wie schon bei Herder-Dorneich/Kötz (1972), das Verhältnis von Produzent und Konsument personenbezogener Dienstleistungen als das eines aktiven "Anbieters" und eines passiven "Empfängers" gefaßt[33] - obwohl Badura und Gross darauf hinweisen, daß die "Kooperationswilligkeit" und "Kooperationsfähigkeit" des Klienten im Dienstleistungsprozeß eine zentrale Rolle spielen.[34] Der Klient erscheint in diesem Konzept aus der Perspektive des Produktionsprozesses als ein "*externer* Produktionsfaktor" (Gross/Badura 1977, 366) der an der Dienstleistungspro-

33. Diese anbieter- und produzentenzentrierte Sichtweise steht in deutlichem Widerspruch zu der Aussage, soziale Dienste seien "klientengesteuert" und "klientenintensiv" (Gross/-Badura 1977, 363). Auf systematischer Ebene wird der Primat der Angebotsseite bei Badura und Gross trotz der Verwendung von Vokabeln wie "klientengesteuert", "Kooperation", "aktive Teilnahme" nicht durchbrochen.

34. An einer Stelle ist - ohne jedoch systematisch in die Argumentation einzufließen - vom Bürger als "Mitproduzent sozialer Leistungen" (Badura/Gross 1977, 305f) die Rede.

duktion "mehr oder weniger aktiv" *teilnimmt*. Einerseits nimmt der Klient teil, kooperiert, bringt seine "Präferenzen" in den Dienstleistungsprozeß ein. Andererseits bleibt er gleichwohl dem eigentlichen Produktionsprozeß, in den er nur in verdinglichter Form als Produktions*faktor* eingeht, gewissermaßen fremd.[35] Die – in Analogie zur Güterproduktion – zugrunde liegende Vorstellung ist die eines Dienstleistungen anbietenden professionellen Produzenten, der als Souverän des Prozesses die Produktionsfaktoren im Produktionsprozeß kombiniert, wenngleich er, im Unterschied zur Produktion von Gütern, nicht autonom über den Produktionsfaktor Klient verfügen kann, sondern dessen Kooperation stets neu mobilisieren muß (vgl. Badura/Gross 1977, 69).[36]
Wenngleich Badura und Gross in ihrer Konzeption des Dienstlei-

---

35. Damit die hier geübte Kritik plausibel und nachvollziehbar wird, sei die betreffende Passage ausführlich zitiert: "Bei der personenbezogenen, d. h. von ihrer Struktur her relationalen Dienstleistung tritt nun ein neuer, ein *externer* Produktionsfaktor in Gestalt des an der Leistungserbringung beteiligten Klienten auf. Das gilt in besonderem Maße für die sozialen Dienstleistungen. Effizienz der Leistungserbringung und Effektivität des Dienstes sind unbestimmbar ohne Einbeziehung des Klienten, die effiziente und effektive Produktion undenkbar ohne seine mehr oder weniger aktive Teilnahme. Teilnahme aber ist gleichbedeutend mit Zusammenwirken, Kooperation, Interaktion und Kommunikation. Wenn wir – vielleicht etwas umständlich ausgedrückt – von der *Soziologisierung der sozialpolitischen Praxis* sprechen, setzen wir an eben diesem Punkte an: an der wachsenden Bedeutung von Interaktion bzw. interpersoneller Kommunikation (face-to-face) für Effektivität und Effizienz bei der Erbringung sozialer Dienstleistungen" (Gross/Badura 1977, 366).

36. "So kann – im Unterschied zur materiellen Sachgüterproduktion – der Produzent der persönlichen Dienstleistung nicht autonom über die Faktoreinsätze disponieren, denn der Produktionsfaktor Klient ist gleichsam "extern", und muß von Leistung zu Leistung neu mobilisiert werden. Dieser externe Produktionsfaktor bleibt auch "Eigentum" des Klienten, er kann in der Regel nicht gezwungen werden, sich physisch oder psychisch an der Leistungserbringung zu beteiligen" (Badura/Gross 1977, 69).
"Im Zentrum des Angebots 'sozialer Dienste' stehen also (oder sollten wenigstens stehen) weder die Organisation noch der Computer, sondern der Produzent an der Front und der Klient, die sich im Beratungs-, Bildungs-, Pflege- oder Behandlungsverhältnis befinden" (ebd. 105).

stungsprozesses auf *systematischer* Ebene das Verhältnis von rezeptivem Konsument und aktivem Produzent die von Herder-Dorneich/Kötz (1972) vorgelegten Bestimmung im Hinblick auf die Kernstruktur von Dienstleistung nicht überschreiten, so nehmen sie doch eine Reihe bedeutsamer Erweiterungen vor: Die wichtigste betrifft die Betonung der kooperativen, aktiv teilnehmenden Seite des 'externen Produktionsfaktors Klient'. Diese Fassung als - wenngleich auch aktiver - Produktions*faktor* ist zugleich durchaus problematisch, denn der Klient bleibt damit dem Produktionsprozeß partiell äußerlich: Seine Aktivität scheint bezogen auf die Kooperation zur Herstellung eines Dienstleistungsproduktes, das wie eine Sache, außer ihm, existiert und dann in einer zweiten Phase konsumiert wird. Der Klient bleibt so konsumierender Empfänger, der das fertige Produkt des Dienstleistungsprozesses, an dessen Produktion er aktiv teilnahm, konsumiert.[37]
Der Grund für die in der Rekonstruktion des Dienstleistungsprozesses weitgehend an der Oberfläche verbleibende, nicht aber systematische Einbeziehung des Klienten scheint wesentlich in der für die Autoren aus *sozialpolitischer* Perspektive primär relevanten Betonung der aktiven Seite des Klienten im Hinblick auf die Steigerung der Effektivität und Effizienz sozialer Dienste bestehen, die den 'roten Faden' des Erkenntnisinteresses der zitierten Untersuchungen ausmachen.[38] Eine Erweiterung ergibt sich zudem aus der Betonung des Prozeßcharakters der Dienstleistungsproduktion, der über das von Herder-Dorneich/Kötz entwikelte Tauschmodell hinausgeht. In gleicher Weise stellt die Einbettung des Dienstleistungsprozesses in die "situativen, organisatorischen gesamtgesellschaftlichen Rahmenbedingungen", d. h. in den Kontext der sozialpolitischen Situation sowie deren institutio-

37. Ein wesentlicher Grund für diese dem uno-actu-Prinzip widersprechende Auffassung ist darin zu sehen, daß Badura und Gross den Begriff des Produktionsfaktors in Analogie zur Produktion von Sachgütern in der industriellen Produktion verwenden (vgl. 1976, 69).

38. Dies bedeutet, daß die Rekonstruktion des Dienstleistungsprozesses bei Badura und Gross weitgehend aus systemischem Blickwinkel und makrosoziologischer Perspektive betrieben wird.

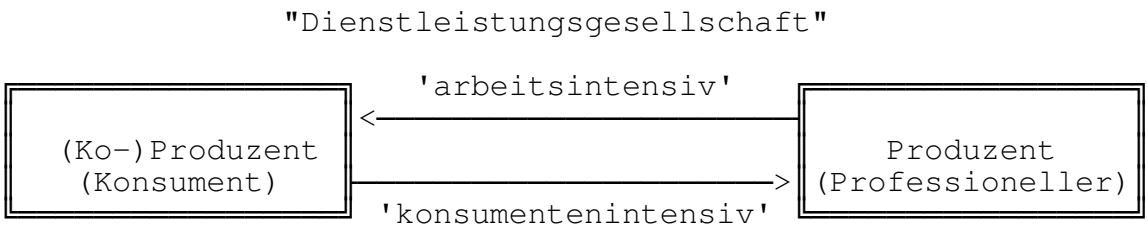
nell-organisatorische Ausformung eine deutliche Erweiterung dar. Nicht zuletzt wird auch die Ebene der "*Bedürfnisse der Nachfragenden*" - wenngleich auch in Engführung hinsichtlich der Ausschöpfung von "Produktivitätsreserven" zur Effektivitäts- und Effizienzsteigerung "bürokratischer Dienstleistungsproduktion" - einbezogen (vgl. Gross/Badura 1977, 377).
So bleibt an dieser Stelle festzuhalten: Badura und Gross erweitern zwar das von Herder-Dorneich/Kötz vorgelegte Modell in wesentlichen Punkten - so in erster Hinsicht in der Hervorhebung der aktiven Teilnahme des Klienten, die Betonung des Prozeßcharakters, die Einbeziehung der Bedürfnisebene, die Situierung im gesellschafts- und sozialpolitischen Kontext. Sie durchbrechen aber in systematischer Hinsicht *nicht* die Bestimmung des Verhältnisses von aktivem Produzenten (hier: "Anbieter") und passivem Konsumenten (hier: "Empfänger").

Ähnlich wie schon Badura und Gross, so gehen auch Gartner und Riessman (1978) davon aus, daß Dienstleistungen grundsätzlich "'konsumentenintensiv' sind; das heißt, daß ihre Produktivität in ganz spezifischer Art und Weise von der Einbeziehung des Konsumenten abhängt" (ebd. 15f).[39] Damit sind soziale Dienstleistungen zugleich auch "arbeitsintensiv", daß heißt, nur in geringem Grad abhängig von der Höhe des eingesetzten Kapitals, sondern vielmehr vom Ausmaß von eingebrachter Arbeit (ebd. 231).

39. Bei Gartner und Riessman, deren Arbeit in der amerikanischen Fassung bereits 1974 erschienen ist, lassen sich eine Vielzahl von Parallelen zu der Arbeit von Badura/Gross (1976) auffinden. Neben der Frage nach dem spezifischen Charakter einer Dienstleistungsgesellschaft und den politischen sowie kulturellen Wirkungen des Konsumerismus steht bei ihnen gleichfalls die Frage nach Effektivitäts- und Effizienzsteigerungen im Dienstleistungsbereich im Vordergrund: "Aufzuzeigen, wie diese dem Konsumenten eigene Produktivität genutzt werden kann, ist eine zentrale Absicht dieses Buches" (Gartner/Riessman 1978, 16). Vgl. auch Kapitel VIII "Der Konsument: Eine versteckte Ressource zur Steigerung der Produktivität personenbezogener Dienstleistungen" (ebd. 217ff). Zugleich verbinden sie in der Grundanlage ihrer Untersuchung die Perspektive der Effektivitäts- und Effizienzsteigerung mit der der Partizipation (vgl. ebd. 241ff).

Zunächst konzipieren sie in ähnlicher Weise den Konsumenten als "Faktor": "Der Patient ist ein Faktor in der Produktion seiner eigenen Gesundheit" (ebd. 16). Zugleich aber ist hier eine entscheidende Differenz zu Badura und Gross markiert, indem grundsätzlich davon ausgegangen wird, daß sich die Produktion des Dienstleistungsproduktes in der physisch-psychischen Einheit des Konsumenten, gewissermaßen 'am eigenen Leib' vollzieht, sie nicht wie eine Sache außerhalb von ihm hergestellt werden kann, sondern er sich selbst produziert. Der Konsument ist *unmittelbar* in den Produktionsprozeß involviert: "Die Konsumenten sind unmittelbar in der Dienstleistungsproduktion tätig und nicht nur allgemein beteiligt" (ebd. 230). Der Konsument ist somit eine "Produktivkraft" im Prozeß der Produktion der Dienstleistung (ebd. 21; 105). "Konsumenten wie Professionelle (stellen) Produktivkräfte in der Dienstleistungsarbeit dar" (ebd. 195). Von "entscheidender Bedeutung" für die personenbezogenen Dienstleistungen – hier am Beispiel von Bildung veranschaulicht – ist, daß "Schüler und Studenten nicht als passive Empfänger von Unterricht, sondern als *Arbeitskräfte für die Produktion ihrer eigenen Ausbildung*" betrachtet werden (ebd. 231). Der Begriff der Selbsthilfe, der vollkommen von der Eigenaktivität des Subjektes ausgeht, markiert dabei die Grenze, an der der Dienstleistungsbegriff aufgehoben ist.[40]

Vor diesem Hintergrund können wir nun unter Rückgriff auf die vorangehenden Schemata die Beziehung von Konsument und Produzent sozialer Dienstleistung bei Gartner und Riessman als die von *Ko-Produzent* und *Produzent* rekonstruieren:



40. "Selbsthilfe ist die konsumentenintensivste Form der Erbringung: Es gibt keinen Erbringer mehr, oder er vermischt sich so mit dem Empfänger, daß die Kategrien 'Erbringer'/'Empfänger' keinen Sinn mehr haben" (ebd. 244).

Der Konsument sozialer Dienstleistungen wird grundsätzlich als Produzent aufgefaßt. Er produziert das Produkt der Dienstleistung gemeinsam mit dem professionellen Produzenten. Die Herstellung des Produktes, des Resultates der Dienstleistung vollzieht sich in der physisch-psychischen Einheit des Konsumenten. Der Konsument wird als *aktives* Subjekt verstanden, er ist nicht mehr ein bloß rezeptiver Empfänger von Angeboten.
Der Konsument ist darüberhinaus aber auch "eine versteckte Ressource zur Steigerung der Produktivität personenbezogener Dienstleistungen", (...) "eine stille Reserve im Hinblick auf die Verbesserung von Dienstleistungen" (ebd. 216).[41] Für die Effizienz, Effektivität und Qualität des Dienstleistungsprozesses ist die "Einbeziehung" des Konsumenten durch den professionellen Produzenten entscheidend. Die professionellen Produzenten haben die Aufgabe, diese Einbeziehung zu bewerkstelligen. Ähnlich wie schon bei Badura und Gross erscheint hier der Konsument zugleich auch als ein die Produktivität von Dienstleistungen steigernder "Produktionsfaktor". Diese verdinglichende, der grundsätzlichen Bestimmung als aktiver "Produzent" widersprechende und im Verhältnis zu dieser reduktionistische Konzipierung wird immer dann vorgenommen, wenn aus einer makrosoziologischen oder sozialpolitischen Perspektive im Hinblick auf Effektivitäts- und Effizienzsteigerung argumentiert wird.[42] Aus einer solchen Perspektive erscheint dann der Konsument stets als das Objekt "konsumentenorientierter" Praktiken und Politiken (vgl. ebd. 277ff).

---

41. Gartner und Riessmann gehen davon aus, "daß die Erbringung von personenbezogenen Dienstleistungen konsumentenintensiv ist und der Schlüssel für eine Produktivitätserhöhung in diesem Sektor darin liegt, den Konsumenten wirksam einzubeziehen und zu mobilisieren" (ebd. 217).

42. Dabei ist zu betonen, daß Gartner und Riessman daran gelegen ist, jedes Mißverständnis in Hinblick auf eine bloß kostenreduzierende Effektivitäts- und Effizienzsteigerung der real existierenden sozialen Dienste auszuräumen. Sie verweisen vielmehr auf den grundsätzlichen Zusammenhang der Verbesserung der Leistungserbringung mit politischer Partizipation, und damit auf eine Perspektive eines systematischen Umbaus der Dienstleistungsorganisationen (ebd. 241ff, insb. 245).

Gartner und Riessman präsentieren in ihrer Analyse eine Auffassung des Dienstleistungsprozesses, der sich sehr prägnant von der noch von Herder-Dorneich/Kötz vertretenen Fassung des Verhältnisses von passivem Konsumenten und aktivem Produzenten unterscheidet. Im Hinblick auf die Bestimmung des Subjekts im Dienstleistungsprozeß ist diese Position die weitestgehende unter den klassischen theoretischen Ansätzen der Analyse sozialer Dienstleistungen:[43] [44] Hier wird der Konsument zugleich auch aktiver Ko-Produzent begriffen. Diese stark akzentuierte Stellung der Aktivität des Subjekts wird jedoch wieder zurückgenommen und begrenzt durch die Reduktion des Konsumenten auf einen "Faktor" im Rahmen strategischer Überlegungen zur Reform und Reorganisation sozialer Dienste. Daraus ergibt sich im Rahmen ihrer Konzeption ein *bias* zugunsten des professionellen Produzenten.

Mit dieser Konzeptionierung des Dienstleistungsprozesses durch Gartner und Riessman haben wir den Stand der theoretischen Bemühungen um eine Analyse von personenbezogener Dienstleistung im Rahmen der "klassischen" Ansätze des "ersten" Dienstleistungsdiskurses rekonstruiert.
Allerdings findet sich in diesen Ansätzen noch keine Begründung für eine strukturelle Privilegierung der Nachfrageseite, also der Konsumenten personenbezogener Dienstleistungsarbeit, wie sie von der "neueren" Dienstleistungsdebatte als Herausforderung formuliert wird. Aufgrund ihrer in sich widersprüchlichen Argu-

---

43. Es ist in diesem Zusammenhang für eine angemessene Wür-digung der Arbeit von Gartner und Riessman von Bedeutung, sich das Jahr 1974 als Erscheinungsjahr der amerikanischen Ausgabe "The Service Society and the Consumer Vanguard" vor Augen zu führen. Unter theoriehistorischen Gesichtspunkten ist dieses Buch mit der starken Stellung des Subjekts eine Ausnahme im Vergleich zu den zumeist aus einer stark strukturtheoretischen Perspektive argumentierenden Arbeiten - insbesondere aus dem deutschsprachigen Raum.

44. In der Rezeption von Gartner und Riessman hierzulande sind diese stets unter den Theoretikern der "Dienstleistungs*gesellschaft*" verbucht worden. Ihre stark subjektorientierte Konzeptionierung des Dienstleistungsprozesses wurde - bis auf die lediglich schlagwortartige Verwendung des Begriffes des *Ko-Produzenten* - kaum rezipiert.

mentation – auf der mikrostrukturellen Ebene steht der Konsument als aktives Subjekt im Vordergrund, in makrostruktureller Hinsicht die Funktionsweise der Sozialen Dienste im Wohlfahrtsstaat – sind diese Konzeptionen in letzter Instanz *anbieterdominiert*, sie folgen der Funktionslogik professioneller sozialstaatlicher Dienstleistungserbringung.

Im folgenden soll nun aufbauend auf diesen Überlegungen eine weitere theoretische Fundierung personenbezogener sozialer Dienstleistungen vorgenommen werden, die die Widersprüche der "klassischen" Konzeptionen vermeidet und damit zu einer tragfähigen Begründung der Konsumtion und Produktion sozialer Dienstleistung beiträgt.

Zur Rekonstruktion des Erbringungsverhältnisses

Zur Rekonstruktion des Verhältnisses von Konsument und Produzent im Dienstleistungsprozeß ist es hilfreich, zunächst die allgemeinen, formalen Bestimmungen des Verhältnisses von Produktion und Konsumtion sowie ihrer gesellschaftlichen Vermittlung näher zu betrachten, sollen subjektivistische wie funktionalistische Vereinseitigungen vermieden werden.

In seiner grundlegenden Kritik der Vorstellungen der klassischen politischen Ökonomie hinsichtlich des Verhältnisses von Produktion, Distribution, Austausch und Konsumtion hatte Marx in den "Grundrissen der Kritik der Poltischen Ökonomie" insbesondere die – nicht nur zu seiner Zeit herrschende – ökonomische Auffassung kritisiert, es handele sich hierbei um einen linearen Prozeß, in dem die "Produktion ... so als der Ausgangspunkt (erscheint), Konsumtion als der Endpunkt, Distribution und Austausch als die Mitte" (Marx 1974, 10).[45] Als problematisch

45. So formuliert er weiter, unter Anspielung auf Hegel: "Produktion, Distribution, Austausch, Konsumtion bilden so einen regelrechten Schluß; Produktion die Allgemeinheit, Distribution und Austausch die Besonderheit, Konsumtion die Einzelheit, worin sich das Ganze zusammenschließt. Dies ist allerdings ein Zusammenhang, aber ein flacher" (ebd. 11).

erscheint ihm dabei, daß "der schließende Akt der Konsumtion, der nicht nur als Endziel, sondern auch als Endzweck gefaßt wird, ... eigentlich außerhalb der Ökonomie (liegt), außer soweit er wieder zurückwirkt auf den Ausgangspunkt, und den ganzen Vorgang wieder von neuem einleitet" (ebd. 11).
Aus der Kritik dieser Vorstellung wird dann das dialektische Verhältnis – nicht aber die Identität (vgl. ebd. 15) – von Produktion und Konsumtion entwickelt:

> "Die Produktion ist also unmittelbar Konsumtion, die Konsumtion ist unmittelbar Produktion. Jede ist unmittelbar ihr Gegenteil. Zugleich aber findet eine vermittelnde Bewegung zwischen beiden statt. Die Produktion vermittelt die Konsumtion, deren Material sie schafft, der ohne sie ihr Gegenstand fehlte. Aber die Konsumtion vermittelt auch die Produktion, indem sie den Produkten erst das Subjekt schafft, für das sie Produkte sind. Das Produkt erhält erst den letzten finish in der Konsumtion" (ebd. 12).

Dieses gegenseitige Konstitutionsverhältnis, in dem Produktion und Konsumtion grundlegend aufeinander bezogen sind, ist immer ein *gesellschaftliches* Verhältnis, weshalb es der Einbeziehung der Distribution – als die bestimmten historischen Verhältnisse der Verteilung – und des Austausches bedarf:

> "Das Resultat, wozu wir gelangen ist nicht, daß Produktion, Distribution, Austausch, Konsumtion identisch sind, sondern daß sie alle Glieder einer Totalität bilden, Unterschiede innerhalb einer Einheit. Die Produktion greift über, sowohl über sich in der gegensätzlichen Bestimmung der Produktion, als über die andren Momente. Von ihr beginnt der Prozeß immer wieder von neuem. (...) Es findet Wechselwirkung zwischen zwischen den verschiednen Momenten statt. Dies der Fall bei jedem organischen Ganzen" (ebd. 20f).

Bei dieser Bestimmung des Verhältnisses von Produktion und Konsumtion als "Totalität" ist das "Übergreifen" der Produktion darin begründet, daß,

> "betrachtet man Produktion und Konsumtion als Tätigkeiten eines Subjekts oder vieler Individuen, sie jedenfalls als Momente eines Prozesses erscheinen,worin die Produktion der wirkliche Ausgangspunkt der Realisierung und darum auch das übergreifende Moment ist. Die Konsumtion als Notdurft, als Bedürfnis ist selbst ein innres Moment der produktiven Tätigkeit. Aber die

> letztre ist der Ausgangspunkt der Realisierung und daher auch ihr übergreifendes Moment, der Akt, worin der ganze Prozeß sich wieder verläuft" (ebd. 15).

Produktion und Konsumtion konstituieren sich gegenseitig, aber die Produktion "greift über", weil sie stets eine *bestimmte*, (vgl. ebd. 13) gesellschaftlich-historische Produktion ist. Sie "produziert daher Gegenstand der Konsumtion, Weise der Konsumtion, Trieb der Konsumtion" (ebd. 14).

Nun hat Marx dieses dialektische Verhältnis von Produktion und Konsumtion im wesentlichen für die *Produktion und Konsumtion von Gegenständen* entwickelt. Für eine Rekonstruktion der Produktion und Konsumtion von Dienstleistung ist es daher notwendig, einige Modifikationen vorzunehmen, ohne dabei die dialektische Grundfigur zu relativieren.
Es ist in diesem Zusammenhang von Bedeutung, sich zunächst zwei Grundbestimmungen des Marx'schen Produktionsbegriffs zu vergegenwärtigen – die Kategorie der Aneignung sowie die Historizität aller Produktion: "Alle Produktion ist Aneignung der Natur von seiten des Individuums innerhalb und vermittels einer bestimmten Gesellschaftsform" (ebd. 9). Aneignung ist hier die Subjektivierung des Objektiven, der Natur, aber auch der gesellschaftlichen, 'zweiten Natur' durch Arbeit, d. h. produktive Tätigkeit. In der Konsumtion von Gebrauchswerten produziert sich das Individuum (vgl. Schmidt 1978, 70f).

Im Prozeß der Produktion *personenbezogener* Dienstleistungen werden nun keine Gegenstände hergestellt – die "Immaterialität" der Dienstleistungen wird in allen klassischen Texten hervorgehoben – sondern die Dienstleistung zielt, allgemein gesprochen darauf ab, Zustände, Qualitäten von Personen zu verändern.[46] [47]

---

46. Auch bei der Produktion von Gegenständen – als Stoffwechsel mit der Natur – werden Zustandsveränderungen vorgenommen: "Der Mensch kann in seiner Produktion nur verfahren, wie die Natur selbst, das heißt nur die *Formen der Stoffe ändern*" (Marx 1979, 57). Das menschliche Einwirken auf die Natur ist "Qualitätsveränderung" (vgl. Schmidt 1978, 76).

47. Vgl. hierzu Olk (1986, 112): "Besteht die Funktion sozialer Dienstleistungsorganisationen in der Bewachung gesellschaftlicher Normalitätsstandards, so sind Personen ihr

Voraussetzung ist, daß ein Bedarf, eine auf Bedürfnissen basierende Nachfrage nach Veränderung personaler Zustände besteht. Die sich hierauf beziehenden Veränderungen finden in der physisch-psychischen Einheit, 'am eigenem Leib' der konsumierenden Person statt.[48] Obgleich immateriell, werden im Dienstleistungsprozeß personale Zustände verändert: Der Masseur lockert den verspannten Muskel, der Psychotherapeut den Seelenzustand, der Sozialarbeiter das verfestigte Verhalten. Im Interaktionsprozeß werden die Zustände der Person qualitativ von einem aktuellen auf ein angezieltes, potentiell höheres, Niveau transformiert. Könnte die nachfragende Person dies allein bewirken, so brauchte sie keine Dienstleistung. So schiebt sich zwischen das Bedürfnis und dessen Befriedigung eine andere Person. Durch die Konsumtion der Tätigkeit dieser Person wird das Bedürfnis befriedigt. Die Tätigkeit muß also für die konsumierende Person einen realen Gebrauchswert haben.[49] Im Prozeß der Konsumtion des Gebrauchswerts muß dieser so beschaffen sein, daß er die Zustandsveränderung der Person bewirkt – sonst wäre er kein adäquater Gebrauchswert für *diese Person*. Ohne die Konsumtion *genau dieses* Gebrauchswertes würde sich der erwartete und erwünschte Zweck, die Veränderung eines Zustandes der Person als Befriedigung eines Bedürfnisses nicht realisieren lassen.

Umgekehrt ist die Konsumtion des Gebrauchswertes für das Subjekt unmittelbar auch Produktion: Indem es den Gebrauchswert der von einer anderen Person erbrachten Dienstleistung konsumiert, produziert es dabei zugleich die Zustandsveränderung seiner Person. Die eigene Person ist der Gegenstand seiner Produktion. Die konsumierende Person eignet sich den von einer anderen Person er-

---

"Rohmaterial" und geänderte Personen ihre angestrebten Resultate."

48. Vgl. hierzu auch die Ausführungen zu Gartner und Riessman weiter oben.

49. Diese Gebrauchswerteigenschaft muß die Tätigkeit generell in allen Dienstleistungsprozessen haben, auch in den vom Tauschwert dominierten. Ohne Gebrauchswert kein Tauschwert, doch ohne Tauschwert sehrwohl Gebrauchswert.

brachten Gebrauchswert nach Maßgabe des eigenen Bedürfnisses an[50] und produziert die Veränderung des Zustands der eigenen Person hin zu einem qualitativ anderen, von ihr intendierten Niveau. Sie ist es, die ihr eigenes physisches wie psychisches Wohlbefinden, ihren Gesundheitszustand, ihre Bildung, ihr Verhalten – im und durch den Dienstleistungsprozeß vermittelt – in ihrer eigenen Person hervorbringt – kurz, sie produziert sich selbst.[51] *Zum Zweck der Produktion* eines veränderten Zustandes der die Dienstleistungen nachfragenden Person werden die in der Tätigkeit des Dienstleistenden erbrachten Gebrauchswerte konsumiert. Die individuelle Konsumtion des Gebrauchswertes der Dienstleistung ist zugleich die produktive Konsumtion des Individuums.[52] Vom Standpunkt des seine Person produzierenden Subjekts erscheint dabei die Gebrauchswerte erbringende Tätigkeit des Dienstleistenden als ein *Mittel*[53] zur Produktion eben dieses

50. In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, daß die Bedürfnisse nicht a-historisch, sondern stets gesellschaftlich vermittelt sind, denn "die Art und Weise der Befriedigung vergesellschaftet das Bedürfnis selber" (Heller 1976, 32).

51. Zum Prozeß der Konstitution des Subjekts, resp. von Subjektivität, vgl. Sünker (1988, 50 – 56) und Winkler (1989, 139 – 153).

52. Vgl. hierzu auch Marx (1979, 198): "Die Arbeit verbraucht ihre stofflichen Elemente, ihren Gegenstand, ihr Mittel, verspeist dieselben und ist also Konsumtionsprozeß. Diese produktive Konsumtion unterscheidet sich dadurch von der individuellen Konsumtion, daß letztere die Produkte als Lebensmittel des lebendigen Individuums, erstere sie als Lebensmittel der Arbeit, seiner sich betätigenden Arbeitskraft, verzehrt. Das Produkt der individuellen Konsumtion ist daher der Konsument selbst, das Resultat der produktiven Konsumtion ein vom Konsumenten unterschiednes Produkt." Für den Konsumenten von Dienstleistungen jedoch trifft beides zu. Das Individuum konsumiert einerseits im Rahmen individueller Konsumtion. Andererseits kann es durchaus die Gebrauchswerte, die die Bedingung seiner Produktion sind, konsumieren und so – reflexiv – einen veränderten Zustand seiner selbst als Zweck setzen und verfolgen.

53. Wobei darauf hinzuweisen ist, das nicht die *Person* des Dienstleistenden, sondern seine *Arbeitskraft* zum Mittel der Produktion des Subjekts wird – was seinerseits, wie bei jedem anderen Verkauf der Arbeitskraft, spezifische Widersprüche und Entfremdungsprozesse impliziert.

Subjekts – als Produktionsmittel, dem Gebrauchswerteigenschaft zukommt und angeeignet werden kann. Zugleich erscheint dem Subjekt seine eigene Person als Arbeitsgegenstand.[54] Denn das Produkt des Dienstleistungsprozesses ist einerseits eine veränderte Eigenschaft der Person. Als produzierendes Subjekt seiner selbst jedoch – produktive Konsumtion – , das *sich zu sich selbst* als Produzent *verhält*, also *selbstreflexiv* ist, kann es sich selbst in seiner Potentialität – seiner veränderten Eigenschaft – zum Gegenstand seines aktuellen Wollens machen. Das Subjekt vergegenständlicht sich in sich selbst – so wie es sich zugleich zu sich selbst instrumentell, entfremdet, verhält. So ist das Produkt – der Zustand der eigenen Gesundheit, die qualifizierte Arbeitskraft, das sozial adäquate und situativ angemessene Verhalten – durchaus, wenngleich dieses die eigene Person ist, etwas von ihm Unterschiedenes, auf das sich sein produktives Handeln richtet.

Der Produzent konsumiert den Gebrauchswert der Arbeitskraft der die Dienstleistung erbringenden Person. Betrachten wir den Dienstleistungsprozeß *als Produktionsprozeß* des Subjekts, dann sind die in ihn einfließenden Gebrauchswerte Mittel, die Produktion der Person Zweck. Legt man die Perspektive der Produktion *des Subjekts* zugrunde, dann kommt ihm als Produzenten die Souveränität über den Produktionsprozeß zu: er gebietet über die Mittel – sowie deren Einsatz –, die der Zweck der Produktion – der ja nicht unabhängig von der Leiblichkeit des Produzenten existieren kann – verlangt.[55] Zugleich muß jeder Produktionsprozeß auch der Beschaffenheit und Struktur des zu bearbeitenden Gegenstandes, also des Arbeitsgegenstandes folgen.[56] Der Produktionsprozeß der Person durch das Subjekt muß ebenfalls der 'in-

54. "Betrachtet man den ganzen Prozeß vom Standpunkt seines Resultats, des Produkts, so erscheinen beide, Arbeitsmittel und Arbeitsgegenstand, als Produktionsmittel und die Arbeit selbst als produktive Arbeit" (Marx 1979, 196).

55. Vgl. Marx (1997, 196).

56. "Der Mensch kann in seiner Produktion nur verfahren, wie die Natur selbst, d. h. nur die Formen der Stoffe ändern" (Marx 1979, 57). Vgl. hierzu auch Schmidt (1978, 74ff.)

neren Logik' der Entwicklung der Person, folgen. Es ist diese innere 'Logik', es sind die Gesetzmäßigkeiten, die in der 'Natur' der Veränderung von personalen Zuständen der sich produzierenden Person - des "Arbeitsgegenstandes" - liegen, die den Prozeß ihrer Produktion vorgeben. Aus diesem Grunde kommt dem seine eigene Person mithilfe des Gebrauchwertes der Arbeit einer anderen Person produzierenden Subjekt im Dienstleistungsprozeß der Primat, die prinzipielle Souveränität über den Prozeß zu.[57]

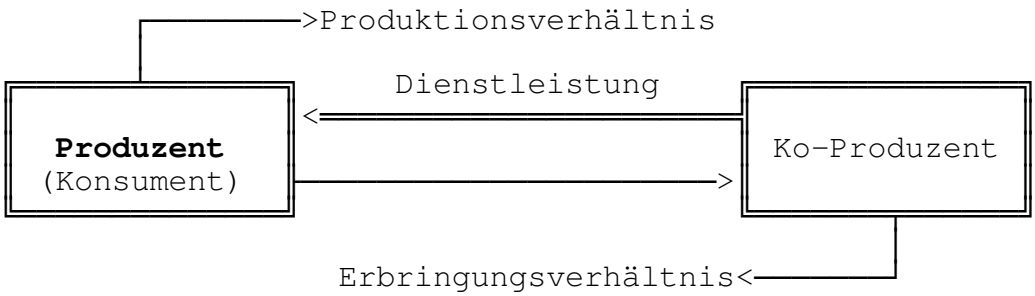
Im *Erbringungsprozeß* der Dienstleistung wird die produktive Tätigkeit des Dienstleistenden von dem sich selbst produzierenden Subjekt konsumiert. Obwohl produktive Tätigkeit des Dienstleistenden, ist sie für das Subjekt in der Konsumtion nur Mittel zum Zweck der Produktion seiner selbst. Umgekehrt ist die Tätigkeit des Dienstleistenden auf die Veränderung des Zustands, die Produktion des Subjekts bezogen - sie geht in die Veränderung der Person ein, ohne sie selbst vollziehen zu können. Diese kann nur das Subjekt hervorbringen. Auf die produktive Tätigkeit des Subjekts *bezogen* bedeutet dies, daß die Dienstleistung nicht mit der Produktion selbst identisch ist, sondern ein Mittel, das die Produktion der Person anleitet, unterstützt, begleitet - kurz, der sie *nachgeordnet* ist. Gleichwohl ist sie produktive Tätigkeit, Verausgabung von Arbeitskraft, Arbeits-*Leistung* die in den Prozeß der Selbstproduktion des Subjekts als Gebrauchswert eingeht und dort konsumiert wird. Auch diese Tätigkeit vergegenständlicht sich in der Person als veränderter Zustand des Subjekts. Als produktive Tätigkeit *dient* sie folglich dem Zweck der

57. Vgl. hierzu Winkler (1988, 271): "Mehr noch: die subjektiven Entwicklungsprozesse bilden den entscheidenden Bezugspunkt sozialpädagogischer Handlungen. Jene sollen nicht nur durch deren prozessuale Abfolge ermöglicht werden, sondern wirken ihrerseits bedingend auf die konkrete Gestalt des Erziehungsprozesses. (...) Da es (das Subjekt, A.S.) seiner individuellen Entwicklungslogik gehorcht, muß das pädagogische Handeln die Integrität und Autonomie des Zöglings wahren; es zeichnet sich dadurch aus, das es ihm ermöglicht, sich in "freiester Aneignung" (Wichern) mit seinen Gegebenheiten auseinanderzusetzen."
Der Primat des sich produzierenden Subjekts ist somit keine voluntaristische Setzung, sondern ergibt sich notwendig aus der Logik der Produktion veränderter personaler Zustände.

Produktion des Subjekts - sie ist dem Begriff nach *Dienstleistung*.

Wir haben jetzt mit Hilfe der Marx'schen Bestimmungen des Arbeitsprozesses personenbezogene Dienstleistung als Produktions- und Konsumtionsprozeß rekonstruiert. In diesem Prozeß der dialektischen Einheit von Produktion und Konsumtion ist nun das sich selbst produzierende Subjekt der *Produzent*, die dienstleistende professionelle Person jedoch Mitproduzent, oder Ko-Produzent.

Unter Zuhilfenahme unseres Schemas läßt sich der Dienstleistungsprozeß auf folgende Weise darstellen:



Der Dienstleistungsprozeß ist hier interaktiver Produktionsprozeß. Die Person, die in den vorgängig behandelten theoretischen Ansätzen als "Konsument" (Herder-Dorneich und Kötz), als "Empfänger" (Badura und Gross), als "Ko-Produzent" (Gartner und Riessman) figurierte, ist hier das sich selbst produzierende Subjekt: *Produzent*. Die Tätigkeit der dienstleistenden Person ist grundsätzlich, aber sekundär auf diesen Produktionsprozeß bezogen. Sie geht als Gebrauchswert in den Produktionsprozeß als Mittel ein und unterstützt ihn. Der "Produzent" (Herder-Dorneich/Kötz), der "Anbieter" (Badura/Gross), der "Produzent" (Gartner/Riessman) wird hier zum *Ko-Produzenten*, dessen produktive Tätigkeit auf den Produktionsprozeß des Produzenten gerichtet ist, ohne dessen Produktion vollziehen zu können.
Im Vergleich mit der Konzeption von Gartner und Riessman - die hinsichtlich des Status des aktiven Konsumenten als die weitestgehende des klassischen, ersten Dienstleistungsdiskurses gelten kann - haben wir es mit einer Verlagerung des 'Ortes' der Pro-

duktivität von dem einen zum anderen Pol der Dienstleistungsbeziehung zu tun, die sich einer Radikalisierung der subjektheoretischen Annahmen bezüglich des aktiven Charakters konsumtiver Tätigkeit im Rahmen der Dienstleistungstheorie verdankt.

In diesem Verhältnis ist die Tätigkeit des dienstleistenden Ko-Produzenten dem Prozeß der Produktion der personalen Eigenschaften des sich selbst produzierenden Produzenten systematisch zu- und nachgeordnet. Das Dienstleistungshandeln des Ko-Produzenten ist intentional auf diesen Produktionsprozeß gerichtet. Was aus der Perspektive des professionellen Ko-Produzenten als Erziehung, Bildung, Unterrichten, Beratung, Unterstützung, Pflege etc. erscheint, ist aus der Perspektive der Produzenten Aneignung von Verhalten, Wissen, Bildung, Gesundheit - und damit Produktion der Person. Die professionelle Ko-Produktion *folgt* den 'Gesetzmäßigkeiten' des Produktionsprozesses, die in der 'Natur' des Produktionsgegenstandes begründet sind.
In ihrer Bezogenheit auf diesen Produktionsprozeß dient der Gebrauchswert der Tätigkeit des Ko-Produzenten der Produktion des Subjekts - die Tätigkeit des Produzenten kommt *als Dienstleistung* auf ihren Begriff.

Dienstleistung als Produktionsprozeß vollzieht sich immer in einer Beziehungsstruktur. Diese wird durch die Handlungen der Beteiligten trotz der Unterschiedlichkeit ihrer Bedürfnisse und Intentionen konstituiert. Die Beteiligten stehen in einem bestimmten Verhältnis zueinander. Blicken wir aus der Perspektive des Produzenten auf dieses Verhältnis, so erscheint es als *Produktionsverhältnis*; aus der Perspektive des dienstleistenden Koproduzenten erscheint es als *Erbringungsverhältnis*.
Beide, Produktions- wie Erbringungsverhältnis bilden im Dienstleistungsprozeß eine Einheit, sie sind die verschiedenen Erscheinungsformen eines Prozesses und daher stets gegenseitig vermittelt, wobei dem *Produktionsprozeß der Primat* zukommt.

Der Gegenstand der vorliegenden Untersuchung ist die Rekonstruktion *Sozialer Arbeit* als Dienstleistung. Aus diesem Grund steht im folgenden die Bestimmung des *Erbringungsverhältnisses*, jedoch stets in systematischem Bezug zum Produktionsverhältnis, im

Zentrum der Aufmerksamkeit.

Exkurs zur Definition personenbezogener Dienstleistungen

Wir haben jetzt die Grundstruktur personenbezogener Dienstleistungen aus der Analyse und Kritik der bereits vorgelegten theoretischen Konzeptionen herausgearbeitet. An dieser Stelle der Darstellung ist es sinnvoll, vor dem Hintergrund der zuvor entfalteten Argumentationen eine Bündelung vorzunehmen, um die Inhalte zu konzentrieren und sie für den Fortgang der Untersuchung in aller Klarheit deutlich werden zu lassen.
Es sind verschiedene Versuche vorgelegt worden, Dienstleistung im Rahmen einer Definition zu bestimmen. Dabei handelt es sich um residuale sowie Negativ-Definitionen - als Dienstleistungen gelten alle Tätigkeiten die weder dem primären (der Landwirtschaft und der extraktiven Industrie), noch dem sekundären, industriellen Sektor zuzuordnen sind - bzw. um solche Definitionsversuche, die auf das Merkmal der Immaterialität von Dienstleistungen abheben; oder aber die Versuche zur positiven Bestimmung scheitern daran, daß sie Spezifika einzelner Berufgruppen einfangen, die für andere Berufsgruppen im Dienstleistungsbereich nicht zutreffen; oder aber es wird zu enumerativen Definitionen jenseits theoretischer Kriterien gegriffen, oder die qua Konvention in der amtlichen Statistik vorfindbare Gliederung der Berufsstuktur übernommen. Diese Versuche sind allesamt theoretisch wenig befriedigend und kaum weiterführend (vgl. hierzu Berger/Offe 1980, 42 - 44; Häußermann/Siebel 1995, 148 - 155).

Häußermann und Siebel haben darauf hingewiesen, daß eine Definition von Dienstleistungen über ihre Immaterialität eine "verdinglichende Begriffsbildung (ist), die historische Entwicklungen ausschließt. Dienstleistungen sind aber kein Fixum, sondern nur ein bestimmtes 'soziales Arrangement', das sich mit der Entwicklung von technischen Möglichkeiten und mit kulturellem Wandel sehr verändern kann" (Häußermann/Siebel 1995, 145). Auch der "Versuch, invariante, stoffliche Qualitäten von Dienstleistung zu bestimmen, an denen eine Definition festgemacht werden

könnte" sind aufgrund der Auflösung dieser invarianten Bestimmungen durch die hochdynamische Vergesellschaftung aller Lebensbereiche hinfällig (ebd. 173). Einzig in einer funktionalen Analyse von Dienstleistungen sehen sie die Möglichkeit, auch den historischen Wandel in der Gewährleistung dieser Funktionen zu beschreiben (ebd. 156).

In der bereits oben diskutierten funktionalen Definition von Berger und Offe (1980), nach der die "soziologische Gemeinsamkeit aller Dienstleistungen darin (besteht) daß sie sämtlich mit der Sicherung, Bewahrung, Verteidigung, Überwachung, Gewährleistung usw. der historischen Verkehrsformen und Funktionsbedingungen einer Gesellschaft und ihrer Teilsysteme zu tun haben" (ebd. 46), ist, so Häußermann und Siebel (1995, 156), dieses Kriterium erfüllt.[58]
Dies kann gleichfalls für die sich eng an die von Berger und

58. Zugleich kritisieren Häußermann und Siebel den Dienstleistungsbegriff als "formbeschützende Arbeit" bei Berger/Offe (1980), weil er nach ihrer Ansicht die Tätigkeiten, die "das reibungslose Funktionieren der Produktion eines Gutes ... überwachen, wie auch die grundlegende Veränderung des Produktionsablaufes, um billiger und besser anderes zu produzieren" (Häußermann/Siebel 1995, 162) nicht einschließen könne. "Wir rechnen deshalb nur jene Tätigkeiten zu den 'formbeschützenden', wo in der Tat die 'Vermeidungskomponente' (S. 48) dominiert, also die Funktionen des 'Wächters und Regulators' (S. 54). Davon unterscheiden wir alle jene Dienstleistungstätigkeiten, (bei, A.S.) denen arbeitsteilige Ausgliederung im Sinne der Erweiterung von 'Umwegproduktion' die Funktion hat, die Produktivität zu steigern" (ebd., die Seitenangaben beziehen sich auf Berger/Offe 1980). So unterscheiden sie im folgenden zwischen "formbeschützenden" und "innovativen" Dienstleistungen, wobei unter letztere "all jene Tätigkeiten gerechnet werden, die die Rahmenbedingungen des gesellschaftlichen Produktionsprozesses mit dem unmittelbaren Ziel seiner Effektivitätssteigerung ändern" (ebd. 163). Dazu zählen dann entsprechend Forschungs-, Bildungs,- und Planungstätigkeiten. Ohne nun einem Hyperfunktionalismus aufzusitzen könnte aber mit Berger und Offe (1980) argumentiert werden, daß diese Tätigkeiten wesentlich auf die Herstellung der Rahmenbedingungen der Kontinuität kapitalistischer Ökonomien bezogen ist, in der also die Aktivitäten zur Aufrechterhaltung seiner Dynamik, z. B. durch Forschung und Bildung, durchaus auch die Form der Produktion und Akkumulation beschützen.

Offe formulierte Definition anlehnende Bestimmung von "*Sozialarbeit als Normalisierungsarbeit*" durch Olk (1986, 13) gelten, nach der "Sozialarbeit als Teilsystem ... – allgemein gesprochen – mit der vorsorglichen Vermeidung und kurativen Beseitigung von Normverletzungen, bzw. anders gewendet: mit der *Gewährleistung durchschnittlich erwartbarer Identitätsstrukturen*, betraut (ist)" und "die Abwehr von Risiken und die Beseitigung von Störungen" (ebd. 12f) obliegt.

Gross und Badura bestimmen in ihrer Definition die Funktion von *sozialen* Dienstleistungen in der Sicherstellung der Befriedigung von Bedürfnissen in modernen Gesellschaften:

> "Die sozialen Dienstleistungen sichern ... die Befriedigung zunächst elementarer immaterieller oder somatischer Bedürfnisse nach Behandlung, Pflege, Beratung und Bildung, wo entweder Selbstversorgung aus der unmittelbaren sozialen Umwelt oder die finanziellen Voraussetzungen zum Kauf solcher Dienstleistungen nicht gegeben sind oder wo das Markt–Preis–System bestimmte, als gesellschaftlich notwendig erachtete Dienste nicht bereitstellt" (Gross/Badura 1977, 363). Soziale Dienstleistungen gelten "als Versuch, Schäden zu beheben, die die rapide wirtschaftliche Entwicklung in der kulturellen Infrastruktur hervorgerufen hat und die weder die traditionellen Gemeinschaften noch der Markt zu beheben in der Lage sind. Soziale Dienste sind demnach auch Versuche monetarisierter, professionalisierter und bürokratisierter Rekonstruktion und Reintegration elementarer sozialer Strukturen und Prozesse, gestörter Kommunikation, Motivation und beschädigter Identität" (ebd. 374).

Der Versuch von Gross und Badura, die Funktion von Dienstleistungen funktional zu bestimmen, ist angesichts der Fassung von Berger und Offe (1980) vor allem aufgrund seiner geringen Abstraktionstiefe, d. h. seiner bereits auf der Ebene der Definition vorfindbaren Spezifität, Materialität und Konkretion weniger befriedigend, wenngleich er auf den von Häußermann und Siebel (1995, 169 – 174) als wesentlich hervorgehobenen Prozeß der "Landnahme" und Vergesellschaftung von Lebensweisen durch sozialstaatliche Dienstleistungen in die Definition einbezieht.

Die hier vorgestellten funktionalen Definitionen von Dienstleistungen sind bereits weiter oben kritisch diskutiert worden. Die Kritik betrifft vor allem die strukturelle Schwierigkeit, daß das Handeln der Subjekte aus der Perspektive der Ableitung aus objektiven Funktionsnotwendigkeiten wesentlich als Akzidenz erscheint, ihre Intentionen und Politiken stets nur als funktional oder eben nicht-funktional begriffen werden können. Vor dem Hintergrund der hier entfalteten Argumentation – wie auch des Standes der Theoriebildung in der Sozialen Arbeit – , in der das sich selbst produzierende Subjekt im Zentrum steht, kann eine funktionale Bestimmung von Dienstleistung jedoch nicht zufriedenstellen, wenngleich sie auch zur gesellschaftstheoretisch-makrostrukturellen Analyse von Dienstleistung unverzichtbar bleibt.

Gross und Badura (1977) haben im Rahmen ihrer Untersuchung darauf hingewiesen, daß es sich bei Dienstleistungen um eine "relationale Struktur" handelt (ebd. 366; 368). Die mit der polaren Beziehungsstruktur von Produzent und Ko-Produzent vorliegende Relationalität des Dienstleistungsprozesses bildet den theoretischen Kern der vorliegenden Untersuchung. Eine Definition von personenbezogenen *sozialen* Dienstleistungen muß deshalb diese Relationalität grundsätzlich auch von ihrer Form her einbeziehen. Eine *relationale* Definition muß insofern ein Verhältnis, hier das von Produzent und Ko-Produzent, umfassen.[59] Sie muß zugleich die Untersuchungsperspektive innerhalb dieser Relation zum Ausdruck bringen. Wenngleich auch der Zweck der sozialen Dienstleistung in der Subjektwerdung des Produzenten besteht (Produktionsverhältnis, s. oben), so liegt doch der Fokus auf der Analyse auf dem Handlungsmodus des Ko-Produzenten, der diese Dienstleistungen für die Konsumtion *erbringt*. Aus diesem Grund bezieht sich vor dem Hintergrund der Analyse der Kernstruktur des Dienstleistungsprozesses die folgende, formale Definition auf das *"Erbringungsverhältnis"* sozialer Dienstleistungen:

59. Zum Begriff der relationalen Definition, bzw. des Relationsbegriffs, vgl. Wagner (1973, 205f).

Soziale Dienstleistung ist ein professioneller Handlungsmodus, der von der Perspektive und dem Primat des nachfragenden Subjekts in seiner doppelten Bestimmung als Produzent seiner selbst und Konsument zugleich ausgeht und von diesem gesteuert wird.

Mit der Rekonstruktion der relationalen Struktur haben wir zugleich einen kritisch-normativen Begriff sozialer Dienstleistung gewonnen. Indem dem Produktionsprozeß der Person des Produzenten der Primat – der sich aus der 'inneren Logik' der Subjektwerdung als Selbstproduktion ergibt – zugesprochen wird, und somit die Dienstleistung des Professionellen systematisch auf diesen Produktionsprozess bezogen und ihm zugeordnet, nicht aber übergeordnet ist, können mit einer solchen Bestimmung von Dienstleistung auch alle Verhältnisse kritisch analysiert werden, die als gesellschaftliche Faktizität der Entfaltung des Erbringungsverhältnisses entgegenstehen und zuwiderlaufen. Ein solchermaßen gefaßter Dienstleistungsbegriff auf der Ebene des Erbringungsverhältnisses ist insofern "normativ", als er die Selbstproduktion des Subjektes als Zweck und die darauf bezogene professionelle soziale Dienstleistung als Mittel begründet. Die Identifizierung der der Entfaltung des Erbringungsverhältnisses entgegenstehenden professionellen, institutionellen sowie organisationellen und gesellschaftlichen Verhältnisse ist die Voraussetzung für die Realisierung Sozialer Arbeit im Modus der Dienstleistung.

Kapitel 3: Der Erbringungskontext Sozialer Dienstleistung

Mit der definitorischen Verdichtung in der Bestimmung des Erbringungsverhältnisses haben wir die Rekonstruktion der formalen Dimensionen des Produktions- und Erbringungungsprozesses personenbezogener sozialer Dienstleistung abgeschlossen. Dabei waren wir über die Auseinandersetzung mit den verschiedenen theoretischen Ansätzen des "ersten", klassischen Dienstleistungsdiskurses vom relationalen Verhältnis eines Konsumenten auf der einen, und eines professionellen Produzenten auf der anderen Seite ausgegangen.[1] Diese Abstraktion von allen anderen konkreten Bestimmungen hat es dann im Rückgriff auf das dialektische Verhältnis von Produktion und Konsumtion erlaubt, die Kernstruktur von Dienstleistung freizulegen und somit die konsumierende Person *als Produzent*, die Dienstleistung erbringende Person *als Ko-Produzent* zu entschlüsseln.

Im weiteren Verlauf der Untersuchung geht es nun darum, das Erbringungsverhältnis sozialpädagogischen Dienstleistungshandelns in den gesellschaftlichen Kontext zu versetzen und es auf diese Weise zu konkretisieren, also die Formalstruktur von Dienstleistung mit einer Analyse der gesellschaftlichen Realität von Sozialer Arbeit in Beziehung zu setzen und zu verschränken.
In der Kontrastierung mit der gesellschaftlichen Wirklichkeit, die mit der Realisierung des Begriffs von Dienstleistung als Produktionsprozeß des Subjekts konfligiert und ihn beschränkt, erlangt dieser seine kritische Funktion. Die Identifizierung der strukturellen Bedingungen, die einer Umsetzung des Dienstleistungskonzepts entgegenstehen, bildet zugleich auch die Basis für die Untersuchung der Voraussetzungen für eine Realisierung von Sozialer Arbeit als Dienstleistung.

---

1. Da es hier um Soziale Arbeit als Dienstleistung geht, und nicht um menschliche Hilfe überhaupt, hatten wir vorausgesetzt, daß wir, ohne die notwendige Abstraktion zu gefährden, von Dienst*leistung* nur sinnvoll als einer beruflich verfaßten, professionellen Leistung ausgehen können.

Im folgenden geht es nun zunächst darum, die wesentlichen strukturellen Rahmenbedingungen der Dienstleistungserbringung herauszuarbeiten, um auf diese Weise zu einer weiteren Konkretisierung zu gelangen.

Gross (1993) hat darauf hingewiesen, daß Dienstleistungen in verschiedenen "Erbringungskontexten" produziert werden: "Der unterschiedliche Erbringungskontext führt zu einem anderen Erbringungsmodus, zu anderen Dienstleistungsstrategien und zu anderen Dienstleistungsstrategien für die Dienstleister" (ebd. 15). Dienstleistungen werden sowohl im privatwirtschaftlichen wie auch im öffentlichen Kontext produziert. Aus diesem Grund werden nun zum Zweck einer heuristischen Unterscheidung zunächst im Rahmen einer *idealtypischen Kontrastierung* die zentralen formalen Merkmale des kommerziellen wie staatlich-öffentlichen Erbringungskontextes herausgestellt.[2]

Die primäre Unterscheidung, die hier vorgenommen werden kann, ist auf der *Systemebene* angesiedelt, Markt und Staat sind die entsprechenden Referenzsysteme. Der jeweilige Systemtypus ist mit je spezifischen strukturellen Merkmalen versehen.
Für den marktförmigen Bereich der *kommerziellen Dienstleistungen* ist charakteristisch, daß der "Umfang und die zeitliche Ausdehnung der Dienstleistungsproduktion an Kosten- und Ertragskriterien" gebunden ist. "Das bedeutet: kommerzielle (über Preise allozierte) Dienstleistungen werden nur solange und nur in dem Umfang erzeugt, wie die Gesamtkosten geringer als die erzielten Verkaufserlöse sind. Nach diesem Grenzkriterium unterscheiden sich mittelständische Reparaturbetriebe von Großbanken, private Verkehrsbetriebe von Arztpraxen nicht prinzipiell" (Berger/Offe

2. Neben diesen Kontexten wird von Berger/Offe (1980, 54f) noch ein dritter Bereich, der der "organisationsinternen Dienste" genannt, die auf den Herstellungsprozeß bezogen sind und "innerhalb und als Teil von Produktionsorganisationen (Unternehmen) geleistet werden." Diese sind vergleichbar mit den in Kapitel 2 als "sekundäre Dienstleistungen" bezeichneten Tätigkeiten. Die organisationsinternen Dienstleistungen sind für die hier ausgeführte Argumentation nicht relevant, weil sie zu einem wesentlichen Teil keine personenbezogenen Leistungen darstellen.

1980, 54). Das Ziel kommerzieller Unternehmen ist die Erzielung von Gewinn in Relation zum eingesetzten Kapital im Rahmen ökonomischer Konkurrenzverhältnisse. Es gilt, die Kunden an das Unternehmen und die entsprechende Dienstleistung zu binden. Der Kunde *soll* wiederkommen ("zero-migration").

Anders der Bereich der *staatlich-öffentlichen Dienstleistungen*: Hier ist das Ertragskriterium irrelevant, weil Dienstleistungen hier "nicht über Preise (sondern allenfalls über Gebühren) alloziert, zum größeren Teil aber als Gebrauchswerte verteilt werden", so daß für diesen Erbringungskontext gelten kann, "daß im Bereich der öffentlichen Dienstleistungen marktrationale Methoden der Entscheidungsfindung und Allokation vollständig durch politisch-diskretionäre Entscheidungsverfahren abgelöst sind" (ebd. 56). Hier ist die Prämisse entscheidend, die auf der Basis politisch-fiskalischer Umverteilung zur Verfügung stehenden Mittel nach den Grundsätzen der Sparsamkeit und Wirtschaftlichkeit einzusetzen und tendenziell zu minimieren. Der Klient, Patient etc. soll, wenn sein Problem, seine Krankheit nach erfolgter Therapie, Beratung etc., gelöst und geheilt ist, möglichst *nicht* wiederkommen.

Mit dieser prinzipiellen Differenzierung in die zwei Erbringungskontexte von Dienstleistung sind weitere Implikation verbunden: Auf der *institutionellen Ebene* herrschen die entsprechenden verschiedenen Rechtstypen des privaten wie des öffentlichen Rechts. Die *Steuerungsmedien* differenzieren sich in Geld für den kommerziellen, und Recht für den staatlichen Erbringungskontext. Auf der Ebene der *Organisation* haben wir es mit der Organisationsform des Unternehmens auf der einen, und der des Amtes, bzw. Behörde auf der anderen Seite zu tun. Die *Steuerung organisationeller Prozesse* geschieht entsprechend durch managerielle bzw. durch administrative Handlungsformen.

Betrifft dies den institutionellen und organisatorischen Rahmen, so sind weitere grundsätzliche Differenzierungen für die Dienstleistungsprozeß von (größerer) Bedeutung. Zunächst auf der Ebene der *Form der Dienstleistung*: Im kommerziellen Erbringungskontext ist die Dienstleistung eine *Ware* - entsprechend steht die

Tauschwerteigenschaft im Vordergrund; im staatlich-öffentlichen Kontext ist sie ein *Gut* - entsprechend hat sie wesentlich *Gebrauchswerteigenschaft*. Die Dynamik des kommerziellen Bereiches wird durch das aktive *Angebot* des Produktes, d.h. dessen angestrebte Veräußerung zum Zweck der Gewinnerzielung gespeist, wohingegen die Dynamik des staatlich-öffentlichen Erbringungskontextes aus der an diesen gerichteten *Nachfrage* nach Dienstleistungen - entweder auf der Basis von Bedürfnissen der unmittelbaren Konsumenten oder aber in Form regulativer Ansprüche des Staates - resultiert.

Eine für den Dienstleistungskontext in qualitativer Hinsicht bedeutsame Differenzierung betrifft die *Möglichkeiten der Einflußnahme und Steuerung durch die Konsumenten*: Während im kommerziellen Kontext für den Konsumenten prinzipiell eine Wahlmöglichkeit zwischen den Leistungen der miteinander konkurrierenden Anbieter besteht und deshalb durch die stets gegebene Möglichkeit des Wechsels und der Abwanderung - *"exit"* (Hirschman 1970) - zu einem anderen Anbieter Einfluß auf das Angebot des aktuell frequentierten Leistungsanbieter ausgeübt werden kann, verhält es sich im sozialstaatlich-öffentlichen Erbringungskontext diametral entgegengesetzt: Hier nehmen die staatlichen Dienstleistungsagenturen eine monostrukturelle Stellung ein, zu deren Inanspruchnahme seitens der Konsumenten keine Alternative besteht. Die Möglichkeit der Einflußnahme besteht theoretisch in der Artikulation der Bedürfnisse und Forderungen - *"voice"* (ebd.) - gegenüber den Dienstleistungseinrichtungen und ihren Repräsentanten, der Ausübung öffentlichen Drucks auf die Institution oder in der Beschreitung des Rechtsweges sowie der Erzeugung politischen Änderungsdrucks auf das repräsentativ-demokratische System, um dieses als Legislative zu entsprechenden Veränderungen zu veranlassen.

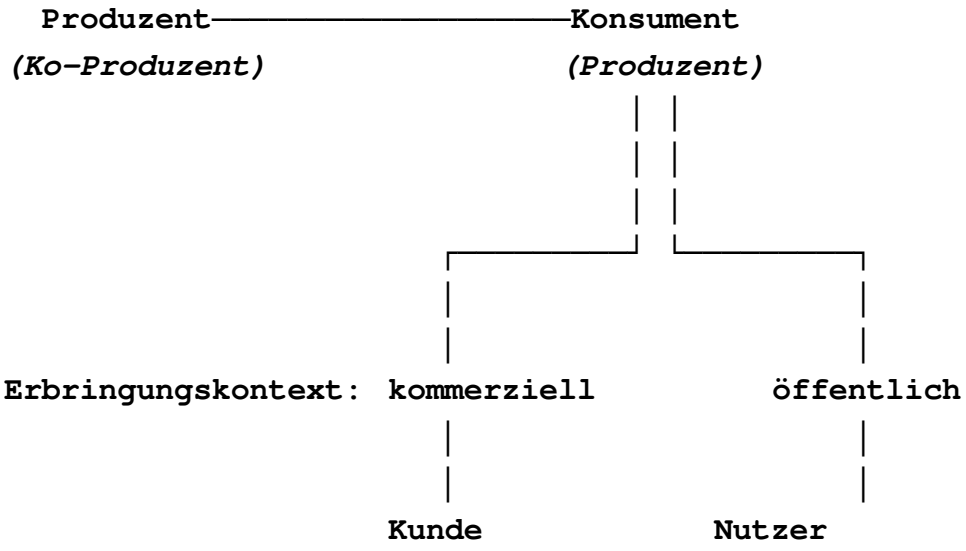
Zugleich sind mit den verschiedenen Erbringungskontexten auch verschiedene *Modi der Vergesellschaftung* und gesellschaftlichen Integration verbunden. Im kommerziellen Erbringungskontext herrscht das Vergesellschaftungsprinzip des äquivalenten *Tausches von Waren*: Derjenige, der ein bestimmtes Quantum der Geldware gegen eine andere Ware oder Dienstleistung austauscht,

diese verkauft oder kauft, ist gleiches Mitglied der ökonomischen Sphäre mit den ihm zukommenden Rechten. Gesellschaftlichkeit stellt sich als nichtintendierte, sondern beiläufige Folge über die Gesamtheit der Tauschakte der Beteiligten her. Im staatlich-öffentlichen Erbringungskontext findet Vergesellschaftung primär durch die Übertragung bei Geburt oder qua Rechtsakt erworbener *Staatsbürgerschaft* statt. Dienstleistungen werden aufgrund sozialstaatlicher Rechte bei Vorliegen spezifischer definierter Tatbestände in Anspruch genommen. Vergesellschaftung geschieht hier durch Mitgliedschaft im staatlichen Gemeinwesen vermittelt über einen Zusammenhang von staatsbürgerlichen Rechten und Pflichten.[3]

Aus der von uns hier verfolgten theoretischen *Perspektive der Konsumtion* von Dienstleistungen ist unter allen hier differenzierten strukturellen Merkmalen der unterschiedenen Erbringungskontexte der Wertaspekt von herausragenster Bedeutung. Während im kommerziellen Erbringungskontext der Dienstleistung als Ware sowohl Gebrauchswert- als auch Tauschwerteigenschaft zukommt, besteht sie im staatlich-öffentlichen Kontext ausschließlich aus Gebrauchswert. Hier wählt der Konsument aus einer beschränkten Pluralität von Dienstleistungsangeboten aus und kauft diese mit Geld ein. Dort artikuliert der Konsument sein Bedürfnis nach Dienstleistungen und erhält diese auf der Basis konditionaler Anspruchsrechte zugeteilt, resp. zur Verfügung gestellt.
Versetzen wir nun vor diesem Hintergrund den oben explizierten Begriff des Konsumenten sozialer Dienstleistungen als sich selbst produzierendes Subjekt (vgl. Kapitel 2) in die verschiedenen Erbringungkontexte, so haben wir es im kommerziellen Kontext mit der Figur des *Kunden* von Dienstleistungen zu tun, während für den staatlich-öffentlichen Erbringungskontext der Begriff des *Nutzers* adäquat ist. Auf diese Weise können wir nun auch auf der begrifflichen Ebene des Dienstleistungskonsumenten eine gehaltvolle Differenzierung vornehmen, die im folgenden leitend sein soll.

3. Vgl. hierzu Kapitel 4.

Wir haben jetzt die zentralen strukturellen Merkmale von personenbezogenen Dienstleistungen und ihre Ausprägung in den verschiedenen Erbringungskontexten umrissen und vermittels ihrer Kontrastierung konturiert, so daß diese nun anhand einer graphischen Gegenüberstellung zusammenfassend verdeutlicht werden können.



Referenzsystem:	Markt	Staat
Rechtsform:	privat	öffentlich
Steuerungsmedium:	Geld	Recht
Entscheidungskrit.:	ökonomisch	politisch
Organisation:	"manageriell"	administrativ
Bedarfsausgleich:	Angebot	Nachfrage
Einflußnahme durch:	"exit"	"voice"
Basis:	Produkt	Bedürfnisse
Form:	DL als Ware	DL als Gut
domin. Wertaspekt:	Tauschwert	Gebrauchswert
gesellschaftl. Integrationsmodus	Warentausch "unsichtbare Hand"	"Bürgerschaft" bewußte Gesellschaftlichkeit

Grundsätzlich ist davon auszugehen, daß in kapitalistischen Gesellschaften (Arbeits-)Markt und (Sozial-)Staat *keine* alternativen Formen gesellschaftlicher Institutionen darstellen. Die

Kategorie des Marktes ist ohne die rechtliche Regulation des Staates prinzipiell nicht denkbar, die Reproduktion kapitalistischer Gesellschaften ohne staatliche regulative Politiken nicht möglich. Vielmehr sind sie in funktionaler Perspektive als Konstitutionsverhältnis zu verstehen (Lenhardt/Offe 1977, 101 - 113, insb. 106; Rödel/Guldimann 1978). Seine Funktionalität und Leistungsfähigkeit für den gesamtgesellschaftlichen Reproduktionsprozeß kommt dem Sozialstaat aus dem Grund zu, weil er systematisch differente und zugleich komplementäre Strukturmerkmale aufweist, über die der Arbeitsmarkt gerade *nicht* verfügt (vgl. Badura/Gross 1976, 77f).[4] Der Sozialstaat stellt im wesentlichen arbeitsmarkt*externe* Sicherungsformen zur Verfügung, die nicht nach dem Prinzip des Warentausches organisiert sind, sondern in denen die Arbeitskraft vom Verkauf suspendiert, "de-kommodifiziert" (Esping-Andersen 1990) ist. Die 'Logik' sozialstaatlicher Einrichtungen besteht darin, die mit dem Zwang zum kontinuierlichen Verkauf der Ware Arbeitskraft verbundenen Risiken der Lohnarbeiterexistenz temporär auszusetzen, d. h. der Wirksamkeit des Marktmechanismus auf den Besitzer der Arbeitskraft durch die Institutionalisierung des Versorgungsmechanismus die Grundlage zu entziehen. Dies gilt nicht nur für die Sozialversicherungssysteme, sondern auch für die unmittelbar staatlichen Institution der Sozialhilfe. In einem weiteren, über die Sozialversicherungssysteme hinausgreifenden Verständnis von Sozialpolitik sind hierin auch die disziplinierend-regulativen Politiken der sozialen Kontrolle sowie der Sozialisation einzubeziehen (vgl. Lenhardt/Offe 1977, 105f; Leibfried/Tennstedt 1985b).
Die sozialstaatlichen Sicherungssysteme setzen also primär dort an, wo der Arbeitsmarkt im Hinblick auf den physischen, qualifikatorischen sowie sozialisatorische Herstellung und Reproduktion des Arbeitskraftbesitzers "versagt", der Logik des Warentausches durch die aktuelle Nichtverkäuflichkeit der Arbeits-

4. "Öffentliche Leistungen, auch Dienstleistungen werden dort angeboten, wo in der Regel die Dienste weder mehr im sozio-okulturellen Bereich 'natural' erbracht werden noch ein privates Leistungsangebot bei kostendeckenden Preisen möglich oder aber nicht in ausreichender Menge vorhanden ist" Badura/Gross 1976, 78).

kraft die Basis entzogen ist – und zugleich den "naturalen", primären Reproduktionsformen im Verlauf der Durchsetzung industriegesellschaftlicher Modernisierung die Grundlage einer möglichen Kompensation genommen worden ist (vgl. Chassé 1988, 71ff). Indem die sozialstaatlichen Sicherungen gegen den Untergang des Arbeitskraftbesitzers dabei die kapitalistische Krisendynamik (partiell) kompensieren, sind sie zugleich auch "funktional" im Sinne des kapitalistischen Reproduktionsprozesses (vgl. Jänicke 1986, 50ff). Diese Funktion der Aufrechterhaltung des Gesamtprozesses der Reproduktion kapitalistischer Gesellschaften kann nur erfüllt werden, indem im sozialstaatlichen Bereich Mechanismen wirksam sind, die eine systematisch andere 'Logik' aufweisen, also nicht vom Äquivalenzprinzip des Tausches, sondern von erworbenen, resp. erkämpften und/oder zuerkannten Anspruchs*rechten* ausgehen. Diese erstrecken sich auf Teilgruppen – etwa die Versicherten – oder gelten universell für alle Bürger des Staatswesens. Soziale Sicherungssysteme sind daher funktional auf die Aufbewahrung von Arbeitskraft in Zeiten ihrer Nichtverkäuflichkeit, sowie ihre Wiederherstellung aufgrund individuell nicht zu bewältigender Risiken der Lohnarbeiterexistenz, resp. als flankierende Maßnahmen zur Erleichterung der Marktgängigkeit der Arbeitskraft bezogen. Zudem bietet die staatliche Bearbeitung der Reproduktion auch eine Reihe herrschaftstechnischer Vorteile, die der Markt alleine nicht herzustellen in der Lage ist, sondern vielmehr auf staatlicher Gewalt beruhen. Insofern erfüllt die sozialstaatliche Bearbeitung sozialer Problemlagen auch eine kontrollierende und disziplinierende Funktion (vgl. Lenhardt/Offe 1977, 104ff; Piven/Cloward, 1977, 76ff; Rödel/Guldimann 1978, 26ff).

Soziale Arbeit hat nicht nur systematisch, sondern auch historisch wie empirisch ihren Ort im Sozialstaat. Im ersten Kapitel wurde mit Böhnisch gezeigt, wie sich historisch im Zuge der Umstellung sozialstaatlicher Funktionen von Repression und Kontrolle hin zur Sozialintegration und Verwaltung sozialer Probleme eine funktional notwendige sozialpädagogische Erweiterung des Sozialstaates und eine sich hieraus ergebende sozialpolitischen Inpflichtnahme der Sozialpädagogik vollzieht. Der Sozialstaat erweitert sein Interventionsrepertoire um die sozialinte-

grativen Funktionen der Sozialen Arbeit. Als pädagogisches Verbindungsglied zwischen Individuum und Gesellschaft wird sie zu "Sozialisationsarbeit". Der Sozialstaat gewinnt auf diese Weise mittels der sozialpädagogischen Handlungsform ein systematisches Instrument zur Bearbeitung und Herstellung veränderter Verhaltensweisen im Rahmen sozialisatorischer Zielsetzungen in der Lebenswelt des Klientels (vgl. u.a. Müller/Otto 1980; Böhnisch 1982; Kaufmann 1982; Thiersch/Rauschenbach 1984; Olk 1986).

Aus diesem Grund ist es *kein* historischer Zufall, daß Soziale Arbeit als sozialstaatlich konstituierte Institution *nicht* marktförmig organisiert ist, resp. kein Markt für Soziale Dienstleistungen existiert.[5]

> "Die Leistungen der Jugendhilfe werden also in der modernen Gegenwartsgesellschaft ganz bewußt als *öffentliche Aufgabe* angeboten: Zielsystem und "Produkt" der Jugendhilfe werden daher im politischen (Gesetzgebungs-)Prozeß festgelegt. Das Resultat solcher politischer Aushandlungsprozesse ist ein bestimmtes, politisch gewolltes Niveau der Gewährleistung, das sich auch in entsprechenden Formulierungen der gültigen Sozialgesetzgebung KJHG, Jugendgerichtsgesetz etc.) niederschlägt. (...) Dies bedeutet aber, daß das Angebot der Jugendhilfe *grundsätzlich* nach marktfernen Kriterien gesteuert wird. Weder ist Rentabilität ein Ziel öffentlicher Sozialverwaltungen noch gleicht sich das Angebot der Jugendhilfe an die Nachfrage über Preismechanismen an. Der Bedarf an Jugendhilfepersonal sowie Einrichtungen und Diensten wird deshalb notwendig auf politischem Wege ermittelt und entschieden (Olk 1994, 24).

---

5. Wenngleich in den letzten Jahren auch einzelne Versuche von Sozialarbeitern zu verzeichnen sind, sich mit einer eigenen Praxis selbständig zu machen. Ihre Angebote befassen sich jedoch nur am Rande mit den klassischen Aufgaben Sozialer arbeit und sind auf der Basis erworbener Zusatzausbildungen weitgehend psychotherapeutischer oder supervisorischer Art.
   Aufgrund eines zunehmenden "contracting-out" von sozialen Dienstleistungen ensteht allerdings derzeit ein "Quasi-Markt" (Taylor-Gooby), der lediglich einen einzigen "Kunden" kennt: den kommunalen Kostenträger. Hier konkurrieren die Anbieter um den Zuschlag des Monopolnachfragers Sozialstaat, der zudem den Zugang zu den von ihm kontrahierten Leistungen reguliert. Dies ist jedoch zu unterscheiden von der klassischen Form des Marktes, in der eine Pluralität von Anbietern einer pluralen Mehrheit von Kunden gegenüber steht.

Überdies liefen die Steuerungsimpulse, die von den Kaufentscheidungen der Kunden im Rahmen von pluraler Anbieterstrukturen auf die Anbieterorganisationen ausgeübt würden, den staatlichen Regulierungsansprüchen und -funktionen diametral entgegen. Der staatliche Regulationsanspruch kann nur wirksam umgesetzt werden, wenn keine institutionellen Alternativen gewählt werden können, die Klientel sich ihm also ohne große Nachteile nicht entziehen kann.

Es ist aus diesem Grunde notwendig, die Rekonstruktion Sozialer Arbeit als Dienstleistung im Rahmen des *sozialstaatlichen Erbringungskontextes* vorzunehmen und mit den oben herausgestellten spezifischen Merkmalen dieses Kontextes in Verbindung zu setzen. Zuvor jedoch sollen im Hinblick auf den *staatlichen* Charakter dieses Erbringungskontextes und dessen Bedeutung für die Kontextuierung des Erbringungsverhältnisses im Rahmen der sich anschließenden Rekonstruktionen einige staatstheoretische Grundannahmen expliziert werden. Dabei geht es wesentlich um die Konzipierung des Staates und der staatlichen Institutionen, einschließlich der sozialstaatlichen und sozialpädagogischen Einrichtungen.[6]
In einer in der Theorietradition Gramscis stehenden Analyse des modernen "integralen" Staates, nach der dieser stets durch die Elemente von Herrschaft und Zwang auf der einen, und Hegemonie und Konsens auf der anderen Seite gekennzeichnet ist, hat Poulantzas (1978) deutlich gemacht, daß Auffassungen vom Staat entweder als Subjekt oder aber als Sache, bzw. als Instrument zur Erfassung der Realität des Staates nicht hinreichend sind. So ist es weder angemessen, den Staat als Subjekt zu betrachten, das in die Gesellschaft, und hierbei insbesondere in die Ökonomie, intervenieren kann - denn dann müßte es ein höchst unwahrscheinliches Steuerungszentrum geben, dem alle gesellschaftlichen Bereiche zur Verfügung stehen. Noch ist eine Auf-

6. Vgl. im folgenden ausführlich Schaarschuch (1990, 44 - 51).

fassung des Staates als einer Sache, als ein Instrument in den Händen der jeweils herrschenden Klasse zur Niederhaltung der beherrschten Klassen wenig plausibel – dagegen spricht die Eigendynamik moderner staatlicher Apparate (vgl. ebd. 114ff). In beiden Vorstellungen wird der Staat im wesentlichen als ein intern widerspruchsfreier, monolithischer Block verstanden.
Aus der Kritik dieser substantialistischen Vorstellungen des Staates heraus wird der Staat "*als ein Verhältnis, genauer als die materielle Verdichtung eines Kräfteverhältnisses zwischen Klassen und Klassenfraktionen, das sich im Staat immer in spezifischer Form ausdrückt*" (ebd. 119) verstanden. Der Staat als Verhältnis ist eine macht- und konfliktstrukturierte Arena, ein "strategisches Feld", auf dem sich die politischen und sozialen Auseinandersetzungen der verschiedenen Akteure und Akteursgruppen "konzentrieren" und "verdichten" und zu jeweils temporären Kompromissen oder Konsensen führen. Diese nehmen in der Regel höchst widersprüchliche Formen an. Die Ergebnisse der Auseinandersetzungen "schreiben sich" in die Strukturen, in die "institutionelle Materialität des Staates ein" und wirken ihrerseits auf die konkreten Konflikte und Auseinandersetzungen zurück (ebd. 116; 122). Die in den Auseinandersetzungen der verschiedenen Akteure eingegangenen Kompromisse und Konsense müssen jedoch stets ein "materielles Substrat" haben (ebd. 28), d.h. sich auch in den institutionellen Formen des Staates niederschlagen, materialisieren.

Vor dem Hintergrund dieser staatstheoretischen Argumentation ergibt sich für die Analyse staatlicher Institutionen – und damit auch für die Einrichtungen der Sozialen Arbeit – zweierlei: Die Kompromisse, die sich – erstens – in den staatlichen Institutionen in materialisierter Form finden, sind Ausdruck historischer wie aktueller Konflikte, Machtverhältnisse und Kräftekonstellationen verschiedener Akteursgruppen innerhalb und außerhalb der Institutionen. Sie sind somit auch prinzipiell politisch revidierbar. Zum zweiten stellen die staatlichen Institutionen als höchst widersprüchlich verfaßte Kompromißresultate stets verschiedene, spezifische Mischungsverhältnisse von herrschaftlichen Elementen des Zwangs, sowie "zivilgesellschaftlicher" Elemente des Konsenses dar.

Die konkreten historischen Formen der staatlichen und sozialstaatlichen Institutionen können auf diese Weise als Ausdruck und Resultat der Machtrelationen der verschiedenen Akteure im Staat rekonstruiert werden. Sie wirken auf das Handeln der Beteiligten zurück, determinieren es aber nicht.
In dieser macht- und konflikttheoretischen Perspektive auf die Institutionen und Einrichtungen Sozialer Arbeit wird der Blick nun auf diejenigen Kontextfaktoren in der Operationsweise der Einrichtungen und ihres professionellen Personals gerichtet, die im Hinblick auf die Konsumtion des Gebrauchswerts Sozialer Arbeit für die Nutzer von zentraler Bedeutung sind.

In Kapitel 2 hatten wir die auf die Selbstproduktion des Subjektes *bezogene* Tätigkeit des Professionellen – die Erbringung – als den Fokus einer Konkretion von sozialen Dienstleistungen benannt. Im folgenden soll es nun darum gehen, wie sich in der Interaktion von Nutzer und Professionellem der sozialpädagogische Handlungsmodus der Dienstleistung in seiner konkreten historisch-gesellschaftlichen Form darstellt und unter welchen Bedingungen sich diese in die gesellschaftliche Realität überführen läßt, d. h., soziale Arbeit sich in den Modus der Dienstleistung transformieren läßt. Dabei steht zunächst die Interaktionsbeziehung von Nutzer und Professionellem im Vordergrund, bevor in einem zweiten Schritt auf die institutionalisierten und organisationellen Strukturelemente des sozialstaatlichen Erbringungskontextes sozialer Dienstleistung eingegangen wird.

1. Soziale Dienstleistung – die Ebene der Interaktion von Nutzer und Professionellem

Oben wurde herausgearbeitet, daß das zentrale Kriterium Sozialer Arbeit *als* Dienstleistung darin besteht, daß im Prozeß der Konsumtion die Tätigkeit des Professionellen für den Nutzer einen realen Gebrauchswert darstellen muß, mit dessen Hilfe er seine Person produzieren kann. Dieser muß der Form und dem Inhalt nach auch konsumierbar sein, es muß also auf Seiten des Subjekts einerseits ein Bedürfnis vorhanden sein, auf welches die Tätig-

keit des Professionellen bezogen ist und zu dessen Befriedigung sie beiträgt. Andererseits muß die *Form* der Tätigkeit zugleich auch dem Bedürfnis entsprechen, sonst hat diese keinen Gebrauchswert für den Nutzer. Aus diesem Grunde, so wurde argumentiert, ist die Tätigkeit des Professionellen im Erbringungsprozess der Dienstleistung der Logik der Produktion des Subjektes systematisch nachgeordnet. Die Leistung des Professionellen dient der Produktion des Subjekts. Dies impliziert zugleich, daß die Bewertung und Entscheidung, ob die professionelle Tätigkeit für das Subjekt realiter einen Gebrauchswert darstellt, in letzter Instanz beim Konsumenten liegt.

Soziale Arbeit findet stets in historisch konkreten gesellschaftlichen Formen statt. Als "wohlfahrtsstaatlich mit-konstituierte Profession" (Olk 1986, 96ff) sind in ihr sowohl sozialstaatliche Steuerungsimperative als auch professionelle Orientierungen, die aus der Logik des 'Gegenstandes' der Veränderung personaler Zustände resultieren, kombiniert. Zudem ist die Tätigkeit der Professionellen als Lohnarbeit beruflich verfaßt. Die je spezifischen Kombinationen dieser verschiedenenen Strukturmomente präformieren die Handlungspielräume sozialer Arbeit.

In den Diskussionen um den Status sozialer Arbeit im Hinblick auf ihre Professionalisierbarkeit ist diese Strukturierung umfassend diskutiert worden. Dabei wurde argumentiert, daß *im Vergleich* mit den klassischen Professionen - der Ärzte, Theologen, Juristen - aufgrund ihrer Einbindung in den sozialstaatlichen Kontext der Sozialarbeit ein lediglich inferiorer Status zukommen kann. Die Rede von Sozialer Arbeit als "Semi-Profession" (Etzioni 1969; Toren 1972) ist inzwischen zum Allgemeinplatz geworden. Aus dieser organisationellen Einbindung professionellen Handelns sind dann verschiedene Widerspruchskomplexe oder Paradoxien abgeleitet worden. So konstatiert Olk (1986, 168ff) für professionelles Handeln ein "doppeltes Vermittlungsproblem"[7] und Gildemeister identifiziert die "Paradoxien profes-

7. "Es ist gesagt worden, daß das spezifische Problem, welches sich in der Sozialarbeit im Unterschied zu den meisten anderen "helfenden Professionen" ergibt, darin besteht, in der Interaktion mit dem Klienten ein *doppeltes Vermitt-*

sionellen Handelns"[8]. Diese sind "auf unterschiedlichen Ebenen angesiedelt, einmal allgemein in der kommunikativen Struktur sozialisatorischer Interaktionen, zum anderen speziell in der Experten-Laien-Beziehung sowie ihrer professionellen Organisationen" (Gildemeister 1983, 67). Die entsprechenden Paradoxien sind dann: "'Professionalität' versus 'Menschlichkeit'", "professionelles als 'sich selbst abschaffendes Handeln' versus Klientifizierung der Betroffenen", "Einflußnahme ohne Beeinflussung", "Kompetenzerweiterung durch Kompetenzreduktion" (vgl. ebd. 67 - 80).

Entscheidend für den hier verhandelten Zusammenhang ist daher, daß sozialarbeiterisches Handeln durch - miteinander konfligierende - Imperative gekennzeichnet ist: die gesellschaftlich-funktionale Beauftragung sowie die Logik der Subjektwerdung

---

lungsproblem bewältigen zu müssen: Nicht nur müssen (erstens) die beiden Teilfunktionen "technisch induzierte Personenänderung" und die hiermit verbundene Beziehungsstruktur (funktional-spezifisch, asymmetrisch) zum einen und "kommunikative Verarbeitung hiermit verbundener Sinnprobleme" und die dazu passenden Beziehungsstrukturen (diffus und symmetrisch) zum anderen gegeneinander ausbalanciert werden, sondern darüber hinaus geht es (zweitens) um die Versöhnung von *sozialer Kontrolle*, verstanden als Durchsetzung einer Norm gegen einen Normbrecher unter Rückgriff auf Machtressourcen (negative Sanktionen) einerseits und *Hilfe*, verstanden als Unterstützung der eigenen Bemühungen des Klienten zur Wiedererlangung der Autonomie seiner Lebenspraxis (Selbststeuerungsfähigkeit) andererseits" (Olk 1986, 182).

8. "In der Analyse der Interaktion und des professionellen Handelns der Sozialarbeiter in der Interaktion mit Klienten lassen sich darüberhinaus jedoch zahlreiche systematische Problemstellen - "Paradoxien" - ausmachen, die quasi "in der Natur der Sache" liegen, sich aus interaktions- und verfahrenslogischen Quellen speisen (Schütze 1979, S. 34). Solche Paradoxien sind im Kern nicht aufhebbar und bestimmen i.d.R. auf unanalysierte Weise das professionelle Handeln.
"Paradoxien" sollen diese systematischen Problemstellen deshalb genannt werden, weil die einander widerstreitenden Gehalte eines Sachverhalts einander im strengen Sinne ausschließen, im praktischen Handeln aber dennoch "zusammengebracht" werden müssen und hier u.U. weitere multiple Paradoxe erzeugen" (Gildemeister 1983, 66f).

ihres Klientels. Dies wird in der Regel als der Sozialer Arbeit immanente Widerspruch von Hilfe und Kontrolle, Hilfe und Herrschaft, kurz als "doppeltes Mandat" (Böhnisch/Lösch 1973) zusammengefaßt. Die verschiedenen Strukturelemente können in der Handlungspraxis nicht miteinander versöhnt werden (vgl. Olk 1986, 170), sondern müssen im alltäglichen Handlungsvollzug der in der Sozialarbeit Tätigen in stets neuen Balancen "zusammengebracht" werden (vgl. Gildemeister 1983, 67).

> "Die paradoxe Logik professionellen Handelns in sozialen Berufen, in dem expertenhafte Wissensbestände und Verfahrenstrategien benutzt und gleichzeitig die alltagsweltlichen Regeln und Voraussetzungen der Kommunikation nicht verletzt werden dürfen, der Widerspruch als Träger einer Berufsrolle Repräsentant der der Institution innewohnenden Macht zu sein, als solcher deren Funktionsimperative zu spiegeln und gleichzeitig - von der Logik des Handlungsfeldes her - ein bestimmter, 'ganzheitlich menschlicher' Bezugspunkt sozialer Interaktion zu sein - diese strukturell bedingten Antinomien werden der Bearbeitung durch die 'Person' des Sozialarbeiters überlassen" (ebd. 70).

Neben den spezifischen Problemen, die diese Paradoxien für die Sozialarbeiter als Person mit sich bringen, wird auf der Ebene der Interaktion von Sozialarbeitern und Klienten deutlich, daß aufgrund der aus seiner grundlegenden Verpflichtung auf zwei Zielkomplexe - den der gesellschaftlichen "Funktion" wie auch der "Hilfe" - resultierenden Formbestimmung im professionellen sozialen Handelns eine systematische Schranke im Hinblick auf die Realisierung seines Gebrauchswertes durch die Konsumtion des Nutzers strukurell angelegt ist.[9]

---

9. Aufgrund ihrer "*spezifischen Institutionalisierungsform*" muß Sozialarbeit "*strukturell* (und nicht etwa lediglich als Folge inkompetenter Ausübung einschlägiger Tätigkeiten durch einzelne Berufsangehörige) die Autonomie der Lebenspraxis ihrer (potentiellen) Klientel mißachten, da die Restitution der Norm gegen den Normbrecher (soziale Kontrolle) im Konfliktfalle höhere Relevanz beansprucht als die sinnhafte Explikation der immer auch vorhandenen fallspezifischen Gründe für den Normverstoß (Hilfe). Sozialarbeit verletzt dabei notorisch die ... Grundregel professionellen Handelns: weder bevormundend in die Entscheidungen der Lebenspraxis noch eine Behandlung *gegen die freie Entscheidung* des Klienten (also ohne Vorliegen einer "Krankheitseinsicht" oder den Wunsch zur Wiederherstellung eines auch vom Betroffenen selbst positiv bewerteten Zu-

Vor diesem Hintergrund kann Dienstleistungserbringung analytisch hinsichtlich ihrer *produktiven* – im Hinblick auf die Konsumtion der Nutzer – und ihrer *reproduktiven* – im Hinblick auf die "Gewährleistung von Normalzuständen" (Offe 1987, 175) – Rationalität differenziert werden (vgl. Wolff 1983, 65 ff). Ihr kommt sowohl ein gebrauchswerthafter *Nutzen für den Konsumenten*, als auch *gesellschaftliche Nützlichkeit* im Sinne der "formbeschützenden" (Berger/Offe 1980) Aufrechterhaltung und Wiederherstellung gesellschaftlicher Normalität zu.

> "Die praktische Durchsetzung, Einrichtung, Organisation und Bewertung sozialer Dienstleistungen – und das gilt für die "produktiven" wie für die "reproduktiven" Aspekte ihrer "Rationalität" – , ist ein im weitesten Sinne *politisches* Phänomen, das nicht durch eine objektivistische Analyse sozialer Probleme und der zu ihrer Lösung erforderlichen Maßnahmen angemessen begriffen wird. Was wir gewohnt sind als psychosoziale oder fürsorgerische Dienstleistungen zu bezeichnen, erweist sich als ein komplexer, mehrstufiger Produktionsprozeß. Der Output dieses Produktionsprozesses besteht nicht nur aus dem unmittelbaren Nutzen, den die Klienten und die Bevölkerung aus den therapeutischen, beraterischen und kontrollierenden Interaktionen ziehen, und auch nicht nur aus den erhaltenen Geld- und Sachmitteln. Es gibt – und das gilt auch für andere soziale Dienstleistungseinrichtungen – Produkte und Abnehmer, die nicht mit den offiziellen Zieldeklarationen und oft auch nicht in den Köpfen der meisten Mitarbeiter der Organisationen zu finden sind" (Wolff 1983, 68).

Die Qualität des Gebrauchswertes sozialarbeiterischer Tätigkeit für den Nutzer ist somit prinzipiell stets limitiert durch deren gesellschaftliche Funktionalität, die in professionell-fachlichen Positionen und Handlungskonzepten zum Ausdruck kommenden Interessen, sowie denjenigen Interessen, die sich aus dem Charakter der beruflich verfaßten, in Form der Lohnarbeit erbrachten Tätigkeit von Sozialarbeitern ergeben.

In den historisch konkreten Ausprägungen Sozialer Arbeit lassen sich nun verschiedene 'Mischungsverhältnisse' dieser Elemente in den Handlungsformen ausmachen, die zu verschiedenen qualitativen Formen des Gebrauchswertes für die Nutzer führen. In der Diskus-

---

standes) durchzuführen" (Olk 1986, 169).

sion um die Frage, wie beruflich verfaßtes Handeln von Sozialarbeitern als *professionelles* Handeln konzeptualisiert werden kann, ist argumentiert worden, daß es zu dessen Begründung nicht ausreicht, lediglich äußere institutionelle Merkmale heranzuziehen. Vielmehr wird die Notwendigkeit betont, die *Struktur* sozialpädagogischen Handelns selbst zum Ausgangspunkt einer Begründung professionellen Handelns zu machen (vgl. Dewe/Radtke 1991, 151; Merten/Olk 1996, 576). Eine solche Konzeption ist von Oevermann (1978; 1981) mit der theoretischen Figur der "stellvertretenden Deutung" vorgelegt worden. Darin ist professionelles Handeln der zentrale Ort einer *Vermittlung* von Theorie und Praxis, als widersprüchliche Einheit von wissenschaftsbasierter, universalisierter Regelanwendung auf der einen und hermeutischem Fallbezug und -rekonstruktion auf der anderen Seite. Die Widersprüchlichkeit von universalisiertem Regelwissen auf wissenschaftlicher Basis und praktischen Handlungswissen im fallbezogenen Deutungsprozeß, unter der Prämisse der Respektierung der Autonomie des Klienten, muß vom Professionellen in seiner Person "ausgehalten" werden (vgl. oben).

In der Auseinandersetzung mit der Position Oevermanns haben Dewe und Radtke herausgearbeitet, daß in der Übertragung des primär am Modell des Arztes und des Psychotherapeuten gewonnene Professionsmodell auf pädagogisches Handeln ein "uneingestandener Normativismus" transportiert wird, dieses somit stets als defizitär erscheinen *muß*. Da pädagogisches Handeln durch strukturelle Besonderheiten, die es von anderen freiberuflichen Praxen unterscheidet, gekennzeichnet ist – wobei die nicht vorhandene (z. B. aufgrund der Schulpflicht), bzw. sowie die nur partiell, resp. potentiell gegebene Autonomie des Klienten (z. B. aufgrund der Alternativlosigkeit der Inanspruchnahme von Hilfe) das zentrale Merkmal darstellt – muß davon ausgegangen werden, "daß die staatlich verfaßte, den Gesetzen einer faktischen oder virtuellen Nötigung unterliegende pädagogische Arbeit eine Handlungsform darstellt, die durch Spannungen eigener Art gekennzeichnet ist" (Dewe/Radtke 1991, 153). Diese Spannungen sind aber *nicht* das Resultat einer nicht gelingenden Vermittlung von Theorie und Praxis im dann, gemessen am Idealtypus, nicht-professionellen Handeln, sondern auf den spezifischen Charakter *beruflicher* päd-

agogischer Tätigkeit zurückzuführen, die stets im Rahmen staatlicher Organisationen stattfindet. Denn im Fall der Pädagogik handelt es sich aufgrund ihrer Vergesellschaftung und staatlichen Institutionalisierung um ein "historisch anders gelagertes Problem" (ebd.). So resumieren sie:

> "Im Gegensatz zu Oevermanns Annahme, daß es ich *auch* im Bereich der Pädagogik um das Verhältnis von universalistischer, wissenschaftlicher Regelanwendung und partikularistischer, hermeneutischer Fallauslegung handele, mithin um eine widersprüchliche Einheit von Rekonstruktions- und Subsumtionslogik, entsteht die Spannung, die der Pädagoge in staatlichen Organisationen auszuhalten hat, vielmehr durch den Widerspruch zwischen institutionellen Normierungen auf der einen Seite, die von der formalen Organisation erzwungen werden, und den edukativen Zielsetzungen, die sich aus den objektiven Bildungsinteressen der Zöglinge ergeben. Die Spannung als eine zwischen Theorie und Praxis zu beschreiben, läßt das Professionsdefizit erst entstehen" (ebd.).

Aus diesem Grund kann die nicht gelingende Professionalisierung, im Sinne der Kriterien voll ausgebildeter Professionen, auf die institutionell-organisationelle Situierung und funktionale Beauftragung zurückgeführt werden, nicht aber auf das Verhältnis von wissenschaftlichem Wissen und pädagogischer Handlungspraxis. Das Modell professionellen Handelns im Modus der "stellvertretenden Deutung" als widersprüchliche Einheit von wissenschaftsbasierter universalisierter Regelanwendung und hermeneutischem Fallverstehen unter Respektierung der Autonomie des Klienten bleibt damit aber – "jenseits politischer und organisationeller Rahmenbedingungen" gleichwohl der "Ort" der Vermittlung von Theorie und Praxis (Dewe et. al. 1993, 36). In der historischen Praxis der Professionalisierungsbemühungen sozialer Arbeit lassen sich nun verschiedene Ausprägungen des Verhältnisses von universalistischer Regelanwendung auf wissenschaftlicher Basis und hermeneutischer Fallauslegung rekonstruieren und mittels Typenbildung in zwei polare sowie einen vermittelnden Professionalisierungstypus differenzieren (vgl. hierzu i. f. ebd. 26 – 40).[10]

10. Diese Typen professionellen Handelns sind nicht nur im Sinne der Strukturlogik professionellen Handelns als je pola-

Der Typus des "*professionellen Altruisten*" löst das Verhältnis von Regelanwendung und Fallbezug einseitig zugunsten des letzteren auf. Sein auf charismatischem Engagement und professioneller Ethik aufbauendes professionelles Selbstverständnis verhält sich aversiv gegenüber generalisierbaren Techniken und Regeln. Der Mangel an "systematisch-wissenschaftlichen Analysen zu den gesellschaftlich und ökonomisch (mit-)verursachten sozialen Problemlagen" (ebd. 30) hat die Konsequenz, daß ein lediglich "fallbezogenes kasuistisches Erfahrungswissen ... sozialethische und normativ inflexible Normalitätsmaximen im Rahmen "sozialer Stereotypen" ... an die "Stelle soziologisch-theoretischer Bemühungen" setzt (ebd.). Der Gebrauchswert professionellen Handelns ist hier primär aufgrund seines *normativen Überhangs*, der auf die Herstellung normenkonformen Verhaltens des Klienten abzielt, systematisch eingeschränkt. Da das professionelle Handeln seine Begründung letztlich *in der Person* des altruistischen Helfers und dessen Hilfemotiven findet, können die paternalistisch-fürsorglichen Zumutungen an den Klienten von diesem auf der inhaltlichen Ebene stets nur in einer Weise zurückgewiesen werden, daß auch auf der Beziehungsebene das altruistische Engagement der Person des helfenden Professionellen zurückgewiesen werden muß - was in der Interaktionssituation die Schwelle zur Zurückweisung normativ-stereotyper Deutungen der Problemsituation und den Möglichkeiten ihrer "Lösung" noch erhöht.

Der Gebrauchswert ist zudem eingeschränkt durch die fallspezifische, intuitive Wissensbasis sozialarbeiterischen Handelns, dessen Legitimität nicht durch generalisierbares wissenschaftliches Wissen gestützt und an reflexive Verfahren rückgebunden ist. Die Legitimität von Deutungen und Handlungen findet sich einzig in der ethikgestützten Integrität der Professionellen.

Die Konsumtion des Gebrauchswertes professionellen Handelns nach dem Modell des "professionellen Altruisten" ist wesentlich dadurch beschränkt, daß in dieser Konzeption ein systematischer Bezug auf die Perspektiven und Bedürfnisse der Klienten fehlt; stattdessen ist aufgrund der - unintendiert - bestehenden Machtasymmetrie zwischen professionellem Helfer und Klient dieser

---

rer Typus zu verstehen, sondern sind auch historisch in sukzessiver Reihenfolge entstanden und zeitweilig vorherrschend gewesen.

zur Übernahme klientifizierenden Realitätsdeutungen gezwungen (vgl. Gildemeister 1983, 16ff).[11]

Der zum "altruistischen Professionellen" in polarer Beziehung stehende Typus ist der des Sozialpädagogen als *"Sozialingenieur"*. Eingebunden in öffentliche Institutionen reagiert er auf gesetzlich definierte Tatbestände, die in der Rekonstruktion des "Falles" ihren verdinglichenden Ausdruck findet. Auf der Basis wissenschaftlich generierten Wissens werden "praktische Handlungsmethoden und Anwendungtechniken" im Rahmen "vornehmlich quasi-deterministischer Kausalvorstellungen über zuverlässige, reproduzierbare Geschehensabläufe" in Anschlag gebracht (Dewe et al. 1993, 32f). Sozialwissenschaftlichem Wissen kommt aufgrund seiner, verglichen mit dem "kumulierten Erfahrungswissen" des altruistischen Typus höheren Rationalität, ein "Überlegenheitsstatus" zu. Dabei wird die systematische Differenz zwischen wissenschaftlich erzeugtem Wissen und seiner technologischen Verwendung ignoriert, was in der Tendenz zu einer technokratischen Dominanz im Hilfeprozeß führt.
Der Gebrauchswert dieses Handlungskonzepts ist, ähnlich wie schon im Konzept des "professionellen Altruisten", systematisch eingeschränkt, nur daß hier die Stelle des handlungslegitimierenden Ethos' von der Dignität wissenschaftlichen Wissens und der Rationalität methodischen Handelns eingenommen wird. Der Bezug auf die Bedürfnisse der Nutzer ist nicht gegeben, da von vornherein die Überlegenheit wissenschaftlichen Wissens vorausgesetzt wird, diese vielmehr sogar 'objektiv' bestimmt werden

11. "Der völlige Verzicht auf den Einsatz kognitiv-rationalen Wissens und technischer Handlungsressourcen macht die Beziehung zum Professionellen daher auch und gerade für den Klienten obskur:
Der Professionelle, der ja in einer *beruflichen* (und damit hauptsächlich affektiv-neutralen und zielgerichteten) Beziehung zum Klienten steht, tritt letzterem in der verständigungsorientierten Einstellung eines "mitfühlenden", "mitleidenden", "empathischen" *Betroffenen*, vielleicht sogar in der ausgeprägt affektiv-diffusen Rolle des "guten Freundes", "Vaters" etc. entgegen - im schlimmsten Falle erscheint dies als nicht verlangte und deplazierte (bzw. regressiv wirkende) Anbiederung - ohne daß der Professionelle dem Klienten im Hinblick auf sein Problem noch nützlich sein will bzw. kann" (Olk 1986, 168).

können. In der Konsequenz führt dies aufgrund der gleichwohl vorhandenen Machtasymmetrie zu einer Klientifizierung der Adressaten. Im Konzept des mit Macht ausgestatteten Experten ist das Verhältnis von Fallbezug und Regelanwendung zu Lasten des ersteren aufgelöst.[12]

Das Konzept der "lebenslagen- und lebensweltorientierten Professionalisierung der Sozialarbeit und Sozialpädagogik" (Dewe et al. 1993, 36) ist in kritischer Abgrenzung zu diesen beiden vorgestellten extremem Ausprägungen professionellen Handelns entwickelt worden, ohne das Verhältnis von Regelwissen und Fallbezug einseitig polar aufzulösen. Vielmehr wird es als Balanceverhältnis, in dem beide als 'versöhnt' gedacht werden (vgl. ebd.) begriffen. Im Rückgriff auf die oben bereits diskutierte Figur der "stellvertretenden Deutung" wird aus der Binnenstruktur professionellen Handelns ein lebensweltbezogener Handlungstypus rekonstruiert, bei dem die "Anwendung des universalisierten wissenschaftlichen Regel- und Methodenwissens nur als eine - freilich nicht hintergehbare, zumeist entscheidungsvorbereitende, zuweilen aber auch nachträglich entscheidungsbegründende - Dimension des Professionellen Handelns betrachtet" wird (ebd. 37).
Dabei soll der lebensweltorientierte Handlungstypus - gerade in bezug auf Handlungssituationen, die jenseits pädagogischer Vorgehensweisen durch Intervention in die Autonomie der Lebenspra-

12. Diese Konzeption "könnte als *"expertokratische Entwicklungsvariante"* bezeichnet werden; Es handelt sich hierbei um die Verselbständigung des technisch-instrumentellen bzw. strategischen Handelns auf Kosten des sinnverstehenden Zugangs zur Geschichte "des Falles". Sie führt zu einer tendenziell totalitären Verobjektivierung des Klienten, zur nicht legitimierbaren Wucherung der Abhängigkeitsbeziehung zum Professionellen, zur Manipulation des Klienten, ohne daß solche strategischen Akte mit dem zugrundeliegenden (Handlungs-)Problem der Lebenspraxis noch in Beziehung stünden. (...) Aus der "ausbalancierten Beziehung" zwischen Professionellem und Klienten, die sich selbst vor der autonomen Lebenspraxis ständig neu zu legitimieren hat, wird eine *Machtbeziehung* zwischen einem "allwissenden Experten/Professionellem und einem entmündigten Laien/Klienten, der den Anweisungen des ersteren kritiklos Folge zu leisten hat" (Olk 1986, 167).

xis gekennzeichnet sind – seine kritische Funktion insbesondere gegenüber "der zumeist faktischen Asymmetrie der Rollenbeziehungen im Kontext der Stellvertretungsposition von SozialarbeiterInnen und Sozialpädagoginnen" entfalten, um dahingehend zu sensibilisieren, "die (möglichen) schädlichen Wirkungen der Interventionen in die lebenspraktischen Handlungszusammenhänge von Klienten tatsächlich systematisch zu reflektieren" (ebd.). Lebensweltorientiertes professionelles Handeln zielt so entsprehend darauf ab, daß

> "es denn gelingt, in der unmittelbaren Interaktionsbeziehung zwischen Professionellen und Klienten die praktische Anerkennung der Entscheidungs- und Handlungsautonomie der Adressaten jenseits expertokratischer Vereinnahmungen sicherzustellen, und durch permanent mitlaufende Prozesse reflexiver Selbstthematisierung und Kontrolle ein gleichsam kontextgebundenes *Einverständnis* über Art, Sinn und Zielperspektive des professionellen Problembearbeitungsprozesses herzustellen" (ebd. 40, Herv. A.S.)
> "*Professionelles Handeln versteht sich als ein Unterstützungsangebot für die Bewältigung lebenspraktischer Krisen, das keine perfekten Lösungen anzubieten hat, sondern die Fähigkeit des Klienten zur Problembearbeitung* ergänzt" (ebd. 14, inverse Herv. A.S.).

Dieses, sich explizit als "lebensweltorientiert" bezeichnende Konzept der Professionalisierung Sozialer Arbeit trägt der Autonomie der Lebenspraxis ihrer Adressaten – durchaus im kontrafaktischen Sinne[13] – im Vergleich zu den anderen Handlungstypen am weitgehensten Rechnung. Die Autonomie der Lebenspraxis fungiert dabei als ein normativer Fixpunkt, die – so das Postulat – der professionell Handelnde respektieren und anerkennen soll. Entscheidungsvorbereitung und nachträgliche Entscheidungsbegründung mittels stellvertretender Deutung, nicht aber die Entscheidung selbst, sind die Aufgabe professionellen sozialpädagogischen Handelns. Dabei unterstützt es die eigenen Kapazitäten der Klienten, sich selbst bei der Bewältigung ihrer Probleme zu helfen. Indem es diese Bewältigungsvermögen *ergänzt*, ist es ihnen strukturell nachgeordnet und kompensiert deren Defizite im Prozeß der Problembewältigung.
Grundlage dieser Figur des Professionellen als "stellvertreten-

13. vgl. ebd. 26.

dem Deuter" ist das Habermassche Diskursmodell. Gleichwohl von Dewe et al. konzidiert wird, daß das strukturelle Machtgefälle zwischen Professionellem und Klient einen Diskurs im strengen Sinne nicht zulasse, rekurrieren sie – mit Habermas – auf das "Telos", diese Asymmetrie perspektivisch in einem Bildungsprozeß "wegzuarbeiten" und dem Klienten die "Freiheit des Ja- und Nein-Sagens" zukommen zu lassen (vgl. ebd. 35f).
Die Widersprüche, die aus dem Verhältnis des Professionalisierungsmodells der stellvertretenden Deutung zu der strukturellen Machtasymmetrie von Sozialarbeiter und Klient sowie der gesellschaftlich-funktionalen Inanspruchnahme Sozialer Arbeit erwachsen, sind im Rahmen dieser Konzeptualisierung nicht dem Professionalisierungsmodell selbst inhärent, sondern werden hier zum Zweck der Purifizierung aus dem Konzept der Professionalisierung externalisiert und der *beruflichen* Verfaßtheit sozialarbeiterischer Tätigkeit zugeschlagen. Der Widerspruch von Autonomie der Lebenspraxis und organisationsbegründeter professioneller Macht erscheint als Widerspruch von professioneller Orientierung und beruflicher Verfaßtheit sozialer Arbeit, so daß das Professionalisierungsmodell der stellvertretenden Deutung in Hinblick auf die Gesamtheit aller sozialarbeiterischen Handlungsvollzüge nur "graduell Erklärungskraft" besitzt. Die *berufliche* Leistung besteht entsprechend darin, diesen Widerspruch "auszuhalten" (vgl. ebd. 39).

Der Handlungsmodus der Dienstleistung ist an diese Konzeption des lebensweltorientierten Professionalisierungskonzeptes der stellvertretenden Deutung insofern anschlußfähig, als er wie dieses vom Klienten als aktiv handelndes Subjekt ausgeht, dessen Bewältigungshandeln durch Soziale Arbeit unterstützt wird. Hier wie dort ist Soziale Arbeit der Eigentätigkeit des Klienten systematisch nachgeordnet, wenngleich im Konzept der Dienstleistung die selbstproduktive Seite des Subjektes, vermittelt über den Begriff der Aneignung, im theoretischen Zentrum steht. Gleichwohl findet sich auf der Grundlage dieser vergleichbaren Ausgangsposition eine Differenz in der Bestimmung des Verhältnisses von Professionellem und Nutzer: während das Modell der stellvertretenden Deutung den Schwerpunkt auf die hermeneutische Fallrekonstruktion, damit verbunden die Vorbereitung und nach-

trägliche Begründung von Entscheidungen des Klienten *durch den Professionellen* legt, basiert das Konzept der Dienstleistung darauf, die Entscheidung über den Gebrauchswertgehalt professionellen Handelns und somit den Primat der Steuerung des Dienstleistungsprozesses beim Subjekt selbst anzusetzen. Das Konzept der lebensweltorientierten stellvertretenden Deutung verbleibt professionszentriert und damit angebotsorientiert. Dienstleistung hingegen impliziert eine Neurelationierung des Verhältnisses von Nutzer und professionellem Ko-Produzenten durch die Privilegierung der Nachfrageseite.

Hiermit zusammenhängend, aber anders gelagert, finden sich erhebliche konzeptionelle Differenzen hinsichtlich der (Selbst)Limitierung professionellen Handelns, um pathologisierende Interventionen in die lebensweltlichen Zusammenhänge der Klientel zu vermeiden. Der Handlungsmodus der Dienstleistung geht dabei von der nachfragegesteuerten Konsumtion sozialarbeiterischer Tätigkeit aus, bei der die autonome Entscheidung über deren Gebrauchswerthaltigkeit systematisch beim Nutzer angesiedelt ist, weil sie der Produktion seiner Person dient. Professionelle soziale Dienstleistung liegt dann vor, wenn die Entscheidungen der Nutzer in der Konsumtion der gebrauchswertförmigen Tätigkeit der Professionellen auch *realisiert* werden können, das heißt, wenn ihr aus der Perspektive der Nutzer ein realer Gebrauchswert innewohnt. Der Prozeß der Realisierung jedoch steht im Kontext eines machtstrukturierten Beziehungsgefüges, in dem vor dem Hintergrund der jeweiligen funktionalen Beauftragung, professioneller und beruflicher Interessen *Kompromisse* - nicht aber notwendigerweise handlungspraktisch anspruchsvollere *Konsense* - über Inhalt, resp. Qualität und Umfang des Gebrauchswertes sozialer Dienstleistung zwischen den beteiligten Akteuren erzielt werden müssen.
Um den Primat der Autonomie der Lebenspraxis gegenüber der möglichen Dominanz professioneller Sozialer Arbeit sicherzustellen, greift das Konzept der stellvertretenden Deutung auf die mit Habermas diskursethisch fundierte Figur des "Einverständnisses" zwischen Sozialarbeiter und Klient zurück. Dabei bleibt die Sicherung gegen Eingriffe, die die Autonomie des Klienten einschränken, auf die autonome ethische Selbstverpflichtung des

Sozialarbeiters beschränkt. Mit dem Rekurs auf das Habermassche Diskursmodell wird impliziert, daß die Machtasymmetrie zwischen Sozialarbeiter und Klient tendenziell aufgelöst, die widersprüchlichen Interessen harmonisiert und damit perspektivisch der Idealtypus professionellen Handelns als stellvertretende Deutung realisiert werden könnte. Entgegen dieser Aufassung kann nun argumentiert werden, daß im Hinblick auf die Professionalisierbarkeit Sozialer Arbeit diese - als "wohlfahrtsstaatlich mitkonstituierte Profession" (Olk 1986) - von ihrer Genese wie auch von ihrer Funktion her zum Bestand der reproduktiven Institutionen kapitalistischer Gesellschaftsformationen gehört. Diese Gesellschaftsformation reproduziert beständig ihre eigenen Widerspruchsstrukturen, die im Rahmen dieser Formation nicht aufhebbar sind. Von daher wird der im diskursiven Prozeß stellvertretender Deutung erzeugte substantielle Vernunftgewinn beständig von den der Gesellschaftsformation inhärenten Widersprüchen konterkariert und dementiert.[14] Die Widersprüchlichkeit des Konzeptes der "lebensweltorientierten" stellvertretenden Deutung aufgrund ihrer grundsätzlichen Situierung in der Widerspruchsstruktur des gesellschaftlichen Reproduktionszusammenhanges kann deshalb, trotz des theoretischen Fortschritts gegenüber traditionellen Konzeptionen professionellen Handelns, kein hinreichendes Fundament für das Erbringungsverhältnis sozialer Dienstleistung sein. Diese Kritik bezieht sich insbesondere auf die ethische Rückbindung der Anerkennung der "Autonomie der Lebenspraxis" der Klienten durch die Professionellen an eine von einem harmonistischen "Telos" geprägtes Diskursmodell. Gerade aufgrund der in der Konstellation von spezifischen funktionaler Beauf-

14. Bei Dewe et al. (1993) werden diese Widersprüche aber nicht als ein Problem im Hinblick auf eine mögliche Professionalisierbarkeit sozialarbeiterischen Handelns aufgefaßt, sondern aus der Frage nach einer möglichen Professionalisierung externalisiert und als Problem der *Berufsrolle* definiert. Es wird ein Idealtypus professionalisierten Handelns destilliert, der im Gegensatz steht zu der grundsätzlich beruflich verfaßten, in Organisationen ausgeübten Tätigkeit von Sozialarbeitern. Die Widersprüche von organisationeller Einbindung und professionalisiertem Handeln als stellvertretende Deutung werden, um letzteres dem Anspruch nach auch für die Soziale Arbeit zu retten, zu denen des beruflichen Handelns gemacht.

tragung, von professionellen Ansprüchen, beruflichen Interessen – alles im Bezug auf den Gebrauchswert für den Nutzer – sich entfaltenden Widersprüche lassen es als nicht hinreichend erscheinen, daß die *Respektierung* der "Autonomie der Lebenspraxis" im Rahmen einer lediglich professions*ethischen* Fixierung gegen den diskretionären Charakter sozialarbeiterischen Handelns erfolgreich immunisiert werden kann und mithin die strukturelle Machtasymmetrie der Tendenz nach außer Kraft gesetzt oder aufgehoben werden könnte.

Ein Konzept sozialarbeiterischen Handelns, das dem Gebrauchswertcharakter sozialer Arbeit als Dienstleistung Rechnung trägt, kann sich nicht darauf beschränken, die Machtstrukturen zwischen professionellem Dienstleistenden und Nutzer lediglich in den Horizont professioneller Selbstreflexion *"einzubeziehen"*.[15] Um seinen Gebrauchswert für den Nutzer dem Umfang als auch der Qualität nach zu gewährleisten ist die Minimierung der Machtasymmetrie auch *auf der Ebene der Konzeption* notwendig. Professionelles soziale Dienstleistungshandeln kann sich sich daher nicht in der Reflexion der Machtasymmetrie und der in das Belieben des Professionellen gestellten Einbeziehung in dessen Handeln erschöpfen, sondern bezieht sich – um des Gebrauchswertes professioneller Tätigkeit für den Nutzer willen, der das Kriterium professionellen Handelns im Modus der Dienstleistung darstellt – zugleich auf die Veränderung der Machtrelationen selbst.

15. Die Relevanz der Machtdimension des Handelns von Sozialarbeitern wird in der Literatur zur Professionalisierung sozialarbeiterischen Handelns zwar durchaus gesehen; sie geht aber, wie Hasenfeld (1987) für den US-Kontext konstatiert, dort gleichfalls in aller Regel nicht in die Konzeptionen professioneller Praxis ein: "Moreover, although they acknowledge its role, power does not enter into their model of direct practice. Put differently, although social work practice theory recognizes that the worker typically exercises considerable power over the client, the impact of power on the clinical relationship and outcome generally remains understated (ebd. 470).

1.1 Dienstleistung als Strategie der Be-mächtigung

Für die Ebene der Interaktion von professionellem Ko-Produzenten und Nutzer ist ein solches, die Veränderung der Machtrelationen selbst zum Gegenstand machendes Konzept im Rahmen der Ansätze des *empowerment* entwickelt worden. Die Ansätze des empowerment umfassen verschiedene Traditionslinien, die unterschiedliche Schwerpunkte setzen.[16] Die zentralen Bezugspunkte des empowerment-Ansatzes sind eine Konzeption des Klienten als prinzipiell aktiv handelndes Subjekt im Zusammenhang mit der Zielperspektive der Veränderung der Machtverhältnisse von Nutzer und Umwelt, einschließlich der Machtrelation von Klient und Professionellem: "A theory of empowerment is based on the assumption that the capacity of people to improve their lives is determined by their ability to control their environment, namely by having power" (Hasenfeld 1987, 478). "Empowerment may be defined as the means by which individuals, groups and/or communities become able to take control of their circumstances and achieve their own goals, thereby being able to work towards helping themselves and others and to maximise the quality of their lives" (Adams 1996, 5).

Das Konzept des empowerment umfaßt dabei zwei Stoßrichtungen: *Zum einen* eine Perspektive der Begrenzung professioneller Macht und willkürlichen Ermessens in der Interaktion mit den Nutzern durch Ausübung von Macht qua Partizipation. *Zum anderen* eine Perspektive der Bemächtigung der Klienten selbst:

> "For some disciplines and movements, this (the process of empowerment, A.S.) is an essentially political and economic process, involving active participation by constituents in schools, churches, workplaces, volunteer organizations, social welfare institutions, government, and neighborhood institutions. Other profes-

16. Zur Geschichte und Tradition des empowerment-Ansatzes in den Vereinigten Staaten, dessen Wurzeln bis in die letzten Jahre des 19. Jahrhunderts zurückreichen, wesentlich aber von den sozialen Bewegungen der Nachkriegszeit inspiriert sind, vgl. Simon (1994; insbes. 127 - 186) sowie zu den Querverbindungen zu Konzepten von Sozialer Arbeit, die im Kontext der neuen sozialen Bewegungen entstanden sind, vgl. Adams (1996, 5 - 10).

> sions emphasize the psychological, educational, cultural, or spiritual dimensions of this process through which people reduce their powerlessness and gain greater control over their everyday lives and possibilities. (...) It involves concomitantly one's individual sense of potency as well as one's demonstrated power of influence, in conjunction with others, the conditions and contexts of daily experience. Empowerment, in short, is a series of attacks on subordination of every description - psychic, cultural, sexual, legal, political, and technological" (Simon 1990, 28).

Zur Veränderung der Machtasymmetrien zwischen Nutzern und Professionellen

Zunächst zu den Argumenten hinsichtlich professioneller Macht:
Die grundlegende Annahme ist, daß "Macht" nicht nur eine akzidentielle, sondern eine *integrale* Komponente sozialarbeiterischer Handlungspraxis darstellt (Hasenfeld 1987). Die Machtquellen von Sozialarbeitern sind auf zwei gestaffelten, in hierarchischem Verhältnis zueinander stehenden, Ebenen angesiedelt: Zum einen diejenigen Machtressourcen, die ihnen aufgrund ihrer Rolle als Professionelle zukommen: Zugang zu spezialistischem Wissen; die Macht, auf der Basis interpersoneller Fähigkeiten zu überzeugen, insbesondere der Fähigkeit, empathische, vertrauensvolle Beziehungen zum Klienten herzustellen; ihre Einbindung in einen kulturell-normativen Kontext der Legitimität von Machtausübung.
Zum anderen bestehen die Machtressourcen professioneller Sozialarbeiter vor allem in ihrer Eigenschaft als Mitglieder von Organisationen:

> "Nonetheless these sources of power are secondary to the primary source of power used by social workers, namely, the resources and services controlled by the organization or agency in which they are employed. Because social work is primarily an agency-based practice, the organization determines how the resources will be allocated and to whom. The roots of the power of social workers are not only in expertise and interpersonal skills but also in the fact that they are members of an organization that controls critical resources needed by the client. The power of the agency is reinforced by the fact that clients must yield some control over their own fate to the agency when

seeking help from it" (ebd. 470f).

Professionelle Macht[17] findet ihren Ausdruck primär in der Willkürlichkeit professionellen Ermessens: Es wird davon ausgegangen, daß professionelle Willkür[18] – wie schon im Zusammenhang mit der Kategorie der Macht diskutiert, und auf engste mit dieser verknüpft – ein unabänderlicher Bestandteil professionellen sozialen Handelns sind: "Discretion is inevitable, especially in human service agencies" (Handler 1992, 277).[19] Ihre Grundlage

17. Im folgenden orientiere ich mich weitgehend an den Positionen von Hasenfeld (1987) und Handler (1992). Im Rahmen der verschiedenen Ansätze zum empowerment vertreten sie eine Position, die sich intensiv mit der Analyse von Machtstrukturen im Rahmen Sozialer Arbeit beschäftigen, und auf dieser Grundlage strategische Überlegungen hinsichtlich des empowerment der Klientel anstellen. Eine theoretische Auseinandersetzung mit Macht, wie sie von Hasenfeld und Handler vorgenommen wird, ist bei den anderen Konzeptionen zum empowerment nur begrenzt vorzufinden, vgl. etwa Simon (1994), die wesentlich ideengeschichtlich-deskriptiv vorgeht, sowie Adams (1996), dessen Arbeit weitgehend strategisch-konzeptionell und praxisorientiert ausgerichtet ist.

18. Ich benutze hier die Bezeichnung "professionelle Willkür" in dem Verständnis, daß damit nicht ein willkürliches Handeln schlechthin gemeint ist, sondern ein professionelles Handeln, welches zum einen durch gesetzliche Rahmenvorgaben – die jedoch mit zunehmender Tendenz zu einem nicht unerheblichen Teil aus "unbestimmten Rechtsbegriffen" bestehen (vgl. Blanke/Sachße 1987, 272) – bestimmt, zum anderen durch "weiche", nicht kodifizierte und damit kaum kontrollierbare, professionelle "Regeln der Zunft" begrenzt ist.

19. Diskretionärem sozialpädagogischen Handeln liegt eine expansive Tendenz zugrunde. In ihrer Analyse der Vergesellschaftung von Sozialisation haben Blanke und Sachße (1987) herausgearbeitet, daß die "Ausbreitung von Systemen vergesellschafteter Sozialisation" in die Lebenswelt auf zwei zu differenzierende Weisen vonstatten geht: zum einen über Prozesse der bürokratischen Organisation, Formalisierung und professionellen Vermachtung von Sozialisation, die – zum anderen – Hand in Hand geht mit einer ""Pädagogisierung" von Bürokratie und Recht", mit der Konsequenz einer Aufweichung formalrechtlicher Ordnungsprinzipien durch die materielle Aufladung mit "fachlichen und professionellen Elementen" (ebd. 268f). Damit geht zugleich ein Wandel politischer Herrschaft, der "Übergang von der "legalen" zur "fachlichen" (sozialstaatlichen) Herrschaft", einher. An die Stelle der bürokratischen Eingriffsverwaltung als die "traditionelle Form legaler politischer Herrschaft ...

findet professionelle Willkür, im Gegensatz zu konditional-rechtlichen, bürokratischen Regeln, darin, daß sie auf seiten des Professionellen die Existenz von Wahlmöglichkeiten in bezug auf verschiedene Handlungsalternativen voraussetzt (ebd. 276). Das Argument der *Wahlmöglichkeiten* zwischen Handlungsalternativen als Grundlage professioneller Willkür wird mit der Annahme einer grundsätzlichen *Abhängigkeit* der Nutzer von den sozialstaatlichen Einrichtungen verschränkt, so daß die Interaktion von Klient und Professionellem auf Seiten der Nutzer den Charakter der Unfreiwilligkeit annimmt:

> "Agencies that have a monopoly of services exercise considerable power over clients. On the other hand, clients can exercise power if they possess desirable characteristics. Thus the exchange relationship between the client and the agency can be voluntary or involuntary, depending on the degree of choice that each possesses. (...) There are rules and regulations, and workers in varying degrees are influenced by professional norms and values. But in any event, the traditional social work practice theory assumption of client self-determination is largely untrue for vulnerable groups. There, relationships tend to be involuntary. The asymmetrical power relationship between the agency and the client, and hence between the worker and the client, is maintained throughout the structure of social services. Social workers increase the power advantages through their monopoly of expertise, limiting client access to other workers, making the offer of services conditional on compliance, and limiting options for alternatives" (Handler 1992, 281f).

Die Tatsache der Abhängigkeit der Nutzer von in der Regel monopolförmigen sozialstaatlich-sozialpädagogischen Einrichtungen, das heißt, das Fehlen von Wahlmöglichkeiten zur Konsumtion des

---

tritt das Prinzip der Fachlichkeit, das Prinzip professionellen Handelns". Dabei laufen die Formen bürokratisch-justizförmiger Kontrolle leer und gehen auf die Profession selbst über: "Die Zunft - so das Prinzip der Professionalität - kann nur von der Zunft selbst kontrolliert werden" (ebd. 272) - mit der Konsequenz, daß "nunmehr eine diffus allzuständige Sozialisationsbürokratie, gestützt auf moralisierend substanzialisierte rechtliche Globalermächtigungen und ausgerüstet mit den Techniken kommunikativer Persönlichkeitsexploration, tendenziell grenzenlos und damit totalisierend in lebensweltliche Interaktionszusammenhänge und die in sie eingehenden Motive, Gesinnungen und Überzeugungen der handelnden Individuen ein(greift)" (ebd. 274f).

Gebrauchswertes sozialpädagogischen Handelns *in Relation* zu der auf die Pluralität professioneller Wahlmöglichkeiten gegründeter professioneller Willkür stellt die Basis der Machtasymmetrie institutionell gestützten professionellen sozialen Handelns dar:

> "Thus, the amount of power the welfare worker has over the client is a direct function of the client's need for financial aid and an inverse function of the client's ability to obtain the aid elsewhere. (...) It is quite obvious from this definition that agencies having a monopoly over services wield considerable power over clients. In this instance we say that the agency has the power advantage over the client because the client needs the agency more that it needs him or her" (Hasenfeld 1987, 473).

Die Dimensionen institutionell gestützter professioneller Macht sind jedoch nicht nur auf dieser primären, offensichlichen Ebene anzusetzen, sondern stellen sich auf weiteren, tiefer gestaffelten Ebenen dar: Neben der direkt beobachtbaren Ausübung von Macht in Interaktionsprozessen hat Macht eine zweite Dimension, ein "second face". Es sind dies die Spielregeln, Definitionen und institutionellen Arrangements, nach deren Maßgabe Konfliktstoffe, Thematiken wie Teilnehmer zur Artikulation in der politischen Arena der Auseinandersetzung zwischen Professionellem und Klient zugelassen oder aber ausgeschlossen werden. Die Frage ist dann nicht mehr nur die, wer was wann und wie bekommt, "but also who gets left out and how" (Handler 1992, 278 unter Bezug auf Bachrach und Baratz 1962/1977). Die dritte Dimension von Macht besteht in der Beeinflussung, Formierung und Determinierung der Bedürfnisse der Klienten durch die gesellschaftlich hegemoniale Konstruktion von "meaning, language, myth, symbols and legitimation", die einen "manipulated consensus" hervorbringt (ebd. 279 unter Bezug auf Lukes 1974 und Edelman 1988).[20] Macht wird in dieser dritten Dimension nicht nur vermittels sozialisatorischer und informationeller Politiken ausgeübt, sondern auch durch die Erzeugung von Fatalismus, Apathie und Selbstverachtung sowie die Internalisierung herrschender Wertvorstellungen, die dazu führen, daß auf Seiten der Klienten die

20. Zur Diskussion der machttheoretischen Komzepte von Bachrach/Baratz und Lukes, vgl. Offe (1977).

Wahrnehmung einer (Problem-)Situation als eine, über die berechtigtermaßen Klage geführt werden könnte, resp. zu deren Abhilfe legitime Ansprüche an institutionell gestütztes professionelles Handeln formuliert werden könnten, systematisch blockiert wird (vgl. ebd.).[21]

Vor dem Hintergrund dieser kritischen Analyse werden verschiedene Strategien einer sozialarbeiterischen Praxis des empowerment entwickelt. Ausgangspunkt ist dabei die oben bereits genannte Grundannahme des empowerment, daß "the capacity of people to improve their lives is determined by their ability to control their environment, namely, by having power" (Hasenfeld 1987, 478).
Die Hauptaufgabe des Sozialarbeiters besteht entsprechend in der Vermittlung von benötigten Ressourcen, der Bearbeitung problematischer Situationen sowie der Veränderung der den manifesten sozialen Problemen der Klienten unterliegenden strukturellen Problemursachen. "Empowerment is a process through which clients obtain resources - personal, organizational, and community - that enable them to gain greater control over their environment and to attain their aspirations" (ebd. 278f). Kern des empowerment-Ansatzes - und für eine auf den Gebrauchswertcharakter sozialbeiterischer Tätigkeit ausgerichtete Rekonstruktion sozialer Arbeit als Dienstleistung gleichermaßen zentrale Denkfigur - ist das Argument, daß das empowerment der Nutzer eine Effektivitätssteigerung sozialarbeiterischer Tätigkeit nach sich zieht. Der Nutzer soll - so der empowerment-Ansatz - durch eine Veränderung der Machtrelationen in die Lage versetzt werden, gleichfalls zwischen Alternativen wählen, sowie seine "Umwelt", und damit auch das Verhältnis zum Sozialarbeiter, kontrollierend beeinflussen zu können:

> "If we view social work praktice as an exchange of resources, social work effectiveness, then, is predicated on the reduction of the power imbalance between workers and clients - specifically on increasing the client's power resources. What is needed, therefore,

21. So als Beispiel die Wahrnehmung sozialstaatlicher Hilfeangebote als Almosen und nicht als Anspruchsrecht (vgl. ebd. 283).

> is to place client empowerment at the center of social work practice. The perspective I advocate calls for a revision of social work practice theory in a way that defines the major function of social work as empowering people to be able to make choices and gain control over their environment" (Hasenfeld 1987, 478).

In ähnlicher Weise stellt auch Handler (1992, 292) die Dimension der "*reciprocal concrete incentives*" in das Zentrum seiner Überlegungen zum Prozess des "empowerment of dependent people". Neben den für eine bemächtigende Praxis notwendigen, aber nicht hinreichenden Bedingungen der Veränderung professioneller Normen sowie der prozessualen Ermöglichung von Partizipation durch "shared decision making"[22] wird herausgestellt, daß der Kooperationsprozeß von Sozialarbeiter und Nutzer substanzielle Erträge für beide Seiten hervorbringen muß. Der Professionelle wäre nicht in der Lage, seine Tätigkeit erfolgreich auszuführen, "unless the patient or client participated as an equal moral agent, that is, *actively* cooperated on the basis of understanding and trust" (ebd.). Eine Begründung des empowerment einzig aus einer professionellen Ethik - hier die Veränderung professioneller Normen und Werte - sowie aus den prozeduralen Verfahren partizipativer Entscheidungsfindung ist, so Handler, nicht hinreichend. Vielmehr bedarf sie einer Unterfütterung durch eine "instrumentelle" Komponente gegenseitigen "Gewinns" in der Interaktion. Der Sozialarbeiter muß um seines "Gewinns" willen, nicht nur aufgrund seiner professionellen Normen und Werte, ein *professionell instrumentelles Interesse* an der Veränderung der Machtrelation zum Nutzer seiner Tätigkeit entwickeln:

> "... I want to emphasize that instrumentalism is at the base. Because the power relationship is so unequal when dependent people are dealing with large-scale public agencies, unless there are strong, reciprocal, concrete incentives, including financial incentives, I do not believe that the humanistic values of mutual respect, love, altruism, and professional pride would be enough to sustain equal moral agency, at least in

22. sowie der hiermit nicht in einem systematischen Zusammenhang stehenden Bedingung der Existenz von "social movement groups", which "provide solidarity, encouragement, and information", because "clients need groups in order to participate" (ebd. 293).

> the long run. In the examples that I used, active, understanding participation was necessary if the physician or case manager were to perform satisfactorily *their* task. (...) The idea of reciprocal concrete incentives increase the client's value to the worker and thereby encourages change in the power relationship. With reciprocal incentives, if the client fails, the worker fails; thus the worker has a professional *stake* in the empowerment. This is not consistent with changes in professional norms and ideologies; but since professional norms and ideologies are often used to manipulate or suffocate grievances, the presence of reciprocal concrete incentives gives one more confidence about the meaning of consent" (Handler 1992, 292f).

Im Hinblick auf die Rekonzeptualisierung von Sozialer Arbeit als Dienstleistung folgt hieraus, daß die Veränderung der Machtrealtionen zwischen Nutzer und ko-produzierendem Sozialarbeiter aus dem originären Interesse des Sozialarbeiters an einer qualitativ hochwertigen Erfüllung seiner Aufgaben motiviert sein muß. Dies bedeutet für soziale Dienstleistung, daß der Professionelle ein Interesse an einer hohen Gebrauchswerthaltigkeit seiner Tätigkeit im Hinblick auf die produktive Konsumtion der Nutzer haben muß. Die Veränderung der Machtasymmetrie wird von Seiten des Sozialarbeiters nicht primär aus ethischen oder politischen Gründen angestrebt, sondern aus dem wohlverstandenen Eigennutz des Professionellen, der seine gesellschaftliche Beauftragung nur adäquat erfüllen kann, wenn seine Tätigkeit zu einem realen Gebrauchswert für den Nutzer wird, das heißt die Gebrauchswerthaftigkeit aus Sicht des konsumierenden Nutzers möglichst hoch ist.

Eine Veränderung der Machtasymmetrie zwischen Nutzer und Sozialarbeiter im Hinblick auf den Zugang zu gebrauchwerthaften Ressourcen impliziert nun aber nicht, daß diese im Kontext gegebener Verhältnisse auch aufhebbar sei. Der empowerment-Ansatz geht, wie oben dargestellt, davon aus, daß im Rahmen der real vorfindlichen Institutionnalisierungsformen Sozialer Arbeit Macht eine "integrale Komponente", ein "inescapable fact" (Hasenfeld) darstellt, und professionelle Willkür "ubiqitär" und "unvermeidlich" (Handler) sind - wie diese auch im Rahmen der oben skizzierten konflikttheoretischen Analyse sozialstaatlicher Institutionen und Organisationen herausgestellt wurde. Damit wird auf eine Perspektive des "Wegarbeitens" von Macht im Telos

diskursiv-rationaler Verständigung verzichtet und eine normativ entlastete, realistische Konzeption der Balancierung von Macht entwikelt. So kann es entsprechend in der Zielperspektive auch nicht darum gehen, Macht gänzlich zu eliminieren, sondern die Asymmetrien in den Machtrelationen so zu verschieben, daß Konflikte über den Zugang zu Ressourcen und den Gebrauchswert sozialarbeiterischer Tätigkeit überhaupt artikulationsfähig werden, bzw. von den Nutzern auch artikuliert werden können. Vor dem Hintergrund der Argumentation des empowerment-Ansatzes bedeutet dies, daß die gesellschaftlich abgedrängten und delegitimierten Konflikte um Gebrauchswerte und Ressourcen für die (potentielllen) Nutzer, die mittels der von Handler beschriebenen zweiten, und insbesondere der dritten Dimension von Macht im Zustand der Latenz gehalten werden, aktualisiert und in einen Zustand manifester Konflikte transformiert werden. Erst dann, wenn Konflikte in den Auseinandersetzungen zwischen Professionellen und Nutzern artikuliert werden können, werden sie auch zwischen den beteiligten Akteuren verhandelbar.

Der empowerment-Ansatz, wie er durch Hasenfeld (1987) und Handler (1992, 276) repräsentiert wird, geht in einer seiner Grundannahmen davon aus, daß Macht und professionelle Willkür in der Pluralität von Handlungsalternativen begründet ist. Der Professionelle als Mitglied einer sozialstaatlichen Einrichtung, verfügt - mit notwendig wachsender Tendenz - über diese Pluralität. Der Klient und Nutzer hingegen ist, aufgrund mangelnder Alternativen auf die Konsumtion der Ressourcen der Sozialen Arbeit zur (Re-)Produktion seiner Person angewiesen. Eine Lösung des Problems ungleicher Macht sieht Hasenfeld darin, eine Pluralität von Alternativen herzustellen, aus der heraus der Klient eine Wahl treffen kann. Die Macht, bedürfnisadäquate Ressourcen und Dienstleistungen zu erhalten, manifestiere sich "first and foremost in the choices they have in selecting agencies and workers. The ability to choose and, particularly, the range of available choices are the core of power" (Hasenfeld 1987, 476). "Thus the exchange relationship between the client and the agency can be voluntary or involuntary, depending on the degree of choice each possesses" (Handler 1992, 281). Macht wird, in Hirschmans (1970) Terminologie, in aller Regel dadurch ausgeübt, daß bei einer

Mehrzahl von institutionellen Alternativen von den betreffenden Personen die "exit"-Option gewählt wird und eine Abwanderung zu einer als Alternative wahrgenommenen Institutionen vollzogen wird. Daß Nutzer sozialstaatliche Einrichtungen in Anspruch nehmen, geschieht zumeist aufgrund der Tatsache, daß Alternativen zu dieser Inanspruchnahme in aller Regel nicht vorhanden sind, bzw. im Hinblick auf gesellschaftliche Standards der Reproduktion keine akzeptablen Alternativen darstellen. Insofern geschieht die Inanspruchnahme durch die Nutzer nicht freiwillig, sondern notgedrungen. Einrichtungen der Sozialarbeit sind zudem als staatliche oder parastaatliche Organisationen nicht im Kontext eines Marktes präsent, sondern bearbeiten auf arbeitsteiliger Basis und den Prinzipien der Sparsamkeit und Wirtschaftlichkeit unterstellte Weise gesellschaftliche Probleme, zu deren Bearbeitung keine marktförmige Angebotsstruktur existiert, aus der eine Auswahl getroffen werden könnte. Zudem verfügen diejenigen Personen, die sie in Anspruch nehmen, nicht über die finanziellen Ressourcen.[23] Da keine "exit"-Option wahrgenommen und keine Wahl getroffen werden kann, bleibt den Akteuren im Rahmen alternativloser, monopolistischer staatlicher Institutionen und Organisationen – wiederum mit Hirschman – nur die "voice"-Option zur machtvollen Beeinfussung der Organisation. Wie im Kontext der drei Dimensionen von Macht bei Handler bereits angedeutet, besteht die Leistungsfähigkeit der zweiten und dritten Dimension insbesondere darin, Konflikte unterhalb der Schwelle ihrer Aktualisierung zu halten. Hirschman hat den Sachverhalt, daß Personen in einer Organisation nicht abwandern ("exit"), oder sich nicht kritisch artikulieren ("voice") als ein gegenüber den Leistungen der Organisation loyales Verhalten ("loyalty") interpretiert. Ahrne (1990, 84ff) hat in der Auseinandersetzung mit der Konzeption Hirschmans gezeigt, daß die Nichtausübung von exit oder voice keinesfalls stets als Loyalität verstanden werden kann, insbesondere dann nicht, wenn wie im Falle sozialstaatlicher Einrichtungen Alternativen nicht vorhanden sind. Vielmehr handelt es sich hierbei um "Vernachlässigung" ("neglect") (vgl. ebd. 87), die – so können wir mit Handler argumen-

23. Dieser Sachverhalt wir weiter unten ausführlich behandelt werden.

tieren – auf die zweite und dritte Dimension von Macht zurückführbar ist.

Vor diesem Hintergrund kann für soziale Dienstleistungsarbeit als sozialstaatliche – und damit alternativlose, monopolförmige – Institution die Perspektive sinnvollerweise nicht primär darin bestehen, die Macht ihrer Nutzer und deren Einflußmöglichkeiten auf den Gebrauchswertcharakter der Dienstleistung dadurch zu erhöhen, daß sie ihre *Angebote* im Sinne einer größeren Vielfalt konfektioniert.[24] Im Zentrum sozialer Dienstleistung, so wurde in Kapitel 2 argumentiert, steht die Stärkung der *Nachfrage*seite, das heißt, die Stärkung der Möglichkeiten der Nutzer sozialpädagogischer Tätigkeit, Einfluß auf die Steigerung des Gebrauchswertes unter der Prämisse größerer Bedürfnisadäquatheit zu nehmen. Im Kontext sozialstaatlich verfaßter sozialpädagogischer Tätigkeit besteht die Perspektive im Gegensatz zu der von Hasenfeld und Handler vorgeschlagenen Schaffung von Wahlmöglichkeiten ("choice") darin, den aufgrund der Machtasymmetrien insbesondere der ersten und zweiten Dimension erzeugten Zustand der Vernachlässigung ("neglect") in einen Zustand der Artikulation von "voice" zu überführen. Die Perspektive besteht also darin, den Gebrauchswert sozialer Arbeit für ihre Nutzer dadurch zu erhöhen, daß – vermittelt über die Transformation von latent gehaltenen Konflikten in manifeste und offene, damit verhandelbare Konflikte und Auseinandersetzungen – eine politische Rückkoppelung von Gebrauchswertkonsumtion und Gebrauchswertproduktion vorgenommen wird.

Der empowerment-Ansatz hat, wenngleich auch im Rahmen einer Konzeption von Sozialer Arbeit als Dienstleistung ein Perspektivenwechsel von der Erhöhung von "choice" hin zur Erweiterung der Möglichkeiten von "voice" vorgenommen wird, eine Reihe strategi-

24. Sie kann dies schon aufgrund des Gebots der Sparsamkeit und Wirtschaftlichkeit staatlichen Handelns nicht tun, weil eine Vielfalt von Angeboten zugleich auch immer impliziert, daß mit dem Einsatz finanzieller Mittel entwickelte und vorgehaltene Angebote nicht wahrgenommen werden, und somit fiskalisch abgeschöpfte Mittel vergeblich investiert werden.

scher und handlungspraktischer Vorschläge gemacht, auf welche Weise die Machtpotentiale der Nutzer innerhalb sozialer Einrichtungen erhöht werden können. Für die Ebene der Interaktion von Nutzer und Sozialarbeiter hat Hasenfeld (1987, 479) verschiedene Strategien vorgeschlagen: a. die Vermittlung von Informationen über die Einrichtung und die in ihr zur Verfügung stehenden Ressourcen, sowie die Ansprüche der Nutzer; b. die Einübung des Einklagens und Durchsetzens der legitimen Rechte seitens der Klienten; c. die Erhöhung von Einsicht in und der Geschicklichkeit im Umgang mit den eigenen Bedürfnissen; d. die Steigerung der Fähigkeiten in der effektiven Beeinflussung ihrer Umwelt zur Erzielung der gewünschten Resultate; e. die Erhöhung der Ressourcen der Klienten durch die Herstellung von Verbindungen mit signifikanten Anderen; f. die Vermittlung von Kenntnissen, wann und wo Drohungen oder Störungen erfolgreiche Taktiken darstellen können, um die benötigten Ressourcen zu erhalten; g. die Einbindung von Klienten in Unterstützungsnetzwerke, die bei der Beschaffung von Ressourcen, bei der Veringerung der Abhängigkeit von der jeweiligen Einrichtung und bei Auseinandersetzung mit der gesellschaftlichen Umwelt hilfreich sein können; und schließlich h. die Nutzung der Machtressourcen des Sozialarbeiters selbst, also Informationen, Kenntnisse, Fähigkeiten wie auch Legitimation, um die benötigten materiellen Leistungen oder Dienstleistungen zu erhalten.[25]

Vor dem Hintergrund dieser strategischen Optionen kann nun professionelles Handeln als eine Tätigkeit bestimmt werden, die – zum einen – perspektivisch darauf ausgerichtet ist, aus professionellem wie politischem Eigeninteresse die Machtasymmetrien zwischen sich und dem Nutzer dergestalt zu reduzieren, daß Bedürfnisse und Konflikte in Hinblick auf ihre Befriedigung oder Nicht-Befriedigung artikulierbar und vor dem Hintergrund der

25. Der empowerment-Ansatz bezieht sich selbstredend strategisch nicht nur auf die Ebene der Beziehung von Nutzern und Professionellen, sondern zentral auf die Ebene der Organisation/Einrichtung, sowie die allgemeine gesellschaftliche Ebene. Auf diese wird eingegangen, wenn weiter unten die organisationelle, resp. die gesellschaftliche, Ebene untersucht wird.

jeweiligen Machtverhältnisse verhandelbar werden. Dies stellt – zum zweiten – die Voraussetzung dafür dar, daß die professionelle Tätigkeit zu einer Ressource, zu einem Gebrauchswert für die Konsumtion der Nutzer werden kann, mit dessen Hilfe diese in der Lage sind, sich selbst als Personen zu produzieren und somit zu handlungsfähigen Akteuren im Kampf um Ressourcen in den Arenen der sozialstaatlichen und sozialpädagogischen Einrichtungen werden zu können.

Die Perspektive der Bemächtigung der Subjekte

Die zweite Perspektive, die im Rahmen der empowerment-Ansätze eine zentrale Rolle einnimmt ist die sog. "strengths perspective" (Weick et al. 1989). Diese begründet sich zentral aus einer Kritik des pathologischen Blicks, der Defizitorierentierung sowie der individualisierenden Focussierung auf "Probleme" in Theorie und Praxis Sozialer Arbeit. Sie wird einerseits gespeist aus den "Werten der Profession", deren Realisierung durch die Fokussierung auf Defizite und Probleme systematisch konterkariert wird. Andererseits werden die Klienten durch die Autorität der Professionellen in der Definition der Probleme dazu gebracht, ihrer eigenen Einschätzung der Situation zu mißtrauen, und geraten so in eine langwährende Abhängigkeit von den Professionellen (vgl. ebd. 352). Vor dem Hintergrund dieser Kritik, wird auf der Grundlage der basalen "Werte" der Sozialarbeit ein Perspektivenwechsel vorgeschlagen, durch den anstelle einer tief in die Soziale Arbeit eingelassenen Zentrierung auf Defizite, Pathologien und Probleme, die Stärken der Klienten in der Auseinandersetzung mit ihrer Lebenssituation als Fokus genommen werden:

> "A strength perspective rests on an appreciation of the positive attributes and capabilities that people express and on the ways in which individual and social resources can be developed and sustained. (...) All people possess a wide range of talents, abilities, capacities, skills, resources, and aspirations. No matter how little or how much may be expressed at one time, a belief in human potential is tied to the notion that people have untapped, undetermined reser-

> voirs of mental, physical, emotional, social, and spiritual abilities that can be expressed. The presence of this capacity for continued growth and heightened well-being means that people must be accorded the respect that this power deserves. This capacities acknowledges both the being and the becoming aspects of life" (ebd.).

Mit dieser Begründung des Perspektivenwechsels[26] auf die Stärken der Klienten werden weitere Prinzipien verbunden: a., daß die Klienten die Fähigkeit besitzen, selbst zu bestimmen, was für sie das Beste ist; b., "that people do the best they can"; und c. "the principle of knowing what is best and doing what is best places the power of decision where it should be - with the person whose life is being lived" (ebd. 353). Die Ausrichtung auf die Stärken, Kapazitäten und Potentiale der Klienten hat entsprechende grundlegende Rückwirkungen auf die Beziehungsstruktur von Sozialarbeiter und Klient: "The roles of the professional and of the client are dramatically changed in this approach. The client decides what course of action to persue. (...) Focussing on human strength is one significant strategy for helping people reclaim a measure of personal power in their lives" (ebd. 354). In dieser Variante des empowerment-Ansatzes werden, deutlicher als in den eher strukturbezogenen, machttheoretischen Konzeptionen des empowerment bei Hasenfeld und Handler, die den Aspekt der Kontrolle der "Umwelt" akzentuieren, die produktiven Potentiale der Subjekte hervorgehoben und zu einem normativen Bezugspunkt für die Profession gemacht. "Power" wird primär auf die Selbstmächtigkeit, auf das poietische Vermögen der Subjekte bezogen, ihr eigenes Leben hervorzubringen. Gleichwohl ergeben sich hieraus tiefgreifende Konsequenzen für das Verhältnis von Sozialarbeiter und Klient - nicht nur in bezug auf die Zuordnung von Entscheidungskompetenz. Die Tätigkeit des Professionellen wird der Selbsterzeugung der Subjekte systematisch nachgeordnet.

Professionelle Tätigkeit kann entsprechend den Prozeß der Bemächtigung nicht stellvertretend für den Nutzer übernehmen, sie

---

26. Adams spricht für die britische Sozialarbeit gar von einem Kuhn'schen Typus des Paradimenwechsels vom "client treatment paradigm" hin zum "service user empowerment paradigm" (1996, 33 - 37).

kann die Bemächtigung auch nicht an seiner Person bewerkstelligen oder erzeugen:

> "Yet, I suggest, the one function that social workers, or, for that matter, anyone else *cannot* perform for another person is that of empowerment. Empowerment is a reflexive activity, a process capable of being initiated and sustained only by the agent or subject who seeks power or self-determination. Others can only provide aid and abet in this empowerment process. They do so by providing a climate, a relationship, resources, and procedural means through which people can enhance their own lives.
> More than a simple linguistic nuance, the notion that social workers do not empower others, but, instead, help people empower themselves is an ontological distinction that frames and defines the reality experienced by both the worker and the client" (Simon 1990, 32; vgl. Adams 1996, 189).

Die professionelle Tätigkeit des Sozialarbeiters stellt hier einen Gebrauchswert für die Konsumtion/die Produktion der Subjekte dar, insofern sie die Funktion einer infrastrukturellen Ressource übernimmt, die von ihrem Nutzer angeeignet werden muß. Soziale Arbeit wird zur Dienstleistung, indem sie die Souveränität über diesen Prozeß dem Nutzer ihrer Leistung zuerkennt und sich der Logik der Produktion der Subjekte nachordnet. Die Initiative, der Wille zur Selbstbestimmung aber muß seinen Ursprung beim Nutzer nehmen.

Es ist nun keineswegs voraussetzungslos, daß die Subjekte faktisch als aktive Konsumenten sozialarbeiterischer Tätigkeit auftreten können. Ihre aktuellen Lebensumstände, einschließlich der damit verbundenen Erfahrungen und Lernprozesse – auch im Rahmen der sozialstaatlichen Einrichtungen – haben zu passivierenden Verhaltensweisen im Umgang mit eben jenen Lebensumständen und Institutionen geführt. Der empowerment-Ansatz geht in dieser Hinsicht davon aus, daß vermittels Bewußtseinsbildung – "consciousness raising" – die Passivierung und die damit verbundenen, gegen sich selbst gerichteten Schuldzuweisungen und die "habitualisierte Insubordination" durchbrochen werden können (Simon 1990, 34f; Adams 1996, 6), um auf diese Weise die Konsumtionsfähigkeit der Nutzer zu entwickeln. Als die diesem Zweck entsprechende und angemessene Methode wird Freires "Pädagogik des Fragens", "a set of interventions that encourages clients to

find their own answers" (Simon 1990, 35) favorisiert, sowie auf Seiten der Sozialarbeiter die Aneignung von Wissen über "the history of race, gender, and class relations within varied cultures and subcultures" (ebd.) als Voraussetzung gesehen - sowohl im Hinblick auf Prozesse der Selbstaufklärung, als auch auf die Aneignung eines "local knowledge" zum Verständnis der Komplexität und Spezifität der Lebenssituationen der individuellen Nutzer oder Nutzergruppen (ebd.)

Die Perspektive des "consciousness raising" in Verbindung mit der "strength perspective" im empowerment-Ansatz verweist dabei, insbesondere unter Rückbezug auf die Freire'sche "Pädagogik des Fragens", auf die Freilegung der in den Subjekten enthaltenen Kapazitäten durch professionelles Handeln. Sie folgt damit einer bildungstheoretischen, dialogisch-mäeutischen Argumentationsfigur, in der, gestützt auf das fragende Handeln der Professionellen die Potentialität der Selbstproduktion der Subjekte sowohl freigelegt als auch seine Entfaltung in die Aktualität hinein unterstützt wird. Im fragenden Handeln des Professionellen stehen Poiesis und Mäeutik in einem systematischen Verweisungszusammenhang der Herausbildung von Subjektivität, in dem zugleich selbstreflexiv nach den Bedingungen des Fragens gefragt wird (vgl. Sünker 1989, 147f).

Empowerment der Professionellen

Neben den beiden Perspektiven des empowerment-Ansatzes - der der Begrenzung professioneller Macht vermittels Machtausübung durch Partizipation der Nutzer auf der einen, sowie der Perspektive der Befähigung zur Eigenmächtigkeit der Nutzer auf der anderen Seite - findet sich eine dritte Dimension: die des empowerment der Professionellen. Diese wird sowohl in der dialogischen Struktur der bildungstheoretischen Konzeption des "consciousness-raising", als auch in den machttheoretischen Überlegungen thematisiert. Darin wird ein Zusammenhang hergestellt zwischen der Bemächtigung der Subjekte und den Handlungsmöglichkeiten der Professionellen. Handler (1992, 292) hat herausgestellt, daß

schon allein aus dem instrumentellen Interesse zur Ermöglichung der professionellen Durchführung seines Handlungsauftrags heraus "the worker has a professional *stake* in the empowerment". Das Interesse, das Professionelle am empowerment der Klientel entfalten können, bleibt jedoch nicht auf diese instrumentelle Perspektive beschränkt (vgl. ebd.). Ausgehend von der Argumentation, daß empowerment nicht im Stellvertretungsverhältnis möglich ist, argumentiert Simon (1990, 33f), daß aus zwei Gründen empowerment für die Soziale Arbeit eine zwingende Perspektive darstellt: Dies betrifft zum einen den "subordinate status of social work within the universe of health care and human services". Weil Sozialarbeiter aus eigener Erfahrung die Bedeutung beruflicher Unterordnung unter andere Professionen sowie gesellschaftliche Mißachtung kennen, besteht eine deutliche Affinität der Profession zur Perspektive des empowerment. Dies gilt insbesondere auch deshalb, weil – zweitens – der überproportionale Anteil der in der Sozialen Arbeit Tätigen aus dem weiblichen Bevölkerungsanteil rekrutiert wird. Aufgrund ihrer Geschlechtsrollensozialisation seien sie in ihren Bedürfnissen daran orientiert, zu helfen und sich mit anderen zusammenzuschließen.[27] Aus diesem Grund, so wird argumentiert, haben sie eine besondere Möglichkeit zur Zusammenführung ihrer Perspektive des Helfens und der Zusammenarbeit mit der der Selbstbemächtigung der Klientel, wodurch Synergieeffekte im Kampf um ihre berufliche Positionierung erzielt werden können: "Women social workers ... are, at once, members of a gender with a well-developed proclivity for assisting and engaging with others, and also, people whose gender places their own incomes, welfare in old age, social and occupational status, and physical safety at considerable risk" (ebd. 33f).

Wird hier aus einer primär professionspolitischen Perspektive die Möglichkeit des empowerment der in der Sozialarbeit Tätigen in einen systematischen Zusammenhang mit dem der Be-mächtigung des Klientels gestellt, so wird aus der primär die Machtasym-

27. "Moreover, social work remains a profession disproportionately staffed by women, people who, due to their gender role socialization, characteristically experience two ongoing and fundamental needs – the need to serve and the need to affiliate" (Simon 1990, 33).

metrie zwischen Sozialarbeiter und Klient thematisierenden Perspektive der empowerment-Ansätze, die aus grundsätzlichen theoretischen Überlegungen die Möglichkeit einer Kompatibilität der Interessen negiert, auf den Stellenwert von "social action" hingewiesen, "to transcend the boundaries of their own agencies and professional specializations" (Hasenfeld 1987, 480). Im politischen Handeln der Sozialarbeiter liegt die Perspektive, zu einer "balance of power" als Grundlage für eine "partnership" zwischen Sozialarbeiter und Klient zu gelangen, um auf diese Weise die professionelle Identität der Sozialen Arbeit zurückzugewinnen und darüber hinaus den Angriffen auf den Wohlfahrtsstaat begegnen zu können (vgl. ebd. 481f):

> "Such a commitment (to social action, A.S.), often neglected in the rush of the profession to adopt the latest developments in clinical practice, must be reintegrated in social work practice because it is only through these political activities that the tension between agency goals, client needs, and professional values can be reduced" (ebd. 481).

Für die Ebene des Erbringungs*kontextes* stellt der Ansatz des empowerment einen analytischen Zusgang und eine Perspektive dar, der die Kriterien der dienstleistungstheoretischen Rekonstruktion der Interaktion von Sozialarbeiter und Klient als ein Erbringungs*verhältnis* von professionellem Ko-Produzenten und seine Person produzierendem Nutzer weitgehend erfüllt. Oben wurde als das zentrale Kriterium Sozialer Arbeit *als* Dienstleistung bestimmt, daß die Tätigkeit des Professionellen für den Nutzer einen realen Gebrauchswert haben muß, um mit dessen Hilfe seine Person zu produzieren. Dies hat insofern Konsequenzen für die *Form* der Tätigkeit als sie nur in dem Maße einen Gebrauchswert für den Nutzer hat, soweit sie dessen Bedürfnissen entspricht. Im Erbringungsprozess ist die Dienstleistungstätigkeit des Professionellen der Logik der Produktion des Subjektes systematisch nachgeordnet. Die Leistung des Professionellen dient der Produktion des Subjekts. Die Bewertung und Entscheidung, ob die professionelle Tätigkeit für das Subjekt einen Gebrauchswert darstellt, liegt deshalb in letzter Instanz beim Konsumenten.

Oben hatten wir argumentiert, daß das professionelle Handeln

aufgrund seiner funktionalen Eingebundenheit in den institutionellen und organisationellen Kontext durch eine grundlegende Machtasymmetrie gekennzeichnet ist, die alle Bemühungen um Professionalisierung – nicht nur nach klassischem Muster, sondern auch in der diskursethisch fundierten Variante – unterläuft. In diesem Zusammenhang wurde argumentiert, daß die systematische Einbeziehung der strukturellen Machtasymmetrie professionellen Handelns in den Einrichtungen der Sozialen Arbeit im Hinblick auf eine theoretische Begründung sozialpädagogischen Handelns im Modus der Dienstleistung auch auf der Ebene der Konzeption eine zentrale Stelle einnehmen muß. Die grundsätzliche Limitierung des Gebrauchswertes professioneller Tätigkeit durch diese Asymmetrie ist in den Ansätzen des empowerment grundsätzlich thematisiert worden. Die von diesen Ansätzen vertretene zentrale These ist, daß die Machtverhältnisse zwischen Professionellen und Nutzern im Rahmen sozialstaatlicher Einrichtungen grundsätzlich nicht aufhebbar sind. Gleichwohl können sie verändert und perspektivisch in eine Balance gebracht werden. Die notwendige Voraussetzung hierzu ist die Anerkennung der grundsätzlich differenten und konfligierenden Interessen. Empowerment bedeutet in diesem Sinne eine Veränderung der Machtrelationen und die Wahrnehmung von Macht durch die Nutzer, zum Zweck der Erhöhung des Gebrauchswertes professioneller Tätigkeit für den Nutzer. Die Machtausübung durch den Nutzer – und dies ist die zweite Dimension der empowerment-Strategien – ist an die Voraussetzung gebunden, daß die Subjekte in der Lage sind, ihre Bedürfnisse und Interessen wahrzunehmen und zu artikulieren. Dabei wird im Rahmen der *strength perspective* von der subjekttheoretischen Annahme ausgegangen, daß die Nutzer aktive Subjekte sind, die auf produktive Weise ihr Leben selbst hervorbringen. Im Rückgriff auf die mäeutische Handlungfigur soll dabei mittels *consciousness raising* die Potentialität von Subjekthaftigkeit in die Aktualität der Selbstmächtigkeit überführt werden. Neben diesen, gegenseitig auf sich verweisenden Dimensionen des empowerment – als Veränderung von Machtrelationen und der Erlangung von Selbstmächtigkeit – kann als dritte Dimension die des empowerment der Professionellen bestimmt werden. Diese bezieht sich zum einen auf berufs- und statuspolitische Überlegungen, zum anderen aber auch auf die professionelle Tätigkeit selber: diese kann

nur über die Veränderung von Machtrelationen zur Erhöhung des Einflusses der Nutzer auf den Gebrauchswert eine größtmögliche Qualität erlangen und damit perspektivisch zu einer professionellen Identität führen, die auch in der Lage ist, Angriffe auf wohlfahrtsstaatlich erreichte Niveaus erfolgreich zu widerstehen.

Im Verweisungsverhältnis seiner drei Dimensionen – der Veränderung der Machtasymmetrie von Nutzern und Professionellen, der Aktualisierung von Selbstmächtigkeit der Nutzer, und der Perspektive der Gewinnung professioneller Identität – entspricht das Konzept des empowerment *auf der Ebene professionellen Handelns* den Kriterien der theoretischen Rekonstruktion des Erbringungsverhältnisses sozialer Dienstleistung im Erbringungskontext Sozialer Arbeit im Sozialstaat.

2. Soziale Dienstleistung – die Ebene der Organisation

Im Rahmen der vorgetragenen Argumentation zur Konzeption des empowerment auf der Ebene professionellen Handelns sind bereits verschiedene Aspekte behandelt worden, die der institutionellen und organisationellen Ebene sozialer Arbeit zuzurechnen sind.[28] Auf diese konzentrieren sich die folgenden Überlegungen hinsichtlich der Bestimmung derjenigen Dimensionen, die im Sinne einer theoretischen Reformulierung sozialer Arbeit als Dienstleistung von Bedeutung sind. Dabei geht es um eine weitere Konkretisierung des in Kapitel 2 rekonstruierten Erbringungs*verhältnisses* durch weitere Schritte der Kontextualisierung. Ein erster Schritt in der Rekonstruktion sozialer Arbeit als Dienstleistung wurde hinsichtlich der *professionellen* Dimension des Erbringungs*kontextes* vorgenommen. Dabei wurde deutlich, daß die zentralen Dimensionen professionellen Handelns wesentlich durch institutionelle und organisationelle Rahmenstrukturen program-

28. Dies ist, wie auch die hiermit möglicherweise verbundenen Redundanzen aufgrund des analytischen Anspruchs und Vorgehensweise der hier vorgestellten Rekonstruktion von sozialer Arbeit als Dienstleistung nicht gänzlich vermeidbar.

miert und geprägt sind, und professionelles Handeln deshalb nicht als autonomes Handeln konzipiert werden kann, wie es in den Argumentationen der klassischen, aber auch der lebensweltorientierten Ansätze zur Professionalisierung Sozialer Arbeit, geschieht. Die Eingebundenheit in die organisationellen Kontexte stattet professionelles Handeln mit Machtpotentialen aus, durch die die Beziehung zum Nutzer die Form einer asymmetrischen Relation annimmt.

Ausgehend von der Bestimmung des Erbringungsverhältnisses, in der Soziale Dienstleistung als ein professioneller Handlungsmodus konzipiert worden ist, der vom nachfragenden Subjekt in seiner doppelten Bestimmung als Konsument und Produzent seiner Person ausgeht und gesteuert wird, steht nun im Zentrum der Überlegungen, auf welche Weise eine Erhöhung des Gebrauchswertes Sozialer Arbeit für ihre Nutzer auf der Ebene der Organisation erzielt werden kann.

In Kapitel 2 wurde herausgearbeitet, daß die Herausforderung des *ökonomistischen* Diskurses über Dienstleistung insbesondere in der systematischen Privilegierung der Nachfrageseite zum Ausdruck kommt. Diese stützt sich zentral auf den Terminus des "Kunden". Die für eine dienstleistungstheoretische Rekonstruktion sozialpädagogischen Handelns zentrale Frage besteht nun darin, wie das Passungsverhältnis von Nachfrage und Angebot sozialer Dienstleistungen durch die systematische Einflußnahme der Konsumenten auf die Leistungen im Kontext der Organisation Sozialer Arbeit verbessert werden kann.

In diesem Zusammenhang ist der staatstheoretische Exkurs weiter oben in Erinnerung zu rufen. Dort wurde argumentiert, daß der Staat als ein "Verhältnis", ein "strategisches Feld", eine "Arena" sozialer Auseinandersetzungen verschiedener Akteure und Akteursgruppen verstanden werden muß:

> "Genauso wenig, wie die entsprechenden Einrichtungen auf die Erfüllung ihrer offiziellen Ziele reduziert werden können, sind sie einfach Agenten bestimmter politischer Machtkonstellationen. Weder sind die Beschäftigten bloße Anwender soziologischer, juristischer oder professioneller Gesetze bzw. organisatori-

> scher Vorschriften, noch sind Organisationen passive Kopierapparate für die Reproduktion gesellschaftlicher Zustände. Sie registrieren, reagieren auf und transformieren die von dieser Ordnung erzeugten Widersprüche und entwickeln dabei *neue Lösungen*" (Wolff 1983, 68f)

Die Kompromißresultate der im Staat geführten Auseinandersetzungen haben zudem immer ein "materielles Substrat". Die sozialstaatlichen Institutionen der Sozialen Arbeit können somit als Einrichtungen verstanden werden, in denen unterschiedliche Kräfteverhältnisse institutionalisiert sind, verschiedene Akteursgruppen miteinander in einem konflikthaften Verhältnis zueinander stehen und im Rahmen hegemonialer Konsense - mit denen stets herrschaftliche Interessen verwoben sind - auch Gebrauchswerte zur Konsumtion stehen. Vor diesem Hintergrund haben Organisationen immer eine produktive und eine reproduktive Dimension: "Sie *produzieren* Güter, Leistungen oder Entscheidungen und *reproduzieren* dadurch bzw. durch die Art und Weise, durch die spezifische Methodik und Form dieser Produktion das gesellschaftliche Feld, in dem sie wirken" (ebd. 67). Organisationen können daher "als eine in sich variable Mixtur von Elementen produktiver Rationalität (Effektivität, Hierarchie, Formalisierung) und reproduktiven Funktionen (Kontrolle des Klientels, Einhaltung der Verfassung, Leistungen für andere Organisationen)" analysiert werden (ebd.). Die real vorfindbaren Einrichtungen und Organisationen sowie die Bewertung sozialer Dienstleistungen ist daher "ein im weitesten Sinne *politisches* Phänomen" (ebd. 68).

Ist damit von einem grundsätzlich politischen Charakter sozialstaatlicher Dienstleistungsorganisationen auszugehen, so können die real vorfindlichen Einrichtungen als die materiellen Resultate politischer Auseinandersetzungen auf der Grundlage unterschiedlicher Machtrelationen der beteiligten Akteursgruppen aufgefaßt werden, die ihrerseits wiederum auf das Handeln der Akteure zurückwirken.[29]

---

29. Dies bedeutet, daß die Strukturen das Handeln zwar nicht determinieren, ihm aber einen Rahmen setzen und präformieren. Sie stehen prinzipiell einer Veränderung durch das

Unter Bezug auf das Kriterium sozialer Dienstleistung – der Notwendigkeit, daß professionelle soziale Dienstleistungstätigkeit einen Gebrauchswert für den Nutzer haben muß – sollen im folgenden zwei verschiedene Ansätze untersucht werden, die – zumindest ihrem explizit formulierten Anspruch nach – das Ziel haben, eine Optimierung des Passungsverhältnisses von Angebot und Nachfrage, resp. Produktion und Konsumtion sozialer Dienstleistungen und damit der Erhöhung des Nutzens für die Konsumenten herzustellen. Diese Ansätze lassen sich anhand der Perspektive differenzieren, aus der heraus jeweils die Reorganisation sozialer Dienstleistungseinrichtungen konzeptualisiert wird: Zum einen sollen aus der *Außenperspektive* soziale Einrichtungen mittels der Kundenmacht dazu veranlaßt werden, ihr Angebot zu verändern. Zum anderen soll – aus der *Binnenperspektive* – die Responsivität sozialer Einrichtungen im Hinblick auf die Bedarfslagen des Klientels erhöht werden.

Die "Autorität" des Kunden als Regulativ der Dienstleistungserbringung?

Um das Angebot öffentlicher sozialer Dienstleistungen an die Nachfrage anzupassen, hat im neueren, ökonomistischen Dienstleistungsdiskurs der Verwaltungsmodernisierung der Begriff des Kunden eine strategische Funktion gewonnen.[30] Während nun der Kundenbegriff in der deutschen Diskussion eher als "Metapher" (vgl. Olk 1994; Effinger 1994) verwandt wird, so findet sich in der britischen Debatte zur Reorganisation des Wohlfahrtsstaates eine umfängliche Thematisierung der Rolle des "consumer".[31] Der

---

Handeln der Akteure offen, wenngleich sie auch eine besondere, veränderungsresistente Qualität aufweisen.

30. und ist entsprechender Kritik unterzogen worden. Vgl. hierzu die Ausführungen in Kapitel 2.

31. Es ist an dieser Stelle kurz auf Unschärfen im Gebrauch der Terminologie hinzuweisen: Dem Begriff des *consumer* (Konsument) kommen weitgehend alle Attribute des *customer* (Kunde) zu; beide Begriffe werden in aller Regel synonym verwandt. In Absetzung hiervon wird in zumeist ökonomiekritischen Po-

auf der Kundenfigur aufbauende "*consumerism*" ist als eine gezielte Strategie der Übertragung marktförmiger Steuerungsprinzipien in den öffentlichen, wohlfahrtsstaatlichen Sektor[32] durch die neoliberalen Regierungen der Jahre 1979 bis 1997 beschrieben worden (vgl. Harris 1996; Taylor-Gooby/Lawson 1993).[33] Weiter oben wurde unter Rückgriff auf grundsätzliche Argumente und mit Hinweis auf die historische Entwicklung wie auch die empirisch vorfindbare sozialstaatliche Institutionalisierung sozialer Dienstleistungseinrichtungen gezeigt, daß die Implementation marktförmiger Prinzipien in den Erbringungskontext sozialstaatlich-öffentlicher Einrichtungen der systematischen wie funktionalen Logik dieser Einrichtungen widerspricht. Gleichwohl werden im folgenden die wesentlichen Argumentationspunkte rekonstruiert, weil sie zum einen - wenn auch unzweifelhaft in rhetorischer Absicht - der Position der nachfragenden Person in Form des Kunden den Primat gegenüber den öffentlichen Dienstleistungsagenturen zuerkennen: Consumerism "suggests a fundamental shift in perspective that places the interests of consumers and the wider public at the heart of the way services are planned, delivered and evaluated" (Potter 1988, 162). Zum anderen sind aus der kritischen Auseinandersetzung mit dem consumerism heraus Alternativen entwickelt wurden, die weiter unter diskutiert werden.

---

sitionen der Begriff des *user* als Alternative verwandt.

32. Für den Bereich der öffentlichen Erziehung vgl. Ranson (1990) sowie Fulton (1994), für den Bereich des Gesundheitswesens Hogg (1990) sowie Hugman (1994).

33. Den politischen Hintergründen, denen sich der consumerism verdankt - der Verlust sozialstaatlicher Legitimation und der Aufstieg marktliberaler, neokonservativer Regime in Großbritannien, den Vereinigten Staaten sowie der Bundesrepublik - soll hier nicht weiter nachgegangen werden, da es in diesem Zusammenhang im wesentlichen um das theoretische Argument des consumerism gehen soll. An anderer Stelle (vgl. Schaarschuch 1990, 89ff) habe ich mich ausführlich mit dem Verhältnis des "Sozialstaates in der Krise" und "der Krise des Sozialstaates", sowie den konservativen wie links-alternativen Kritiken im Rahmen dieser Krise auseinandergesetzt. Zur Analyse der britischen sowie nordamerikanischen Situation, vgl. insb. Mishra (1984).

Die Grundannahme des "consumerism", der hier als Idealtypus[34] rekonstruiert wird (vgl. hierzu Keat 1994, 27ff), geht davon aus, daß unter der Voraussetzung eines kompetitiven Marktes mit einer pluralen Anbieterstruktur diese primär das Ziel der Profitmaximierung verfolgen, welches umso eher erreicht wird, als der Anbieter auf kosteneffektive Weise die Präferenzen der Kunden zu befriedigen in der Lage ist. Dies drückt sich darin aus, daß die Kunden auch bereit sind, die Dienstleistung zu kaufen. Ist dies nicht der Fall, sollte also die erbrachte oder prospektiv zu erbringende Leistung nicht mit den Kundenpräferenzen übereinstimmen, so wird diese nicht gekauft und ggf. ein alternativer Anbieter gewählt. Es handelt sich hierbei um die Wahlmöglichkeiten von Kunden, die wir eingangs des Kapitels als die "exit"-Option gekennzeichnet hatten.
Dabei ist es aus der Perspektive der Anbieter prinzipiell gleichgültig, aus welchen Grund eine Dienstleistung gekauft wird, und es ergibt sich für sie – dem Idealtypus entsprechend – kein Interesse, die Kundenpräferenzen zu bewerten. "For in a market system, consumers do not have to provide any rationale for their purchasing decisions, and their access to products is not dependent on any assessment by others of the preferences they expect such products to satisfy" (Keat 1994, 29). Andererseits ist aber die Voraussetzung zur Auswahl zwischen verschiedenen Angeboten, daß der Kunde weiß, was *er* will, also *seine* Präferenzen kennt, und deshalb auch bewerten kann, ob, und in wie weit seine Bedürfnisse und Präferenzen befriedigt sind. Über das Wissen, was seine Bedürfnisse sind, und ob sie befriedigt sind, verfügt nur das einzelne Individuum selbst. Dieses exklusive Wissen, die Beurteilung seiner eigenen individuellen Präferenzen – jenseits sozialen Legitimationszwangs – stellt die Basis der "Autorität" des Kunden dar:

> "'It is true because I say it is': this is the authority of the consumer with respect to first-person knowledge claims about their preferences and/or satisfaction of these. No one else knows any better, and hence no one else has the right to challenge such

34. Die Rekonstruktion erfolgt hier in idealtypischer Weise, um die grundsätzliche Stoßrichtung des Arguments deutlich zu machen.

> claims, or to replace them with others 'more' authoritatively made" (ebd.).

Die Autorität des Kunden, die aus dem Wissen über die eigenen Präferenzen erwächst, stellt die Basis seiner Souveränität in der Auswahl von Dienstleistungen auf dem Markt dar. Voraussetzung dafür ist, daß eine Mehrzahl alternativer Angebote zur Auswahl steht, und der Kunde als Käufer über die entsprechenden Tauschwerte (Geld) verfügt, um sich die Gebrauchswerte zu kaufen, die seine Präferenzen zu befriedigen versprechen. Unter der Voraussetzung der Autorität des Kunden in Verbindung mit dem ihm unterstellten Streben nach Maximierung seines individuellen Nutzens bedeutet dies für die Anbieterorganisation, daß sie zur Vermeidung der Ausübung der "exit"-Option durch den Kunden diesen an sich und ihre Dienstleistungen binden muß. Dies geschieht – wiederum im idealtypischen Sinn – dadurch, daß sie ihr Angebot, und das heißt für Dienstleistungsorganisationen auch immer: ihre Operationsweise und die Handlungsweisen ihrer Mitglieder, an den Kundenpräferenzen ausrichtet, um bedürfnisadäquate Gebrauchswerte bereitzustellen. Auf einem durch Konkurrenzverhältnisse geprägten Markt, so die Annahme, resultiere aus dieser Nachfragesteuerung – zum einen – eine Maximierung des Passungsverhältnisses von Angebot und Nachfrage, und damit die denkbar kosteneffektivste Produktion von Dienstleistungen. Zugleich wird in diesem idealtypischen Modell dem Kunden über seine präferenzbasierte Auswahl von Leistungen, also dessen Möglichkeit, "choice" auszuüben, die Macht zugesprochen, verändernd auf das Angebot Einfluß zu nehmen. Drittens resultiere aus der Macht, eine Auswahl vorzunehmen, auch die Freiheit des Kunden (vgl. Potter 1988, 150).

Ist dies die theoretische Grundannahme des Konsumerismus, so besteht dessen normatives Programm darin, den Mechanismus der Kundensouveränität in der Ausübung von "choice" samt seiner Voraussetzungen: einer Pluralität von Anbietern und den entsprechenden Konkurrenzverhältnissen auch auf den öffentlichen Sektor zu übertragen. Hierbei können zwei verschiedene Ebenen unterschieden werden – eine Ebene der auf die Art und Weise der 'Produktion' bezogenen Organisation, und eine Ebene der Beziehung

von 'Produzenten' und 'Konsumenten':

> "1. That the 'production' of such goods and services should be organized in ways that significantly mirror or parallel those involved in a free market economy, for example through the use of mechanisms enabling competition between rival producers, or contractually specified forms of exchange, and so on; and
> 2. That the 'consumers' of these goods and services enjoy the kind of relationship with their 'producers' that may be thought to obtain between actual consumers and producers in a free market economy, and hence, for example, that these goods and services should satisfy their consumers' preferences, be responsive to their demands, and so on - depending on how that relationship is understood" (Keat et al. 1994, 2).

Von den Protagonisten des consumerism wird dabei davon ausgegangen, daß über die Reorganisation des öffentlichen Bereiches nach Maßgabe der auf dem freien Markt vorherrschenden Prinzipien (1), sich auch die Beziehungsstruktur von Konsument/Kunde und Anbieter (2) entsprechend der erwünschten Responsivität verändert. Die Kritiker dieser Position können aber, auch wenn sie die unter (1) vertretene Position ablehnen, durchaus ein verändertes Verhältnis von Produzent und Konsument (2) gutheißen (vgl. ebd.). Kurz: die dem consumerism zugrundeliegende Vorstellung ist, daß Organisationen kundenadäquate Dienstleistungen erfüllen, wenn sie "close to the customer" sind.[35]

Entsprechend dieser normativen Konzeption des Konsumerismus' besteht die Aufgabe darin, unter Beibehaltung staatlicher Finanzierung und des Prinzips der Kostenfreiheit für die Konsumenten, dem freien Markt entlehnte Mechanismen zu implementieren. "The solution consisted in introducing various kinds of partial analogues or parallels to standard elements of a free market system - including what are now often termed 'quasi-market' mechanisms - along with the techniques and 'outlook' of commercial management" (ebd. 14; vgl. Harris 1996, 34ff).

---

35. Diese Hauptthese des in den 80er Jahren weitverbreiteten und höchst einflußreichen Buches "In Search for Excellence" von Peters und Waterman (1982) hat eine nicht unbedeutende Schubkraft für die Formulierung des Programms des consumerism entwickelt (vgl. Griffith 1988, 196; Stewart/Clarke 1987, 164f; Rhodes 1987, 63f; Hambleton 1988, 128;).

Die *Kritik* an dieser Strategie ist vielfältig. Sie konzentriert sich im wesentlichen auf fünf Argumente:

Die Implementation marktförmiger Steuerungsmechanismen in den öffentlichen Sektor bedeutet eine *systemwidrige* Intervention und führt zu erheblichen Widersprüchen.[36] Der zentrale Widerspruch ist der von öffentlich-sozialstaatlichen Funktionen - Bürgern Ressourcen zur Verfügung zu stellen, zu denen sie sonst keinen Zugang haben und dem Anspruch sozialer Kontrolle - auf der einen, und der Bereitstellung dieser Ressourcen ausschließlich nach Maßgabe der Interessen der Kunden, wie es deren "Autorität" und "Souveränität" im Sinne der konsumeristischen Auffassung erforderte, auf der anderen Seite (vgl. Potter 1988, 150f). Ein weiterer bedeutsamer und hiermit verbundener Widerspruch besteht in der aufgrund der fiskalischen Abhängigkeit des Staates stets gegebenen Limitierung von Ressourcen und ihrer Distribution qua politischer Entscheidungen, und der für einen Markt systematischen Notwendigkeit, mehr Dienstleistungen anzubieten als von den Kunden gekauft werden: "Finally, choice implies the existence of a surplus: this is not usual in tightly rationed, publicly financed services where surplus is seen as a waste" (Barnes et al. 1990, 141).[37] Die Versuche zur Balancierung dieses Widerspruchs resultierten in der Einführung von "quasi-markets" (Le Grand 1993), und entwickelten sich zu einem "surrogate consumerism", der kaum einen realen Zuwachs an Machtpotentialen und Einflußmöglichkeiten auf seiten der Konsumenten mit sich bringt (Walsh 1994, 194f). Kontrollanspruch, Redistribution von Ressourcen bei gleichzeitiger Limitierung von Finanzmitteln auf seiten des Staates stellen hierbei die wesentlichen Hindernisse für die Implementation von Marktmechanismen dar. Anstelle der Übertragung von Wahlmöglichkeiten auf den einzelnen Konsumenten

36. vgl. hierzu auch die Gegenüberstellung der Strukturelemente von Markt und Staat, sowie die grundsätzliche Argumentation zur Implementation marktförmiger Steuerungsmodi in sozialstaatliche Kontexte zu Beginn dieses Kapitels.

37. Faktisch hat es aufgrund dieses Widerspruches auch nur sehr wenige - im Falle direkter Geldvergabe keinerlei - Versuche gegeben, die Machtressource Kaufkraft zur Ausübung von "choice", wie etwa im Rahmen von "voucher"-Systemen, tatsächlich in die Hände der "Kunden" zu legen (vgl. Keat et al. 1994, 14).

wird deshalb der dem freien Markt entlehnte Mechanismus des Kontraktes herangezogen. Dabei ergibt sich im Gegensatz zu der im Hauptargument des consumerism angeführten Übertragung der Macht und Souveränität auf den Kunden faktisch eine Re-Allokation von Macht beim Staat: Unter der Prämisse, daß sie die Interessen der Konsumenten von Dienstleistungen zu repräsentieren und zu artikulieren in der Lage seien, kontrahieren die öffentlichen Institutionen aus einer Pluralität verschiedenener Anbieter diejenigen, die den definierten Kriterien hinsichtlich der Dienstleistungserbringung entsprechen. Die Machtrelation von Anbieter und Konsument bleibt dadurch trotz anderslautender Rhetorik unverändert.[38] Vielmehr entsteht eine neue Ebene einer "consumer bureaucracy", die die Einhaltung der Kontrakte überwacht und kontrolliert (ebd.). Damit ist auch eine Verschiebung der Verantwortlichkeit und Zurechenbarkeit von Entscheidungen verbunden, die von der professionellen wie auch von der politischen Ebene auf Instanzen wie Controlling- und Auditingagenturen übertragen werden, die weder demokratisch legitimiert sind noch zur Verantwortung gezogen werden können:

> "Traditional forms of accountability and trust in service professionals are giving way to dependence upon audit-based systems. The issue that then arises is how, and to whom, the auditors can be held accountable.
> The danger of the quasi-market systems is that traditional forms of accountability, through the procedures of representative democracy, are no longer effective, but that mechanisms of market accountability are not effective replacements" (ebd. 201).

Die 'Lösung' des basalen Widerspruchs, der aus der Einführung von marktförmigen Mechanismen zur Steuerung der Dienstleistungs-

38. Aber auch die Art und Weise der Finanzierung verändert sich: jetzt wird Personen, die im Interesse der Dienstleistungsnutzer agieren - im Falle der Sozialarbeit ist das der "care manager" - ein Budget übertragen, das diese dann für Leistungen der konkurrierenden Anbietern vergeben. Im Rahmen dieser Konstruktion besteht die Marktmacht der Käufer nicht in Geld, sondern in einem Budget, das auf den Kauf einer spezifischen Dienstleistung beschränkt ist. Es ist auch nicht der Nutzer, der die Möglichkeit der Wahl zwischen verschiedenen Kaufentscheidungen hätte - diese ist an Dritte, also den professionellen care manager delegiert" (Harris 1996, 35).

produktion unter dem Signum der Konsumentensouveränität in den politisch verfaßten Erbringungskontext sozialer Dienstleistungen resultiert, führt – in Umkehrung der vom consumerism vertretenen Intention – faktisch zu einer Verlagerung von Macht von im Prinzip demokratisch legitimierten Administrationen hin in eine Grauzone von Agenturen, deren Entscheidungen effektiv nicht kontrolliert und die kaum zur Rechenschaft gezogen werden können, am wenigsten von den "Kunden" der Dienstleistungseinrichtungen (ebd.; vgl. auch Hambleton 1988, 129; Deakin/Wright 1990a, 5).

Der zweite zentrale Kritikpunkt am Modell des consumerism betrifft dessen Konzipierung des Kunden. Zunächst geht es um den Aspekt der Etablierung von Warenbeziehungen und die damit verbundene Formierung sozialer Akteure. Die nachfragenden Subjekte werden als Kunden reformuliert und ihre Bedürfnisse in marktförmige Nachfrage transformiert, die durch warenförmige Produkte befriedigbar ist: "Two competing meanings underpin the idea of consumerism; first, giving priority to the wants and needs of the 'consumer', and second, framing people as 'consumers' and commodifying their needs; that is in converting these needs into markets to be met by the creation of goods and services" (Croft and Beresford 1992, 32).
Die hiermit verbundene Kritik am consumerism betrifft sodann den im Begriff des Kunden gegebenen radikalen Individualismus – oder vielmehr Solipsismus.[39] Die Präferenzen des Kunden müssen sich gegenüber den auf dem Dienstleistungsmarkt operierenden Anbieterunternehmen in keiner Weise legitimieren, sie gewinnen ihre "Autorität" aus sich selbst. Verbunden mit dieser sozial nicht vermittelten Begründung des unbedingten Primats der Kundenpräferenz ist die Annahme einer rein utilitaristischen Orientierung

39. "Behind this (the increased valuations of individuals rather than groups as producers and as beneficiaries, A.S.) lies a neo-liberal social theory, that both describes and prescribes society as made up of atomised individuals with their own distinct interests, capacities and resources. It involves a rejection of any social theory that acknowledges that ... society is constituted by bonds of mutuality that go well beyond the instrumental transaction between atomised individuals" (Muetzelfeldt 1994, 139f).

des Kunden, der in der Auswahl zwischen verschiedenen Anbietern lediglich seinen individuellen Nutzen zu maximieren trachtet (Alford et al. 1994, 17). Als individuelle Präferenzen entziehen sie sich in dieser subjektivistischen Perspektive einer rationalen und diskursiven Rechtfertigung – sie verbleiben auf der Ebene von Geschmacksurteilen (vgl. Keat 1994, 23) und immunisieren sich gegenüber politischen wie professionellen Beurteilungen und Entscheidungen:

> "The apolitical nature of consumerism, and the fact that it is grounded in economic theory, means that it is not equipped itself to develop this kind of sharing between the governors and the governed, the administrators and the administrated. Consumerism's primary concern is to place consumers' preferences on the agenda, rather than encourage consumers to take account of the preferences of others" (Potter 1988, 156).

Zugleich enthält der consumerism aber auch eine anti-politische Stoßrichtung, indem er die Bürger, die bisher Leistungen des Sozialstaates aufgrund ihrer aus dem Bürgerstatus sich ableitenden sozialen Rechte in Anspruch nehmen konnten, in individuell ihre utilitarischen Ziele verfolgende Kunden transformiert (Harris 1996, 39).[40] Das Gesellschaftliche wird dabei zu einem Gewe-

40. Ein politischer Versuch zur Umsetzung der zentralen Eckpunkte der consumerism in Großbritannien wurde im Rahmen einer zum Kontraktualismus in komplementärem Verhältnis stehenden "Citizen's Charter" unternommen, die von der Regierung Major im Jahre 1991 publiziert wurde, und eine Reihe anderer 'charters', so z.B die "Parent's Charter", oder die "Community Care Charter", nach sich zog. Obwohl sie auf den Begriff des 'citizen' abhebt, beruht sie weitgehend auf "on the concept of the individual rights of the citizen as a consumer of public services. (...) There is no concept of collective rights and duties and little reference to any concept of community. Citizenship is not, then, seen as a unified identity, but as a loose amalgam of customer roles, as parent, as patient or as passenger, in separate markets" (Walsh 1994, 193f). Die Transformation des Bürger zum Kunden, der individuell soziale Dienstleistungen konsumiert, hat erhebliche Konsequenzen für das Verhältnis von Bürger und Staat: "Eine Regierungsinitiative, die sich selbst – fälschlicherweise – als "Bürgercharta" bezeichnet, unterminiert aber die 'Bürgerschaft' (citizenship) der Nutzer Sozialer Arbeit dadurch, daß sie diese als "Kunden" von Sozialer Arbeit und Pflege definiert. Dadurch, daß die Rechte

be individueller, nutzenoptimierender Kontrakte: "We should not be afraid to hand back government power to individuals by contracting with them, in a new social contract which is built up of millions of enforceable micro-contracts for better standards of public service" (Mather 1991, 5, zit. n. Walsh 1994, 194).[41] Einem politischen Diskurs mit dem Ziel gemeinsam getroffener Entscheidungen hinsichtlich Zweckbestimmung, Organisations- und Operationsweise gesellschaftlicher Problemlösungen wird damit der Boden entzogen: "The problem about such an (consumerist, A.S.) approach is that it tends to be fragmented; the collective interest becomes nothing more than the sum of individual concerns" (Deakin/Wright 1990, 204). Komplementär hierzu wird Öffentlichkeit auf eine Art und Weise konzipiert, als sei der Bürger "realer Anteilseigner, der nun ängstlich darauf achten müsse, daß mit seinen Anlagen umsichtig und sparsam umgegangen wird und der sich vor der übermäßigen Inanspruchnahme seines Geldbeutels zu schützen habe" (Harris 1996, 39).

In diesem Zusammenhang wird betont, daß aus der Perspektive des Konsumerismus eine spezifische Schwierigkeit darin besteht, auf die Bedürfnisse von Konsumenten*gruppen* adäquat eingehen zu können. Dies ist insbesondere der Fall im Bereich öffentlicher Dienstleistungen, die dem allgemeinen oder dem kollektiven Konsum von Gruppen zur Verfügung gestellt werden (vgl. Walsh 1994, 201f).

> "Indeed, the language of consumerism, with its focus on the position of individuals in a market-place of goods and services, has obvious limitations in relation to services which are essentially organized on

---

von Kunden in eine Marktstruktur eingebettet werden, sind sie keine sozialen Rechte mehr, die vom Staat garantiert werden. Der Charta geht es um die Responsivität der öffentlichen Dienste gegenüber ihren Kunden, nicht aber darum, die Rechte der Menschen als Bürger zu fördern" (Harris 1996, 39).

41. "In this account (of the contractual model, A.S.), there is no place for there being a system that is more than the sum of its parts, and there is no place either for relations of power separating the parties, or relationships of mutuality or socially binding them together" (Muetzelfeldt 1994, 138).

> the basis of collective provision for common needs and not as responses to individual consumer demands and power in the market" (Deakin/Wright 1990a, 9).

Als öffentliche Angelegenheiten können sie sinnvollerweise nur im Rahmen politischer Auseinandersetzungen angemessen beurteilt und verändert werden:

> "In a democracy, collective needs of this kind need to be addressed collectively; conflicts of view need to be expressed and choices which take account of other people's preferences have to be made. In short, a large range of decisions which affect people's lives cannot sensibly be made by individuals operating in isolation - they must be conceived politically" (Hambleton 1988, 129).

Eine auf der Kundensouveränität auf dem Markt aufbauende Konzeption der Erbringung öffentlicher Dienstleistungen wird aus zwei weiteren Gründen für inadäquat erachtet: Zum einen wird die in der Möglichkeit der Ausübung von "choice" unter Marktverhältnissen begründete "Autorität" des Kunden dadurch systematisch konterkariert, daß die "Kunden" öffentlicher Dienstleistungen häufig räumlich gebunden, das heißt, zur tatsächlichen Ausübung von Wahlverhalten nur unzureichend mobil sind. Sie können ihre Dienstleistung nicht von einem weit entfernten Anbieter erwerben, wenn der lokal vorhandene Anbieter die entsprechende Leistung nicht in angemessener und erwünschter Qualität zu erbringen in der Lage ist. Zum anderen stellen eine Vielzahl öffentlicher Dienstleistungen faktisch Monopole dar, so daß die Möglichkeit der Ausübung von "choice" vollständig entfällt, und andere Möglichkeiten der Einflußnahme und Steuerung erforderlich sind (vgl. ebd.).

In einem dritten Schwerpunkt konzentriert sich die Kritik auf die Frage nach der Veränderung der Machtrelationen zwischen Kunde und Anbieter, sowie zwischen den verschiedene Akteursgruppen in den öffentlichen sozialen Diensten. Die These des consumerism ist, daß durch seine "purchasing power" (Hugman 1994, 209) es dem Konsumenten möglich ist, Einfluß auf die Dienstleistungserbringung zu nehmen und die Dominanz von Organisationen und den in ihnen tätigen Professionellen über die Konsumenten sozialer Dienstleistungen wenn nicht umzukehren, so doch deut-

lich zu ihren Gunsten zu verändern. Wie bereits im ersten Kritikpunkt angesprochen, ist der consumerism mit diesem Programm gescheitert: "However, to date these consumerist ideas have failed to reduce the disparity of power between the users and providers of public services. (...) The risk is that we will have lip service to consumerism coupled with little or no challenge to established ways of working" (Hambleton 1988, 130). Hinsichtlich einer ernsthaften Veränderung von Machtrelationen sei diese Art des consumerism "harmlos", denn sie "is about the appearance, not substance of change" (Winkler 1987, 1). Aufgrund unzureichender Beschäftigung mit der Frage der Macht sei eine dauerhafte Veränderung nicht möglich, weil die "consumer army" wie eine "guerrilla army" nach dem Prinzip des "hit and run" operiere, aber nicht zu einem "long march through institutions" in der Lage sei (Deakin/Wright 1990b, 204). So kann sich unter der Oberfläche der konsumeristischen Rhetorik eine Machtverschiebung zwischen den verschiedenen Akteursgruppen in den öffentlichen Diensten durchsetzen: "As I shall argue, little has been done to change the practical circumstances of production, and what is emerging is a surrogate consumerism, controlled by a new consumer bureaucracy, rather than real consumer sovereignty" (Walsh 1994, 194f). Mit dieser Veränderung von Machtrelationen zugunsten "unelected bodies, such as inspectorates or regulators",[42] geht – wie bereits weiter oben angemerkt – durch "the rise of unaccountable government" zugleich auch ein Verlust an politischer Zurechenbarkeit, Verantwortlichkeit und demokratischer Legitimation einher (ebd. 203; Deakin/Wright 1990a, 5). Zugleich ergibt sich auch eine Verlagerung von Macht von der professionellen hin zur Managementebene der Sozialen Dienste: "Trust is being transferred from traditional professions and producers to the new professional managers and to professional regulators, inspectors, auditors and accountants, who control and measure the performance of the system" (Walsh 1994, 200). Dies konnte zum Teil über die Mobilisierung der "Kunden" gegen die Professionellen erreicht werden (Munday 1989, 8; Deakin/Wright 1990a, 14). Die partiell im Rahmen des consumerism zu-

42. In deren Verlauf ist in Großbritannien insbesondere die kommunale Selbstverwaltung entmachtet worden.

gestandenen Möglichkeiten zur Partizipation der Kunden kann aber auch den Effekt einer sich auf höchst widersprüchliche Weise entwikelnden Politisierung der Sozialen Dienste mit sich bringen:

> "Steigender Bedarf (an sozialen Diensten, A.S.), verbunden mit der Schwächung der Macht der Professionellen, wie sie das Ergebnis der Schwerpunktverlagerung hin zu einem Managementregime ist, kann auch zu Auseinandersetzungen über die Ermessensspielräume des Managements führen und möglicherweise auch das Potential für neuartige Interessenskoalitionen von Sozialarbeitern und Nutzern hervorbringen" (Harris 1996, 41).

Im Zusammenhang mit dieser Argumentation wird – viertens – weitergehend kritisiert, daß der consumerism mit seiner Betonung der "purchasing power" des Kunden die Trennung von Konsument und Anbieter, also die Vertiefung des "purchaser-provider split" begünstige (Hugman 1994, 216), die von einem "dis-trust of professionals, or at least of traditional professionals" (Walsh 1994, 200; vgl. auch Keat et al. 1994, 4) getragen wird. Zugleich aber wird betont, daß es im sozialstaatlichen Kontext keinesfalls ausschließlich darum gehen könne, den Interessen der Konsumenten nachzukommen, wobei die öffentlichen sozialen Einrichtungen sowie die in ihnen tätigen Professionellen lediglich als Ausführungsorgane der Befriedigung von Kundenwünschen funktionalisiert werden.

> "In particular, one cannot simply assume that the preferences of individual users are sacrosanct here (that is, consumer authority): questions of value, and of policy, inevitably arise, that should be debated and decided by people acting collectively as citizens in the democratic, political domain, rather than as individual consumers in a quasi-economic one" (Keat et al. 1994, 15).

Neben der funktionalen Trennung in Organisationen und professionelle Produzenten auf der einen Seite, die vermittels der Kaufkraft der anderen Seite, der Konsumenten, unter Veränderungs- und Qualitätsdruck gesetzt werden können, besteht jedoch eine politische Ebene, auf der beide gleichermaßen agieren. Professionelle sind nicht nur auf ihre Rolle als Mitglieder von Organisationen, und Konsumenten nicht nur auf die von Agenten ihrer "purchasing power" festgelegt. Sie sind immer auch Bürger eines

politisch definierten Zusammenhanges, und können hier Thematiken bzgl. Gerechtigkeit und Angemessenheit politische Art und Weise verhandeln (vgl. van der Laan 1998).[43]

Ein weiterer – fünfter – Kritikpunkt an der Position des consumerism richtet sich auf den Sachverhalt, daß dessen Konzeption des Kunden eine gewisse 'Kundigkeit' über das Marktangebot notwendig macht, die bei den Klienten der Sozialen Arbeit – aufgrund persönlicher, räumlicher, sprachlicher, mentaler, bildungs- und wissensmäßiger Umstände und Bedingungen – weitgehend nicht vorausgesetzt werden kann (vgl. Walsh 1994, 196; Harris 1996, 40f). Im Rahmen der Diskussion des empowerment-Ansatzes weiter vorn in diesem Kapitel wurde darauf hingewiesen, daß es gewisser Voraussetzungen bedarf, damit die Subjekte realiter als aktive Konsumenten sozialarbeiterischer Tätigkeiten auftreten können. Die Erfahrungen, Lernprozesse und Verhaltensweisen in der Auseinandersetzung mit ihren aktuellen Lebensumständen sowie den entsprechenden sozialstaatlichen Institutionen – so wurde in diesem Zusammenhang argumentiert – lassen dies als wenig realistisch erscheinen. Dies gilt umso mehr für die Konstruktion der Klienten Sozialer Arbeit nach dem höchst voraussetzungsvollen Muster eines rational seine individuellen Zwecke verfolgenden Kunden, der auf dem Markt die verschiedenen Angebote prüft, beurteilt und die seinen Präferenzen entsprechende Dienstleistung auswählt. Im Gegensatz zu dieser Konzeption geht der empowerment-Ansatz auf die Schaffung der Voraussetzungen zum aktiven Konsum von sozialen Dienstleistungen insofern ein, als er vermittels Bewußtseinsbildung – "consciousness raising" – die Passivierung der Nutzer sozialer Dienstleistung aufzuheben und in eine aktive Beeinflussung der Dienstleistungserbringung zu transformieren bemüht ist.

Der consumerism stellt den Versuch dar, vermittelt über die von den Einzelnen als Kunden ausgehende "Autorität" die Privilegierung der Nachfragedimension im sozialstaatlichen Erbringungskon-

43. Auf diesen Zusammenhang wird in Kapitel 4 und 5 ausführlicher eingegangen.

textes zu etablieren und eine Reorganisation seiner Organisationsstrukturen und Einrichtungen zu bewerkstelligen. Diese soll, so der Anspruch, nicht nur zu adäquateren Ergebnissen im Hinblick auf die Befriedigung der individuellen Konsumentenpräfenzen führen, sondern durch die Einführung von Konkurrenzmechanismen auf seiten der Anbieter auch zu einer kosteneffektiveren und effizienteren Dienstleistungserbringung. Die Dienstleistungsorganisationen sollen *von außen* – von den Kunden wie den konkurrierenden Anbietern – unter Druck gesetzt werden, damit sie ihre internen Strukturen und Operationsweisen so ändern, daß sie die Wünsche der Kunden erfüllen.

Indem der Konsumerismus seinem Anspruch nach von den nachfragenden Konsumenten ausgeht, scheint er deren individuellen Interessen den Primat zuzusprechen. In dem er sie aber *als Kunden* konzipiert, die qua Kaufkraft Autorität und Einfluß auf die Angebotsseite ausüben, verfehlt er die spezifischen Bedingungen des sozialstaatlichen Erbringungskontextes. Im Zusammenhang mit der Implementation des Konkurrenzmechanismus entstehen – wie anhand der Kritik dieses Ansatzes dargestellt nicht zufällig, sondern notwendig – eine Reihe von Widersprüchen, die einer Ausbalancierung bedürfen. Im Prozeß der Balancierung verkehrt sich der Anspruch der Autorisierung des Kunden vermittels der Kontraktualisierung der Angebotssseite zu einem Machtzuwachs demokratisch nicht legitimierter und nicht kontrollierbarer Controlling-, Zertifizierungs- und Auditingagenturen.[44] Im Durchgang durch die Argumentation des consumerism sowie seiner Kritik ist deutlich geworden, daß es zu einer Autorisierung des Konsumenten sozialer Dienstleistungen im Erbringungskontext des Sozialstaates anderer als derjenigen Mechanismen und Bezugspunkte bedarf, auf die sich der consumerism beruft.

---

44. In Großbritannien hat sich zudem historisch durch die Schwächung der regionalen und lokalen Politikebene – die Eliminierung des Council of Greater London ist hier das herausragenste Beispiel – ein erheblicher Machtzuwachs der zentralstaatlichen Ebene durchgesetzt (vgl. Walsh 1994, 203; Hambleton/Hoggett 1987; Harris 1996).

Forderungen der Klientel – Responsivität der Organisation?

Ein Versuch, die Beziehungsstruktur von Angebot und Nachfrage sozialer Dienstleistungserbringung aufzuschlüsseln und damit zu einer Verbesserung des Passungsverhältnisses beizutragen, ist im Rahmen eines sich als analytisches Konzept verstehenden Ansatzes der "responsiven Sozialpolitik" erarbeitet worden (vgl. hierzu i. f. Windhoff-Héritier 1987). Dieses Konzept, das die Responsivität sozialer Dienstleistungsproduktion explizit als "politischen Prozeß" versteht, nimmt seinen Ausgang von einer "immer stärkeren Abhängigkeit der Bürger von bürokratischen Leistungen und der damit einhergehenden, als bedrückend empfundenen Reglementierung und Bevormundung" (ebd. 231). Der Vorwurf mangelnder Responsivität sozialstaatlicher Politik und Leistungserbringung findet seine Begründung in einem wachsenden Widerspruch einer "selbstverständlichen Anspruchshaltung" der Bürger auf der einen, und der Unterwerfung unter die "strengen, oft schematischen Verhaltensanforderungen" des Sozialstaates auf der anderen Seite. "Diesen muß er genügen, wenn er in den Genuß staatlicher Leistungen kommen möchte, Leistungen, die dann häufig den Charakter eines "schematischen Ausstoßes" haben und den individuellen Bedürfnissen der Empfänger nicht gerecht werden und eben damit Anlaß zum erwähnten Vorwurf mangelnder Responsivität staatlicher Sozialpolitik geben" (ebd.).

Grundlegend für das Konzept der Responsivität ist die Annahme eines "Kommunikationsprozesses" zwischen einem Leistungsanbieter auf der einen und einem Leistungsempfänger auf der anderen Seite.

> "Wörtlich interpretiert heißt responsives Verhalten von Organisationen, daß diese Klientenforderungen aufnehmen und ihnen in ihrer Handlungsweise Rechnung tragen. Dieser Definition liegt ein einfaches Modell mit zwei Akteuren, den Leistungsempfängern und den Leistungsanbietern, zugrunde. Die Empfänger setzen präzise Stimuli in Form konkreter Leistungsforderungen, worauf die Anbieter die Leistungen in der gewünschten Qualität und Quantität erbringen" (ebd. 232).

Diese Definition stellt die "Ausgangsbasis" dar für die notwendige Differenzierung dieses "einfachen Modells". Dabei wird die

"responsive Leistungsvermittlung ... zwischen einer vielfältig strukturierten Klientel und einer in sich ebenso heterogenen Leistungsorganisation" als "Prozeß" verstanden, der sich "über verschiedene Stufen und Phasen der Leistungsproduktion erstreckt und die Gestalt von Zugangs-, Agenda-, Entscheidungs-, Ergebnis- und Wirkungsresponsivität annehmen kann" (ebd. 234). Es wird dabei davon ausgegangen, daß sowohl hinsichtlich der Inhalte als auch der Form der Kommunikationsprozesse zwischen Leistungsempfängern und -anbietern erhebliche Variationen auftreten, die "in ihrer Gesamtwirkung jedoch ... Responsivität bei der Erzeugung von Sozialleistungen (konstituieren)" (ebd.).

Die Vielfalt von Voraussetzungen und Bedingungen auf seiten der Leistungsempfänger trifft auf "spezifische Handlungsbedingungen auf der Seite der Anbieterorganisationen" (ebd. 237), also auf diejenigen normativen Orientierungen und Handlungszwänge, die die Aktivitäten der Organisation im Hinlick auf Responsivität bestimmen. Dabei wird davon ausgegangen, daß ein responsives Verhalten von Organisationen sich nicht "darin erschöpfen kann, Forderungen von Klienten abzubilden und im Organisationsverhalten umzusetzen" (ebd.). Vielmehr können, so die Argumentation, komplexe Probleme "nicht allein nach Maßgabe artikulierter Klientenbedürfnisse" gelöst werden, sondern es müssen auch "sachliche Lösungsstrategien", das heißt professionelle Bearbeitungsweisen, herangezogen werden. Hieraus ergibt sich eine Sichtweise von Responsivität als eines vermittelnden Lernprozesses: Die Klienten stellen ihre Bedürfnisse dar, und die Professionellen erläuten Sinn und Notwendigkeit spezifischer professioneller Strategien und Handlungsweisen. "Danach ist Responsivität als wechselseitige Annäherung von individuellen Vorstellungen und professionellem Handeln zu verstehen, die erst in ihrem Zusammenwirken als Basis effektiven organisatorischen Handelns dienen" (ebd. 238). Auf diese Weise sei eine "wechselseitig einfühlsame Anpassung von professionellem Verhaltensanforderungen und individuellen Bedürfnissen" möglich, die resistent sei gegen die Dominanz professioneller Bearbeitung oder "gar Eigeninteressen gegenüber Klientenwünschen" (ebd.). Nun wird die auf Effektivität ausgerichtete Responsivität einer Organisation nicht nur auf die wechselseitige Annäherung von

Klientenbedürfnissen und sachgerechtem professionellen Handeln bezogen, sondern auch auf das sozialstaatliche Gebot der Gleichbehandlung, die gegen die Bevorzugung partikularer (Gruppen-)Interessen gerichtet ist, "der Gewährung von Sonderrechten vorbeugen" (ebd. 239) soll und standardisierte Lösungsansätze begünstigt. Als Monopolanbieter sind sozialstaatliche Organisationen weitgehend unabhängig von Forderungen und Sanktionen ihrer Klientel und können ihre auf organisatorische Effizienz ausgerichteten, standardisierten und routinemäßigen Bearbeitungsstrategien, die sie vor Responsivitätsforderungen schützen, beibehalten. Dies hängt zusammen mit dem Bestandsinteresse von Organisationen, die aufgrund der Notwendigkeit der Sicherung organisatorischer Ressourcen sowie der "partiellen Kontrolle" der Klientel ein "gewisses Interesse an Nicht-Responsivtät" (ebd.) haben müssen.

> "Während sich somit die normativen Handlungsorientierungen von Sozialleistungsorganisationen wie Effektivität, d. h. Zielgerechtigkeit durch Professionalität und individuelle Bedürfnisorientierung, und Gleichheit mit der Forderung nach organisatorischer Responsivität im Sozialsektor in Einklang bringen lassen, trifft dies für die Effizienzorientierung nur teilweise, für die routinemäßige Abwicklung von Leistungen gar nicht zu" (ebd. 240).[45]

Im Hinblick auf die Legitimation staatlicher Politik jedoch sei die Berücksichtigung der Wünsche und Bedürfnisse entscheidend, stellen doch die staatlichen Ausführungsorgane einen alltäglichen Bestandteil des Lebens der Bürger mit zum Teil erheblicher Bedeutung für deren Situation dar. So kommt einer bedürfnisgerechten Leistungsproduktion eine große Relevanz zu: "Gehen Sozialleistungs-Institutionen nun flexibel und professionell-sach-

45. Im Fortgang der Argumentation werden die responsiven Wechselwirkungen zwischen Leistungsanbietern und Leistungsempfängern in den verschiedenen Phasen der Leistungsproduktion untersucht. Hierbei weisen die für die Phase der 'outcomes'-Responsivität herausgearbeiteten Kriterien responsiver Bearbeitungsstrategien eine weitgehende Übereinstimmung mit denen der Dienstleistungkategorie auf (vgl. ebd. 242). Das Interesse richtet sich hier im wesentlichen auf die Konzipierung des Verhältnisses von Leistungsempfänger und Leistungsanbieter. Aus diesem Grunde sollen die verschiedenen Phasen responsiver Leistungserbringung nicht weiter nachgezeichnet werden (vgl. hierzu ebd. 240 - 244).

gerecht auf Probleme ihrer Klienten ein, so leisten sie einen Beitrag zur Legitimation des politischen Systems, während ein 'Vorbeiproduzieren' an den Klientenwünschen die Legitimationskraft des politischen Systems mindert" (ebd. 245).

Anders als die Strategie des Konsumerismus, der aus der Außenperspektive vermittelt über den Konkurrenzmechanismus und die Auswahloptionen der Kunden die Organisationen und Einrichtungen sozialer Arbeit unter Veränderungsdruck setzen will, richtet sich das Konzept der Responsivität aus der Binnenperspektive auf die Reaktionsweisen der Organisation. Dabei wird von einem einfachen Stimulus-Response-Modell von Leistungsempfänger und Leistungsanbieter ausgegangen, das im Verlauf der weiteren Argumentation sowohl hinsichtlich der Variationen auf seiten der Anbieter wie der Empfänger differenziert, als auch prozessual über verschiedene Phasen gestaffelt und verflüssigt wird. Dennoch wird das im Begriff der Responsivität implizite Grundmuster einer *Reaktion* der Organisation auf *externe* Stimuli nicht überschritten: Das Klientel artikuliert seine Bedürfnisse, die Organisation antwortet mit Veränderung - oder sie verändert sich eben nicht, wie im Falle routinisierter und standardisierter Problembearbeitung. Diese Antwort wird aber nicht als bloße "Abbildung" klienteler Interessen in der Organisation aufgefaßt, sondern entsprechend den innerhalb der Organisation vorherrschenden Kriterien von Effektivität und Gleichheit, also sachlich-professionellen und sozialstaatlich-normativen Handlungsaspekten, strukturiert. Dabei wird angenommen, daß unter der Kategorie von Responsivität beide Positionen - die der Interessen der Klientel und die der Organisation - prinzipiell harmonisierbar seien. So wird Responsivität einerseits als ein "Lernprozeß", als die "wechselseitige Annäherung von individuellen Vorstellungen und professionellem Handeln", als eine "wechselseitig einfühlsame Anpassung von professionellen Verhaltensanforderungen und individuellen Bedürfnissen" redefiniert, die zudem ein "einseitiges Dominieren professioneller Interessen oder gar Eigeninteressen gegenüber Klientenwünschen" (ebd. 238) ausschließe. Andererseits wird aber hinsichtlich der auf Effizienz bezogenen und die Gleichbehandlung der verschiedenen Klienten(-gruppen) sichernden standardisierten Formen der Lei-

stungsproduktion davon ausgegangen, daß diese responsivitätsresistent seien. Nun sind es aber gerade diese standardisierten und routinisierten Problembearbeitungsweisen sozialstaatlicher Organisationen, die die Forderung nach Responsivität von Organisationen ursächlich hervorbringen und im Sinne des Responsivitätsbegriffs, d.h. im Hinblick auf den Einbezug von Klientenbedürfnissen einer Veränderung zugeführt werden müßten. Im Kontext des Responsivitätsansatzes wird dieser Widerspruch nicht thematisiert. Es könnte an dieser Stelle eingewandt werden, daß die Responsivitätskategorie ihrem Anspruch nach wesentlich analytischen Charakter habe und nicht im Sinne einer Programmatik der Transformation sozialpolitischer Organisationen mit dem Ziel größerer Bedürfnisgerechtigkeit der Leistungsproduktion verwandt werde. Dies trifft nur sehr eingeschränkt zu, denn die Responsivität von sozialstaatlichen Dienstleistungseinrichtungen wird in Beziehung gesetzt zur Legitimation des politischen Systems. Legitimation wird nicht nur über die "Input-Seite des Politikkreislaufs", also Wahlen und das repräsentative System hergestellt, sondern - wie eingangs ausgeführt - mehr und mehr von der "Output-Seite", also der Leistungsproduktion staatlicher Agenturen. Das flexible und sachgerechte Eingehen seiner Einrichtungen auf Klientenbedürfnisse trägt zur Legimation des politischen Systems bei, während ein "Vorbeiproduzieren" die Legitimation schwächt (vgl. ebd. 245f). Mit dem systematischen Bezug des Responsivitätskonzepts auf die Legitimation des politischen Systems wird es jedoch normativ aufgeladen und zugleich auf indirektem Wege zur Programmatik im Sinne der Herstellung größerer Responsivität sozialstaatlicher Organisationen.

Der Ansatz der Responsivität stellt aufgrund seiner Differenzierung und der Zerlegung des Interaktionsprozesses von Klient und Organisation in einzelne Phasen der Leistungsproduktion einen wichtigen Beitrag zur Analyse sozialer Dienstleistungen dar.[46] Da die Konzeption der Responsivität den Rahmen des Schemas von stimulus und response aber grundsätzlich nicht verläßt, ist sie nur wenig geeignet zur theoretischen Begründung der Transforma-

46. Auf einzelne Argumente dieses Ansatzes wird im Verlauf der weiteren Ausführungen noch eingegangen.

tion sozialer Dienstleistungseinrichtungen im Hinblick auf eine Verbesserung des Verhältnisses von Angebot und Nachfrage. Zudem ist das Konzept durch den nicht gelösten Widerspruch von Verursachung der Forderung nach Responsivität und der Unmöglichkeit der Bearbeitung dieser Ursachen im Rahmen der Herstellung responsiven Organisationsverhaltens strategisch gelähmt.[47]

Im kritischen Durchgang durch den politisch-strategischen Ansatz des Konsumerismus, der sich aus der Außenperspektive auf die Organisationen richtet, sowie das Konzept der Responsivität, das die Reaktion der Einrichtungen primär aus der Binnensicht zum Ausgangspunkt macht, ist deutlich geworden, daß beide - wenngleich auch in höchst unterschiedlichem Maße - immanente Widersprüche aufweisen, die eine Verbesserung des Passungsverhältnisses von Angebot und Nachfrage sozialer Dienstleistung im Rahemn dieser Konzeptionen wenig wahrscheinlich werden lassen. Will der Konsumerismus durch die "Autorität" des Kunden die Organisationen von außen unter Veränderungsdruck setzen, so fragt der Responsivitätsansatz nach den inneren Veränderungen der Organisation als Reaktion auf Kundenwünsche. Beide Konzepte teilen dabei die Sichtweise, daß das Verhältnis von Nutzern und Organisationen der Erbringung sozialer Dienstleistung ein *äußerliches* sei. Beide verstehen Organisationen als Entitäten, die entweder extern penetriert, oder aber auf äußere Stimuli hin intern reorganisiert werden können.
In Anbetracht der im ersten Teil dieses Kapitels mit Bezug auf den Charakter sozialstaatlicher Einrichtungen explizierten staatstheoretischen Grundannahmen sind diese Sichtweisen nicht weiterführend. Dort wurde ausgeführt, daß es sich bei den staatlichen Institutionen und Einrichtungen einerseits stets um konfliktstrukturierte Arenen und Felder der Auseinandersetzungen der verschiedenen Akteure handelt; zum anderen repräsentieren

47. Zudem entspricht eine Begrifflichkeit, die mit den Kategorien "Leistungsempfänger" und "Leistungsanbieter" operiert, in keiner Weise der Beziehung von Produzent und Ko-Produzent, wie sie hier für das Erbringungsverhältnis sozialer Dienstleistung herausgearbeitet worden ist.

die verschiedenen Institutionen als "Materialisierung" politischer Verhältnisse immer auch die politischen Kräfteverhältnisse im Staat, was ihre prinzipielle Veränderbarkeit einschließt. Die verschiedenen Akteure in den Organisationen des Sozialstaates sind diesen im Gegensatz zu denen des Marktes gerade *nicht äußerlich*, sondern – als Nutzer, als Professioneller, als Politiker – in diese einbezogen, indem sie sie konstituieren und reproduzieren (vgl. Ahrne 1990, 52).

Vor diesem Hintergrund soll deshalb im folgenden gefragt werden, welche Strukturelemente und Handlungsformen auf der organisationellen Ebene des sozialstaatlichen Erbringungskontextes angemessen sind, damit eine Optimierung des Passungsverhältnisses von Nutzerbedürfnissen und professionellem Handeln zum Zweck der Erhöhung des Gebrauchswertes sozialpädagogischen Handelns möglich wird.

2.1 Die Einbeziehung der Nutzer und die Demokratisierung sozialer Dienste

Sozialstaatliche Organisationen stellen ein "im weitesten Sinne politisches Phänomen" (Wolff) dar. Insofern müssen die Mittel, durch die in diesem konkreten Erbringungskontext die Nutzer Einfluß auf die Erbringungsweise sozialer Dienstleistungen ausüben können, gleichfalls politischen Charakter haben.
Die Perspektive des Konsumerismus kann, aufgrund der kontextuellen Inadäquatheit ihrer zentralen Kategorie der Kundensouveränität, kein geeignetes Mittel der Einflußnahme auf die Erbringung sozialer Dienstleistungen bereitstellen. Dies gilt prinzipiell auch, wenngleich in weitaus geringerem Maße, für das Konzept der Responsivität. Klienten und Organisation werden als von einander getrennt, als einander äußerlich betrachtet – die Reorganisation der Einrichtungen verbleibt in der Kompetenz der Professionellen und des Managements, resp. der Administration.

Im Zusammenhang mit der bereits im Rahmen der empowerment-Stra-

tegie für die Ebene der Interaktion von Nutzern und Professionellen vorgenommenen Analyse der Machtpotentiale der Nutzer wurde mit Bezug auf Hirschman (1970) und Ahrne (1990) argumentiert, daß die Nutzer sozialer Dienstleistungen aufgrund der Alternativlosigkeit ihrer Inanspruchnahme zumeist nicht freiwillig in die Dienstleistungsorganisationen einbezogen sind (vgl. auch Olk 1994, 29). Zudem sind die sozialstaatlichen Einrichtungen in der Regel Monopolanbieter. Aus diesem Grund ist den Nutzern die Möglichkeit verschlossen, einen anderen Anbieter zu wählen, wenn sie mit der Leistung nicht zufrieden sind - also die "exit"-Option auszuüben, und somit indirekt Einfluß auf den Leistungsanbieter zu nehmen. So bleibt ihnen prinzipiell die Möglichkeit, die "voice"-Option zu wählen und ihre Nicht-Zufriedenheit zu artikulieren. Es stellt sich jedoch die Frage, warum de facto eine Vielzahl von Personen in den Organisationen verbleibt, obwohl sie mit den erhaltenen (Dienst-)Leistungen unzufrieden sind und ihren Bedürfnissen nicht Rechnung getragen wird. Hirschman hat diese Frage dahingehend beantwortet, daß sie sich in affektiv irrationaler Weise "loyal" verhielten (1970, 98). Ahrne hat entgegen dieser Auffassung den Mangel an Alternativen zur Erklärung dieses Verhaltens herangezogen:

> "Of course this kind of behaviour is of interest in explaining why people stay in an organization even though they are becoming dissatisfied. I think, however, that another obstacle to exit is of much greater importance, namely, the lack of alternatives. (...) For exit there must be alternatives. I believe that lack of alternatives ... is a better explanation than loyalty of why people stay in organizations in spite of their dissatisfaction. And it is far from certain that they will use the voice option rather than exit. There is much disappointment inside organizations that is not expressed either through exit or through voice. One concept for this is 'neglect'" (Ahrne 1990, 86f).

Hirschman, so Ahrne weiter, "overestimates the chances of moving and underestimates the power relations that prevent both exit and voice" (ebd. 89).

Während nun eine Vielzahl von "exits" in der Regel zur "organizational erosion" führt und diese aus Sicht der Organisation keine bzw. nur wenig Informationen über die Gründe dafür kommunizieren, gleicht "voice" eher einem 'Vulkanausbruch oder Erdbeben'. "Voice" enthält mehr Informationen als exit, führt

daher unmittelbarer zu Reaktionen der Organisation, und ist zugleich im Hinblick auf die Voraussetzungen zur praktischen Ausübung anspruchsvoller (ebd. 87). Von zentraler Bedeutung für die hier verfolgte Argumentation ist jedoch, daß die Ausübung von "voice" zu Engagement, Beteiligung ("involvement") und Partizipation führt:

> "Moreover, voice may, *if it gains attention*, turn into involvement and become a positive and constructive activity. The notion of involvement implies *active* participation by individual affiliates in the shaping of the organization. It does not have to be connected with protest and dissatisfaction, however. Organizations are not only authority and control, they may also be activity and co-operation. (...) Voice may be transformed into positive processes of codetermination within an organization" (ebd. 87; Herv. A.S.).

Damit die Artikulation der Nutzer in der Organisation wahrgenommen wird und in Beteiligung, Partizipation und Mitbestimmung überführt werden kann, bedarf diese innerorganisatorischer Orte und Möglichkeiten, die es zumindest erwartbar machen, daß die Artikulation wahrgenommen wird und ggf. auch Folgen zeitigt. Es sind also institutionalisierte organisationsinterne Öffentlichkeiten und politische Verfahren notwendig, die Kontinuität aufweisen, damit Artikulationen auf eine *Möglichkeitsstruktur* für Auseinandersetzungen der beteiligten Akteure treffen. Faktisch sehen die in den institutionellen Strukturen materialisierten konkreten Machtverhältnisse keine, bzw. kaum Artikulationsformen für "voice" vor und führen damit zu "neglect", zur Vernachlässigung der Bedürfnisse der Nutzer (vgl. Croft/Beresford 1992, 37). Werden aber die Nutzerbedürfnisse großflächig vernachlässigt, so geraten die Organisationen in eine Legitimationskrise: Klientenorganisationen und die Selbsthilfebewegung auf seiten der Nutzer, und, was die Problem"lösung" in Relation zu den eingesetzten Mitteln betrifft, die Angriffe der neoliberalen Regime in der westlichen Welt auf den als ineffektiv und bürokratisch etikettierten Wohlfahrtsstaat[48] verdeutlichen dies.

---

48. Sie lassen sich zudem leicht an die Erfahrungen der Nutzer anschließen, wie beispielhaft an der Strategie des Konsumerismus zu sehen.

In der Perspektive des oben herausgearbeiteten Erbringungsverhältnisses sozialer Dienstleistung als ein vom nachfragenden Subjekt gesteuerter professioneller Handlungsmodus beruht die Effektivität sozialpädagogischer Einrichtungen zental auf dem Passungsverhältnis von Nachfrage und Leistung, d.h der Gebrauchswertgehalt einer Dienstleistung ist entscheidend. Der Dienstleistungsprozeß ist dabei als Kooperationsprozeß von Produzent und professionellem Ko-Produzenten rekonstruiert worden, in dem die professionelle Tätigkeit der Eigenlogik der Produktion der Person strukturell folgt. Es ist daher aus der Perspektive der professionellen Tätigkeit entscheidend, daß die Nutzer im Hinblick auf die adäquate Befriedigung ihrer Bedürfnisse Einfluß auf die Art und Weise der Erbringung der Dienstleistung nehmen können. Auf der *Ebene der Interaktion von Nutzer und Professionellem* hatten wir mit dem *empowerment* ein in dieser Hinsicht tragfähiges Konzept gefunden. In der Perspektive der Dienstleistung folgt hieraus für die *Ebene der Organisationen und Einrichtungen* eine Transformation des verbreiteten Zustands der Nichtbeachtung von Nutzerbedürfnissen ("neglect") in "voice", d.h. die Etablierung von Möglichkeitsstrukturen der Artikulation im Prozeß der *Demokratisierung der Organisationen* Sozialer Arbeit und der *partizipativen Einbeziehung der Nutzer*.

Im Hinblick auf die Demokratisierung sozialer Dienstleistungseinrichtungen sind verschiedene theoretische Konzepte entwickelt worden, die, obgleich sie unterschiedliche Aspekte betonen, dennoch miteinander verschränkt sind: Zum einen ein Konzept, das primär auf die *Reform und Ausweitung der formalen Strukturen* demokratischer Praxis abhebt; zum anderen ein strategisches Konzept der *Einbeziehung* und des Engagements der Nutzer ("user-involvement", resp. "citizen-involvement"), das perspektivisch auf "user-control" und die Überführung der Einrichtung in die Eigenregie von Nutzer(-gruppen) abzielt.
Beide Diskussionsstränge sind in Großbritannien als kritische Alternative zum vorherrschenden konsumeristischen Diskurs und zur Implementation marktförmiger Prinzipien in den öffentlichen

Dienstleistungssektor (vgl. weiter vorn) entwickelt worden.[49] Im folgenden sollen beide Konzeptionen hinsichtlich ihrer Grundannahmen und Prämissen, sowie ihrer strategischen Optionen untersucht und rekonstruiert werden.

Beide Argumentationsstränge nehmen ihren Ausgang von einer kritischen Auseinandersetzung mit der Konzeption der "Public Service Orientation" (Stewart/Clarke 1987). Diese ihrerseits versteht sich explizit als Gegenposition zum consumerism, indem sie Perspektiven für eine Reform (kommunaler) öffentlicher Dienste entwickelt, die deren Charakter *als öffentliche* Dienstleistungseinrichtungen hervorheben. Es ist die zentrale Prämisse der "Public Service Orientation", daß im Rahmen der öffentlichen Dienste ein Perspektivenwechsel von "service *to* the public" zu "service *for* the public" vorgenommen werden müsse:

> "Service *for* the public places emphasis on those for whom the service is provided. Service to the public places emphasis on the service. The danger is that services *to* the public are provided without regard for the views of those for whom the services are provided. It is not that the services are not meant to help the public, but that those who provide them believe they know either *what the public wants* or *what the public needs*" (ebd. 167).

Auf dieser Grundlage wird eine Strategie entworfen, um diese Prämisse in der alltäglichen Praxis der Professionellen, als Organisations- sowie als Managementprinzip umzusetzen.[50]

---

49. Wie schon bei der Herausarbeitung der zentralen Argumente des consumerism, so geht es auch hier um die Rekonstruktion der *theoretischen* Argumentation. Anders als in Deutschland, wo eine Diskussion über die Demokratisierung sozialer Dienste so gut wie nicht und bezüglich der Einbeziehung der Nutzer nur randständig entfaltet ist (vgl. Böhnisch/Lösch 1973; Diemer 1989; Redaktion Widersprüche 1984, 1989, 1998), findet sich in Großbritannien hierzu eine breitere und intensivere theoretische Debatte.

50. So werden als Konsequenzen für das Management öffentlicher Einrichtungen formuliert: eine genaue Analyse der Dienstleistungen vorzunehmen (nach zeitlicher Nähe, Umfang, Qualität, Wahlmöglichkeiten); Kundennähe zu erreichen ("be close to the customer") durch Markt- und Sozialforschung, durch die Ermunterung zu Veränderungsvorschlägen, durch

Mögliche Konflikte bei der Umsetzung der Prämissen im Management öffentlicher Einrichtungen – etwa im Verhältnis von partikularen Positionen und öffentlichem Interesse, von Laien und Professionellen, resp. Politikern, von direkt Betroffenen und gewählten Repräsentanten, hinsichtlich der Frage des Verhältnisses von 'public service orientation' und öffentlicher Partizipation sowie schließlich der Frage, ob die Kategorie des Kunden dem öffentlichen Sektor angemessen sei – werden im Rahmen der public service orientation für bearbeitbar und lösbar gehalten, weil diese "will work not against local democracy, based on the representative system and public accountability but will give real meaning to such processes which, without an emphasis on service for the public, can become theoretical constructs" (ebd. 167). Aufgrund ihres zentralen Bezugs auf 'service *for* the public' versteht sich die public service orientation als eine Unterfütterung repräsentativer Demokratie und politischer Verantwortlichkeit. Entsprechend kann sie sich nicht nur auf den 'Kunden' beziehen, sondern zugleich auch auf den 'Bürger': "Individuals, families, and organizations are customers who are entitled to good service. They are also citizens who are entitled to be treated as such. The emphasis is both on the *customer* for whom the service is provided and on the *citizen* to whom the local authority is accountable" (ebd.169). Mit der Einführung des Begriffs des *citizen* ist, so Stewart und Clarke, der wesentliche Punkt markiert, warum das Konzept der "public service orientation is *not merely consumerism*" (ebd. 170). Denn einerseits werde die im öffentlichen Sektor erbrachte Dienstleistung Maßstäben unterworfen, über die in einem politischen Prozeß entschieden wird; andererseits sei der Kunde im öffentlichen Be-

---

das "monitoring" von Diensten durch Kundengruppen sowie durch die Publikation von Servicestandards zum Zweck der Überprüfbarkeit der Leistungen; die Behörden/Einrichtungen zu öffnen im Hinblick auf bauliche und lokale/regionale Zugänglichkeit sowie Öffnungszeiten, Verständlichkeit von Hinweisen und Formularen; "service for the public" als umfassendes Management- und Arbeitsprinzip einzuführen (Anpassung der Methoden; Beurteilung anhand der Kriterien des "service for the public", Evaluation der organisationellen Struktur und Abläufe); eine positive Mitarbeiterpolitik zu betreiben (Vermittlung der Bedeutung des "service for the public", Beteiligung an Beurteilungen und Evaluationen, systematische Weiterbildung) (vgl. ebd. 163 – 166).

reich nicht mit dem Kunden auf dem Markt zu vergleichen, denn dieser hat ein Recht auf eine Dienstleistung, während jener Leistungen kaufe (vgl. ebd.).[51] [52]

Demokratisierung lokaler Politik und Ausweitung demokratischer Praxis

In der Auseinandersetzung mit der public service orientation hat Hambleton (1988) argumentiert, daß es dieser, obwohl sie sich vom 'supermarket model' des consumerism durch die Einbeziehung des Bürgers ("citizen") abzusetzen versucht, nicht gelingt, "to

51. Mit der Einführung des Kundenbegriffes in den lokalen, sozialstaatlichen Erbringungskontext ergeben sich verschiedene Schwierigkeiten und Widersprüche. Einerseits will die public service orientation mit dieser Kategorie die bestehende Formen öffentlich erbrachter Dienstleistungen herausfordern, andererseits hält sie an der Struktur politischer Verantwortlichkeit ("accountability") im Rahmen des repräsentiven politischen Systems fest. So müssen die Autoren dann die Leistungen in Anspruch nehmende Person aufspalten in die Figur des Kunden - der ein *Recht* (!) auf Leistungen habe - und die des Bürgers - gegenüber dem die Einrichtung/Organisation, vermittelt über das repräsentative System politisch verantwortlich sei. Wenngleich sich der Ansatz auch auf die Figur des citizen beruft, so wird jedoch ein sehr enges Konzept von citizenship vertreten, in dem der Leistungen in Anspruch nehmende Bürger lediglich vermittelt über das repräsentativ-demokratische System Einfluß auf die Dienstleistungsorganisation nehmen kann, so Rhodes (1987, 65ff). Bezüglich der Einführung direkter Partizipationsmöglichkeiten ist das Konzept zögerlich und unentschieden. Zwar wird zugestanden, daß auch Referenden und die Übergabe von Teilen von Dienstleistungseinrichtungen in die Verantwortung der Nutzer denkbar seien, jedoch besteht der primäre politische Bezugsrahmen unverändert aus den politischen Repräsentanten ("councillors"), dem Personal der Einrichtungen, sowie der Öffentlichkeit - unter Nichtberücksichtigung der Nutzer (vgl. Hambleton 1988, 175).

52. Die 'public service orientation' ist damit vergleichbar mit der in Kapitel 2 diskutierten "Dienstleistungsorientierung" im Rahmen der Strategien zur Modernisierung der Kommunalverwaltungen sowie des "ökonomistischen" Diskurses in der Bundesrepublik, wenngleich diesen der Bezug auf die Kategorie des "Bürgers", der "Öffentlichkeit" und des "politisch-repräsentativen Systems" weitgehend fehlt.

address questions concerning the need to strengthen citizenship and local political control of decision-making about the collective provision of services" (ebd. 130). Zwar wird eingeräumt, daß durch den Import konsumeristischer Ideen aus dem privatwirtschaftlichen Sektor einige vorteilhafte Veränderungen in den öffentlichen Diensten erreicht werden können, jedoch wird dem Konzept der public service orientation abgesprochen, eine Veränderung der "established ways of working" herbeiführen zu können. Infolgedessen wird dieses Konzept von Hambleton als eine Spielart des consumerism kategorisiert. Trotz des Versuches des Bezugs auf den 'Bürger' bleibe der Ansatz der public service orientation auf die Verbesserung der "service delivery" zentriert und vernachlässige - so wird mit Bezug auf Rhodes (1987) argumentiert - die Förderung von "citizenship": "But the movements towards consumerism and decentralization are tending to place too much emphasis on managerial change at the expense of wider political consideration relating to democratization" (Hambleton 1988, 136). In den lokalen, öffentlichen Diensten gehe es aber nicht nur um die Erbringung von Dienstleistungen und die Responsivität von Dienstleistungseinrichtungen, sondern auch um einen Bezug auf "emancipating the individual and creating a free society through citizen participation" (ebd. 135) - verbunden mit einer Ausrichtung auf "sustaining democracy as a whole" (ebd. 136).

Mit der Perspektive der Demokratisierung der lokalen politischen Strukturen wie Dienstleistungseinrichtungen wird zugleich auf eine allgemeine Demokratisierung der Gesellschaft abgezielt.[53] Die Begründung für diese Politik der Demokratisierung stützt sich auf drei Teilargumente: kommunale Selbstverwaltung ist auf die Unterstützung von politischem Pluralismus und die Mimimierung von Autokratie gerichtet; sie trägt zum politisch-demokra-

53. Der Ansatz der Reform demokratischer Strukturen, obwohl nicht primär auf die Ebene der Organisation bezogen, wird an dieser Stelle in die Argumentation einbezogen, weil er zum einen den Rahmen definiert, in dem die Demokratisierung der Organisation - die Position des "user-involvement" - situiert ist, zum anderen weil der kommunalpolitische Kontext für die Organisationen sozialer Arbeit eine besondere Nähe und Relevanz aufweist (vgl. Olk/Müller/Otto 1981).

tischen Lernprozeß bei; in ihrem Kontext werden die Bedürfnisse definiert, auf welche die Dienstleistungen angemessen zugeschnitten sein sollen (vgl. ebd. 137).[54]
Neben der Demokratisierung der bestehenden Formen komme es deshalb darauf an, unterhalb der Ebene der herkömmlichen Formen kommunaler Politik und Verwaltung ("local authority") erweiterte Strukturen der Selbstverwaltung zu etablieren, die auf Wahlprinzip, Ausführungsmacht und Budgetrecht beruhen.

Auf dieser Grundlage werden vier Dimensionen der Demokratisierung differenziert, die sich gegenseitig nicht ausschließen, sondern gleichzeitig verfolgt werden können:[55]

> "1. *Improving representative democracy*
> e.g. voter registration drives, open government, citizens' rights at meetings, better support to councillors
>
> 2. *Extending representative democracy*
> e.g. area committees based on wards or groups of wards, urban parish councils
>
> 3. *Extending direct democracy*
> e.g. funding of non-statutory groups, community development, user group participation
>
> 4. *Infuse representative with direct democracy*
> e.g. co-option onto committees, neighbourhood committees of councillors and representatives from community and disadvantaged groups" (Hambleton 1988, 141, Figure 5).

In einer früheren Publikation (Hambleton/Hoggett 1987, 56; 79f) wird als weitere Möglichkeit genannt:

> 5. "Extending consumer democracy"
> "(consumer rights; consumer advocacy; market

54. Für den hier diskutierten Erbringungskontext ist insbesondere dieser letzte Punkt von Bedeutung. Auf ihn wird im Rahmen der Diskussion des Ansatzes des "user-involvement" ausführlich eingegangen.

55. Vgl. hierzu auch die Vorschläge bei Deakin und Wright (1990b, 202 - 205).

research and opinion surveys; 'non-user' groups)"[56]

Hiermit ist ein Spektrum eröffnet, das auf verschiedenen Ebenen Möglichkeiten der Demokratisierung aufzeigt, vermittels derer die Nutzer sozialer Dienstleistungen Einfluß auf die Operationsweise der Einrichtungen nehmen können.

Zunächst sind die bereits bestehenden Möglichkeiten, die formal Chancen der Partizipation bieten, zu nutzen und zu (re-)aktivieren. Das sind zunächst die Ausschüsse der Kommunalparlamente. Die Entscheidungskompetenzen, Verfahrensweisen, die behandelten Gegenstände und Themen, sowie die Antrags- und Anhörungs- sowie Mitspracherechte sind häufig nicht bekannt. Was dort in welcher Weise wann und unter welchen Bedingungen verhandelt wird, entzieht sich zumeist der Wahrnehmung der durchschnittlichen Bürger, insbesondere aber der Nutzergruppen, von denen die sozialen Dienste i. d. R. in Anspruch genommen werden.
Transparenz und Öffentlichkeit der Themen und Verfahren ist hier - und auch generell - die *strukturelle Mindestvoraussetzung* für Partizipation. Dies allerdings macht es erforderlich, eingespielte Politikroutinen, Verfahrensmuster und den politisch-administrativ dominierenden Jargon im Hinblick auf Nachvollziehbarkeit und reale Teilnahmemöglichkeiten zur Disposition zu stellen und zu verändern.

Im Rahmen der Zusammenführung von repräsentativen und direkten demokratischen Formen besteht die Möglichkeit, eine Erweiterung der bereits existierenden Ausschüsse und Institutionen um Mitglieder von Betroffenengruppen auf der Basis legitimierter Vertretung mit realen Antrags-, Stimm- und Entscheidungsrechten

56. Hiermit sind vor allem jene Verfahren gemeint, die im Rahmen der als "managerialistisch" bezeichneten public service orientation in Anschlag gebracht werden. Sie richten sich insbesondere auf die Konsumentengruppen, die nicht aktiv partizipieren wollen oder können. Andererseits aber sind hier auch advokatorische Verfahren subsumiert, die darauf abzielen "to intervene on the client's behalf at the point of contact and negotiation between the professional producer and lay consumer of services" (Hambleton/Hoggett 1987, 80).

vorzunehmen, um eine größere Bedürfnisgerechtigkeit von Programmen zu erreichen (vgl. Deakin/Wright 1990b, 203)

Darüberhinaus stellt die Einrichtung von ad hoc oder kontinuierlich tagenden, außerparlamentarischen Foren – z. B. Runde Tische zu speziellen Themen, Lebenslagen oder Problemkonstellationen – eine weitere Möglichkeit dar, um unter Einbeziehung von gewählten Repräsentanten des politischen wie administrativen Systems unbelastet vom kommunalpolitischen Alltagsgeschäft Themen zu verhandeln, Initiativen zu entwickeln und im Sinne einer Ver-Öffentlichung sozialer Problemlagen wirken zu können. Der Vorteil solchermaßen konzipierter Foren besteht darin, daß sie einerseits weit in den parlamentarisch-administrativen Raum hinein wirksam werden können, andererseits aber über eine stärkere Resistenz gegenüber Versuchen einer lediglich auf Legitimation abzielenden Kooptation durch das politisch-administrative System verfügen (vgl. ebd).

Die Strategie der Demokratisierung bestehender kommunaler Entscheidungstrukturen ist im Kontext der "kommunalen Sozialarbeitspolitik" (Olk/Müller/Otto 1981) eher mit Skepsis betrachtet worden. Diese verweist dabei auf die hier vorfindbaren Machtstrukturen und –verhältnisse, in denen das "kommunale Entscheidungs- und Anbieterkartell", bestehend aus "Wohlfahrtskonzernen" und Sozialverwaltungen, dominiert und daher "die Politikresultate ... weniger den Interessen und Bedürfnissen der Programmbetroffenen als vielmehr den Eigeninteressen der beteiligten Institutionen entsprechen" (ebd. 20). Die fehlende Übereinstimmung von Bedürfnissen und "Treffsicherheit der Maßnahmen und Einrichtungen" lasse sich "kaum durch eine Demokratisierung kommunaler Willensbildungsprozesse allein lösen" (ebd.). Zudem sei es unzureichend, "die Demokratisierung des politischen Entscheidungsfindungsprozesses schon für die Lösung des Problems zu halten" (ebd. 21), weil sich hier zwar Entscheidungen hinsichtlich der Problemlösung treffen ließen, die "konkrete Ausformung und Umsetzung vor Ort – und damit auch die Festlegung des realen Gebrauchswertes des Programms für die Betroffenen" aber weiterhin zentral durch die Verwaltungen bestimmt werde (ebd.). Soll ein verbessertes Passungsverhältnis des Angebotes an Dienstleistun-

gen im Verhältnis zur Nachfrage erreicht werden, dann sei – gerade auch aufgrund der politisch schwer steuerbaren, zunehmenden Komplexität der Sozialen Dienste nicht primär auf der Ebene der Politikformulierung und Entscheidung, sondern vielmehr auf der der *Umsetzung* von Programmen anzusetzen: "Dies bedeutet aber, daß die Kontrolle der Programmadressaten über die ihnen zugedachten Leistungen nur dann wirksam erhöht werden kann, wenn diese maßgeblich an der Umsetzung der Maßnahmen beteiligt werden" (ebd.).[57]

Die Einbeziehung der Nutzer

Ist das Konzept der Demokratisierung primär auf die formalen, kommunalpolitischen Strukturen der Entscheidungsfindung ausgerichtet, so zielt Strategie des "citizen-involvement", bzw. der "user control" auf die Ebene der *Umsetzung* in den Institutionen. Wie schon das Demokratisierungskonzept, so nimmt auch der im folgenden behandelte Ansatz des Einbeziehung der Nutzer seinen Ausgang von einer Kritik der "Public Service Orientation (s.o.). Dieser wird zugestanden, daß sie die Kundenwünsche ernst nehmen und das Verhältnis der öffentlichen Einrichtungen zur Öffentlichkeit positiv verändern möchte. Zugleich aber werden diesem Konzept wenig Erfolgschancen eingeräumt, weil sie eine sehr unwahrscheinliche Kehrtwendung in der hergebrachten Operationsweise der Organisationen sowie ihrer Haltung gegenüber den Bür-

57. Diesem generellen Argument kann hier durchaus zugestimmt werden. Als problematisch erscheint hierbei die unterstellte Homogenität von Kommunalpolitik, Trägern und Einrichtungen. Diese sind vielmehr intern als in verschiedenene Akteursgruppen fraktioniert zu verstehen. Wird eine solche Analyse verfolgt, so minimieren sich auch die Politikmöglichkeiten – z. B. in Form von (ad hoc) Bündnissen und Koalitionen verschiedener Akteursgruppen – und es liegt nahe, die politischen Chancen auf der kommunalen Entscheidungsebene höchst skeptisch einzuschätzen. Zwar ist es richtig, die kommunalen Entscheidungsstrukturen aufgrund etablierter Machtverhältnisse als stark veränderungsresistent zu betrachten. Dennoch aber ist der Hinweis auf existierende Machtverhältnisse kein Argument gegen die Notwendigkeit ihrer demokratischen Reform.

gern bedeutete (Deakin/Wright 1990a, 7). Dies hänge damit zusammen, daß die public service orientation lediglich auf Veränderungen auf der Ebene des Managements der Einrichtungen abziele:

> "Managerial in their emphasis, such approaches fail to assimilate into their definitions of quality in services aspects such as the obligation to respect human dignity or to provide information on performance, which a more consumer-orientated definition would include. More important still, they do not consider sufficiently whether a quality public service should not be one that has constructed effective mechanisms by which users can define their own needs and criteria of acceptability" (ebd. 8).

Die kritische Auseinandersetzung mit dem Konzept des "user-involvement", wie sie sich bei Croft und Beresford (1989)[58] findet, geht davon aus, daß dieses als weitgehend identisch mit der konsumeristischen Strategie anzusehen sei (ebd. 5). Angetreten mit dem Anspruch, die Nutzer stärker zu beteiligen und den inhärenten Paternalismus der Einrichtungen herauszufordern, kommen die Nutzer in diesem Konzept weitgehend nur als Datenquelle und passive Objekte in den Blick: "User-involvement has so far largely been concerned with information-seeking, consultation and engaging people in administrative and bureaucratic structures and procedures" (ebd. 15). Eine Einbeziehung von Nutzern in die sozialen Dienstleistungsorganisationen, die diesen Namen verdiene - in dem die Nutzer ihre eigenen Bedürfnisse definieren und auch darüber entscheiden könnten, auf welche Weise darauf im Rahmen der Dienstleistungserbringung eingegangen werde - benötige ein völlig anderes Konzept:

> "It will be a process which enables us to make the journey from our personal troubles to collective policy. It will involve us in developing and exchanging our own accounts of our experience, defining our own needs, forming collaborative judgements of what is wanted and negotiating our decisions with other key actors involved. It will require increased support, self-confidence and information as well as anti-discrimatory forms and forums" (ebd. 16).

---

58. Der Hintergrund dieses Ansatzes besteht in den politischen Erfahrung der Autoren als Aktivisten in der Selbsthilfebewegung und in Nutzergruppen wie *'Survivours Speak Out'*.

Im Gegensatz zum konsumeristischen Ansatz des user-involvement, der auf die Optimierung von Managementprozessen ausgerichtet ist, handelt es sich hier um einen "political process" (ebd.). Vor diesem Hintergrund differenzieren Croft und Beresford (1992, 32) den Ansatz des user-involvement in einen "'consumerist' and ... 'democratic' approach".

Der *konsumeristische Ansatz*, der seinen Ursprung in den Politiken der Neuen Rechten[59] hat, fällt historisch zusammen mit der Ausweitung kommerzieller Dienstleistungen und einer veränderten Wohlfahrtsökonomie, in deren Verlauf die Nutzer von Dienstleistungen zu Konsumenten umdefiniert werden. An die Stelle kollektiver Erbringung tritt der Grundgedanke des Kaufes von Dienstleistungen, die Transformation von Nutzern in Kunden und die Befriedigung ihrer Bedürfnisse durch Dienste in Warenform (ebd.). Der konsumeristische Ansatz zielt auf die Angebotsseite von Dienstleistungen und die Verbesserung des Managements von Organisationen im Hinblick auf mehr Wirtschaftlichkeit, Effizienz und Effektivität.

Der *demokratische Ansatz* hingegen ist von den Nutzern von Dienstleistungen und insbesondere ihren Organisationen entwikelt worden,[60] die sich vor allem dadurch von anderen traditionellen "pressure groups" unterscheiden, daß sie für sich selbst sprechen, nicht aber stellvertretend für andere. Im Zentrum steht dabei die

> "redistribution of power and people gaining more say and control over their lives. The democratic approach is not service centred. It is much more than having a

59. Wobei hier mit dem Begriff der Neuen Rechten die Konservative Partei Großbritanniens gemeint ist.

60. Hier war und ist insbesondere die "Independent Living"-Bewegung der Körperbehinderten führend: "The rationale behind the Independent Living Movement was that the obstacles to self-actualisation were perceived to be the result of living in hostile physical and social environments and the fact that what services were provided, were restricting rather than enabling. The movement set about attempting to change this situation, firstly by redefining the problem in this way and then by setting up alternative kinds of service-provision under the control of disabled people themselves" (Oliver 1990, 120).

> voice in services, however important that may be. It is concerned with how we are treated and regarded more generally; with the achievement of people's civil rights and equality of opportunity" (ebd.)

Mittels der hier vorgenommenen Erweiterung um die Konzepte der Bürgerrechte und der Chancengleichheit und ihrer Verbindung mit dem der 'Bürgerschaft' ("citizenship") wird es nun möglich, den user-involvement-Ansatz in den des "citizen-involvement" (Beresford/Croft 1993) zu transformieren. In diesem Kontext von citizenship kommen die (sozialen) Bürgerrechte auf dreifache Weise in den Blick: Einerseits werden den Nutzern durch die bürokratische Operationsweise der sozialstaatlichen Einrichtungen Rechte entzogen, die Bürgern normalerweise zustehen; zum anderen im Hinblick auf Selbstbestimmung und politische Handlungsfähigkeit (vgl. Croft/Beresford 1989, 15f); schließlich im Sinne eines Übergangs von einer Dienstleistungform, die auf professionell festgestellten Bedarfen basiert zu einer auf Anspruchsrechten beruhenden Form der Erbringung (Oliver 1990, 99).[61]

Mit dem Konzept des "citizen-involvement" ist zudem eine Kritik des traditionellen Konzepts der Partizipation verbunden.[62] Diese stützt sich zum einen auf die Geschichte von Beteiligungsversuchen in den 70er und 80er Jahren; zum anderen auf die Beschränkung von Partizipationsprogrammen auf den Binnenraum der Organisation (Croft/Beresford 1992, 34), sowie die Ambiguität von Partizipation, die von den Organisationen in ihrem Sinne manipuliert werden kann:

> "Nonetheless, the idea of people's involvement is still frequently seen as threatening by organisations, institutions and their personnell. A way in which they can resolve this tension is by *manipulating the ambiguity* of participation. Participatory initiatives can be a route to redistributing power, changing rela-

---

61. Das Verhältnis von sozialen Bürgerrechten sowie "citizenship" zu sozialen Dienstleistungen wird im folgenden Kapitel 4 ausführlich diskutiert.

62. Vgl. hierzu auch die kritische Einschätzung der Demokratisierungsansätze bei Olk/Müller/Otto (1981) sowie zusammenfassend hinsichtlich von Partizipationskonzepten auf (kommunal-)politischer Ebene und im Bereich von Stadt- und Jugendhilfeplanung Herrmann (1995b).

> tionships and creating opportunities for influence. Equally they can double as a means of keeping power from people and giving a false impression of its transfer" (ebd. 38).[63]

Vor dem Hintergrund der realen Machtverhältnisse in den Institutionen wird die Skepsis und Reserve gegenüber Partizipationsprogrammen im Sinne von "Beteiligung", sowie gegenüber "top-down" Ansätzen von Partizipation plausibel.[64] Zugleich wird aber darauf hingewiesen, daß partizipatorische – auf "citizenship" bezogene – Politik auch von den sozialen Bewegungen ausgeht, in deren Organisationen die Politik der Einbeziehung und Mitbestimmung bereits realisiert wird. Die Macht in den Organisationen des Wohlfahrtsstaates werde nicht einfach übergeben, sondern "it has to be taken". In den unterschiedlichen sozialen Trägern von Partizipation spiegelt sich die Differenz von demokratischem und konsumeristischem Ansatz: "If the consumerist approach is essentially service-led, beginning with the service providers' needs, not the consumers', the democratic one is *citizen*-led. It is concerned with people having the chance to speak directly for themselves" (Beresford/Croft 1993, 9). In politisch-strategischer Hinsicht wird die Differenz reformuliert als die von "state or service provider-led schemes for involvement and our own initiatives and organisations" (Croft/Beresford 1992, 38).[65]

Um soziale Dienstleistungen als "citizen-led" qualifizieren zu

---

63. In diesem Zusammenhang wird auf die Erfahrungen von Nutzergruppen verwiesen, die diese mit Projekten des "user-involvement" gemacht haben, und die als Neutralisierung des Anspruches auf Selbstbestimmung durch Kooptation verstanden werden können: "User groups are increasingly conscious of the problem of being sucked into the operational and organisational detail of agencies, when what they actually want is more control over their own lives and their dealings with them" (Croft/Beresford 1989, 15f).

64. Vgl. hierzu auch Herrmann (1995b, 145ff).

65. Angesichts der Beschränkung des Partizipationskonzeptes schlagen die Autoren eine Doppelstrategie der distanzierten Beobachtung und kritischen Bewertung von "provider-led initiatives" auf der einen, und einer breit angelegten, antidiskriminatorischen Politik der Einbeziehung in die eigenen Initiativen auf der anderen Seite vor (ebd. 39).

können, ist die Erfüllung von zwei zentralen Bedingungen notwendig: zum einen Zugänglichkeit ("access") und zum anderen Unterstützung ("support"). Mit *Zugänglichkeit* ist nicht nur die physikalische, also die architektonische, regionale und zeitliche Dimension angesprochen, sondern insbesondere der Zugang zu politischen und administrativen Strukturen wie Kommitees, Planungs- und Arbeitsgruppen. Die Bedingung der *Unterstützung* bezieht sich nicht auf eine fehlende persönliche Kompetenz zur Partizipation, sondern auf die existierende partizipationsfeindliche politische Kultur. Vier Elemente – materielle wie personenbezogene – sind im Rahmen von Unterstützung zentral: 1. "*personal development*", bezogen auf erweiterte Erwartungen und Ansprüche, stärkeres Selbstbewußsein und Selbstwertgefühl; 2. "*skill development*", bezogen auf die Herausbildung der Fähigkeiten zur Partizipation und Formulierung von Alternativen; 3. "*practical support*", bezogen auf die infrastrukturellen Bedingungen von Teilnahme (Information, Kinderbetreuung, Räumlichkeiten, Transport etc); 4. "*support for people to get together and work in groups*": Finanzmittelausstattung, Bezahlung von Sozialarbeitern, Übernahme von Aus- und Weiterbildungskosten (ebd. 39f; vgl. Beresford/Croft 1993, 51 – 91).[66]

In aufsteigender Linie von persönlicher zu politischer Einbeziehung können drei Ebenen des involvement identifiert werden:

> "– involvement in their personal dealings with agencies and services
>
> – involvement in running and managing agencies and services
>
> – involvement in planning and developing new policies

66. Ein ähnliches Konzept wird von Herrmann (1995b, 179) verfolgt, der im Rahmen eines "kollektiven Lernprozesses" drei "Komponenten" identifiziert: "Das individuelle und kollektive *Ausdrucksvermögen* der Beteiligten; der Ort, das Verfahren und die gemeinsamen Spielregeln als der *Artikulationsraum*, in dem solche Lernprozesse stattfinden können; und schließlich ein *veränderter Begriff von Politik und politischer Öffentlichkeit* als Rahmen, in dem Ausdrucksvermögen entwickelt und entfaltet wird, und in dem Artikulationsräume angesiedelt sind".

and services" (ebd. 11)

Wenngleich auch mit einem deutlichen Schwerpunkt auf der Nutzerseite, so ist der Ansatz, der als "*user-control*" bezeichnet werden kann (Deakin/Wright 1990a,b; Barnes et al. 1990), zwischen der primär auf die Demokratisierung lokaler politischer Strukturen abzielenden Strategie und der des "citizen-involvement" anzusiedeln. Er geht davon aus, daß sowohl der consumerism - aufgrund seiner Fixierung auf das Management - als auch die lediglich auf die Erfüllung (möglicherweise partikularer) Nutzerbedürfnisse und -interessen abzielende Strategie der Nutzer-Einbeziehung, aufgrund der Ausrichtung beider auf kurzfristige Erfolge im Hinblick auf die langfristigen politischen Konsequenzen bei der Befriedigung kollektiver Bedürfnisse zusammengeführt und erweitert werden muß:

> "Hence our argument cannot be for public services in which users and managers alone share responsibility for control; a third party has to be introduced: the citizen. (...) The general body of citizens has views and interests, as non-users, or 'contingent users' (as Klein terms them), or simply as taxpayers or ratepayers. These may diverge from those of the immediate users of the service. Hence the case for wider participation is not the same as the case for more power for the users of specific services or facilities. The attempt to increase the accountability of a public service to the general citizen body is not the same as the attempt to increase the accountability to particular bodies of consumers" (Deakin/Wright 1990, 11).

Dabei geht es den Autoren strategisch um eine Verknüpfung beider Ansätze, um auf diese Weise Demokratisierungsprozesse voranzubringen (Deakin/Wright 1990b, 209f). Sie schlagen sechs Kriterien vor, die von öffentlichen Diensten im Hinblick auf die Anerkennung des Nutzers in seiner Rolle als Konsument wie auch als Bürger erfüllt werden müssen. Barnes et al. (1990, 134) greifen diese Kriterien auf und differenzieren sie in zwei Gruppen: einerseits diejenigen Kriterien, die auf "user-control" in den Einrichtungen bezogen sind: "access, choice, information, representation, and redress"; andererseits jene, die geeignet sind, "to reflect the general public interest - accountability, cost-effectiveness, and participation". Diese sollen zur Verdeutlichung des hiermit Gemeinten im folgenden kurz zusammen

gefaßt werden.

Zunächst zu den Kriterien von "user-control" *in den Einrichtungen*:

"*Access*" bezieht sich auf leichte und einfache Zugänglichkeit von Dienstleistungen und Einrichtungen in räumlicher und zeitlicher Hinsicht, sowie auf politische Entscheidungsstrukturen (vgl. Deakin/Wright 1990a, 12; 1990b, 211; Barnes et al. 1990, 134 - 139).[67]

"*Choice*" setzt eine Pluralität von Angeboten voraus. Es wird angenommen, daß Angebot und Nachfrage umso besser aufeinander abgestimmt werden können, je größer die Varietät des Angebotes ist (vgl. Deakin/Wright 1990a, 12; 1990b, 211f; Barnes et al. 1990, 139f).[68]

"*Information*" ist bezogen auf die Verfügbarkeit von Informationen über Anspruchsrechte und Leistungserbringung, über die Politik, Operationsweise, Organisationsweise der Einrichtung, aber auch auf die Informationen, die der Einrichtung über die Nutzer in Akten und Statistiken zur Verfügung stehen (vgl. Deakin/Wright 1990a, 12; 1990b, 211; Barnes et al. 1990, 139ff).

"*Representation*": Hier geht es um das Verhältnis von direkter Einflußnahme von Nutzern und Nutzergruppen sowie ihrer Repräsentation in den Einrichtungen zu den Prinzipien und Formen reprä-

---

67. vgl. hierzu die oben behandelte identische Position bei Croft/Beresford (1992, 39)

68. Aus einer strikt nachfragebezogenen Steuerungsperspektive kann es allerdings *prinzipiell nicht* darum gehen, eine Diversifizierung und Konfektionierung auf der Angebotsseite vorzunehmen, sondern unter der Prämisse des Primats der Produktion des Subjekts das Passungsverhältnis des Angebotes zur Nachfrage durch einen dem sozialstaatlichen Erbringungskontext adäquaten *politischen* Verhandlungsprozeß zu optimieren. Oben hatten wir zudem auf den Widerspruch von limitierten Ressourcen und politischer Distribution auf der einen, und der für den Markt systematischen Notwendigkeit, mehr Dienstleistungen vorzuhalten, als von den Kunden gekauft werden - also eines Dienstleistungs-Surplus - auf der anderen Seite hingewiesen. Die Bereitstellung von Wahlmöglichkeiten im Rahmen eines konfektionierten Angebotes kann in pragmatischem Sinne als Kompromiß und Vorstufe zu einem realen Passungsverhältnis von Angebot und Nachfrage angesehen werden.

sentativer Demokratie und Kontrolle, aber auch zur Definitionsmacht im Rahmen professionellen Handelns (vgl. Deakin/Wright 1990a, 12; 1990b, 210f; Barnes et al. 1990, 143 - 147).
"*Redress*" bezieht sich auf die Existenz klarer, formeller Beschwerdeverfahren, auf advokatorisches Handeln Dritter - wie beispielsweise Ombudsleute - im Hinblick auf Anspruchsrechte, Leistungsstandards und legitime Erwartungen an die Erbringung (vgl. Seneviratne/Cracknell 1988; Deakin/Wright 1990a, 12; 1990b, 212f; Barnes et al. 1990, 143).

Kriterien, die auf die *politische Allgemeinheit* bezogen sind:
"*Accountability*": Hier geht es um die Verantwortlichkeit und Rechenschaftspflichtigkeit der Dienstleistungsorganisationen gegenüber den direkten Nutzern als auch der Öffentlichkeit hinsichtlich Ressourcenverwendung und Programmumsetzung (vgl. Deakin/Wright 1990a, 12; 1990b, 210; Barnes et al. 1990, 148 - 150).
"*Cost-effectiveness*" ist bezogen auf das Verhältnis von eingesetzten Ressourcen und erzielten Wirkungen im Sinne der Programmabsicht, sowie die Formen und Möglichkeiten der Überprüfung dieses Verhältnisses durch Monitoring auf seiten der Einrichtung, Selbstevaluierung der Professionellen, und (Fremd-)Evaluierung von seiten der Nutzer (Barnes et al. 1990, 147f).
"*Participation*" fragt nach den Formen demokratischer (Mit-)Bestimmungsmöglichkeiten von Nutzern, Professionellen und Repräsentanten der politischen Allgemeinheit auf der Ebene der Organisation und der (lokalen) Politik auf formeller wie informeller Ebene (vgl. Deakin/Wright 1990a, 12; 1990b, 210; Barnes et al. 1990, 145).

Die hier diskutierten Konzepte - dasjenige, das primär auf die Demokratisierung der lokalen Politikstrukturen abzielt, der Ansatz des citizen-involvement sowie das Konzept der user-control - stellen verschiedene Zugänge zur Demokratisierung öffentlicher sozialer Dienstleistungsorganisationen dar. Aus der Kritik des Konsumerismus sowie einer primär auf die managerielle Rationalisierung der Organisationen abhebenden Konzeption des user-involvement beziehen sie sich auf jeweils unterschiedliche Dimensionen sozialer Dienste und setzen verschiedene Schwerpunk-

te: zum einen wird primär die Situierung von Dienstleistungseinrichtungen im öffentlich-politischen Raum thematisiert, zum anderen richtet sich das Interesse auf die Binnenstruktur der Organisationen, und schließlich wird die Binnendemokratisierung der Organisation und die politisch-demokratische Struktur des Gemeinwesens in ein Verhältnis zueinander gesetzt.

Das Ziel der Auseinandersetzung mit diesen Konzepten besteht in der Herausarbeitung und Systematisierung derjenigen strukturellen Bedingungen auf der Ebene der Organisation, die als Voraussetzung für ein verbessertes Passungsverhältnis von Nachfrage und Angebot sozialer Dienstleistungen gelten können. Die behandelten Ansätze gehen von der Prämisse aus, daß das Passungsverhältnis umso eher zu realisieren ist, je größer der Einfluß der Nutzer auf den Erbringungsprozeß ist. Insofern gehen sie von der Seite der Konsumenten, bzw. der Nutzer als Bürger aus und analysieren den organisationellen Kontext der Erbringung sozialer Dienstleistungen aus der Perspektive der Nutzer.

In der Rekonstruktion der Argumentation dieser Ansätze lassen sich verschiedene, gemeinsam geteilte Grundannahmen und Prinzipien im Hinblick auf die organisationelle Ebene des Erbringungskontextes identifizieren, die für die Reformulierung sozialer Arbeit als Dienstleistung im Sinne eines von den Konsumenten gesteuerten Erbringungsverhältnisses von essentieller Bedeutung sind:

- Als öffentlich-staatliche Einrichtungen sind die sozialen Dienstleistungsagenturen politisch institutionalisierte Organisationen. Um Einfluß auf die Einrichtungen im Sinne einer Optimierung des Passungsverhältnisses von Nachfrage und Angebot nehmen zu können, müssen politische Mittel und Verfahren eingesetzt werden. Unter *Politik* wird hier verstanden, daß Entscheidungen über die Operationsweise von Dienstleistungseinrichtungen in demokratischer Weise als kollektiver Akt im öffentlichen Prozeß getroffen werden.
- In diesem Zusammenhang kommt der Kategorie der *Öffentlichkeit* die Bedeutung einer strukturellem Mindestvoraussetzung

für den politischen Prozeß der Entscheidungsfindung zu. Zu diesem Zweck ist die Institutionalisierung von öffentlich zugänglichen Foren als Ort der Auseinandersetzung über die Gegenstände der Entscheidungsprozesse notwendig. Die Verfahrensweisen in den Foren müssen transparent sein. Die Teilnehmer in den institutionalisierten Foren können mittels repräsentativer oder direkter demokratischer Verfahren bestimmt werden.

- Die verschiedenen Akteure und Akteursgruppen in den Foren verfolgen ihren Positionen in den Dienstleistungsagenturen entsprechend je spezifischer Interessen, die nicht von vornherein mit denen anderer übereinstimmen. Der *Konflikt* ist ein konstitutives Merkmal des politischen Entscheidungsprozesses. Das Ziel besteht darin, Entscheidungen als kollektiver Ausdruck des gemeinsamen Willens der Beteiligten im Hinblick auf die Erzielung von Übereinstimmung zu treffen.

- Die institutionelle Struktur der sozialstaatlichen Dienstleistungseinrichtungen ist von *Macht*relationen durchzogen. Zudem verfügen die verschiedenen Akteure in den Einrichtungen über unterschiedlich große Machtpotentiale, die auch in institutionalisierten Foren aktualisiert und wirksam werden können. Konsensuelle Entscheidungen sind daher weniger, Kompromisse hingegen weitaus wahrscheinlicher, ein Oktroy prinzipiell nicht auszuschließen.

- Die Gewährleistung der Teilnahme an Entscheidungsprozessen muß formell als *Recht* institutionalisiert werden. Nur wenn sichergestellt ist, daß unabhängig von der Willkür anderer Akteure Einfluß auf den kollektiven Prozeß der Entscheidungsfindung genommen werden kann, ist Mitbestimmung hinsichtlich der Operationsweise der Dienstleistungseinrichtung möglich.[69]

69. Es geht hier um die fundamentale Differenz von "voice", die auch diskretionär zugestanden werden kann, und "say" als Recht auf Mitentscheidung (vgl. Croft/Beresford 1992, 32)

- Die rechtliche Gewährleistung der Teilnahme am politischen Entscheidungsprozeß über die Operationsweise der Dienstleistungsagentur bezieht sich auf den Status des Nutzers als *Bürger*. Durch die rechtsförmige Institutionalisierung von Mitbestimmung reproduziert sie den *formellen* Status des Bürgers als Mitglied des Gemeinwesens in den öffentlichen Einrichtungen. Zugleich gewährleistet die Einrichtung in funktionaler Hinsicht die Transformation von der potentiellen Möglichkeit zur aktuellen *Realisierung* der Ausübung von Teilhaberechten – sowohl in bezug auf die demokratische Verfassung des Gemeinwesens als auch in der Dienstleistungsagentur. Der formell rechtlichen Eröffnung von Möglichkeiten der Mitbestimmung steht als Verpflichtung des Bürgers die aktive Wahrnehmung der Möglichkeit, d.h. die Realisierung im politischen Handeln und damit die aktive Reproduktion der Rechte wie der demokratischen Struktur des Gemeinwesens, gegenüber.

Die Demokratisierung des Verhältnisses von Professionellen und Organisation

Die Perspektive der Demokratisierung des Verhältnisses von Professionellen und Dienstleistungeinrichtungen steht in einem indirekten Bezug zur Verbesserung der Übereinstimmung von Nachfrage und Angebot im Erbringungsverhältnis.[70] Gleichwohl ist die Demokratisierung auch dieses Verhältnisses in zweifacher Hinsicht relevant: Einmal in bezug auf die Relation von fachlicher zu administrativ-managerieller Ebene; zum anderen hinsichtlich der Tatsache, daß mit den Professionellem in ihrem Status als

70. Diese Dimension der Einflußnahme der Beschäftigten auf die Operationsweise sozialer Dienstleistungsorganisationen wird in der Diskussion kaum thematisiert. Dennoch sollen hier aus systematischen Gründen die zentralen Eckpunkte dieser Dimension markiert werden.

Bürger eine relevante Dimension einbezogen werden kann.

Vor dem Hintergrund einer empirischen Studie zu den Auswirkungen des contracting-out von sozialen Dienstleistungseinrichtungen auf die Dienstleistungsqualität sowie die Arbeitsituation der Professionellen in den Einrichtungen in den Vereinigten Staaten formulieren Fabricant/Burghardt (1992) eine Perspektive der Partizipation, die auf eine Neuverteilung von Macht zwischen Professionellen und Management ausgerichtet ist. Als Resultat der Überführung von non-profit-Organisationen in einen Markt konkurrierender Anbieter wurde die Arbeitsorganisation in den sozialen Dienstleistungseinrichtungen nach den tayloristischen Prinzipien des *scientific management* im Stile einer *industrialization of social service work* reorganisiert (ebd. 78ff.).[71] Neben signifikanten Qualitätsverlusten in bezug auf die Gebrauchswerthaltigkeit der Dienstleistungen für die Nutzer (ebd. 155ff) und der Verschlechterung der unmittelbaren Arbeitsbedingungen für die Beschäftigten resultierte diese Entwicklung in Prozessen der Dequalifizierung ("deskilling") und der Proletarisierung der Sozialarbeiter. Die Zerlegung vormals zusammenhängender Arbeitsaufgaben, die Spezialisierung auf deutlich kleinere Tätigkeitsauschnitte benötigen weniger komplexe Qualifikationsprofile:

> "The bottom line for the not-for-profit agency, like the private sector corporation, is its level of productivity. The number of people processed through the agency and the volume of documentation are increasingly emphasized as measures of success. In order to process more and more people in shorter periods of time, the *structure of services and professional work had to be altered*. Shorter, more focused, and frequently superficial encounters and higher caseloads are characteristics of the new service work. Line staff are more often engaged in short-term crisis work. The skills they can develop or draw upon are

71. Es ist auffällig, daß in einer Zeit, in der im privatwirtschaftlich-industriellen Sektor die Re-Integration von vormals durch tayloristische Arbeitsorganisation zerlegte Arbeitsverrichungen im Zeichen der Durchsetzung flexibler Produktionsysteme betrieben wird, im öffentlichen sozialen Dienstleistungssektor hingegen unter Rationalisierungsimperativen die Zerlegung "ganzheitlicher" Aufgabenzuschnitte vorgenommen wird.

> more modestly framed. Finally, some of the skills service workers bring to the job evaporate" (ebd. 180)

Hiermit verbunden vollzieht sich ein Verlust der Kontrolle über den Arbeitsprozeß und eine Übertragung der Kontrolle auf das Management, indem im Gegenzug die managerielle Kontrolle sich nicht nur auf den Zuschnitt der Arbeitstätigkeiten, sondern auch zunehmend auf ihre ausführende Seite erstreckt: "First the structure or conception of work is redefined, breaking it down into ever-more discrete and measurable elements. Then, this structure limits the worker's capacity to exercise independent judgement or discretion by mandating what can or cannot be done at each stage of the process" (ebd. 86). Die klare Subordination fachlich-professioneller Rationalität unter manageriell-organisationelle Formen ökonomischer Rationalität führt nicht nur zum Qualitätsverlust und zur Gebrauchswertminderung der Dienstleistung für die Nutzerseite, sondern auch zur Entfremdung der Sozialarbeiter gegenüber der eigenen Tätigkeit und damit von den Nutzern (ebd. 157ff), zum Verlust von Qualifikation und sozialem Status durch Einkommensreduktionen, zu hoher Mitarbeiterfluktuation und *job-burnout* (ebd. 166ff), und, nicht zuletzt, zu einer Segmentierung und Neustrukturierung der Beschäftigtenstruktur in den Dienstleistungseinrichtungen, deren hierarchische Spitze vom Management eingenommen wird.

> "The new segmented structure of social work provides a context for both the reorganization and proletarianization of social service work. Scientific managers trigger this recreation of social service work, M.S.W.'s and B.S.W.'s[72] perform many of the transformed, mechanistic functions of the welfare state, and less trained laborers (paraprofessionals, home attendants) carry out the "dirtiest" tasks requiring the least skill" (ebd. 104).[73]

Angesichts der Zentralisierung von Entscheidungsmacht, des damit verbundenen Verlusts der Kontrolle über den Arbeitsprozeß, sowie der hieraus resultierenden Dequalifizierung und Entprofessiona-

---

72. Master of Social Work; Bachelor of Social Work

73. Selbstredend korrespondiert diese Abschichtung der Beschäftigtenstruktur mit Merkmalen wie Geschlecht, Zugehörigkeit zu ethnischen Gruppen sowie "class" (ebd. 107ff).

lisierung der Dienstleistungsarbeit im Sozialbereich sehen es Fabricant und Burghardt zur Wiedererlangung von "autonomy and flexibility" und "greater discretion in the use of skill and decision-making authority" als notwendig an, "that the decision-making structure become both more participatory and decentralized. Only in this way can line workers have greater freedom to organize their work on the programmatic level" (ebd. 222). In organisatorischer Hinsicht geht es um die Etablierung autonomer Arbeitsgruppen, deren relative Unabhängigkeit die Basis für eine produktive Auseinandersetzung mit den Prämissen der Organisation darstellt. Daher müssen sich Sozialarbeiter in strategischer Absicht von den Bereichen direkter managerieller Weisung separieren und versuchen, (wieder) die Kontrolle über die substantiellen Bereiche ihrer Arbeit zu erlangen. Diese autonomen Arbeitsgruppen stellen in zweifacher Hinsicht eine Machtbasis dar: zum einen, weil hier professionelle Kompetenz durch gegenseitig vermittelte, dialogische Lernprozesse zwischen Sozialarbeitern, Klienten und Administratoren hervorgebracht und angeeignet werden, und zudem die Isolation der Professionellen überwunden werden kann; zum anderen, weil Gruppen dezentrale Entscheidungsstrukturen eher zu stabilisieren in der Lage sind. Dabei wird zudem davon ausgegangen "that decentralized decision making in a work group is beneficial to both the worker and the organization" (ebd. 223).
Die Strategie der Rückgewinnung professioneller Macht gegenüber Organisation und Management durch Autonomisierung und Dezentralisierung wird jedoch nicht als partikularer Zweck verfolgt, sondern ist gebunden an eine Perspektive des "community building" in der es darum geht "(1) to open the individual to the possibility of communal participation; (2) support greater participation or inclusion in decison making; (3) build a feeling of membership; and (4) focus attention on the needs of the larger community" (ebd. 229).

Im Bereich Sozialer Arbeit ist die Frage der "Beteiligung" der Mitarbeiter bei der Planung und Entscheidung über organisationelle Abläufe und Strukturen in den sozialen Dienstleistungseinrichtungen zudem im Rahmen von Konzepten der Organisationsent-

wicklung thematisiert worden. Der Ansatz der Organisationsentwicklung geht davon aus, daß angesichts dynamischer Umweltbedingungen – wie etwa der finanziellen und legitimatorischen Krise des Wohlfahrtsstaates – Organisationen um ihres Überlebens willen Anpassungsprozesse des geplanten Wandels initieren müssen (vgl. Flösser 1994, 109). Um diesen Zweck zu erreichen, werden die Strategien des Sozialmanagements, der Weiterbildung und der Sozialplanung je einzeln oder komplementär eingeschlagen (ebd. 111ff). Im Kontext der Sozialen Arbeit wird Organisationsentwicklung entweder als eine

> "Möglichkeit der Optimierung ... betrachtet, mit deren Hilfe sie, zukünftig an Effizienz und Effektivitätskriterien orientiert, generalisierbare Erkenntnisse der betriebsbezogenen Managementlehre nutzt und deren Implikationen dann Wirtschaftlichkeit und Leistungsfähigkeit auch von Non-Profit-Organisationen signalisieren sollen. Für andere hingegen ist Organisationsentwicklung ein pragmatisches Konzept, mit dessen Hilfe zumindest oberflächlich ein Dienstleistungsideal postuliert werden kann, das dem bürokratielastigen und eingriffsorientierten Image der Einrichtungen Sozialer Arbeit widerspricht" (ebd. 109f)

In dieser bilanzierenden Einschätzung des Konzepts der Organisationsentwicklung in der Sozialen Arbeit wird deutlich, daß dieses eine im Kern managerielle Strategie darstellt, in der unter dem Signum der Verbesserung innerorganisatorischer Kommunikation die Nutzung der 'human resources' der "Organisationsmitglieder als Innovationspotential" in die Konzeption einbezogen wird (ebd. 126f). In der Perspektive der Optimierung des Verhältnisses von Organisationsstrukturen und Organisationsmitgliedern soll "die Erweiterung individueller Handlungsspielräume und vermehrte Partizipationschancen oder Einstellungs- und Verhaltensänderungen der MitarbeiterInnen angestrebt werden" (ebd.). "Partizipation" steht im Rahmen der Organisationsentwicklung von vornherein unter der Prämisse der Effizienzsteigerung der Organisation durch Nutzung des Organisationswissens wie auch der Erhöhung der Motivation der Mitarbeiter. Dabei wird "Partizipation" in Prozessen der Organisationsentwicklung, die in aller Regel vom Management in top-down-Verfahren initiiert werden, für begrenzte Organisationsbereiche instrumentell gewährt, nicht aber rechtsförmig institutionalisiert. Darin liegt ihre grund-

sätzliche Differenz zu Ansätzen der Demokratisierung von Organisationen.[74] Insofern ist der

> "*kritischte Punkt*" der Organisationsentwicklung das "*Machtverhältnis zwischen Betroffenen auf der einen, Experten und Organisationsspitze auf der anderen Seite*. Die OE postuliert, die verschiedenen Interessen zum Ausgleich bringen zu können. Wenn die OE diesem Anspruch nicht gerecht werden kann, dann muß sie sich den *Vorwurf* gefallen lassen, *unter dem Deckmantel des Machtausgleichs und der Harmonie Machtunterschiede zu verschleiern und damit zu zementieren, die Mitarbeiter unter Vorspiegelung falscher Tatbestände zur Akzeptierung organisatorischer Änderungen – u.U. gegen ihre Interessen – zu bewegen, sie zu manipulieren, ideologisch zu sein*" (Kieser 1995, 114)

Weil zudem i.d.R. der jeweils relevante Bereich, auf den sich die Organisationsentwicklung bezieht, vom Management vorgegeben und definiert wird – indem z. B. Veränderungen im unmittelbaren Nahraum, nicht aber übergeordnete Strukturen der Gestaltung überlassen werden – übernimmt sie zumeist die Funktion der Legitimation organisatorischer Änderungsprozesse (ebd. 117).
Sofern nun "Beteiligung nicht eine Quasi-Beteiligung ist, die von echter Beteiligung ablenken will" (ebd.), ist die rechtliche Institutionalisierung von Mitbestimmung über die Operationsweise der Einrichtung unhintergehbar: Entsprechend dieser Prämisse sind als die drei zentralen Elemente einer Perspektive der Demokratisierung im Kontext von Organisationsentwicklung formuliert worden: "(1) Die *verbindliche, formal geregelte Einräumung von Partizipationsmöglichkeiten*, (2) *die Vermittlung von Partizipationskompetenz* und (3) die Schaffung einer '*gemeinsamen normativen Basis*, vor deren Hintergrund konkrete Partizipationsfälle kritisiert und umgestaltet werden können' (Pieper 1988, 327f.)" (ebd. 118).

Dem Verhältnis von Organisation und Professionellen in ihrer Rolle *als Bürger* ist im Kontext der Sozialen Arbeit nicht nachgegangen worden. Eine Thematisierung findet sich jedoch in Ansätzen, die mit generellem Bezug auf die Arbeitswelt eine "Neu-

74. Selbstredend steht dabei die organisationelle Hierarchie wie auch der Organisationszweck nicht zur Disposition.

gestaltung der Arbeitsverhältnisse" anstreben (Matthies et al. 1994).[75] Ausgangspunkt dieser Überlegungen ist, daß sowohl produktionstechnische, arbeitsorganisatorische als auch subjektive Ansprüche der Beschäftigten immer mehr Kommunikation notwendig machen, die die Basis für mehr "Demokratie im Betrieb" darstellt. Dies bezieht sich unter anderem auf die Feststellung, daß viele Unternehmen bereits auf informeller Ebene diskursive Beziehungen und Beteiligungsmöglichkeiten eröffnen, sich andererseits aber einer formell-rechtlichen Festschreibung entgegenstellen. Die Autoren verweisen darauf, daß eine rechtliche Fixierung durchaus mit den betrieblichen Anforderungen kompatibel sei. Die "Produktivität des Rechts" bestehe vor allem darin, bestehenden Widerstände gegenüber Modernisierungsprozessen, Autonomiezuwächsen der Beschäftigten wie auch der Aufhebung der strukturellen Selektivität der beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten durch die Institutionalisierung "individueller Rechtsansprüche zur Entfaltung und Verallgemeinerung der angelegten Chancen" zu begegnen (ebd. 73). Insbesondere aber im Hinblick auf die Weisungsbefugnis des Arbeitgebers ist für das Arbeitsverhältnisrecht ein "*Entwicklungsrückstand des Rechts*" charakteristisch, der mit den zugleich grundgesetzlich garantierten Kommunikationsrechten konfligiert und durch eine Rechtsreform mit dem Ziel einer "diskursiven Bindung der Weisungsbefugnis" überwunden werden soll (ebd. 73; 84).

> "Im Zentrum der Ausgestaltung der Arbeitsverhältnisse ... stehen demokratische Beteiligungsformen und -prozeduren im Betrieb, die Rechte und soziale Verantwortlichkeiten der einzelnen Beschäftigten zur Grundlage haben. (...) Anerkannt werden muß - als Orientierungspunkt für die normative Gestaltung der betrieblichen Koordinations- und Interaktionsbeziehung - ein generalisierter Status der Beschäftigten als Bürger und Bürgerinnen im Betrieb. Dies macht einen normativen Rahmen der betrieblichen Sozialbeziehung erforderlich, der auf der Koordination gleichberechtigter, wenn auch funktionell unterschiedlich verantwortlicher Subjekte aufbaut, nicht auf persönlicher Unterordnung und Abhängigkeit. Der Betrieb muß als sozialer Raum begriffen und ausgestaltet werden, in dem konkurrierende

75. Vgl. auch die Argumentation zu partizipatorischen "workplace democracy" aus us-amerikanischer Perspektive bei Bachrach und Botwinick (1992).

> Geltungs- und Gestaltungsansprüche aufeinandertreffen (...) Diese kollidierenden Ansprüche im Betrieb bedürfen einer rationalen Koordination, um miteinander kompatibel zu werden. Fragt man sich, welches Instrument einer so komplexen Aufgabe gerecht werden kann, so kann man nur an kommunikative Verfahren denken" (ebd. 248f).

Die Konsequenzen hieraus sind, daß - erstens - die Kategorie der "persönlichen Abhängigkeit" des Beschäftigten als Basis des Arbeitsverhältnisrechts obsolet wird; zweitens nicht begründungsbedürftige Machtausübung nicht legitimierbar ist; drittens der Bürgerstatus im Betrieb "zwingend Artikulations- und Kommunikationsrechte wie ein öffentliches Beanstandungsrecht oder Remonstrations- (bzw. Einspruchs-) und Leistungsverweigerungsrecht" verlangt (ebd. 251).
Eine ähnliche Perspektive der Reklamierung des Bürgerstatus' findet sich in der Sozialen Arbeit bisher nur in ersten Ansätzen. Gleichwohl ist diese Perspektive der "Demokratie im Betrieb", die als Begründung für ihre Realisierung zum einen das Argument der historisch sich entfaltenden arbeitsorganisatorischen Möglichkeiten sowie der Bedürfnisse nach Kommunikation seitens der Beschäftigen, andererseits den Widerspruch von vordemokratischem Direktionsrecht und grundgesetzlich garantierten Kommunikationsrecht anführt, ein zentraler Bestandteil einer Strategie der Demokratisierung der Einrichtungen sozialer Arbeit, weil sie die Position des Beschäftigten mit der Rechtsfigur des Bürgers verknüpft.

Die Anerkennung des Professionellen als Bürger im Verhältnis zur Arbeitsorganisation korrespondiert mit einer Perspektive, die das Verhältnis von Professionellem und Klient zugleich als eines von Bürger zu Bürger begreift. Weder können Professionelle als bloße Ausführende organisationeller Zielsetzungen, die allgemeine Regeln auf individuelle Fälle anwenden, verstanden werden, sondern diese müssen auf der Grundlage ihrer Eigenständigkeit beurteilt werden. Noch kann die Aufgabe von Professionellen einfach darin bestehen, daß sie den Ansprüchen von Klienten unbefragt Folge leisten, sondern diese sind mit dem öffentlichen Interesse im Rahmen professionellen Handelns zu vermitteln:

> "Not only clients, but also professionals should be seen as citizens. As such, they have a say over the terms and substance of their work in a democratic constitutional state just as they can go to the ballot box. This means that as implementors they must be able to 'talk back' to policy. As a result of such feedback, the major features of organization and policy will be outcomes of structuring action by professionals. Learning processes in professional organizations are largely bottom-up affairs" (ebd. 207).

Hiermit wird ein Rahmen formuliert, der organisationelle Entwicklungsprozesse, Politikformulierung, demokratische Mitbestimmungsrechte mit dem Bürgerstatus des Professionellen koppelt, und in ein Verhältnis zum Nutzer als Bürger stellt.[76]

Die hier rekonstruierten Herangehensweisen an die Demokratisierung sozialer Dienste zeichnen sich – bis auf den klassisch managerialistischen Ansatz der Organisationsentwicklung – dadurch aus, daß sie auf die Erweiterung der Handlungsspielräume der Professionellen gegenüber Organisation und Management abzielen. Dabei werden verschiedene Strategien vorgeschlagen:
Zum einen die der Rückgewinnung von *Autonomie* und *Gegenmacht* im Widerstand gegen die Enteignung von Kompetenzen durch die Industrialisierung von Arbeitsaufgaben und Prozesse der Proletarisierung durch die Segmentierung der Beschäftigtenstruktur. Strategisch sollen durch die Abgrenzung und Separierung von managerieller Macht Möglichkeitsräume eröffnet werden, um durch von ökonomisch-managerieller Rationalität unbelastete, interne Kommunikationsprozesse Professionalität nicht nur zu bewahren, sondern auszubauen und so die Kontrolle über den Arbeitsprozeß (wieder-)zu erlangen.
Zum anderen eine Perspektive der *Verrechtlichung* von partizipativen Strukturen innerhalb der Organisationen. Diese Strategie wendet sich gegen die Instrumentalisierung der Beteiligung von Beschäftigten lediglich zum Zweck der Optimierung innerorganisatorischer Abläufe, ohne dabei die Machtstrukturen anzutasten. Dem scheinlegitimatorischen und "ideologischen" Charakter solcher Modelle der "Quasi-Beteiligung" wird eine Perspektive einer

76. Diese Argumentation wird in Kapitel 5 erneut aufgenommen.

von den Beschäftigten wie Leitungen gemeinsam geteilten demokratisch-politischen Kultur entgegengestellt, deren Grundlage verbriefte formelle Mitbestimmungsrechte darstellen, die durch die Entwicklung partizipatorischer Kompetenz der Beschäftigten ausgefüllt werden können.
Schließlich eine Strategie, die auf die *Anerkennung* als Bürger im Betrieb abzielt und auf der Basis der historisch durch den produktionstechnischen wie arbeitsorganisatorischen Fortschritt möglich gewordenen Beteiligung der Beschäftigten diese durch gesetzlicher Regulierung verallgemeinern will. Dabei geht es zentral um eine "diskursive Beschränkung des Direktionsrechts" im Sinne einer Modernisierung eines auf persönlicher Abhängigkeit beruhenden anachronistischen Arbeitsverhältnisrechts.

Die Ansätze können zudem danach differenziert werden, inwieweit sie sich auf die Binnenperspektive der Organisation beschränken, oder über diese hinausgehen.
Das aus der Kritik der manageriellen Ansätze der Organisationsentwicklung hervorgehende Konzept der innerorganisatorischen Verrechtlichlung und Etablierung demokratischer politischer Kultur bleibt konzeptionell auf die Demokratisierung des Binnenraums der Organisation beschränkt. Der Ansatz der Rückgewinnung professioneller Autonomie in separierten Arbeitsgruppen wird mit einer Perspektive des "community building" verbunden, in der die Partizipation der Nutzer mit der der Professionellen fest verzahnt ist. Die Strategie der Anerkennung des Bürgers im Betrieb verbindet die innerbetrieblicher Demokratisierung und Diskurspflichtigkeit des Arbeitgebers mit ihrer gesamtgesellschaftlichen Verallgemeinerung im Rahmen der Modernisierung des Arbeitsverhältnisrechts.

Die Perspektive der Demokratisierung des Verhältnisses von Professionellen und Organisation ist zunächst auf einer allgemeinen Ebene von Bedeutung, weil die Ausnahme einer Akteursgruppe aus dem politischen Prozeß der Entscheidungsfindung diesem die demokratische Legitimationsgrundlage entzöge. Der politische Prozeß kann nur dann im Sinne einer Optimierung von Entscheidungen in der Perspektive der Erzielung eines - möglichen, wenngleich

nicht unbedingt erreichbaren – Konsenses produktiv sein, wenn alle Akteure ihre Argumente, Interessen und Sichtweisen geltend machen können.

Eingangs dieses Abschnitts wurde argumentiert, daß die Demokratisierung des Verhältnisses von Professionellen und Organisation einen indirekten Bezug zum Gebrauchswert der Dienstleistung für den Nutzer habe. Wie weiter oben im Zusammenhang mit der Frage nach der Professionalisierbarkeit sozialarbeiterischen Handelns diskutiert, können Professionelle auf wissenschaftlich generiertes Wissen mit einer spezifischen Rationalität zurückgreifen. Für die Ebene der Interaktion von Nutzer und Professionellen hatten wir festgehalten, daß allein schon aus dem Eigeninteresse an der Erfüllung ihres gesellschaftlichen Auftrages – auch unter dem Gesichtspunkt der Effizienz gesellschaftlich eingesetzter Ressourcen – Professionellen daran gelegen sein muß, die für fachlich kompetentes Handeln notwendigen Freiräume zu schaffen.[77]

Für die Konsumtion des Gebrauchswertes professioneller sozialer Dienstleistungstätigkeit ist aus der Perspektive der Nutzer von Bedeutung, daß der im Interaktionsprozeß mit dem professionellen Ko-Produzenten aktualisierte Gebrauchswert sach- und problemadäquat ist; das heißt aus der Perspektive des Professionellen, daß er fachlich kompetentes Handeln darstellt. Die Restriktionen, die aus der organisationellen Rahmung gegenüber einer möglichen Maximierung der professionellen Dimension im Dienstleistungsprozeß einwirken, sind ein integraler Bestandteil professionellen Handelns im Sozialstaat. Wir hatten die sozialstaatlichen Einrichtungen zum einen als materialisierten Ausdruck von Machtrelationen, zum anderen auch als ein konfliktstukturiertes Feld konzipiert, auf dem die verschiedenen Akteure ihre Auseinandersetzungen austragen und auch in einem politischen Prozeß die Machtrelationen verschieben können. In der Perspektive der

77. In diesem Zusammenhang hatten wir gegen die Professionalisierungstheorie eingewandt, daß sie die organisationellen Machtstrukturen, die entscheidenden Einfluß auf die Freiräume professionellen sozialarbeiterischen Handelns haben, nicht konzeptionell aufnimmt, sondern der beruflichen Form Sozialer Arbeit zuschlägt.

Demokratisierung ist es aus Sicht der Professionellen möglich, auf der Ebene der Organisation sachbezogene, das heißt, auf den Gebrauchswert der Dienstleistung bezogene Argumente im Hinblick auf die Operationsweise der Organisation, wenngleich nicht prioritär, so doch gleichberechtigt im Entscheidungsprozeß zur Geltung bringen zu können.

Die drei zentralen Dimensionen, die im Rahmen der behandelten Ansätze deutlich geworden sind, beziehen sich, *erstens*, auf die Festschreibung formeller demokratischer Entscheidungsrechte; *zweitens*, auf die Verbindung der Demokratisierung des organisationellen Binnenraums mit dem lokalen Umfeld und der gesamtgesellschaftlichen Ebene; *drittens*, auf den Bürgerstatus der Beschäftigten in der Organisation.
Für die Demokratisierung des Verhältnisses von Profession und Organisation können die gleichen Prinipien Gültigkeit beanspruchen, wie sie schon hinsichtlich des Verhältnisses von Nutzern und Organisation herausgestellt worden sind: Es handelt sich auch hier um einen *politischen Prozeß* der Einflußnahme auf Entscheidungen, die die Operationsweise der Organisation, und damit den Rahmen der eigenen professionellen Tätigkeit betreffen. Dieser Prozeß hat zur Voraussetzung einen institutionalisierten *öffentlichen Ort*, an dem die Auseinandersetzungen über gemeinsam zu treffende Entscheidungen der Akteure – Politiker, Management, Nutzer und Professionelle – geführt werden können. Gleichwohl sind damit die *Machtverhältnisse* zwischen den beteiligten Akteursgruppen – insbesondere die strukturelle Abhängigkeit der Spielräume professionellen Handelns von organisationeller Rationalität – noch nicht revidiert, können aber zum Gegenstand von Kritik und Veränderung gemacht werden. Der politische Prozeß demokratischer Entscheidungsfindung benötigt eine *formalrechtliche Absicherung*, damit die Beteiligung an diesem nicht vom willkürlichen Ermessen einer anderen Akteursgruppe abhängig wird und als "Quasi-Beteiligung" lediglich legitimatorischen Charakter annimmt. Schließlich geht es um die Anerkennung des gesellschaftlich durchgesetzten *Bürgerstatus*' auch im Betrieb.

2.2 Zwischenresumee

Wir hatten uns in der Analyse des sozialstaatlichen Erbringungskontextes sozialer Arbeit als Dienstleistung auf dessen professionelle und organisationelle Ebene bezogen. Dabei richtete sich das theoretische Interesse auf die Identifizierung derjenigen strukturellen Bedingungen, die im Hinblick auf die Realisierung des professionellen Handlungsmodus sozialer Dienstleistung von zentraler Bedeutung sind.
Dieser Modus bezieht sich auf die Produktion von Gebrauchswerten, die im Interaktionsprozeß zwischen Nutzer - als Konsument der Dienstleistung und Produzent seiner Person - und Professionellem - als Ko-Produzent - aktualisiert werden und die Veränderung der Person des Nutzers zur Folge hat. Leitend ist in diesem Zusammenhang das Argument, daß der Gebrauchswert der Tätigkeit des Professionellen für den Nutzer umso größer ist, je mehr er vor dem Hintergrund seiner Bedürfnisse Einfluß auf den Produktionsprozeß der Dienstleistung nehmen kann. Anders als im ökonomischen Kontext des Marktes ist hierbei auf sozialstaatlicher Ebene die Dimension der Artikulation - "voice" - in den Einrichtungen sozialer Arbeit zentral. Die Artikulation findet in Institutionen statt, die von konkreten Machtrelationen durchzogen sind. Um den Einflusses des Nutzers auf den Dienstleistungsprozeß zu erreichen ist es notwendig, Macht und die demokratische Transformation von Machtverhältnissen an zentraler Stelle in eine Konzeption sozialer Arbeit als Dienstleistung einzubeziehen.

Für die *professionelle Ebene* hatten wir hierbei den Ansatz der "Bemächtigung" - *empowerment* - rekonstruiert, der die Kategorie der Macht nicht wie die Konzepte zur Professionalisierung aus seiner Konzeption professionellen Handelns externalisiert, sondern sie in das Zentrum der Reflexion stellt. Im Hinblick auf die Erhöhung des Gebrauchswertes professionellen Handels durch die Ermöglichung der Einflußnahme der Nutzer besteht das Ziel dieses Ansatzes nicht nur in professioneller Selbstreflexion, sondern in der Neurelationierung der Machtasymmetrie. Professionelles soziales Handeln im Modus der Dienstleistung ist als Tätigkeit bestimmt worden, die - einerseits - aus professionel-

lem wie politischem Eigeninteresse auf die Reduzierung der asymmetrischen Machtverteilung zwischen sich und dem Nutzer ausgerichtet ist. Auf diese Weise können Bedürfnisse und Konflikte in Hinblick auf ihre Befriedigung oder Nicht-Befriedigung artikulierbar und im Kontext der jeweiligen Machtverhältnisse thematisierbar und verhandelbar werden. Dies ist andererseits die strukturelle Voraussetzung dafür, daß die professionelle Tätigkeit zu einem Gebrauchswert für die Konsumtion der Nutzer werden kann, mit dessen Hilfe diese in der Lage sind, sich selbst als Person zu produzieren und somit als Akteure im Kampf um Ressourcen handlungsfähig werden. Die Handlungsfähigkeit, wie auch die Konsumtionsfähigkeit der Nutzer bedarf jedoch in vielen Fällen der Freilegung und Aktualisierung der in den Subjekten enthaltenen Potentiale durch dialogisch-mäeutisches, professionelles sozialpädagogisches Handeln. Die Selbstbemächtigung der Professionellen gegenüber gesellschaftlicher Subordination des sozialen Bereichs und der eigenen Tätigkeit stellt zudem die Basis für eine Erhöhung des vom Nutzer konsumierbaren Gebrauchswerts dar.

Um die Bedingungen der Möglichkeit Sozialer Arbeit als Dienstleistung auf der *Ebene der Organisation* und der Einrichtungen zu identifizieren, wurden verschiedene Ansätze rekonstruiert, die unterschiedliche Zugänge zur Demokratisierung öffentlicher sozialer Dienstleistungsorganisationen darstellen: Ansätze, die die Einbindung von Dienstleistungseinrichtungen im öffentlich-politischen Raum aufgreifen in erster Linie auf die strukturelle Demokratisierung lokaler Politik gerichtet sind, indem sie repräsentative und direkt-demokratische Verfahren aufeinander beziehen: Ansätze, die wie der des *citizen-involvement* primär die organisationellen Binnenbeziehungen thematisieren und die Demokratisierung der Institution zum Ziel haben; oder, wie der Ansatz der *user-control*, die Demokratisierung des organisationellen Binnenraums mit der politisch-demokratischen Struktur des Gemeinwesens zu verbinden versucht. Schließlich diejenigen Konzepte, die aus der Perspektive der Professionellen eine Demokratisierung der Organisation anstreben.
Aus der Kritik an der Ökonomisierung sozialer Dienste unter dem Banner der Konsumentensouveränität entstanden, wenden sie sich

gegen den Zugriff managerieller Strategien und versuchen, politische-demokratische Alternativen der Steuerung des Dienstleistungsprozesses zu formulieren. Als die zentralen Prinzipien nachfragegesteuerter Dienstleistungserbringung können vor dem Hintergrund dieser Ansätze zusammengefaßt werden: die grundlegende Annahme, daß es sich um einen politischen Prozeß, daß heißt, um kollektive Auseinandersetzungen im Hinblick auf Entscheidungen über gemeinsam geteilte Angelegen handelt; daß Öffentlichkeit und Transparenz Voraussetzungen für diese Auseinandersetzungen sind; daß die Auseinandersetzungen konflikthaft und nicht harmonisch verlaufen; daß Machtverhältnisse bestehen, die prinzipiell veränderbar sind; daß eine formal-rechtliche Festschreibung demokratischer Mitentscheidung einseitig-willkürliche Machtausübung begrenzen kann; daß schließlich die Anerkennung von Nutzern und beschäftigten Professionellen als Bürger in den Institutionen des sozialstaatlichen Erbringungskontextes realisiert werden muß.

Vor dem Hintergrund dieser grundlegenden Prinzipien besteht die Perspektive sozialer Arbeit als Dienstleistung auf organisationeller Ebene darin, den sozialstaatlichen Erbringungskontext formell-rechtlich so auszurichten, daß die Nachfrageseite systematischen Einfluß auf Entscheidungen hinsichtlich Art und Umfang, sowie die Erbringungsweise der Dienstleistung erhält. Durch die Demokratisierung der organisationellen Ebene und des damit verbundenenen Einflusses der Nutzer kann nicht nur das Passungsverhältnis von Nachfrage und Angebot professioneller Dienstleistung im Sinne größerer Effizienz optimiert werden, sondern zugleich, vermittelt über die Ausübung demokratischer Praxis aller Beteiligten, zur Demokratisierung auf gesellschaftlichen Ebene beigetragen werden. Es ist in diesem Zusammenhang aber stets in Rechnung zu stellen, daß die Strategien der Demokratisierung und Bemächtigung im Rahmen konkreter Machtverhältnisse realisiert werden müssen.[78] Somit stellen diese Prinzipien die Bedingungen der *Möglichkeit* für den politischen Prozeß der

78. Die Frage nach den Chancen der damit verbundenen Transformation von Machtverhältnissen kann und soll an dieser Stelle nicht diskutiert werden.

demokratischen Einflußnahme der nachfragenden Nutzer auf den Kontext der Dienstleistungserbringung dar.

Wir können nun die zum Ende des zweiten Kapitels in kritischer Absicht herausgearbeitete, das *Erbringungsverhältnis* von Konsument/Produzent und professionellem Ko-Produzenten umfassende relationale Definition von Dienstleistungen um die spezifischen Elemente erweitern, die dem *Erbringungskontext* der Dienstleistung eine spezifische Form und Rationalität verleihen:

Soziale Dienstleistung ist ein vom nachfragenden Subjekt als produktiver Konsument ausgehender und gesteuerter professioneller Handlungsmodus, der im Erbringungskontext des Sozialstaates perspektivisch die Symmetrie des Machtverhältnisses von Nutzer und Professionellem sowie die Demokratisierung der Einrichtungen Sozialer Arbeit zur Voraussetzung hat.

Kapitel 4: Soziale Dienstleistungen und Bürgerrechte: Gesellschaftliche Bedingungen Sozialer Arbeit als Dienstleistung

In Kapitel 3 ist der Frage nachgegangen worden, wie der Einfluß der Nutzer auf die Dienstleistungserbringung im sozialstaatlichen Erbringungskontext gewährleistet werden kann. Sie wurde nach der Seite der Professionellen und nach der Seite der Organisationen sozialer Arbeit hin untersucht. Die für eine dienstleistungstheoretische Rekonzeptualisierung zentrale Frage, nach der Gewährleistung des Passungsverhältnisses von nachgefragter und erbrachter Dienstleistung unter dem Primat des nachfragenden Konsumenten hatten wir für die Ebene der Profession anhand des Konzeptes des *empowerment*, und für die Ebene der Organisation am Konzept der Einbeziehung der Nutzer und dem der Demokratisierung sozialer Dienstleistungseinrichtungen diskutiert.

Dabei wurde die im Erbringungsverhältnis rekonstruierte Kernstruktur sozialer Dienstleistung – als Relation von Dienstleistungen konsumierendem Produzenten und professionellem Ko-Produzenten – in einem ersten Schritt in den Kontext der sozialstaatlichen Einrichtungen versetzt. In diesem Kapitel steht nun in einem weiteren Schritt die Kontextualisierung des Erbringungskontextes sozialstaatlicher Organisationen auf der Ebene der Gesellschaft im Zentrum der Überlegungen.

Bereits in der Diskussion der Ansätze zur Demokratisierung der Einrichtungen und zur Einbeziehung der Nutzer spielten die Dimensionen von formalen Rechten der Teilnahme an Entscheidungen und von Bürgerrechten – "citizenship" – eine prominente Rolle. Der Begriff *citizenship*[1] stellt in den Konzepten des *user-invol-*

---

1. Ich orientiere mich hier an der Argumentation von E. Rieger, der ausgeführt hat, daß citizenship nur unter Verzicht auf die *aktiven* Dimensionen bei der Gestaltung öffentlicher Angelegenheiten mit dem Begriff "Staatsbürgerschaft" – der im wesentlichen als passive Mitgliedschaft im Nationalstaat im Sinne von Staatsangehörigkeit gefaßt wird – zu übersetzen ist. Entsprechend verwende ich je nach Kontext den Be-

vement, resp. *citizen-involvement* und der Demokratisierung der sozialen Dienstleistungsagenturen das zentrale Bindeglied zum weiteren lokalen sozialpolitischen Kontext und zur gesellschaftlichen Ebene des politischen Gemeinwesens dar. Die Begründung der Teilnahme am politischen Entscheidungsprozeß bezüglich der Operationsweise der Dienstleistungseinrichtungen erfolgt dabei im Rekurs auf den Nutzer als *Bürger*, dessen *formeller* Status als Mitglied des Gemeinwesens auch in den öffentlichen (sozialen) Einrichtungen gewährleistet werden soll. Eine vergleichbare Argumentation wurde im Hinblick auf die Seite der Beschäftigten entwickelt, die auf die *Anerkennung* als Bürger auch im Betrieb durch die "diskursive Beschränkung des Direktionsrechts" sowie die Modernisierung des auf persönlicher Abhängigkeit beruhenden vordemokratischen Arbeitsverhältnisrechts abzielt.

Die vorliegende theoretische Rekonstruktion Sozialer Arbeit als Dienstleistung hatte ihren Ausgang in der allgemeinen Bestimmung von Sozialer Arbeit als *Vermittlung von Individuum und Gesellschaft* genommen. Im folgenden soll nun argumentiert werden, daß das Konzept der Bürgerrechte *die zentrale Bedingung* für eine Reformulierung Sozialer Arbeit als Dienstleistung unter dem Gesichtspunkt eben dieser Vermittlungsaufgabe darstellt. Aus dieser erwächst zugleich ihre Legitimation als *gesellschaftliche* Arbeit. Das Argument soll nach zwei Seiten hin entfaltet werden: Zunächst wird eine kritische Analyse von Bürgerrechten auf der institutionellen und professionellen Ebene des Erbringungskontextes vorgenommen; sodann die Bedeutung des Konzeptes im Hinblick auf den gesellschaftlichen Integrationsmodus diskutiert.

Dimensionen des Bürgerstatus

Bevor nun die Analyse von Bürgerrechten in den Einrichtungen Sozialer Arbeit vorgenommen wird, soll in einem ersten Schritt das Verhältnis von Bürgerrechten und Sozialstaat rekonstruiert

---

griff des Bürgerstatus oder den der (sozialen) Bürgerrechte oder den englischen Terminus (vgl. Rieger in Marshall 1992, 33 Anm. d. Ü.).

werden. Dieses ist von Marshall bereits 1949 am Beispiel der britischen Situation paradigmatisch ausgearbeitet worden. Es stellt einen sowohl historischen, aber auch theoretischen Rahmen dar, an der sich die zeitgenössische Debatte um citizenship orientiert und produktiv abarbeitet.[2] In einem zweiten Schritt soll dann dessen widersprüchliche Verfaßtheit in der gegenwärtigen Gesellschaftsformation diskutiert werden.

Marshalls Interesse ist auf das Verhältnis von sich entwickelnden Rechten und der Klassenstruktur kapitalistischer Gesellschaften gerichtet, resp. darauf, wie letztere sich unter dem Einfluß der Expansion von Staatsbürgerrechten verändert (Marshall 1992, 39). Ausgangspunkt seiner Überlegungen ist dabei der Anspruch aller Menschen eines Gemeinwesens, am "gesellschaftlichen Erbe" teilzuhaben und daraus folgend, "als volles Mitglied der Gesellschaft anerkannt zu werden, und das ist: als Staatsbürger" (ebd. 38). Damit wird die Hypothese verbunden, daß das Konzept citizenship soziale Ungleichheit mit formeller Gleichheit der Bürger vereinbar macht: "... die Ungleichheit eines Systems sozialer Ungleichheit kann unter der Voraussetzung akzeptiert werden, daß die Gleichheit des Staatsbürgerstatus anerkannt ist" (ebd.), wobei in den letzen 250 Jahren eine "moderne Tendenz in Richtung Gleichheit" (ebd. 39) zu verzeichnen ist.

Zur Überprüfung dieser Hypothese folgt er einer "bekannten juristischen Klassifikation" (Habermas 1994, 103) und differenziert den Status des Staatsbürgers in ein bürgerlich-ziviles, ein politisches und ein soziales Element (vgl. Marshall 1992, 40f).
Unter dem *zivilen Element* werden diejenigen Rechte zusammengefaßt, die die individuellen Freiheiten schützen sollen, also die klassischen Grundrechte der Unverletzlichkeit und Freiheit der Person, Rede-, Gedanken-, Glaubens-, Vertragsfreiheit, das Recht auf Eigentum sowie auf ein Gerichtsverfahren. Die entsprechenden, mit diesem Rechtstypus verbundenen gesellschaftlichen Institutionen sind die *Gerichte*.
Unter dem *politischen Element* werden diejenigen Rechte verstan-

2. vgl. Dahrendorf (1995, 33ff.).

den, die die Teilnahme an der Ausübung von Macht sicherstellen. Dies sind das aktive und passive Wahlrecht sowie das Recht, Parteien zu bilden. Die institutionelle Basis hierfür sind die *Parlamente* und die kommunale *Selbstverwaltung*.
Mit dem *sozialen Element* des Staatsbürgerstatus sind diejenigen Rechte verbunden, die gewisse Minimalstandards von Wohlfahrt und Sicherheit gewährleisten, einen "vollen Anteil am gesellschaftlichen Erbe" sowie das Recht auf "ein Leben als zivilisiertes Wesen entsprechend der gesellschaftlich vorherrschenden Standards". Das *Erziehungswesen* und die *"sozialen Dienste"* sind die Institutionen, die dieses Element gewährleisten.

Die verschiedenen Elemente des Bügerstatus haben sich, so Marshall, in einem historischen Prozeß sukzessiv herausgebildet. Waren diese Rechtstypen in der feudalen Gesellschaft "zu einem Strang gedreht" und institutionell verschmolzen, so treten sie im Prozeß gesellschaftlicher Modernisierung durch Differenzierung auseinander und entwickeln sich eigenständig. Zunächst entstanden die zivilen Schutzrechte, sodann die politischen Mitbestimmungsrechte, und schließlich die sozialen Rechte des Bürgers, und zwar in einer Weise, daß ein Element jeweils die notwendige Voraussetzung des anderen darstellt.[3] Im Rahmen einer historischen Periodisierung wird die Entstehung der bürgerlichen Freiheits- und Schutzrechte auf das 18. Jahrhundert, die der poltischen Bürgerrechte auf das 19. Jahrhundert, die Entwicklung der *social citizenship* schließlich auf das 20. Jahrhundert datiert. Mit der Ausbildung des (britischen) Wohlfahrtsstaates jedoch sei, so Marshall, die historische Trennung überwunden und die verschiedenen Elemente wieder zusammengeführt worden.[4] Die

3. Nach Marshall mußte die "formgebende Phase" der Entwicklung der Grundstruktur eines Rechtstypus abgeschlossen sein, damit sich hierauf aufbauend der jeweils neue Typus entwickeln kann. Zwischen dem Abschluß der Entstehungsphase politischer Rechte und dem Beginn der Herausbildung sozialer Rechte stellt Marshall eine größere zeitliche Überschneidung fest (ebd. 48).

4. "Erst in diesem Jahrhundert, tatsächlich könnte ich sagen, seit ein paar Monaten, bewegen sich diese drei Läufer (gemeint sind das zivile, das politische und das soziale Element, A.S.) wieder Seite an Seite" (ebd. 42).

Entfaltung der Staatsbürgerrechte fällt historisch zusammen mit dem Aufstieg des Kapitalismus. Dies impliziert jedoch einen Konflikt des mit dem Status des Staatsbürgers verknüpften Prinzips der Gleichheit und dem kapitalistischen System, dessen Prinzip das der Ungleichheit ist. Historisch setzt sich die Auffassung durch, daß die "formale Anerkennung einer gleichen Rechtsfähigkeit nicht genügt", sondern alle Hindernisse beseitigt werden müssen, die "die bürgerlichen Rechte von den Mitteln ihrer Verwirklichung trennen" (ebd. 61). Bis ins 20. Jahrhundert hatte die Ausweitung der citizenship wenig zur Modifikation klassenförmiger Ungleichheitsverhältnisse beigetragen (ebd. 65). Soziale Rechte wirken in diesem Zusammenhang auf die Ungleichheitsstruktur ein, damit die Verwirklichung staatsbürgerlicher Rechte trotz existierender Klassenunterschiede möglich wird. Erst mit der Etablierung des Wohlfahrtsstaates aufgrund der zunehmenden Inanspruchnahme politischer Staatsbürgerrechte durch die Arbeiterklasse[5] so Marshall (1992, 66),

> "veränderte sich auf grundlegende Weise der Rahmen, in dem sich der Fortschritt der Staatsbürgerrechte abspielte. Die soziale Integration dehnte sich von der Sphäre des Gefühls und des Patriotismus in die Sphäre materieller Teilhabe aus. (...) Der Abbau von Ungleichheit stärkte die Forderung nach ihrer Abschaffung, zumindest hinsichtlich der Grundbestandteile sozialer Wohlfahrt".

Daß sich nun die Forderung nach Abschaffung der Klassenunterschiede nicht durchsetzen kann, hängt nach Marshall primär damit zusammen, daß das mittels der Schulpflicht installierte Bürgerrecht auf Bildung in Gestalt des gegliederten Schulwesens "als Instrument sozialer Schichtung" wirkt: "Der durch Bildung erlangte Status, der in die Welt hinausgetragen wird, trägt den Stempel einer Legitimität, weil er durch eine Institution verliehen wird, die eingerichtet wurde, *dem Bürger seine ihm zustehenden Rechte zu erfüllen*" (ebd. 81; Herv. A.S). Das heißt, daß die Realisierung des sozialen Bürgerrechtes auf Bildung neue, nun aber als vollkommen legitim anerkannte Ungleichheiten her-

5. "Anders als die bürgerlichen waren die politischen Staatsbürgerrechte voll möglicher Gefahren für das kapitalistische System" (ebd. 63).

vorbringt. Klassenunterschiede werden demnach nicht eliminiert, sondern die "Bewahrung wirtschaftlicher Ungleichheit (wurde) durch die Anreicherung des Staatsbürgerstatus schwieriger gemacht" (ebd. 88).

Bevor wir uns den inneren Widersprüchen dieses Konzepts der sukzessiven Entfaltung und Ausbreitung von Staatsbürgerrechten zuwenden, soll auf drei, für unseren Kontext wichtige, Einwände gegenüber Marshalls Konzipierung der Entwicklung von *citizenship* eingegangen werden. Die ersten beiden Einwände hängen mit der Vorstellung eines evolutionären Prozesses der Herausbildung des Bürgerstatus zusammen: Zum einen betrifft sie den Eindruck, daß sich Bürgerrechte in einem quasi-natürlichen Entwicklungsprozeß herausgebildet haben, wobei der Staat unterstützend eingegriffen habe. Giddens (1983, 19) hat zurecht darauf hingewiesen, daß die Komponente des *Kampfes* bei Marshall nicht existiert. "Für jede der drei Formen der Bürgerrechte *Marshalls* mußte gekämpft werden, über eine lange historische Zeit hin" (ebd.). Hiermit zusammenhängend bezieht sich der zweite Einwand auf die stufenartige Konstruktion des Entwicklungsprozesses der Bürgerrechte, die den Eindruck erweckt, als könne der Entwicklungsprozeß nur in eine Richtung verlaufen und sei unumkehrbar. Die Entwicklung in den westlichen Wohlfahrtsstaaten seit etwa Ende der 1970er Jahre – insbesondere die Herausbidung einer exkludierten Unterklasse[6] – zeigt deutlich, daß die Annahme der Unumkehrbarkeit des Prozesses nicht haltbar ist. Sie verweist zudem darauf, daß im Zusammenhang mit sozialen – aber auch mit zivilen[7] – Bürgerrechten erzielte Kompromißlinien aufgrund der Veränderung der Kräfteverhältnisse zwischen den Akteuren aufgekündigt und revi-

6. Die Herausbildung einer *underclass* kann als Anlaß für die beginnende Debatte über citizenship ab Mitte der 1980er Jahre in den anglophonen Ländern gelten. Sie reflektiert zudem die Fragilität des Bürgerstatus gegen Ende dieses Jahrhunderts.

7. Zum Beispiel eindrücklich im Rahmen der faktischen Abschaffung des Grundrechtes auf Asyl im Jahre 1995, oder der Abschaffung des Grundrechtes auf die Unverletzlichkeit der Wohnung im Jahre 1998 im Rahmen des sogenannten "Großen Lauschangriffes".

diert werden können (vgl. ebd. 20).[8]

Im Rahmen der staatstheoretischen Überlegungen in Kapitel 3 wurde ausgeführt, daß der Staat als ein konfliktstrukturiertes Terrain, als eine "Arena" der Auseinandersetzungen und der Kämpfe der beteiligten Akteure analysiert werden muß. Die hieraus hervorgehenden Kompromisse materialisieren sich in den Strukturen und Institutionen des Staates. Dies trifft insbesondere im Hinblick auf die von Marshall den verschiedenen Elementen des Staatsbürgerstatus zugeordneten Institutionen und ihrer materialen Ausgestaltung zu. Insofern sind die Begriffe des Kampfes, des Kräfteverhältnisses und des Kompromisses als konstitutiv für ein Konzept von citizenship anzusehen. Insofern ist Giddens zuzustimmen wenn er vorschlägt,

> "den Klassenkonflikt eher als ein *Medium der Ausdehnung von Bürgerrechten* an(zu)sehen, als davon auszugehen, daß die Ausdehnung der Bürgerrechte die Klassenspaltungen entschärft hätte. Alle drei Formen die *Marshall* unterschieden hat, sind zweischneidig. Als Kampfinstrumente dienen sie einerseits tatsächlich dazu, den Spielraum der möglichen menschlichen Freiheiten in westlichen Gesellschaften auszudehnen; aber andererseits bleiben sie ständige Auslöser für neue Konflikte" (Giddens 1983, 22).[9]

---

8. "Sowohl die historische Abfolge wie die Mischungsverhältnisse der verschiedenen Dimensionen von citizenship variieren erheblich. Zu den Erfahrungen der letzten Jahrzehnte zählt, daß alle Bürgerrechte gleichtzeitig unter Druck geraten können, und es nicht nur um den Kampf für die avanciertesten Formen geht" (Roth 1997, 46). "Zu beachten ist dabei jedoch, daß im Unterschied zu persönlichen oder grundlegenden politischen Rechten die sozialen Anrechte weit mehr den Konjunkturen der Politik unterworfen sind, sie können sich sprunghaft und fast unbemerkt in den Alltagsprozessen "normaler" Politik ändern" (Baldock/Evers 1991, 28).

9. Giddens' Auffassung über den Charakter des Staates zeigt eine große Übereinstimmung mit der staatstheoretischen Position von Poulantzas, auf die wir uns in Kapitel 3 bezogen haben: "Der Wohlfahrtsstaat ist weder das Ergebnis der liberalen Neigungen der Regierung *(Marshall)*, noch das Instrument bürgerlicher Klassenherrschaft (funktionalistischer Marxismus). Er ist vielmehr ein widersprüchliches Gebilde, in dem sich die asymmetrischen Beziehungen von Klassenstruktur und Wohlfahrtsrechten überschneiden" (Giddens 1982, 28f).

Der dritte Einwand betrifft die Nichtberücksichtigung der Kategorie 'Geschlecht' in Verbindung mit dem Herrschaftsverhältnissen zwischen Männern und Frauen in der universalistischen Konzeption von *citizenship* bei Marshall. Diese geht vom Bild eines "idealen Staatsbürgers" aus,[10] das auf dem Bürger als Lohnarbeiter beruht: "The image of the ideal citizen which is evident in Marshall and which emerges in power resources analysis is that of the paid worker, generally the organized paid worker, in the public sphere" (O'Connor 1993, 505). Sein zentrales Merkmal, die notwendige Voraussetzung für ein rechtsfähiges, und das heißt: kontraktfähiges Subjekt, ist ein "maskulines Konzept von Unabhängigkeit" - bestehend aus den Dimensionen Unverletzlichkeit der Person und das Recht auf Selbstverteidung; Eigentum (an der eigenen Arbeitskraft) und dem Prinzip der Selbstbestimmung.[11] Frauen hingegen gelten generell als abhängig (Pateman 1988, 238). Der rechtliche Status von Frauen als vom Mann abhängige Personen war eine Voraussetzung zu dessen Emanzipation aus feudal-patriarchalen Verhältnissen: "*Contra* Marshall's assumption, the exclusion of married women from civil citizenship was no mere archaic vestige destined to fade as citizenship evolved. Rather, women's subsumtion in coverture (Familienprinzip, A.S.) was the other face and enabling ground of modern civil citizenship" (Fraser/Gordon 1992, 55). Diese Konzeption von männlicher Unabhängigkeit in der öffentlichen Sphäre und weiblicher Abhängigkeit im häuslich-familialen Bereich hat ihre Basis in der geschlechtlichen Arbeitsteilung:

> "As the governor of the family, a man is also a "breadwinner". He has the capacity to sell his labor-power

---

10. So wurden historisch die politischen Teilnahmerechte Frauen länger vorenthalten, und zivile Schutzrechte in der als privat definierten familialen Sphäre waren - und sind z.T. noch heute - nicht oder nur eingeschänkt gültig.

11. Zu den historischen Dimensionen in der politischen Philosophie und Rechtstheorie, vgl. Vogel (1994, 78f). Die spezifisch moderne kontraktualistische Konzeption männlicher Unabhängigkeit bei weiblicher Abhängigkeit im Rahmen der Familiengesetzgebung hat ihre Wurzeln jedoch in vormodernen Rechtskonzeptionen (ebd.).

> as a worker, or to buy labor-power with his capital, and provide for his wife and family. His wife is thus "protected". The category of "breadwinner" presupposes that wives are constituted as economic dependents or "housewifes", which places them in a subordinate position. (...) A "worker" became a man who has an economically dependent wife to take care of his daily needs and to look after his home and children" (ebd. 240).

Aufgrund der patriarchalen Struktur der Unterordnung von Frauen unter die Unabhängigkeit von Männern sowie die Separierung von öffentlicher und privatfamilialer Sphäre werden Frauen auf höchst widersprüchliche Weise in das - grundsätzlich universalistisch angelegte - Konzept der Staatsbürgerschaft einbezogen, allerdings als "second-class citizens" (Vogel 1994, 76). Die Widersprüchlichkeit, die aus dem Konzept der Unabhängigkeit des Verkäufers von Waren resultiert, wird besonders augenfällig in den abgeleiteten sozialen Rechten, die (Ehe-)Frauen von Lohnarbeitern im Sozialstaat zukommen (vgl. weiter unten).

Gegenüber dem Konzept von citizenship, wie es von Marshall vertreten wird, ist zudem der Einwand geltend gemacht worden, daß es trotz seines universalistischen Anspruches auf die Mitglieder von (westlichen) Nationalstaaten beschränkt sei und aus diesem Grunde exkludierend auf diejenigen Personen wirke, denen nicht die formelle Staatsbürgerschaft zukomme. Das Konzept mit seiner Trias von sozialen, politischen und zivilen Rechten sei deshalb nationalstaatlich befangen und müsse durch ein Konzept von 'Menschenrechten' ersetzt werden:

> "In summary, by contrast with the discourse of citizenship, 'human rights' appears to be more universal (because they are articulated by many nations through the United Nations charters), more contemporary (because they are not tied to the nation-state) and more progressive (because they are not related to the management of people by a state). (...) Whereas citizenship as a doctrine has been a progressive feature of western societies in terms of universalistic values behind the welfare state, human-right concepts can be seen a progressive paradigm which is relevant to a world system" (Turner 1993, 498).

So zutreffend es ist, daß citizenship an die Existenz von Nationalstaaten gebunden ist, so kann aber auch gelten, daß Bürgerrechte wie Menschenrechte eine Instanz benötigen, die ihren Gel-

tungsanspruch garantiert. Trotz der zu verzeichnenden ökonomischen Globalisierungstendenzen und der eingeschränkteren Handlungmöglichkeiten nationalstaatlicher Regierungen den Imperativen der Weltökonomie gegenüber, ist der Nationalstaat gegenwärtig die zentrale Instanz, die zivile, politische und soziale Bürgerrechte im Prinzip garantieren kann (vgl. Altvater/Mahnkopf 1997, 58ff).

Es wird an dieser Stelle deutlich, daß Staatsbürgerrechte keine absolute, sondern eine wesentlich politische Größe darstellen. Das impliziert aber nicht, daß diese Rechte im modernen Staat, insbesondere in seiner demokratischen Variante, vollkommen zur politischen Disposition stehen, denn sie selbst sind in die Grundstruktur des Staates "eingeschrieben". Die jeweilige faktische Stärke oder Fragilität von Bürgerrechten resultiert aber nicht nur aus ihrem Bezug auf die politischen Kräfteverhältnisse im Staat. Sie ergibt sich auch aus der Konstellation der widersprüchlichen Grundstruktur sowie der Kräfteverhältnisse zwischen den Akteuren und Akteursgruppen *in* den jeweiligen Institutionen, die den verschiedenen Bürgerrechtselementen zugeordnet sind. Die Untersuchung des *social citizenship* auf der Ebene der Institutionen ist für den Dienstleistungsprozeß von besonderer Bedeutung, weil auf dieser Ebene die Differenzen zwischen formaler Rechtsidee und faktischer Rechtsverwirklichung auftreten.

Widersprüche des Bürgerstatus

Die Realisierung sozialer Bürgerrechte vollzieht sich stets in einem institutionellen Rahmen, der seinerseits in einen sozialstaatlichen Kontext eingebunden ist. Diese Position Marshalls, der den Wohlfahrtsstaat ausschließlich als einen inkludierenden Mechanismus[12] betrachtet, konstrastiert stark mit der kritischen und neo-marxistischen Wohlfahrtsstaatstheorie, die hinsichtlich

12. Hierin folgt ihm Luhmann (1981), vgl. hierzu die Ausführungen in Kapitel 1.

der Funktionen des Wohlfahrtsstaates höchst gegensätzlichen Ergebnissen kommt.[13] In der ersten Traditionslinie wird die Kontrolldimension und die Regulationsfähigkeit des Staates bei der Bearbeitung des Armutsproblems herausgestellt. Der Staat sichert die Gesellschaft zum einen gegen den Ausbruch sozialer Unruhen ab, zum anderen sorgt er in ökonomischen Prosperitätsphasen für das entsprechende Angebot an Arbeitskräften durch Prozesse der "administrativen Re-Kommodifizierung" (Offe) der Sozialleistungsbezieher (Piven/Cloward 1977; Rödel/Guldimann 1978). Der zweite Strang hingegen betont den widersprüchlichen Charakter des Wohlfahrtsstaates in modernen kapitalistischen Gesellschaften, der, resultierend aus dem für ihn grundlegenden Widerspruch von Akkumulations- und Legitimationsfunktion, eine Kombination von Hilfe *und* Kontrolle, Unterstützung *und* Herrschaft darstellt (O'Connor 1974; Narr/Offe 1975). Eine hiermit in Zusammenhang stehende Traditionslinie hebt den Übergangsprozeß von "passiver" auf "aktive Proletarisierung", also die "Transformation des Nicht-Lohnarbeiters in Lohnarbeiter" hervor, die ohne staatliche Sozialpolitik nicht möglich gewesen wäre (Lenhardt/Offe 1977). Eine Analyse, die den Wohlfahrtsstaat ausschließlich unter dem Aspekt der Ausweitung von Bürgerrechten und damit Inklusion der Arbeiterklasse betrachtet, social citizenship - wie etwa bei Marshall oder Luhmann - im real vorfindlichen Wohlfahrtsstaat als vollendet ansieht, ignoriert die "dark side of the epansion of state powers which came with the extension of citizenship" (Pierson 1991, 202).

Ganz generell ist, wie Marx gezeigt hat, aufgrund der Trennung in eine *öffentliche* und eine *private* Gesellschaftssphäre der Status des Bürgers in bürgerlich-kapitalistischen Gesellschaftsformationen dadurch gekennzeichnet, daß er in den des *citoyen* und den des *bourgeois* aufgespalten ist. Während der bourgeois in der (privaten) ökonomischen Sphäre die Erfüllung seiner individuellen Interessen verfolgt, richtet der citoyen in der Öffent-

13. Die verschiedenen funktionalistischen Traditionsstränge sollen hier nicht im einzelnen nachgezeichnet und diskutiert werden, vgl. hierzu ausführlich Schaarschuch (1990, 76 - 83).

lichkeit sein Interesse auf die Mitwirkung an den politischen, d.h. kollektiven Entscheidungen, die das Gemeinwesen betreffen. Dies bedeutet, daß das Konzept der citizenship nicht von seinem ökonomischen Kontext samt der hieraus sich ergebenden basalen Widerspruchsstruktur abgelöst, und ausschließlich der politischen Sphäre zugewiesen werden kann.[14]

"The Great Transformation" (Polanyi 1978) von unabhängigen Produzenten in eigentumslose Lohnarbeiter im Prozeß der "sogenannten ursprünglichen Akkumulation" (vgl. Marx 1979, 743) stellt insofern eine Voraussetzung für die Ausdehnung von Bürgerrechten auf den je einzelnen Arbeiter dar, als er damit zum Warenbesitzer wird, er also freie, durch staatliches Recht gesicherte Verträge eingehen kann.[15] Er wird auf diese Weise Teilnehmer der Zirkulationssphäre und – zunächst passives, mit zivilen Schutzrechten ausgestattetes – Mitglied der bürgerlichen Gesellschaft. Diese *de facto* Einbeziehung der Arbeiter in die bürgerliche Gesellschaft wird später durch die Erkämpfung der aktiven politischen Mitbestimmungsrechte auch *de jure* ratifiziert.

Neben der für den Bürgerstatus in bürgerlichen Gesellschaften charakteristischen primären Ebene des Widerspruchs von *bourgeois* und *citoyen* entsteht damit eine zweite Widerspruchsebene: Betritt der Arbeiter den Ort, an dem er seine Arbeitsware verkauft – die Arbeitsstätte – so sind seine zivilen Rechte zu einem großen Teil und seine politischen Rechte auf ein Minimum reduziert. Da die Arbeitsware nicht von der physischen Dimension seiner Person abgelöst werden kann, ist die prozessuale Konsum-

---

14. Aus diesem Grund ist die Konstitution der Gesellschaft auch nicht auf bewußte Entscheidungsakte oder explizite Verträge ihrer Mitglieder zurückzuführen. Entsprechend des 'blinden' Prozesses der Warenzirkulation werden in einem System gegenseitiger Abhängigkeit formell unabhängiger Privatpersonen die gesellschaftlichen Beziehungen der Warenbesitzer durch die "invisible hand" gestiftet.

15. Zur Analyse des kapitalistischen Vergesellschaftungsmodus vgl. im folgenden auch die Ausführungen in Kapitel 1. Dort wurde die Einbeziehung des Arbeiters als Warenbesitzer in die Bürgerliche Gesellschaft primär unter der Perspektive der Erosion des Vergesellschaftungsmodus diskutiert. Hier nun handelt es sich primär um eine Untersuchung der Widersprüche der verschiedenen Bürgerrechtselemente in sozialstaatlichen Institutionen.

tion des Arbeitsvermögens dem Direktionsrecht des Käufers, resp. dem Besitzer der Produktionsmittel unterworfen.[16] Der Arbeitsvertrag als "eine rein ökonomische Beziehung" (Giddens 1983, 21) basiert auf der Trennung der ökonomischen von der politischen Sphäre. Damit ist die Kontrolle über die Organisation der Arbeit weitgehend ausgeschlossen. Die Sphäre der Industrie wird "explizit als "außerhalb der Politik" definiert. Das Recht der periodischen Wahl von Parlamentsabgeordneten und lokalen Selbstverwaltungsorganen gilt nicht für den Bereich der Arbeit und der Produktion" (ebd.). Wenngleich massive Verletzungen der zivilen Schutzrechte auch aufgrund der Gesetzgebung über den Arbeitsschutz in der Regel ausgeschlossen werden können, so bleibt doch der Kern des Direktionsrechts unangetastet (vgl. Matthies et al. 1994, 73 - 83).[17] Zugleich aber gilt das sonst für die Zirkulationssphäre gültige Prinzip des gleichen Tausches im Austauschprozeß von Arbeitskraft gegen Lohn nicht: Wie Marx im Kapital dechiffriert hat, vollzieht sich im Tauschakt unter der legitimatorischen Oberfläche des gleichen Tausches die einseitige Aneignung von Mehrwert.
Die Übertragung der Bürgerrechte auf den Besitzer der Ware Arbeitskraft sind deshalb "Freiheiten ..., die zwar im Prinzip allgemein sind, aber in der Praxis die herrschende Klasse begünstigen (Giddens 1983, 21).

Ist bereits auf der Ebene des allgemeinen Bürgerstatus der Widerspruch von citoyen und bourgeois konstitutiv, so zeigt sich

16. Zu den spezifischen Auswirkungen der Transformation des Arbeitsvermögens in die Ware Arbeitskraft auf ihren Träger, insbesondere hinsichtlich der Identität des Arbeiters mit dem Resultat einer vieldimensionalen "Entfremdung", vgl. die Ausführungen Marx' in den ökonomisch-philosophischen Manuskripten (1977, 510ff). Zu weiteren Aspekten des Prozesses des "selling your 'self'", vgl. Twine (1994, 15ff).

17. Hinsichtlich der Demokratisierung betrieblicher Verhältnisse und der Bedeutung des Bürgerstatus im Betrieb läßt sich in den vergangenen Jahren ein erneutes wissenschaftliches Interesse verzeichnen (vgl. u.a. Matthies et al. 1994; Bachrach/Botwinik 1992). Vgl. auch die Ausführungen in Kapitel 3 zur Demokratisierung des Verhältnisses von Professionellen und Organisation (2.1).

auf der Ebene der Lohnarbeit eine zweite Widerspruchsstruktur, in der das politische Element fast vollständig ausgeschlossen und das zivile Element insbesondere im Hinblick auf die Freiheitsrechte sowie die Eigentumsrechte verletzt wird, bzw. stark eingeschränkt ist. Eine weitere Widerspruchsebene wird deutlich, wenn wir uns dem Sozial- und Wohlfahrtsstaat zuwenden, in dessen Institutionen die sozialen Rechte in Anspruch genommen werden können. Für Marshall verkörperte dessen Existenz, wie oben gezeigt, die Vollendung des Bürgerstatus durch Vollinklusion der Arbeiter.[18]

In seiner grundlegenden Ausrichtung kann der Sozialstaat in seinem funktionalen Bezug auf die Ökonomie als eine Institution verstanden werden, die im Falle der Nicht-Verkaufbarkeit der Arbeitsware aufgrund mangelnder Nachfrage oder eines Überangebots, aufgrund von Alter (Kindheit/Jugend; Alter) und Krankheit dafür Sorge trägt, daß der Träger der Arbeitskraft nicht zugrunde gehen muß und auf einem politisch definierten Niveau überleben kann. Im Wohlfahrtsstaat ist die Warenform der Arbeitskraft suspendiert und der Lohnarbeiter "de-commodified" (Esping-Andersen 1990). Dies ist sowohl im Interesse der Kapitalseite als auch des Arbeiters, weil ohne einen solchen Aufbewahrungsmechanismus für die de-kommodifizierte Arbeitskraft die Reproduktion der (potentiell wieder nachgefragten) Arbeitskraft auf einem bestimmten historischen Stand gefährdet wäre. Wichtig für diesen Zusammenhang ist, daß dem Arbeitsvermögen im Sozialstaat kein Warencharakter zukommt, sondern der Träger immer in einem abgeleiteten Verhältnis zu seiner ehemaligen oder potentiellen Warenförmigkeit steht.

Wenngleich einige wenige, vollständig universalistische Institutionen des Sozialstaates existieren, - so etwa das Kindergeld, der garantierte Kindergartenplatz oder auch der National Health Service in Großbritannien - so ist doch der Bezug von Leistungen aus den versicherungsförmigen Systemen an bestimmte Voraussetzungen geknüpft, die in einem systematischen Zusammenhang mit dem aus Lohnarbeit erzielten Einkommen stehen. Es bedarf zu

18. vgl. Roche (1992, 227).

ihrer Inanspruchnahme der Erfüllung von Mindestzeiten bei der Beitragszahlung oder Anwartschaft. Dabei sind die hieraus erwachsenden Anspruchsrechte von Ehefrauen nur von sekundärer, abgeleiteter Natur (vgl. O'Connor 1993, 504),[19] die in verminderten Auszahlungsquoten im Leistungsfall resultieren (vgl. Korpi 1994, 9ff). Zudem können die Transferleistungen durch ihre Koppelung an die Höhe des Einkommens so gering ausfallen, daß sie unter die Armutsgrenze sinken. Selbst in den versicherungsförmigen, d.h. vom Prinzip her kontraktuell verfaßten sozialen Sicherungssystemen ist die Realisierung der sozialen Rechte, also des sozialen Elements des Bürgerstatus im Sinne einer von Marshall gesehenen Garantie eines "Lebens als zivilisiertes Wesen entsprechend der gesellschaftlich vorherrschenden Standards" (Marshall) nicht sichergestellt. Zudem wirken die erworbenen sozialen Rechte exkludierend im Hinblick auf diejenigen Personengruppen, die die Bedingungen zum Bezug der Leistungen (Anwartschaftszeiten) nicht erfüllen.

Der Bürgerstatus hat primär in denjenigen sozialstaatlichen Institutionen einen höchst widersprüchlichen Charakter, die zu ihrer Inanspruchnahme eine Bedürftigkeitsüberprüfung voraussetzen (vgl. Hoppensack/Wenzel 1985). Hinsichtlich der Inanspruchnahme von Leistungen aus den Versicherungssystemen und den bedarfsbasierten Leistungen zeigt sich eine bedeutsame Differenz in bezug auf das Geschlecht. Erstere werden vorwiegend von "unabhängigen" Männern, letztere von abhängigen Frauen bezogen (vgl. Pateman 1988, 241, O'Connor 1993).

Bei der Überprüfung des Vorliegens von Bedürftigkeit wird insbesondere das klassische Grundrecht der Unverletzlichkeit der Privatsphäre verletzt, wenn die finanziellen Verhältnisse im Hinblick auf Mittellosigkeit wie auch die privaten Lebensbedingungen offengelegt werden müssen.[20] Bei den sozialen Rechten,

---

19. Zur patriarchalen Ausgestaltung des Wohlfahrtsstaates im Rahmen des Familienprinzips, vgl. Pateman (1988).

20. Vgl. Vobruba (1983, 104f); Sonnenfeld (1995, 34ff). "Re-cipients of public assistance have often found their civil rights curtailed. For example, AFDC (Aid for Families with Dependent Children, A.S.) claimants in the United States have been denied the right to interstate travel (abridged by state residency requirements); the right to due process (abridged by administrative procedures for determining ele-

die auf dem Zwang zu einer Bedürfnisüberprüfung ("means test") beruhen, ist ihre in der Armenrechtstradition wurzelnde Unterscheidung von "würdigen" und "unwürdigen" Armen offensichtlich: In einer "increasingly ... discouraging, demoralising and humiliating procedure" (Morris 1994, 53) müssen diejenigen, die ein soziales Bürgerrecht in Anspruch nehmen wollen nachweisen, daß sie dessen "würdig" sind (vgl. Gans 1992, 50; Jordan 1989, 32f). Die Bedürftigkeitsprüfung wird zu einem Mittel, um die Einlösung des rechtlichen Anspruchs auf Sozialleistungen durch Abschrekung einzuschränken, zu einem "system of deterrence", daß durch "degradation rooted in welfare procedures and investigations, also deters utilization. So do the circuitous, exhausting, and humiliating procedures associated with establishing elegibility for means-tested programs drive people away" (Piven/Cloward 1987, 85). Dabei verliert die Leistung den Charakter eines Bürgerrechts und wird zum Mittel der Exklusion:

> "A means-tested benefit cannot provide a social right of citizenship because it threatens the integrity of the 'self'. This is because the processes attached to proving you are deserving of means-tested benefits are processes of social exclusion. The stigma attached to means-testing threatens not only the applicants' sense of 'self', but also their ability to function as normal human beings. Their moral character is in question" (Twine 1994, 97).[21]

---

gibility and terminating benefits); the right to protection from unreasonable search and seizure (abridged by unannounced home visits); the right to privacy (abridged by "morals testing"); and the right to equal protection under the law (abridged by all of the above)" (Fraser/Gordon 1992, 62).

21. Zur Politik der Beschämung durch die Inanspruchnahme von Rechten, die aufgrund ihrer Nicht-Reziprozität als "Almosen" aufgefaßt werden, vgl. Bolay (1996): Anders als bei den versicherungsförmigen Leistungen, für die im Rahmen des Äquivalenzprinzips Beiträge aufgebracht worden sind, "sieht es aber bei solchen intervenierenden Sozialen Diensten (aus), die eine aktuelle Notlage beheben (etwa Sozialhilfe, Familienhilfe, Hilfen zur Erziehung, Inobhutnahme) oder eine zukünftig zu erwartende präventiv vermeiden sollen. Zwar sind diese Hilfen zum großen Teil rechtlich reguliert, sie werden jedoch nicht automatisch gewährt, sondern sind in der Nachfolge der Armenfürsorge an fall- oder situationsspezifische Prüfungen gebunden. Diese strukturelle Seite der professionellen Hilfe in der Sozialen Arbeit birgt in doppelter Weise die Möglichkeit für Prozesse der

Die Verletzung der zivilen Bürgerrechte als Folge der Inanspruchnahme eines sozialen Rechts nimmt einen noch weiter gehenden und offensichtlicheren Charakter an, wenn diese an die Bedingung der Aufnahme von 'gemeinnütziger' Arbeit gekoppelt wird ("workfare"). Gemeinhin wird von den Vertretern von *workfare* argumentiert, daß denjenigen, die soziale Rechte in Anspruch nehmen, auch die Pflicht zukomme, so schnell wie möglich wieder Arbeit – zu welchen Bedingungen auch immer – aufzunehmen (vgl. Roche 1992, 142f). Da bei struktureller Massenarbeitslosigkeit die Rückkehr in Lohnarbeit nicht oder oft nur zu Bedingungen möglich ist, die eine Reproduktion auf dem Armutsniveau zulassen ("working poor"), also ein "Leben als zivilisiertes Wesen entsprechend der gesellschaftlich vorherrschenden Standards" (Marshall) nicht zu gewährleisten vermögen, verkehren sich soziale Rechte von einer den Staatsbürgerstatus stützenden in eine diesen unterminierende Institution. Arbeit in Workfare-Programmen wie der "gemeinnützigen Arbeit" mangelt es an den Rechten, die mit dem Status des Lohnarbeiters als Warenbesitzer verknüpft sind, wie z.B. dem Recht, die Arbeitsware ggf. auch nicht zu verkaufen – dem Koalitions- und Streikrecht, dem rechtlichen Rahmen, den die Betriebsverfassung bereitstellt oder die Möglichkeit, durch Beiträge zu den Sozialversicherungen Anrechte zu erwerben (vgl. Sonnenfeld 1995, 34).
Darüber hinaus nimmt die Inanspruchnahme von sozialen Rechten auf Sozialleistungen durch die Betonung der Pflicht zur Arbeit als Basis sozialer Bürgerrechte, wie sie von den neokonservativen politischen Regimen in den Vereinigten Staaten und Großbritannien vertreten wird,[22] im Rahmen von workfare durch ihre politische Ausgestaltung einen demonstrativen Zwangs- und "Strafcharakter" an. Das soziale Recht auf Leistungen wird in

---

Scham und Beschämung: Hilfe ist erstens an staatliche Interventionen (z. B. Bedürftigkeitsprüfungen) gekoppelt, zweitens können Personen Hilfe erhalten, für die sie keine äquivalente Gegenleistung anzubieten haben; sie sind in ihrem Status als autonome Marktsubjekte substantiell geschmälert..." (ebd. 81).

22. vgl. hierzu ausführlich Roche (1992).

sein Gegenteil verkehrt und – wie im Fall der USA – der Wohlfahrstaat faktisch eliminiert (Wacquant 1997).[23] Nicht nur wird aufgrund der veränderten Machtkonstellationen eine Regression auf überwunden geglaubte Formen der Armenpolitik vollzogen, sondern auch eine Rücknahme von social citizenship aufgrund politischer Machtkonstellationen durchgesetzt.[24] Dies bedeutet für unseren Kontext, daß der Status sozialer Rechte gegenüber dem politischen Zugriff nur wenig resistent ist, so daß sie

---

23. Der Übergang vom "wohltätigen zum strafenden Staat" im Rahmen der "welfare reform" Clintons, d.h. die Abschaffung des in den Vereinigten Staaten ohnehin nur als "minimal welfare state" bestehenden Wohlfahrtsstaates, beschreibt Wacquant (1997, 57): "Die neuen Regelungen koppeln den Anspruch auf Sozialhilfe an bestimmte Verhaltensnormen (in bezug etwa auf Familie und Erziehung) und an schikanöse und erniedrigende bürokratische Bedingungen. Die wichtigste besteht darin, daß der Wohlfahrtsempfänger jede ihm angebotene Arbeit annehmen muß, ungeachtet der Bezahlung und der konkreten Arbeitsbedingungen; lehnt er ab, so verliert er seinen Anspruch auf Unterstützung *(workfare)*. Andere Auflagen machen die Sozialhilfe für Familien vom regelmäßigen Schulbesuch ihrer Kinder abhängig *(learnfare)*, bisweilen auch von der Absolvierung eines Pseudopraktikums ohne Berufsziel oder Aussicht auf Einstellung. (...) Die Ineffizienz der Pflichtarbeitsprogramme ist so offensichtlich wie ihr Strafcharakter. Während sie periodisch als Wundermittel gegen die "Abhängigkeits-Epidemie" gepriesen werden, die die Armen angeblich befällt, war keines dieser Programme in der Lage, einer signifikanten Anzahl von Betroffenen zu helfen, aus dem Elend wieder herauszukommen."

24. Es zeigt sich hierbei, daß die Sozialgesetzgebung der Gegenwart noch fest in der Armengesetzgebung des Frühkapitalismus verwurzelt ist, die die minimalen staatsbürgerlichen Rechte derjenigen, die unter die "poor laws" fielen, außer Kraft setzte. Marshall selbst (1992, 49f) beschreibt die Rücknahme des bedarfsorientierten Armenrechts (das noch von vorkapitalistischen Gerechtigkeitsvorstellungen durchzogen war) und die "Trennung sozialer Rechte vom Status des Staatsbürgers" durch die Armengesetzgebung von 1834 (!) in England: "Der tastende Schritt in Richtung soziale Sicherheit wurde in sein Gegenteil verkehrt. Darüber hinaus wurden auch die verbleibenden Reste sozialer Rechte vom Staatsbürger angetrennt. Das Armenrecht behandelte die Anrechte nicht als integralen Bestandteil der Rechte eines Bürgers, sondern *als Alternative* zu ihnen – als Ansprüche, die nur dann befriedigt werden konnten, wenn der Anwärter aufhörte, ein Bürger in jedem wahren Sinn des Wortes zu sein" (Herv. A.S.).

durch ihre faktische Ausgestaltung nicht nur in Widerspruch zu politischen oder zivilen Rechten geraten, sondern auch selbst gegen ihre Inanspruchnahme gewendet werden können. Auf diese Weise werden sie substantiell entleert und statt auf Inklusion nun auf Exklusion ausgerichtet – mit dem Resultat, daß der volle Bürgerstatus nicht nur faktisch, sondern auch de jure für diese Personengruppen aufgehoben ist.[25]

Zivile Schutzrechte, so kann hier festgehalten werden, gelten für den Verkäufer der Ware Arbeitskraft immer nur so lange, als seine Reproduktion den Normen der Normalarbeitsverhältnisses (vgl. Mükenberger 1990) entspricht. Ist dies nicht möglich und müssen soziale Rechte in Anspruch genommen werden, so werden diese Schutzrechte eingeschränkt. Dies geschieht umso extensiver, je loser die in Anspruch genommenen Rechte an die kontraktuelle – versicherungsförmige – Rechtbasis gekoppelt sind und auf der Erfüllung bedarfs- oder situationsabhängiger Bedingungen basieren. Dies beinhaltet zugleich eine Tendenz des Übergangs vom Bürgerstatus auf den des "Schutzgenossen" (Kant), für den die zivilen und politischen Rechte keine oder nur eingeschränkte Gültigkeit haben.

Auf der Ebene der Sozialen Dienste findet sich aufgrund der für diese charakteristischen Funktionsweise[26] eine anders gelagerte

---

25. "To those who want to see workfare made compulsory, the idle poor are no longer citizens. They have forfeited their claim to civic equality and are well on their way to behaving like unemployed slaves, kept consumers who do not produce. It is not claimed by either side that the work to be performed is likely to be socially useful or personnally satisfying or well-paid. Workfare has nothing to do with economics. It is about citizenship and whether able-bodied adults who do not earn anything actively can be regarded as full citizens. If they are not, may they not, as is now often the case, be treated with that mixture of parentalism and contempt that has always been reserved for the dependent classes? They are not citizens of civil society, and they are not accepted as such" (Shklar 1995, 97f.).

26. Marshall war sich der hieraus resultierenden Problematik im Zusammenhang mit der Programmatik des Wohlfahrtsstaates bewußt: "Leistungen in Form von Diensten zeichnen sich auch dadurch aus, daß die Rechte des Staatsbürgers nicht genau bestimmt werden können. Das qualitative Element ist zu groß. Ein Mindestmaß an gesetzlich erzwingbaren Rechten mag

Widerspruchsstruktur. Aufgrund der Dialektik der sich durchsetzenden sozialstaatlichen "Vergesellschaftung von Sozialisation" bewirkt sie die Relativierung und Aushöhlung ziviler Schutzrechte durch professionelle pädagogische Intervention (Blanke/Sachße 1987, 258).[27] In der Folge der Ausweitung sozialstaatlicher Agenturen hin zu einem "Sozialisationsstaat" (ebd. 254) kann einerseits eine Tendenz der Verrechtlichung öffentlich gesteuerter Sozialisationsprozesse und in ihrer Folge deren Bürokratisierung im Rahmen einer "öffentlichen Sozialisationsverwaltung" festgestellt werden. Andererseits setzt sich – und das ist unter verfassungstheoretischen Gesichtspunkten und im Hinblick auf das subjektive Recht brisanter – eine "Pädagogisierung" von Recht und Bürokratie durch. Auf der Grundlage eines nicht weiter legitimationsbedürftigen professionellen Hilfeanspruches unterminiert fachlich-professionelles Handeln formelle Rechtsstaatlichkeit: Recht und Bürokratie als legale Formen staatlicher Herrschaftsausübung "verlieren ihren Charakter als formale Ordnungsprinzipien und werden durch fachliche und professionelle Elemente gewissermaßen aufgeladen und aufgeweicht. Öffentliche Sozialisationsverwaltung sprengt damit tendenziell die rechtsstaatlichen Schranken und Sicherungen staatlichen Handelns" (ebd. 269). Der *Anspruch auf Realisierung* des sozialstaatlichen Verfassungsauftrags begründet eine tendenzielle Allzuständigkeit des Sozialstaates mit dem Ziel, Chancengleichheit für alle Bürger herzustellen. Die Ausweitung seiner Steuerungskapazitäten im Prozess der Entwicklung zum "Sozialisationsstaat" ist für den Sozialstaat nur mittels einer kommunikativ ausgerichteten Sozialarbeit/Sozialpädagogik möglich, die diskretionär in die

---

zwar gewährleistet werden, für den Bürger ist aber der Überbau legitimer Erwartungen ausschlaggebend. (...) Es mag für jeden Bürger, der das wünscht, möglich sein, sich bei einem Arzt anzumelden, viel schwieriger ist es aber, sicherzustellen, daß seine Leiden richtig behandelt werden. Und so kommen wir zu dem Schluß, daß die Gesetzgebung, anstatt der entscheidende Schritt zu sein, der die Politik unmittelbar zur Geltung bringt, *mehr und mehr den Charakter einer politischen Absichtserklärung* annimmt, von der gehofft wird, daß sie eines Tages *verwirklicht* wird." (1992, 75; Herv A.S.).

27. Vgl. im folgenden auch Schaarschuch (1990, 164f).

Lebensbereiche intervenieren kann. Diesem Prozeß sind keine formalrechtlichen Schranken gesetzt, weil die Grenzen sozialpädagogischer Arbeit nur noch von einer sich selbst kontrollierenden Profession unter fachlichen Gesichtspunkten definiert und überwacht werden können. Die "potentielle Allzuständigkeit des Sozialstaates" erhält ihre Legitimation vor allem aus dem Anspruch, daß die

> "sozialstaatlichen Aktivitäten allesamt als politisch vermittelte Bedingungen der Möglichkeit persönlicher Grundrechtswahrnehmung verstanden werden. Sozialstaatliche Politik begreift sich daher immer selbst auch als Politik der Realisation von Grundrechten – des Bürgerrechts auf Bildung, Eigentum, Freiheit und Sicherheit. Damit wachsen die Grundrechte dem Staat als Aufgabe, Verpflichtungen und Berechtigungen einer umfassenden Veranstaltung des gesellschaftlichen Reproduktionsprozesses zu, sämtliche staatliche Politik – und nicht nur die im engeren Sinne sozialstaatlichen Umverteilungsprozesse – wird zur Grundrechtserfüllungspolitik. Indem auf diese Weise potentiell sämtliche Staatszwecke inklusive der rechtsstaatlich-demokratischen Formalstrukturen des staatlichen Herrschaftssystems selbst ("fdGO") in den Rang von Inkarnationen staatsbürgerlicher Freiheitsrechte einrücken, werden nicht nur alle Grundrechte miteinander kompatibel ... und damit ihres unabdingbaren und prinzipiellen Gehaltes beraubt, sondern verkehren sich zu einem umfassenden Programm von systemischen Eingriffsbefugnissen in die Autonomie lebensweltlich strukturierter Bereiche" (Blanke/Sachße 1987, 277).

Auf diese Weise wird unter dem Anspruch der Realisierung von sozialen Rechten durch eine sich auf Fachlichkeit berufende Sozialisationsverwaltung die rechtsstaatliche Konzeption ziviler Grundrechte unterlaufen. Klassisch als "Abwehrrechte gegenüber ungesetzlichem hoheitlichen Zwang" konzipiert, die "zugleich eine Freiheitsverbürgung für gesellschaftliche Lebenssphären" (ebd. 276) darstellen, werden sie in ihr Gegenteil verkehrt: Als "sozialstaatlich uminterpretierte Grundrechte" werden sie zum Einfallstor für die professionelle Kontrolle und "Vermachtung" der Lebenssphäre der Klientel.

Die Legitimation für die professionelle Intervention ergibt sich nicht nur aus der Realisierung sozialer Grundrechte als Verfassungsauftrag, sondern ist auch in dem professionellen Anspruch begründet, *Hilfe* gewähren und bereitstellen zu können. Die Ge-

währung von Hilfe jedoch geht in der Perspektive von Anerkennung von einer asymmetrischen Beziehungsstruktur zwischen Professionellem und Klienten aus, die auf dem Fehlen der für bürgerlich-kapitalistische Gesellschaften zentralen Reziprozitätsprinzip beruht.[28] Die Inanspruchnahme von Hilfe setzt auf seiten der Klientel das Eingeständnis und die Offenbarung der Tatsache voraus, sich selbst aus eigener Kraft nicht mehr helfen zu können. Auf professioneller Seite wird vorausgesetzt, daß die Möglichkeit zur diskretionären Entscheidung gegeben ist, entweder Hilfe zu gewähren, oder aber zu versagen. Die verbreitete professionelle Auffassung, daß "Hilfe" gewährt und geleistet werden könne – im Gegensatz zur Erfüllung eines legitimen Anspruchsrechts der Klientel – resultiert in einem Zusammenhang von "professioneller Deutungsmacht und Beschämung" (Bolay 1996), vermittels dessen auf subtile Weise die Anerkennung des Klienten als formell gleiches Bürger-Subjekt unterlaufen wird. Dies stellt im weiteren die Basis dar für Interventionen auch gegen den Willen der Klienten. Das Einzige, was diese zur Aufrechterhaltung ihres Status und ihrer Würde als Gleiche im "Austausch" für die Hilfeleistung dem Professionellen geben können ist "Dankbarkeit":

> "Was geben denn die AntragstellerInnen als Gegengabe? Da Gabe und Gegengabe der Statussicherung dienen, entsteht eine schwierige Situation immer dann, wenn die Empfangenden nichts zurückzugeben vermögen. Diese Leerstelle wird nun gefüllt mit der emotionalen Münze der Dankbarkeit. Rasch und unbürokratisch geholfen zu bekommen, einmalige Beihilfen nicht händeringend einfordern zu müssen, erzeugt Dankbarkeit. Diese Form der Dankbarkeit führt zur Verpflichtung, wird *verpflichtende Dankbarkeit*.
> Dankbarkeitsverlangen von seiten der SachbearbeiterInnen stoßen bei den Hilfesuchenden im günstigsten Falle auf eine Haltung des Weghörens oder der Renitenz, oft aber erzeugen sie das Gefühl, selbst etwas geben zu müssen. Denn: Keine Gegenleistung zu haben führt zur Beschämung. Dieses Gefühl der Beschämung wird nun zu vermeiden gesucht, indem dankbare Anhänglichkeit, ja Abhängigkeit als Gegenleistung erbracht wird; kurz: "Unterwerfungsangebote"" (Bolay 1996, 82f).

Sofern die Inanspruchnahme von sozialen Rechten durch die Klienten seitens der Professionellen als "Hilfe" aufgefaßt wird, un-

28. Zur Bedeutung der Kategorie der Anerkennung, vgl. (Honneth 1994); für die Soziale Arbeit, vgl. Gumbinger (1996).

terminiert dies den – ohnehin fragilen – Bürgerstatus, indem die formelle Gleichheit mit gesellschaftlich-normativen Bedeutungsgehalten tauschförmiger Reziprozität beladen wird, die die Nutzer nicht oder nur um den Preis der Aufgabe von Selbstbestimmung und der Insubordination zu erfüllen vermögen. Als abhängig "Hilfebedürftige" definiert – ob mitleidsvoll als Opfer gesellschaftlicher Verhältnisse oder pejorativ aufgrund individuellen Versagens – , die zu einer autonomen Lebensführung nicht in der Lage sind, kommt ihnen in der "helfenden Beziehung" mit Sozialarbeitern ein inferiorer Status zu, der den des Vollbürgers auch auf der moralischen Ebene des Selbstkonzepts aushöhlt.[29]

Wir können an dieser Stelle festhalten: Der Bürgerstatus in bürgerlich-kapitalistischen Gesellschaften ist grundsätzlich widersprüchlich verfaßt. Je weiter sich die Inanspruchnahme von Rechten von ihrer Basis im reinen Tauschverhältnis entfernt, desto stärker geraten die von Marshall identifizierten Elemente des Bürgerstatus in Widerspruch zueinander, resp. werden partiell außer Kraft gesetzt; im Falle von workfare sogar soweit, daß sie zu bloßem Zwang verkehrt werden. Für die sozialen Dienste ist kennzeichnend, daß sie tief in die Privat- und Intimsphäre intervenieren und, legitimiert durch den sozialstaatlichen Verfassungsauftrag sowie ein Konzept professioneller "Hilfe", zivile Schutzrechte außer Kraft setzen. Politische Rechte zur Einflußnahme auf Form und Inhalt der professionell erbrachten Leistungen existieren nicht: Der Klient Sozialer

29. Ignatieff hat deutlich gemacht, daß eine Auffassung von Sozialer Arbeit als "Hilfe" – sei sie auch altruistisch-mitfühlend – einer Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen *als soziales Bürgerrecht* diametral entgegensteht: "The language of citizenship is not properly about compassion at all, since compassion is a private virtue which cannot be legislated or enforced. The practice of citizenship is about insuring everyone has the entitlements necessary to the exercise of their liberty. As a political question, welfare is about rights, not caring, and the history of citizenship has been the struggle to make freedom real, not to tie us all in the leading strings of therapeutic good intentions ... . The pell-mell retreat from the language of justice to the language of caring is perhaps the most worrying sign of the contempory decadence of the language of citizenship" (Ignatieff 1989, 72).

Arbeit ist faktisch kein Vollbürger im Sinne Marshalls.

Bürgerstatus und sozialstaatliche Dienstleistungen

In den Ansätzen zur Demokratisierung und Einbeziehung der Nutzer (vgl. Kapitel 3) hat das Konzept der citizenship eine zentrale Stellung eingenommen. Wenn nun, wie gezeigt, das Konzept von citizenship, Bürgerrechten und Bürgerstatus in der sozialen Arbeit hochgradig widersprüchlich verfaßt ist, dann stellt sich die Frage, ob und unter welchen Bedingungen ein Rekurs auf den Bürgerstatus eine tragfähige Basis für ein Konzept Sozialer Arbeit als Dienstleistung abgeben kann.

Die Widersprüchlichkeit in der faktischen Ausformung von Bürgerrechten ist einerseits als Kompromißresultat der Auseinandersetzungen der verschiedenen Akteure den bestehenden Machtkonstellationen im Staat geschuldet; andererseits sind in diesen Widersprüchen Handlungsspielräume und -optionen für die Akteure angelegt, die als Basis zur Transformation bestehender Machtrelationen im Hinblick auf eine umfassende Restitution des Bürgerstatus genutzt werden können:

> "In short, the discourse of rights is fraught with internal tensions due to its genesis in social conflict and the consequently contradictory forms it is obliged to assume in social life. This contradictory character explains both its emancipatory potential and its seemingly limited capacity to legitimate social inequality and undemocratic economic arrangements" (Bowles/Gintis 1987, 174f).

Der Widerspruch zwischen formeller rechtlicher Gleichheit und faktischer Ungleichheit der Bürger, repräsentiert in der konkreten Ausprägung des Verhältnisses der verschiedenen Elemente des Bürgerstatus zueinander, ist der unterschiedlichen Qualität der verschiedenen Elemente von citizenship zuzurechnen.
Die Institutionalisierung der sozialstaatlichen Leistungsproduktion nach dem zweiten Weltkrieg hat nun dazu geführt, daß eine passive Interpretation von sozialen Bürgerrechten dominierend wurde. So argumentiert Ignatieff:

> "It is no accident that the citizenship-ideal of post war liberals and social democrats stressed the passive quality of entitlements at the expense of the active equality of participation. The entitled were never empowered, because empowerment would have infringed the prerogatives of the managers of the welfare state" (Ignatieff 1989, 68f).[30]

Vor dem Hintergrund der faktischen Institutionalisierung sozialer Rechte im Wohlfahrtsstaat argumentiert Lister (1998, 5ff), daß der passive Charakter von sozialer Bürgerschaft auch auf der konzeptionellen Ebene zum Ausdruck komme, indem citizenship bei Marshall primär als *Status* und als Anspruchsrecht konzipiert sei. Insbesondere vor dem Hintergrund der Kritik des existierenden Wohlfahrtsstaates durch die Neuen Sozialen Bewegungen – im Sozialbereich insbesondere durch die Organisationen des "user-involvement" – sei jedoch deutlich geworden, daß eine für die Soziale Arbeit tragfähige Konzeption von citizenship um eine aktive, partizipatorische Dimension ergänzt werden muß. Beide Dimensionen, "citizenship as status and practice", werden zusammengeführt in einer Perspektive von "human agency" die mit Alexander/Mohanty (1997) als "the conscious and ongoing reproduction of the terms of one's existence while taking responsibility for this process" bestimmt wird (Lister 1998, 6).
Rechte haben ihrer Funktion entsprechend eine unterschiedliche Qualität und Reichweite. Eine für diesen Kontext zentrale Differenzierung ist die in "protective and participatory rights":

> "Unlike protective rights, which guarantee the conditions of freedom, particpatory rights, when exercised, are transformed into acts of freedom themselves. As assertions of freedom, they are self-generative and thus foster a desire by participants for more participation, more responsibility, and more power" (Bachrach/Botwinick 1992, 169).

Durch die Expansion von sozialstaatlichen (Dienst-)Leistungen des bürokratischen Typs zur Sicherung der zivilen wie sozialen Rechte[31] der Bürger komme es zu einer verstärkten Abhängigkeit

30. vgl. hierzu auch Lister (1990, 64f).

31. Anders als bei Marshall zählen soziale Rechte bei Bachrach

von diesen Leistungen und damit zur Erzeugung von Passivität: "Once each group gains the recognition of its claimed rights by the state, it tends to become politically passive; at best, it adopts a politically defensive posture, focused on the protection of its right" (ebd. 170). Die Konzipierung von citizenship lediglich als Status und Anspruchsrecht impliziert in seiner Realisierung im Wohlfahrtsstaat eine Depolitisierung und Privatisierung von citizenship, indem durch die bürokratische Institutionalisierungsform sozialer Rechte die politisch-aktiven Elemente ausgeschlossen werden.[32]

Im Vergleich zu den politischen Mitbestimmungsrechten haben zivile Schutzrechte und soziale Teilhaberechte eine wesentlich passive Qualität. In seiner Auseinandersetzung mit Marshall hat Habermas (1994, 646ff) hervorgehoben, daß die von Marshall implizit unterstellte Fortschrittslogik in der Ausweitung von Staatsbürgerrechten

> "gegenüber Zuwächsen und Verlusten an Autonomie neutral bleibt. Sie ist blind gegenüber der tatsächlichen Nutzung eines aktiven Staatsbürgerstatus, über den der Einzelne auf die demokratische Veränderung seines eigenen Status einwirken kann. Nur die politischen Teilnahmerechte begründen ja die reflexive, aus sich selbst bezügliche Rechtsstellung eines Staatsbürgers. Die negativen Freiheitsrechte und die sozialen Teilhaberechte können hingegen paternalistisch verliehen werden. Rechtsstaat und Sozialstaat sind im Prinzip auch ohne Demokratie möglich. Auch wo, wie im "demokratischen und sozialen Rechtsstaat" des Grundgesetzes, alle drei Kategorien von Rechten institutionalisiert sind, behalten nämlich diese Abwehrrechte und Teilhaberechte ein Janusgesicht" (Habermas 1994, 647f).

Hieran wird deutlich, daß den politischen Rechten aufgrund ihrer

---

und Botwinick zu den Schutzrechten, weil sie gegen Hunger, Arbeitslosigkeit etc. schützen.

32. Dies ist primär das Resultat gesellschaftlicher Differenzierung und der Ausbildung von Institutionen, die einen "systemischen Eigensinn entfalten und die Staatsbürger in die periphäre Rolle von Organisationsmitgliedern abdrängen. Die Systeme von Wirtschaft und Verwaltung haben die Tendenz, sich gegen ihre Umwelten abzuschließen und nur den eigenen Imperativen von Geld und Macht zu gehorchen. Sie sprengen das Modell eines Gemeinwesens, das sich über die gemeinsame Praxis der Staatsbürger selbst bestimmt (Habermas 1994, 648).

reflexiven und aktiven Qualität im System der Bürgerrechte eine herausragende Stellung zukommt. Durch sie ist es den Bürgern möglich, auf die Umstände und Bedingungen, die auf ihr Leben einwirken, in einem kollektiven und öffentlichen Prozeß Einfluß in Form von demokratisch gefällten Entscheidungen auszuüben. Gehen wir davon aus, daß sich die verschiedenen Elemente von Bürgerschaft zwar in historisch unterschiedlichen Epochen entwickelt haben und sie von verschiedenen Institutionen im Rahmen gesellschaftlicher Arbeitsteilung bearbeitet und garantiert werden, so ist doch der Bürgerstatus der "vollen Mitgliedschaft" (Marshall) als solcher nicht teilbar. Einzelne Elemente können nur um den Preis von Anomie und Entfremdung außer Kraft gesetzt werden. In Anbetracht des normativen Gehalts des umfassenden Bürgerstatus, wie er weiter unten begründet wird, können in den auf die Bearbeitung sozialer Teilhaberechte ausgerichteten Institutionen nicht einzelne Elemente des Bürgerstatus suspendiert sein, insbesondere nicht die reflexiv-politische Komponente, die es erlaubt, auf die Operationsweise der Einrichtungen und die Handlungsweisen der Professionellen politischen Einfluß auszuüben. In dienstleistungstheoretischer Perspektive heißt dies, daß der Einfluß der *Nutzer als Bürger* auf Form und Inhalt und damit auf die Qualität des Gebrauchswertes sozialer Dienstleistungen nur als *politischer* Einfluß möglich ist. Anders gewendet: Der "Erfolg" sozialer Dienstleistungen ist grundlegend abhängig vom Passungsverhältnis von Nachfrage und Erbringung, das in einem demokratischen Prozeß hergestellt werden kann.

Die Konzeptionen und Modelle der Einbeziehung der Nutzer und der Demokratisierung sozialer Dienste beziehen sich – wie oben rekonstruiert (vgl. Kap. 3) – in ihrer Begründung zentral auf das Konzept von citizenship. Vor dem Hintergrund der herausragenden Stellung der politischen Teilnahmerechte innerhalb dieses Konzepts wird deutlich, daß die Implementation politischer Rechte in den Institutionen und Einrichtungen der Sozialen Arbeit den entscheidenden Punkt der Auseinandersetzung um Einflußnahme auf die Dienstleistung darstellt.

Habermas hat argumentiert, daß staatsbürgerliche Autonomie in komplexen Gesellschaften sich nicht nur in "rechtlich institu-

tionalisierten Verfahren", sondern auch in informellen Meinungs- und Willensbildungsprozesse darstelle. Dabei gehe es zentral darum, die "öffentliche Verwaltung an rationale Prämissen" zurückzubinden, und das "Wirtschaftssystem, ohne dessen eigene Logik anzutasten, unter sozialen und ökologischen Gesichtspunkten zu disziplinieren" (Habermas 1994, 649) – mit anderen Worten, Verfahren "*deliberativer Politik*" zu implementieren, und unter Verzicht auf ein "Großsubjekt eines gemeinschaftlichen Ganzen ... von anonym verzahnten Diskursen" auszugehen. Habermas vertritt dabei die These, daß politische Teilnahmerechte nur noch im Rahmen eines "informellen, im ganzen nicht mehr organisierbaren ... Kreislauf öffentlicher Kommunikation" realisierbar sind. Der politischen Prozesse der Entscheidungsfindung in den dazu vorgesehenen parlamentarischen Institutionen müßten

> "gleichsam porös bleiben für Themen, Wertorientierungen, Beiträge und Programme, die ihnen aus einer nicht vermachteten politischen Öffentlichkeit zufließen. Nur wenn ein solches Zusammenspiel zwischen der institutionalisierten Meinungs- und Willensbildung einerseits und den informellen öffentlichen Kommunikationen andererseits zustande käme, könnte Staatsbürgerschaft auch heute noch mehr bedeuten als die Aggregierung vorpolitischer Einzelinteressen und dem passiven Genuß paternalistisch verliehener Rechte" (ebd.).

Das deliberative Modell geht davon aus, daß die institutionalisierte politische Sphäre der Entscheidungsfindung nur noch lose an eine nach informellen Prämissen operierende Öffentlichkeit gekoppelt ist. Sie entscheidet auf der Grundlage ihrer eigenen selektiven Kriterien, welche Themen sie zuläßt und welche sie abweist. Der politische Prozeß wird nach dem Modell des Diskurses rekonstruiert, der vernünftige Entscheidungen hervorbringt. Zentral ist daher die "Institutionalisierung entsprechender Verfahren und Kommunikationsvoraussetzungen", sowie das "Zusammenspiel der institutionalisierten Beratungen mit informell gebildeten öffentlichen Meinungen", in der sich die Volksouveränität als praktische Vernunft in "subjektlosen Kommunikationen, innerhalb und außerhalb des parlamentarischen Komplexes" (ebd. 362) realisiert: "Das "Selbst" der sich selbst organisierenden Rechtsgemeinschaft verschwindet in den subjektlosen Kommunikationsformen, die den Fluß der diskursiven Meinungs- und Willensbildung so regulieren, daß ihre falliblen Ergebnisse die

Vermutung der Vernünftigkeit in sich haben" (ebd. 365). Dabei wird als einzige Form des politischen Prozesses das liberale Modell repräsentativer Demokratie akzeptiert, mittels dessen über die Stufen der öffentlichen Meinungsbildung, der Wahlentscheidung und des parlamentarischen legislativen Beschlusses, "kommunikative Macht über die Gesetzgebung in administrativ verwendbare Macht umgeformt" wird (ebd. 362f). Der Zusammenhang von öffentlicher Meinungsbildung und politischer Gesetzgebung ist als "Modus der Belagerung" konzipiert, indem die kommunikative Macht der Öffentlichkeit auf das politische System einwirkt, ohne es aber erobern zu wollen (ebd. 626). In diesem Zusammenhang ist nun von Bedeutung, daß Habermas die öffentlich-staatliche Administration als unproblematische, neutrale Apparatur auffaßt, die entsprechend gesetzlicher Vorgaben funktioniert: Voraussetzung für eine "normative Konzeptualisierung von Staat und Gesellschaft" ist "lediglich eine öffentliche Administration von der Art jener "rationalen Staatsanstalt", wie sie sich in der frühen Neuzeit mit dem europäischen Staatensystem herausgebildet und, in funktionaler Verschränkung mit einem kapitalistischen Wirtschaftssystem, entfaltet hat" (ebd. 360).

Aus dieser Konzipierung ergeben sich eine Reihe von Problemen. Zunächst: Die Institutionalisierung "subjektloser Kommunikationsformen" hat – wenn diese nicht durch metaphysische Instanzen gestiftet werden – handelnde *Subjekte* zur Voraussetzung. Das heißt, demokratische Verfassungen und Prozeduren müssen von handelnden Subjekten konstituiert und reproduziert werden. Zweitens: die neutralisierten Verfahren der Meinungs- und Willensbildung gelten zugleich als "Ort" der Hervorbringung substantieller Vernunft, die über Gesetzgebungsverfahren mit der Gesellschaft kommunizieren und diese zivilisieren können. Die Praxis der Deliberation in der den Staat belagernden Öffentlichkeit bleibt, wie Demirovic zeigt, zudem an die Person des Intellektuellen gebunden, weil die "impliziten Rationalitätsstandards und die Anschlußfähigkeit öffentlicher Kommunikationen an staatliche Entscheidungen selektiv und ausschließend (wirken)" (Demirovic 1997, 155). Damit ist die Gefahr einer "elitischen Überformung der Idee der partizipatorischen Demokratie" gegeben (Buchstein/Schmalz-Bruns 1994, 312). Barber hat in diesem Zu-

sammenhang gegenüber der Auffassung Habermas' geltend gemacht, daß die Legitimität demokratischer Entscheidungen nicht aus dem rationalen Status von Vernunfteinsichten resultiert, sondern "aus ihrem Status als Resultat einer demokratischen Wahl" (Barber 1993, 34)[33]. Dies bedeutet, daß nicht – wie bei Habermas – der Standard der Rationalität des Arguments, sondern der Akt politischer Mitwirkung der beteiligten Bürger am Entscheidungsprozeß das Kriterium und die Legitimationsbasis von Demokratie darstellen kann (vgl. Buchstein/Schmalz-Bruns 1994, 312) – wenngleich das rationale Niveau des Arguments keinesfall irrelevant für den demokratischen Prozeß ist.[34] Drittens: Ist Gesetzgebung nach dem Modell deliberativer Politik immer schon legitimierter Ausdruck von Vernunft, die dann über die Staatsapparate in die Gesellschaft übersetzt wird, so gelten die administrativen Instrumente als neutral.[35] Die "öffentliche Administration von der Art jener "rationalen Staatsanstalt"" wird ohne weiteres "vorausgesetzt" (Habermas 1994, 360). Sie hat dabei lediglich die Qualität eines Instruments, das Gesetze in die Alltagswirklichkeit umsetzt. Staatsapparate aber können nicht voraussetzungslos eingeführt werden, weil diese in politischen Prozessen entstanden sind. Sie repräsentieren, wie oben (vgl. Kap. 3) gezeigt, die Materialisierung und Verdichtung von Machtverhältnissen im Staat und haben deshalb eine eigene materiale Qualität. Habermas selbst hat darauf hingewiesen, daß Ökonomie und Staat "einen systemischen Eigensinn entfalten und die Staatsbürger in die periphere Rolle von bloßen Organisationsmitgliedern abdrängen", weil ihnen die Tendenz innewohnt, "sich gegen ihre Umwelten abzuschließen und nur den eigenen Imperativen von Geld und Macht

33. hier zit. nach Buchstein/Schmalz-Bruns (1994, 310).

34. Wir werden weiter unten darauf zurückkommen.

35. Vgl. hierzu Habermas (1994, 360), der der republikanischen Auffassung von der Selbstbestimmungpraxis der Bürger vorwirft, sie pflege "ein polemisch *gegen den Staatsapparat gerichtetes Politikverständnis*", das darauf abziele, die politische Öffentlichkeit soweit zu revitalisieren, " daß sich eine regenerierte Bürgerschaft in den Formen einer dezentralisierten Selbstverwaltung die bürokratisch verselbständigte Staatsgewalt (wieder) aneignen kann" – was Habermas nicht für möglich hält.

zu gehorchen. Sie sprengen das Modell eines Gemeinwesens, daß sich über die gemeinsame Praxis der Staatsbürger selbst bestimmt" (ebd. 648). Hieraus wird der Schluß gezogen, daß – wie oben dargelegt – die politische Souveränität nur noch in den subjektlosen Verfahren politischer Kommunikation repräsentiert sein könne und die öffentliche Verwaltung an "rationale Prämissen" zurückgebunden werden müsse. Barber hingegen hat argumentiert, daß hinsichtlich der Legitimation einer politischen Ordnung und ihrer institutionellen Formen die Teilnahme der Bürger und ihre politischen Urteils- und Entscheidungsakte zentral sind, der Bezug auf substantielle Rationalität hingegen für die Legitimation von Demokratie *irrelevant* ist. Vor dem Hintergrund dieses Arguments kann die "Rückbindung" der "Staatsanstalten", wenn diese, wie Habermas (1994, 649) annimmt, nicht mehr über das "Großsubjekt eines gemeinsamen Ganzen" realisiert werden kann, über die Institutionalisierung des direkten Einflusses des politischen Willens der faktisch auf ihre passive Mitgliedsrolle reduzierten Bürger erfolgen.
Ein restituierter, mit politischen, zivilen und sozialen Rechtselementen umfassend ausgestatteter Bürgerstatus stellt dabei das Verbindungsglied dar, indem die Bürger sowohl in den prozedural-repräsentativen Strukturen des parlamentarischen Systems, als auch mittels partizipatorischer Demokratie in den Institutionen des Sozialstaates seine Souveränität ausüben.

Oben hatten wir herausgestellt, daß die politische Dimension der citizenship die entscheidende Komponente darstellt, mittels derer der Bürger reflexiv auf die Umstände und Bedingungen ihres Lebens einwirken können. Diese Prozesse jedoch siedelt Habermas in einem ideal konstruierten Zusammenspiel von diskursiver Öffentlichkeit und repräsentativem "politischen System" an – wobei das letztere durch die Öffentlichkeit beständig unter Legitimationsdruck gesetzt wird. In seiner auf das republikanische Prinzip der Selbstregierung der Bürger eines Gemeinwesens abhebenden Konzeption einer "starken Demokratie" geht Barber (1994) hingegen davon aus, daß Politik ein Modus der dialogischen Konfliktbearbeitung ist, der nicht auf eine besondere gesellschaftliche Sphäre oder Institution – das "politische System" – ein-

grenzbar ist. "Starke Demokratie"[36] als "Politik der Bürgerbeteiligung" wird von Barber wie folgt konzipiert:

> *"Starke Demokratie als Bürgerbeteiligung löst Uneinigkeit bei Fehlen eines unabhängigen Grundes durch den partizipatorischen Prozeß fortwährender, direkter Selbstgesetzgebung sowie die Schaffung einer politischen Gemeinschaft, die abhängige, private Individuen in freie Bürger und partikularistische wie private Interessen in öffentliche Güter zu transformieren vermag"* (Barber 1994, 147).

In explizitem Kontrast zum deliberativen Modell mit seiner Ausrichtung auf die Institutionalisierung subjektloser Verfahren, zielt das Konzept Barbers auf "Demokratie als Lebensform" (Dewey). Es sieht vor, Formen demokratischer *Praxis* in den verschiedenen gesellschaftlichen Handlungsbereichen zu institutionalisieren. Anders als der im deliberativen Modell durch eine diskursive Öffentlichkeit hervorgebrachten substantiellen Vernunft als unabhängige Grundlage politischer Entscheidungen geht es dem starkdemokratischen Ansatz – in Absetzung von bloßen Entscheidungen – um die Praxis politischen *Urteilens* der Bürger.

> "Die Richtigkeit öffentlicher Handlungen hängt mithin weder von einem vorpolitischen Begriff des abstrakt Richtigen, noch von einer simplen Auffassung des allgemeinen Willens oder allgemeiner Übereinstimmung ab. Denn entscheidend ist nicht die bloße oder einfache Zustimmung, sondern die aktive Zustimmung teilnehmender Bürger, die kreativ ihre eigenen Werte als öffentliche Normen rekonstruiert haben, und zwar im Prozeß der Identifikation und der Empathie mit den Werten anderer" (ebd. 128).

Die Urteilssvermögen sind jedoch nicht von vornherein vorhanden, sondern bilden sich in der kollektiven Praxis des demokratischen

---

36. Dabei grenzt sich Barber scharf gegen liberalistische Demokratiekonzeptionen ab, denen er vorhält, "Politik als Raubtierhaltung" aufzufassen, indem diese von einer Vorstellung des utilitaristischen homo oeconomicus ausgehen, die nur noch negative Freiheiten kennt und in dem die Beteiligten von ihren Einzelinteressen atomisiert werden. Die Beziehungen zwischen Beteiligten werden folglich so gestaltet, daß diese voneinander separiert werden. "Wegen ihrer gegenseitigen Unvereinbarkeit werden Menschen zu Bürgern wider Willen, und wegen ihrer aggressiven Einsamkeit, zu wachsamen Nachbarn" (Barber 1994, 57). Zur Kritik der "mageren Demokratie" des Liberalismus, vgl. Barber (1995).

Prozesses aus, der als Dialog konzipiert wird (vgl. ebd. 159 ff), d. h. demokratisch-republikanisches Handeln ist grundsätzlich als dialogischer Lernprozeß angelegt. Durch die Praxis demokratischen Urteilens über gemeinsame Angelegenheiten wird zugleich das *politische Gemeinwesen* der Bürger konstituiert und fortwährend reproduziert: "Bürger sind Nachbarn, die weder durch Blutsbande noch aufgrund eines Vertrages miteinander verbunden sind, sondern weil sie gemeinsam nach Konfliktlösungen suchen, die für alle tragbar sind" (ebd. 213).[37] "Gemeinschaft" ist somit keine vorpolitische Kategorie, sondern wird auf indirekte Weise erst hervorgebracht durch die Transformation privater Interessen in gemeinsam geteilte Kompromisse:

> "In der starkdemokratischen Gesellschaft ... werden die einzelnen Mitglieder durch Partizipation am gemeinsamen Wahrnehmen und gemeinsamer Arbeit in Bürger verwandelt. Bürger sind autonome Personen, die durch die Partizipation die Fähigkeit erlangen, gemeinsame Vorstellungen zu entwickeln. Eine Gemeinschaft von Bürgern verdankt das Charakteristische ihrer Existenz dem, was ihre Mitglieder gemeinsam haben und kann daher nicht als reine Ansammlung von Individuen behandelt werden. Die starkdemokratische Gemeinschaft ist nicht (jedenfalls nicht am Anfang) ein Zusammenschluß von Freunden, denn das Band zwischen den Bürgern ist ein Produkt der Uneinigkeit und des Ungenügens, nicht des Konsenses. Aber diese Gemeinschaft kann kein Zusammenschluß von Fremden bleiben, weil ihre Handlungen die Menschen und deren Interessen verändern" (ebd. 231f).[38]

Im Gegensatz zu Demokratisierungsstrategien, die über einer Appell an die Einsicht politischer Eliten, oder durch den Druck rationaler Argumente einer deliberativen Öffentlichkeit auf das politische System, die politischen Strukturen zu reformieren suchen, wird von Barber eine Strategie vorgeschlagen, die auf die *indirekten* Wirkungen politischer Praxis abhebt. Das Konzept

---

37. Dabei ist keinesfalls eine Eingrenzung des politischen Handelns auf den geographischen Nahraum impliziert, wie dies im kommunitaristischen Umfeld geschieht. Von dieser Vorstellung setzt sich Barber explizit ab (vgl. ebd. 63; 219; Buchstein/Schmalz-Bruns 1994, 311).

38. Vgl. hierzu auch die Argumentation bei Böhnisch (1994, 200ff) unter Bezug auf die Kategorie der "Anerkennung" bei Honneth (1993).

der "starken Demokratie" zielt auf "einen institutionell vermittelten Prozeß, der nicht erst bei der Entscheidungsfindung, sondern bei der politischen Willensbildung ansetzt" (Buchstein/-Schmalz-Bruns 1994, 319), der also als *Lern- und Bildungsprozeß* angelegt ist. Dabei geht es nicht um staatsbürgerlichen Unterricht, resp. den Erwerb politischen Wissens im Rahmen politischer Bildung, sondern es werden "nachhaltige Lerneffekte allein von Situationen (erwartet), in denen Bürger konkrete Kompetenzen haben und in der Verantwortung für die von ihnen getroffenen politischen Entscheidungen stehen" (ebd. 320).[39] Institutionelle Arrangements zur Ausbildung politischen Urteilsvermögens müssen deshalb so ausgestaltet sein, daß sie praktikabel sind und alltägliches politisches Handeln nicht nur faktisch ermöglichen, sondern Lernprozesse unterstützen (vgl. Barber 1994, 234f). Es geht nicht darum, sämtliche repräsentative durch partizipatorische Formen zu ersetzen, sondern diese mit jenen zu ergänzen (ebd.) Dazu schlägt er die Einführung und Umsetzung eines umfangreichen Reformprogramms vor (vgl. ebd. 233ff).[40] Im Rahmen dieser Reformagenda wird die Demokratisierung der öffentlichen Dienste nicht explizit, bzw. nur am Rande thematisiert. Gleichwohl läßt sich sowohl im Hinblick auf die generelle Perspektive der Selbstregierung als auch auf der Grundlage der Forderung Barbers, den hierarchischen Bereich der Arbeitswelt zu demokratisieren (ebd. 287f; 290), sowie der ambivalenten, insgesamt

---

39. Barber geht davon aus, das sich die Praxis der Selbstregierung auf die spontanen Quellen von Autonomie und Freiheit verlassen kann, wenn eine entsprechende Gelegenheitsstruktur gegeben ist: "Der Geschmack an der Bürgerbeteiligung kommt gewissermaßen mit dem Essen: Demokratie erzeugt Demokratie" (Barber 1994, 239). So auch Habermas (1994, 649), dessen Modell deliberativer Politik "einer aus spontanen Quellen gespeisten politischen Öffentlichkeit die Hauptlast der normativen Erwartungen zu(schiebt)".

40. Dieses sieht unter anderem vor: 1. die Übertragung größerer Kompetenzen an kleinere politische Einheiten; 2. die Demokratisierung sowie die Implementation politischer Rechte in hierarchisch strukturierte oder marktförmige Bereiche; 3. die Wiederaufnahme demokratischer Verfahren (öffentliche Abstimmungen; Wahl durch Losentscheid; multiple-choice Verfahren); 4. Innovative Nutzung neuer Informations- und Kommunikationstechniken.

aber ablehnenden Kritik des Gutscheinsystems im Bildungsbereich (ebd. 274 - 280)[41] der begründete Schluß ziehen, daß auch für die Einrichtungen der öffentlichen Dienste die Notwendigkeit der Demokratisierung unter der Perspektive der Einbeziehung ihrer Nutzer als Bürger besteht.[42]

Die Kategorie der Bürgerschaft/citizenship, die in der Perspektive der Demokratisierung sozialer Dienstleistungseinrichtungen und der politischen Einbeziehung der Nutzer den zentralen Legitimationspunkt darstellt (Kapitel 3), kann in einer reformulierten Fassung, die auf den aktiven und reflexiven Charakter politischer Teilnahmerechte abhebt, als tragfähige gesellschaftliche Grundlage Sozialer Arbeit als Dienstleistung gelten. Im Rahmen des Konzepts von citizenship garantiert allein das politische Rechtselement den Einfluß der Bürger auf ihre Lebensbedingungen und -umstände. Zivile und soziale Rechte, die im Kern auf den *Status* und das *Anspruchsrecht* der Bürger bezogen sind, führen - wenn sie, wie in den Einrichtungen des Sozialstaates vom aktiven politischen Recht abgekoppelt sind - zur Klientelisierung und Passivierung ihrer Nutzer. Vor diesem Hintergrund erweist es sich als notwendig, die volle Bürgerschaft der Nutzer sozialer Dienstleistungen auch in den Einrichtungen zur Geltung zu bringen. Es ist hierzu nicht hinreichend, die Selbstregierung der Bürger den prozeduralen Verfahren des politischen Bereiches als

41. Gutscheinsysteme werden von Barber als expliziter Ausdruck des für die Pathologien der "mageren Demokratie" verantwortlichen wirtschaftsliberalen Denkens aufgefaßt, "das gerade der Vorstellung eines öffentlichen Gutes und öffentlicher, in politischen Prozessen gebildeter Urteile feindlich ist. Das Gutschein-System würde Einzelne aktivieren, aber es würde es durch private Anreize tun; es spricht nur ihre persönlichen Interessen als Eltern und damit als Konsumenten elternspezifischer Güter (wie etwa Bildung) an. (...) Gutscheine verwandeln, was eine öffentliche Fragestellung sein sollte ("Was ist ein gutes öffentliches Bildungssystem für *unsere* Kinder?") in eine persönliche Frage ("Welche Art von Schule wünsche ich für *meine* Kinder?")" (Barber 1994, 278f).

42. Bezüglich der Demokratisierung der Arbeitsbeziehungen der Beschäftigten kommt den öffentlichen Diensten bei Barber eine Modellfunktion zu (ebd. 290).

einer abgesonderten gesellschaftlichen Sphäre, bestehend aus dem repräsentativen politischen System und einer dieses mit vernünftigen Argumenten unter Handlungs- wie Legitimationsdruck setzenden diskursiven Öffentlichkeit zuzuweisen. Denn aufgrund der Eigendynamik der ausdifferenzierten, institutionell verfaßten gesellschaftlichen Handlungsbereiche – hier die öffentliche Verwaltung mit ihren Einrichtungen und Organisationen – erscheint die Möglichkeit einer Rückbindung an "rationale Prämissen" strukturell unwahrscheinlich. Darüber hinaus ist im Hinblick auf die demokratische Legitimation politischer Entscheidungen nicht das rationale Niveau des Arguments, sondern ausschließlich die Teilnahme der Bürger relevant.
So ist es vielmehr sinnvoll, die Eigensinnigkeit gesellschaftlicher, öffentlicher Institutionen über die partizipatorische Demokratisierung an die Bedeutungs- und Handlungshorizonte der in ihren agierenden Bürger – Nutzer wie Professionelle – zurückzubinden. Über die Implementation von Verfahren demokratischer Teilnahme, mittels derer Konflikte über Inhalte und Formen der Operationsweise der Einrichtungen gelöst und in neue Handlungsstrukturen transformiert werden, werden nicht nur demokratische Lernprozesse ermöglicht, sondern zugleich private Interessen an einem hohen Gebrauchswert sozialer Dienstleistung in das öffentliche Gut einer angemessenen Dienstleistungserbringung transformiert. Zudem konstituiert sich in der gemeinsamen politischen Praxis die Gesellschaftlichkeit der Bürger.

Nicht nur aus der republikanischen Perspektive der Selbstregierung, sondern auch aus der Perspektive der demokratischen Verfassung von Gesellschaften kann die Realisierung der sozialen Rechte an die aktive politische Bürgerschaft gebunden werden – ohne dabei die aus Widersprüchen des klassischen Konzepts von citizenship resultierenden Pathologien zu reproduzieren.
Preuss (1990, 127) hat im Hinblick auf eine universalistische Rechtfertigung des Wohlfahrtsstaates, und damit verbunden, den Zusammenhang von sozialen und politischen Elementen des Bürgerstatus, herausgestellt, daß Wohlfahrtspolitik sich nicht aus "einem eigenständigen normativen und politischem Wohlfahrtsauftrag des Staates legitimieren" läßt, sondern nur aus dem "glei-

chen staatsbürgerlichen Status", weil Demokratie nicht auf das Prinzip der Gleichheit, sondern auf das der Freiheit aller Staatsbürger gegründet ist: "Gleiche Freiheit im Sinne einer aktiven Staatsbürgerrolle bedeutet die gleiche Chance zur Mitwirkung und Gestaltung des Gemeinwesens" (ebd. 126).
Nicht nur aus der Perspektive der am aktiven politischen Prozeß teilnehmenden Bürger, sondern auch aus der der demokratischen Gesellschaft insgesamt besteht nun ein Interesse daran, "daß die durch die Bürger gefällten kollektiven Entscheidungen eine – wie immer definierte – gute Qualität haben. Damit ist sie auch an der guten Qualität der Staatbürger interessiert" (ebd. 125). Die ungleiche Verteilung gesellschaftlicher Ressourcen wie Bildung, Verhaltensmöglichkeiten und die mangelnde Ausstattung mit materiellen Gütern, die ein Überschreiten des Horizonts der Sorge um das alltägliche Überleben ermöglichen, "mindert m. a. W. die Qualität der staatsbürgerlichen Gütemerkmale und damit im Ergebnis auch die erreichbare Rationalität kollektiver Entscheidungen." (ebd.)[43] Wenn davon auszugehen ist, "daß Demokratie einer sozialpolitischen Unterfütterung bedarf" (Vobruba 1993, 153), so kann aus verfassungstheoretischer Sicht Wohlfahrtspolitik nur als "Staatsbürgerqualifikationspolitik" begründet werden:

> "In Anbetracht der Bedeutung, die die Ausübung der damit verbundenen politischen Rechte für das demokratische Gemeinwesen insgesamt hat, verlangt aber das demokratische Prinzip, den einzelnen für diese Rechtsstellung zu qualifizieren und ihm daher jenes Minimum an immateriellen (vor allem Bildung, Informationen) und materiellen Ressourcen zur Verfügung zu stellen ..., die nach unseren bisherigen Kenntnissen eine notwendige Bedingung für eine autonome und verantwortliche Ausfüllung dieses Status darstellt" (Preuss 1990, 127f).

In der Perspektive der Qualifizierung der Staatsbürger zur kompetenten Ausübung ihrer aktiven politischen Rechte an der Ausgestaltung des Gemeinwesens ist nicht nur die materielle, sozialpolitische Komponente für die Legitimation wohlfahrts-

43. Diese 'gradualistische' Form der Rationalität ist zu unterscheiden von der vorpolitisch-substantiellen Rationalität des deliberativen Modells bei Habermas.

staatlicher Politik von Bedeutung, sondern auch diejenigen gesellschaftlichen Institutionen, die Dienstleistungen in bezug auf Bildung, Unterstützung, Sozialisation, Beratung und Deutung, also als immaterielle, pädagogische Ressourcen der wohlfahrtsstaatlichen Konstitution von politischen Subjekten bereitstellen.[44] Das universalistische Prinzip des gleichen Rechtsstatus der Bürger impliziert allerdings zugleich, daß die Bürger als Bürger, ungeachtet ihrer faktischen Qualifikation, allein auf der Grundlage ihres Status, das Recht der Teilnahme am politischen Prozeß haben, wie auch andererseits – wie Barber argumentiert hat – die Legitimation eines Prozesses als demokratisch allein aus der aktiven Teilnahme der Bürger heraus begründungsfähig ist. Die Legitimation wohlfahrtsstaatlicher Politik als Qualifikation der Staatsbürger bezieht sich auf das politische Urteilsvermögen der Bürger, das nicht nur – wie bei Barber ausgeführt – in der politischen Praxis selbst ausgebildet wird, sondern materieller, sozialer und bildungsmäßiger Voraussetzungen bedarf. Die Gesellschaft der politisch handelnden Bürger hat in dieser Perspektive ein Interesse daran, daß im politischen Prozeß tendenziell vernünftige Urteile, denen alle zustimmen können, gefällt werden. Sie implementiert zu diesem Zweck Wohlfahrtspolitiken, die die einzelnen Bürger bei bestehender sozialer Ungleichverteilung von Ressourcen in die Lage versetzen, zu qualitativ gehaltvollen Entscheidungen beizutragen. Eine solchermaßen auf die Autonomie des Bürgerstatus ausgerichtete Wohlfahrtspolitik kann für den Bereich der Sozialen Arbeit nur als Dienstleistung konzipiert werden, weil diese die Freiheit des Bürgers respektiert. Gleichwohl ist es nicht notwendig, daß eine zur gesellschaftlich intendierten Qualifizierung von Staatsbürgern im Modus der Dienstleistung verfaßte Soziale Arbeit darauf verzichtet, in aktiver Weise den potentiellen Konsumenten Angebote zu ihrer Inanspruchnahme zu machen, damit diese sich ver-

44. Preuss (1990, 129) ist sich durchaus der Tatsache bewußt, daß die Realität der institutionellen Verfaßtheit Sozialer Arbeit von ihrer Idee als Ressource der "Staatsbürgerqualifikation" erheblich abweicht: "Wir können nicht von den institutionellen Bedingungen absehen, unter denen sich die heutigen Formen der Wohlfahrtsstaatlichkeit verwirklichen und die unter Umständen die Tendenzen zu ihrer Delegitimierung befördern."

mittels der bereitgestellten pädagogischen, infrastrukturellen und materiellen Ressourcen als Subjekte produzieren können. Aus der Perspektive der Selbstregierung einer politischen Bürgerschaft kann diese ihre formal bereits qualifizierten Mitglieder qua Sozialer Arbeit legitimerweise dazu auffordern, sich mit dem gesellschaftlichen Interesse an qualitativ hochwertigen politischen Urteilen auf eine Weise, die die Autonomie des Bürgerstatus wahrt, auseinanderzusetzen.

Über die Argumentation der republikanischen Selbstregierung der Bürger und der hieraus sich herleitenden Programmatik der Demokratisierung aller gesellschaftlichen Lebensbereiche kann nun die Perspektive der Demokratisierung der öffentlichen, sozialen Dienstleistungseinrichtungen mit der Konstitution einer demokratischen Gesellschaft verknüpft werden:
Die Perspektive der Demokratisierung des öffentlichen Erbringungs*kontextes* sozialer Dienstleistungen durch die Einbeziehung der Nutzer, die sich aus der Struktur des Erbringungs*verhältnisses* mit dem Primat des sich produzierenden Konsumenten sozialer Dienstleistungen ergibt, kann mit der Realisierung der aktiven Bürgerschaft von Nutzern wie Professionellen als Lernprozeß sowohl an die Konstituierung von politischen Subjekten als auch an die Konstitution von Gesellschaft rückgebunden werden.
Soziale Dienstleistung, die mit einem Konzept demokratischer Bürgerschaft, das dem aktiven Element der Selbstregierung den Primat einräumt, verbunden ist, überschreitet damit ihre, wenngleich unabdingbare, so doch lediglich funktionale Ausrichtung auf die Erbringung qualitativ hochwertiger Gebrauchswerte für die Konsumtion durch die Nutzer. Sie stellt vielmehr zugleich eine demokratische Struktur zur Ausübung politischen Handelns her und bildet so auf indirekte Weise eine Basis zur Konstitution einer demokratischen Gesellschaft.
Soziale Arbeit als Dienstleistung bezieht ihre demokratische Legitimation aber auch aus dem Eigeninteresse der politischen Gesellschaft, daß nämlich die am politischen Prozeß teilnehmenden Mitglieder Urteile fällen und Entscheidungen treffen, die eine – im Sinne der Lösung von Uneinigkeit – hohe Qualität aufweisen. Die als soziales Recht institutionalisierten pädagogi-

schen Handlungsformen wohlfahrtsstaatlicher Politik sind somit legitimatorisch rückgebunden an den für sie normativ konstitutiven Bezug auf die Selbstproduktion ihrer Nutzer als aktive Bürger.

Soziale Dienstleistung ist so in zweifacher Perspektive auf die Konstitution des demokratischen Gemeinwesens, auf das "Soziale" bezogen: In ihren demokratisierten Einrichtungen stellt sie eine formelle politische Infrastruktur für die Praxis republikanischer Selbstregierung dar, ermöglicht auf diese Weise demokratische Lernprozesse, die zu einer demokratischen politischen Kultur auf gesamtgesellschaftlicher Ebene führen können. Als pädagogische Ressource zur Konstitution politisch handlungsfähiger, autonomer Bürger ist sie inhaltlich auf die Qualität politischer Urteile bezogen, die der Ausdruck gemeinsam geteilter Bürgerschaft sind. Die Mitwirkung an gehaltvollen politischen Entscheidungen bestätigt den gleichen Bürgerstatus der Teilnehmenden. So stellt der aktive Bürgerstatus der Nutzer auf zweifache Weise die unhintergehbare *gesellschaftliche Bedingung* Sozialer Arbeit als Dienstleistung dar.

Vor dem Hintergrund dieser Argumentation können wir nun die für das *Erbringungsverhältnis* und den *Erbringungskontext* formulierten Bestimmungen wieder aufnehmen, und zu einer weiteren Konkretisierung der definitorischen Bestimmung von Sozialer Arbeit als Dienstleistung im Hinblick auf die *gesellschaftlichen Bedingungen der Erbringung* konkretisieren:

Soziale Dienstleistung ist ein vom nachfragenden Subjekt als produktiver Konsument ausgehender und gesteuerter professioneller Handlungsmodus, der im Erbringungskontext des Sozialstaates perspektivisch die Symmetrie des Machtverhältnisses von Nutzer und Professionellem sowie die Demokratisierung der Einrichtungen Sozialer Arbeit zur Voraussetzung hat. Ihr gesellschaftlicher Bezugspunkt und ihre Legitimation ist in ihrer Ausrichtung auf die Herstellung, Reproduktion und Sicherung des Bürgerstatus ihrer Nutzer begründet.

Kapitel 5: Zusammenfassung und Schluß

Im Zentrum der vorliegenden Untersuchung steht die Frage nach den Bezugspunkten und Dimensionen einer theoretischen Konstituierung von Sozialer Arbeit als sozialstaatliche Dienstleistung.
Der Anlaß für diese Untersuchung ist die Wiederaufnahme der Dienstleistungsterminologie in der Sozialen Arbeit, in der der Nachfrageseite im Interaktionsprozeß Sozialer Arbeit der Primat zugesprochen wird. Über die Implementation von Steuerungsinstrumenten und -mechanismen, die dem privatwirtschaftlichen Sektor entliehen werden, soll dem Anspruch nach eine stärkere Ausrichtung Sozialer Arbeit an den Interessen der Nachfragenden gewährleistet werden. Die Transformation von obrigkeitsstaatlich-abhängigen "Klienten" in souveräne "Kunden", die aus einem pluralen Angebot die ihnen zusprechende Leistung wählen, gilt dabei als Garant für ein besseres Passungsverhältnis von Angebot und Nachfrage und eine effektivere und effizientere Leistungserbringung. Vor dem Hintergrund restriktiver politischer Finanzmittelzuweisungen trotz quantitativ wie qualitativ wachsender Problemlagen wurde mit dem Konzept der "Neuen Steuerung" das politische wie verwaltungstechnische Instrumentarium zu einer grundlegenden Restrukturierung der kommunalen sozialen Dienste anhand ökonomischer Kriterien bereitgestellt.
Dieser Restrukturierungsprozeß befindet sich gegenwärtig in der Umsetzungsphase, und es wird deutlich, daß sich hieraus grundlegende Veränderungen für die Soziale Arbeit ergeben. Die Reform trifft in Kreisen der in der Sozialarbeit Tätigen nicht nur auf Ablehnung und Skepsis, sondern auch auf verhaltene Zustimmung bis hin zur offenen Auf- und Übernahme der grundlegenden Orientierungen.

Der neue Diskurs über Dienstleistung in der Sozialen Arbeit ist durchaus ambivalent zu bewerten: Es wurde hier argumentiert, daß die Implementation von Steuerungsmechanismen privater Konkurrenzökonomien für den Bereich des Sozialstaates systematisch inadäquat ist und den Funktionspezifika des öffentlich-staatlichen

Sektors zuwiderläuft. Zugleich stellt aber die Privilegierung der Nachfrageseite, die als der Kern der in der Figur des souveränen Kunden zum Ausdruck gebrachten Vorstellung gelten kann, eine Herausforderung für die Theorie der Sozialen Arbeit dar. Denn die avancierten theoretischen Konzepte der Subjekt- und Lebensweltoriertierung in der Sozialen Arbeit stehen trotz aller Versuche einer größtmöglichen Annäherung an die lebensweltlichen Bedingungen und Sichtweisen ihrer Adressaten in einer Perspektive, in der professionellem Handeln weiterhin der Primat zukommt: Die Profession soll sich an den Lebenswelten ihrer Adressaten *orientieren*. Die Radikalität des Perspektivenwechsels, wie sie in der Rede vom Dienstleistungen nachfragenden "Kunden" im gegenwärtigen Dienstleistungsdiskurs artikuliert wird, kann im kategorialen Rahmen der bisherigen Konzeptionen professioneller Lebensweltorientierung der Sozialen Arbeit nicht produktiv aufgenommen und verfolgt werden.

Eine Radikalisierung der in der Lebensweltorientierung angelegten, starken subjekttheoretischen Motive ergibt sich dann, wenn in einem Perspektivwechsel Soziale Arbeit konzeptionell aus der Perspektive der nachfragenden Subjekte formuliert wird. Der Dienstleistungsbegriff stellt, indem er von der Privilegierung der Nachfrageseite ausgeht, den adäquaten kategorialen Rahmen für diese Reformulierung dar. Die Untersuchungsperspektive bezieht sich entsprechend auf eine *Rekonzeptualisierung sozialstaatlich verfaßter sozialer Dienstleistung als professioneller, sozialpädagogischer Handlungsmodus, der vom nachfragenden Subjekt gesteuert wird*. Dieser Handlungsmodus ist grundsätzlich relational verfaßt: Er bezieht sich auf professionelle Leistungen, auf deren Erbringung die nachfragenden Subjekte systematischen Einfluß haben.

Die Entfaltung und schrittweise Konkretisierung des Dienstleistungskonzepts erfolgt über die dreistufige Struktur des *Erbringungsverhältnisses*, des *Erbringungskontextes*, und der *gesellschaftlichen Bedingungen der Erbringung* sozialer Dienstleistungen.

Auf der Ebene des *Erbringungsverhältnisses* wird eine Untersuchung der grundlegenden Dimensionen des Verhältnisses von Professionellen und nachfragenden Subjekten in der Begrifflichkeit von Produktion und Konsumtion vorgenommen. Auf diese Weise kann zum einen eine kritisch-produktive Auseinandersetzung mit grundlegenden theoretischen und sozialpolitischen Analysen des ersten Dienstleistungsdiskurses der 70er und frühen 80er Jahre geführt werden. Andererseits kann mit dieser Begrifflichkeit an die dialektische Konzeptualisierung des Verhältnisses von Produktion und Konsumtion angeknüpft, und, subjekttheoretisch als Aneignungsprozeß gewendet, die Produktion des Subjekts als Konsumtion des Gebrauchswertes professioneller sozialpädagogischer Tätigkeit rekonstruiert, m. a. W. als relationales Verhältnis von konsumierendem *Produzenten* und professionellem *Ko-Produzenten* bestimmt werden. Soziale Arbeit wird zu Dienstleistung.

In einem ersten Schritt wird dieses Verhältnis auf der Ebene des *Erbringungskontextes* konkretisiert - indem für den sozialstaatlichen Erbringungskontext der Konsument als *Nutzer* reformuliert wird. Im Hinblick auf die Beantwortung der Frage, auf welche Weise die Nutzer in den sozialpädagogischen Einrichtungen Einfluß auf Form und Inhalt sozialstaatlicher Dienstleistungserbringung nehmen können, wurden Macht und Politik als die zentralen Kategorien identifiziert. Für die Ebene der Interaktion von Professionellen und Nutzern werden das Konzept der Be-Mächtigung, des empowerment, für die Ebene der Organisation die Konzepte der Demokratisierung und der Einbeziehung der Nutzer als diejenigen Elemente herausgearbeitet, die im sozialstaatlichen Kontext den Einfluß der Nutzer auf die Erbringung sozialer Dienstleistungen zu gewährleisten vermögen.

Auf der Ebene der *gesellschaftlichen Bedingungen der Erbringung* wurde in der Auseinandersetzung mit dem Konzept der citizenship die Privilegierung des Einflusses der Nutzer auf den Erbringungsprozeß sozialer Dienstleistungen an den aktiven Staatsbürgerstatus rückgebunden. Die gesellschaftliche Legitimation Sozialer Arbeit *als* Dienstleistung, die vom Nutzer ausgeht und von diesem gesteuert wird, beruht auf dessen - qualitativ gehaltvoller - Teilnahme am Prozeß politischen Urteilens und Entscheidens.

So kann Soziale Arbeit als Dienstleistung als ein professioneller Handlungsmodus konzipiert werden, der Individuum und Gesellschaft in einer Weise vermittelt, die am universalistischen Prinzip des Bürgerstatus ausgerichtet ist.

Im Hinblick auf die Realität und gegenwärtige Alltagspraxis der Sozialarbeit erhält ein solchermaßen bestimmter Begriff von Sozialer Arbeit als Dienstleistung den Status eines kritischen Konzepts. Es gestattet die Identifizierung gesellschaftlicher Verhältnisse, die den aktiven Bürgerstatus stützen oder unterminieren; organisationeller Strukturen, die die Ausübung von Rechten durch die Nutzer ermöglichen oder verhindern; und professioneller Handlungsweisen, die, symmetrisch oder asymmetrisch, einen realen Gebrauchswert für die Konsumenten haben, oder nicht haben. Zugleich ist es normatives Konzept, indem sich soziale Dienstleistung an der Ermöglichung der gleichen Freiheit der Bürger als universalistischem Bezugpunkt ausrichtet.
Im Hinblick auf professionelles Handeln in den sozialpädagogischen Organisationen des Sozialstaates geht von diesem Konzept eine außerordentliche Herausforderung aus: professionelles Handeln muß sich dem Produktionsprozeß der Subjekte nachordnen, indem es sich selbst als Gebrauchswert zur Konsumtion für dieses verhält. Es muß im demokratischen Prozeß den systematischen Einfluß der Nutzer auf die eigene professionelle Tätigkeit institutionalisieren. Es muß schließlich neben der real asymmetrisch strukturierten Beziehung von Klient und Professionellem das symmetrische Anerkennungsverhältnis von Bürger zu Bürger etablieren.

In den grundsätzlich konfliktstrukturierten sozialpädagogischen Einrichtungen und unter der Berücksichtigung ihrer funktionalen Eingebundenheit bedeutet dies, die in Machtverhältnissen materialisierten latenten Konflikte im Kontext demokratischer Konfliktaustragungsmodi in öffentliche Konflikte zu transformieren. Als Voraussetzung für die politische Herstellung von Urteilen und Entscheidungen, denen die verschiedenen Akteure zustimmen können, ist es zunächst notwendig, daß die Uneinigkeit der Positionen artikulierbar wird. Dazu bedarf es einer institutionalisierten demokratischen Struktur der Konfliktaustragung. Auf der

Ebene der Interaktion von Nutzern und Professionellen ergibt sich hieraus überaus anspruchsvolle Forderung an die Professionellen, die asymmetrische Beziehungsstruktur durch Prozesse der Bemächtigung in eine tendenziell symmetrische transformieren. In der Konsequenz bedeutet dies, daß der Sozialarbeiter sein professionelles Handeln daran ausrichtet, den oftmals bloß potentiell als Konfliktakteur handlungsfähigen Nutzer zu einem aktuell handlungsfähigen Akteur aufzubauen, der auf das professionelle Handeln des Sozialarbeiters politisch einwirken kann. Sozialpädagogisches Handeln wird damit zur Unterstützung, Beratung, Ressource für Akteure, die das Ausmaß der diskretionären Souveränität professionellen Handelns begrenzt.

Im Rahmen des Dienstleistungskonzepts ist somit die Beziehungsstruktur zwischen Sozialarbeiter und nachfragendem Subjekt eine doppelte. Klient wie der Sozialarbeiter sind zugleich auch Bürger:

> "When both the client and the social worker can be seen as citizens, the question is how this double role can be conceived of. From the perspective of the client this means that the client must have the possibility to control the helping process that he is subordinated to. This refers to the principles of client self-determination and empowerment. From the perspective of the social worker the 'double role' implies that the professional can legitimate his actions on a meta-level in the presence of the client and significant others. The simplest procedure would be discussing social workers' actions before a (hypothetical) jury, consisting of (representatives of) clients, colleagues, subsidizers and the public. In that case a social worker's professional obligation to legitimate his actions in a specific case would imply that he must be able to demonstrate that he has acted prudently, on the strength of his competence as a trained social worker, and in accordance with the established professional standards of social work" (van der Laan 1997, 20)

Damit wird in das traditionell hierarchische Verhältnis von Klient und Professionellem im Problembearbeitungsprozeß eine zweite Ebene des egalitären Verhältnisses von Bürger zu Bürger eingezogen. Auf der ersten Ebene geht es um die Produktion von adäquaten Gebrauchswerten für die Konsumtion der Nutzer, zum

Zweck der Ausbildung kompetenten Verhaltens. Die Auseinandersetzung über die Problemwahrnehmung, Bedürfnisse, Problemdefinitionen und Bearbeitungsweisen steht hier im Zentrum. Neben den auf dieser Ebene (möglicherweise) partikularen Ansprüchen in der Nachfrage der Nutzer nach Dienstleistungen einerseits, und den (möglicherweise) organisationell und professionell übersetzten sozialstaatlichen Zumutungen andererseits, wird es auf der zweiten Ebene aber möglich, Auseinandersetzungen über die Ansprüche und das Handeln beider Seiten im Hinblick auf ihre Rechtfertigung und Angemessenheit als *politische* zu führen – und das heißt nicht nur mit Bezug auf den Gebrauchswert für den Nutzer, das professionelle Handeln, die sozialpädagogische Organisation, sondern auch auf das Gemeinwesen. Es geht dem Konzept sozialer Dienstleistung nicht darum, die artikulierten Ansprüche der Nutzer in jedem Falle und um jeden Preis aufzunehmen und im Rahmen professionellen Handelns zu erfüllen – denn das hieße, sozialarbeiterisches Handeln lediglich unter die Nutzerinteressen zu subordinieren. Nicht nur verfügen Professionelle über systematisiertes und an Wissenschaft rückgebundenes Problemlösungswissen, das zur Herstellung von adäquaten Gebrauchswerten unabdingbar ist, sondern sie sind immer auch Bürger, denen die gleichen Rechte wie den Nutzern zukommen. Ansprüche von Nutzern wie professionelle Bearbeitungsstrategien müssen vielmehr auf der – zweiten, politischen – Ebene des Verhältnisses von Bürger und Bürger legitimierbar sein. So ist es auf dieser Ebene möglich, die Erfüllung von Ansprüchen einzuklagen oder abzuweisen, Inhalte wie Formen sozialpädagogischen Handelns als problemadäquat oder unangemessen zu qualifizieren, professionelle Ansprüche an klienteles Verhalten zu rechtfertigen oder als illegitim zu bestimmen, Machtdispositionen thematisierbar zu machen, organisationelle Verfahren als strukturelle Arrangements zur Disposition zu stellen, und schließlich sozialpolitische Imperative als legitim anerzuerkennen, zurückzuweisen oder alternative sozialpolitische Perspektiven zu entwickeln. In diesen konfliktförmig verlaufenden Prozessen werden tendenziell Uneinigkeiten in Urteile und, daraus folgend, Entscheidungen transformiert, denen alle Beteiligte folgen können. Ihre demokratische Legitimation beziehen diese Entscheidungen allein aus der Tatsache der Möglichkeit der Teilnahme aller jeweils als relevant bestimmten

Mitglieder, nicht aus der Qualität der je individuellen Urteilsvermögen – wobei die Qualität kollektiver Entscheidungen steigt, je elaborierter die Urteilsvermögen sind. Die Teilnahme aller am gemeinsamen Entscheidungsprozeß konstituiert zugleich den gesellschaftlichen Zusammenhang.
Soziale Dienstleistung setzt nicht nur strukturell an der Etablierung einer zweiten, demokratischen Ebene an, sondern auch an der Qualifizierung der Teilnehmer für den politischen Prozeß, das heißt, der Transformation von potentiell handlungsfähigen Subjekten in aktuell politisch handlungsfähige Akteure. Als Pädagogik ist sie die organisierte Unterstützung und Anleitung des (Selbst-)Qualifizierungsprozesses des Subjekts. Sie *folgt* dabei der objektiven Logik der Produktionsweise von Subjektivität. Trotz des egalitären Verhältnisses von Bürger zu Bürger ist damit die Privilegierung der Nachfrageseite weiterhin zentral.

Mit der Perspektive der Demokratisierung ist es für die soziale Arbeit möglich, "daß sie selbst ein Verständnis von ihrer gesellschaftlichen Funktion wiedergewinnt, sich selbst als eine Instanz des Politischen in modernen Gesellschaften begreift" (Winkler 1995, 183). Die "politische Redimensionierung der Sozialpädagogik", die die "Zusammenhänge organisiert, welche eine reflexive Selbstaneignung und Selbstbestimmung jener erlaubt, die in den Rekapitalisierungsprozessen wieder auf soziale oder Klassenlagen verwiesen sind" kann sich jedoch nicht ausschließlich auf die parlamentarischen Formen des repräsentativen politischen Systems beschränken (ebd. 182), insbesondere dann nicht, "wenn es um die Aneignung des Gesellschaftlichen in einem politischen Lernprozeß" (ebd. 181) geht. Vielmehr bedarf es hierzu eines erweiterten Politikbegriffes, der die Alltagpraxen als politisch Praxis versteht, wenn es um die Entscheidung über die Angelegenheiten geht, die die jeweils Beteiligten in ihrer Gesamtheit betreffen. Die Perspektive der Wiedergewinnung des Politischen liegt für soziale Dienstleistung dabei nicht primär in ihren außerinstitutionellen Bezirken, in denen sie politische Lernarrangements für ihre Adressaten iszeniert, sondern in einer alltäglichen politischen Praxis in den sozialpädagogischen Einrichtungen, in der die Beteiligten über reale Entscheidungskompetenzen verfügen. Die Demokratisierung der Einrichtungen ergibt

sich primär aus dem Interesse der Dienstleistungskonzeption, daß mittels politischer Einflußnahme der Nutzer auf den Erbringungsprozeß das Passungsverhältnis von Nachfrage und professionelllem Handeln optimiert werden kann.

Dienstleistung entmoralisiert damit Soziale Arbeit in einem traditionellen Sinne und bindet sie zugleich normativ zurück: Die Privilegierung der Nachfrageseite im Dienstleistungsprozeß ermöglicht "einen strukturell entmoralisierten Blick auf Soziale Arbeit schlechthin. Eine "Gleichstellung" zu anderen Sphären der Interaktion wird möglich, die ähnlich "moralarm" sind" (Treptow 1997, 112). Der "ideale Nutzer" empfängt keine 'beschämenden' Almosen mehr, er nimmt stattdessen Rechte in Anspruch. Beide Seiten, nicht nur die nachfragende, sondern auch die nun ohne spezifische Helfermotivation ausgestatteten Helfenden, sind damit entlastet: "Beide Seiten wären von der Suche nach einem gemeinsamen normativen Bezugsrahmen entpflichtet. Dienstleistung wäre damit nichts Geringeres als eine Kurzformel für eine in der Tendenz egalitäre Beziehung zwischen Sozialer Arbeit und ihren Adressaten – ohne damit die Differenz der Wissensbestände aufzuheben" (ebd. 113). Die Entkoppelung moralischer Vorstellungen von Sozialer Arbeit als "Hilfeleistung" (ebd.), würde wie Treptow zurecht anmerkt, im Rahmen ökonomistischer Dienstleistungskonzeptionen[1] die Soziale Arbeit dem 'moralfreien' Marktkalkülen überlassen. Aus diesem Grunde plädiert er für die Aufrechterhaltung der von der "Sozialpädagogik errichtete(n) ... Differenz von Pädagogik und Politik", die sich gegen die Wahrnehmung von Menschen lediglich in ihren funktionalen Rollen als Arbeitskraft, Wähler, Schüler etc. wendet und damit eines Sphäre konstituiert in der sie "das Kind "als Kind" – und nicht in seiner Brauchbarkeit für irgendwas" (ebd.), ernstnehmen will.
Vor dem Hintergrund der vorliegenden Konzeption von Sozialer Arbeit als Dienstleistung kann dem Entmoralisierungsargument

1. die Treptow allerdings nicht wirklich meinen kann, bezieht er sich doch auf die Dienstleistungskategorie, wie sie im 9. Jugendbericht vorgelegt wurde (vgl 112). Insofern scheint hier eine Verwechslung der ökonomistischen neueren Diensleistungsdebatte mit dem auf disziplinärer Ebene geführten Diskurs vorzuliegen (vgl. Kap. 2).

insofern zugestimmt werden, als vom Prinzip her das soziale Recht auf sozialstaatliche Dienstleistungen aufgrund des Vorliegen eines anspruchsbegründenden Bedürfnisses oder Sachverhaltes ohne weitere Bewertungen des moralischen Charakters der betreffenden Person Gültigkeit hat.[2] Zugleich aber wird hier der auf der Ebene der Bewertung entmoralisierte Dienstleistungsprozeß moralisch rückgebunden an die aktive Bürgerschaft der Teilnehmenden. Dies setzt, wie oben bereits ausgeführt, einen Politikbegriff voraus, der Politik nicht auf bestimmte, institutionalisierte Sphären des politischen Systems eingrenzt, sondern als Modus dialogischer Konfliktbearbeitung versteht, der sämtliche Lebensbereiche durchzieht. Die Differenz von Pädagogik und Politik ist somit – insbesondere auch vor dem Hintergrund einer sozialstaatlich mitkonstituierten Sozialpädagogik – nur in analytischer Hinsicht sinnvoll, um die verschiedenen Dimensionen sozialpädagogischen Handelns erfassen zu können. Die Vermitteltheit von Pädagogik und Politik in der Sozialen Arbeit erlaubt es zudem auch nicht, Hilfebedürftigkeit *als* Hilfebedürftigkeit, das Kind "als Kind" etc. in vorpolitischer Weise zu konzipieren. "Als solches" ist es relevant in den informellen sozialen Verwandschafts-, Freundschafts- und Solidarbeziehungen. Im Rahmen von Sozialer Arbeit als Dienstleistung hingegen erhält das Kind und der Hilfsbedürftige seine Relevanz in normativer Hinsicht in dessen Anerkennung als (potentiell) aktiver Bürger, der im demokratisch Prozeß mit den anderen Teilnehmern Uneinigkeit über Akte gemeinsamen Urteilens und Entscheidens in Gemeinschaftlichkeit transformiert. Die moralische Dimension sozialer Dienstleistung besteht dabei weder im Bezug auf 'quasi-natürliche', vorpolitische Zustandszuschreibungen, noch in der fachlichen Erfüllung rechtlicher Ansprüche – die wie Habermas zurecht argumentiert hat, lediglich eine passive Klientenrolle sowie staatsbürgerlichen Privatismus hervorzubringen in der Lage sind. Sie bezieht sich auf die Ermöglichung der Ausübung der aktiven Bürgerschaft sowohl in den Einrichtungen der Sozialen Arbeit als auch in den Bereichen informeller Öffentlichkeiten und den formellen Strukturen und Prozeduren des politischen Systems.

2. Zu den hiermit verbundenen Widersprüchen im Verhältnis zu den anderen Rechten, vgl. Kapitel 4.

Die normative Bindung sozialer Arbeit als Dienstleistung an den politischen Prozeß der Konstituierung des Gemeinwesens durch die Ausübung aktiver Bürgerschaft erhält eine qualitativ erweiterte Bedeutung vor dem Hintergrund der Erosion der Grundlagen des auf den Besitz von Waren gegründeten universalistischen Vergesellschaftungsmodus der Bürgerlichen Gesellschaft. Die Existenz von weitgehend exkludierten Bevölkerungsgruppen dementiert den – wenngleich auch immer nur in hochgradig widersprüchlicher Form realisierten – Anspruch auf Universalität. Nehmen wir die eingangs thematisierte allgemeinste Bestimmung von Sozialer Arbeit als *Vermittlung von Individuum und Gesellschaft* wieder auf und verbinden sie mit dem hier entwickelten Konzept von sozialer Arbeit als Dienstleistung, dann kann diese Vermittlung als die pädagogische Ko-Produktion von aktiven Bürgern in institutionalisierten demokratischen Formen reformuliert werden.
Der Modus der Vergesellschaftung, das heißt, die Basis der Anerkennung von Subjekten als Mitglieder der Gesellschaft, kann unter dem Kriterium der Universalität nicht mehr auf den – ohnehin prekären – Besitz von Waren, oder unter Berufung auf vorpolitische natürliche Rechte geschehen. Er findet seine Basis in der aktiven Teilnahme der Bürger am politischen Prozeß, in dem es um die gemeinsame Regelung der alle betreffenden Angelegenheiten geht, worin zugleich der gesellschaftliche Zusammenhang der Teilnehmenden, das Gemeinwesen, konstituiert wird. Im Gegensatz zu dem auf den Besitz von Waren als materialer Grundlage beruhenen Modus der Vergesellschaftung hat der auf Teilhabe am politischen Prozeß gegründete Modus eine – vergleichsweise schwache – prozedurale Grundlage. Diese bedarf einer kulturellen Unterfütterung und Verankerung in den Praxen einer alltäglichen demokratischen Kultur. Dazu gehört die demokratische Praxis der Sozialarbeit in ihren Einrichtungen. Soziale Dienstleistung wird so auf zweifache Weise, als pädagogische Ressource der Selbstproduktion von Bürgern und als Ort von demokratischer Urteils- und Entscheidungsfindung, Teil eines historischen Prozesses, in dem "Demokratie als Lebensform" hervorgebracht werden kann.

Literatur

Adams, R. 1996: Social Work and Empowerment. Houndmills, Basingstoke

Ahrne, G. 1990: Agency and Organization. Towards an Organizational Theory of Society. London

Alexander, M. J; Mohanty, C. T. (Hg.) 1997: Feminist Genealogies, Colonial Legacies, Democratic Futures. New York

Alford, J.; O'Neill, D.; McGuire, L.; Considine, M.; Muetzelfeldt, M.; Ernst, J. 1994: The Contract State, in: Alford, J.; O'Neill, D. (Hg.), 1 - 21

Alford, J.; O'Neill, D. (Hg.) 1994: The Contract State. Public Management and the Kennett Government. Centre for Applied Social Research, Deakin University

Altvater, E.; Hübner, K. 1988: Das Geld einer mittleren Hegemonialmacht - Ein kleiner Streifzug durch die ökonomische Geschichte der BRD, in: Prokla 73, 6 - 36

Altvater, E.; Mahnkopf, B. 1997: Grenzen der Globalisierung. Ökonomie, Ökologie und Politik in der Weltgesellschaft. Münster

Badura, B. 1978: Von einer Theorie der Dienstleistungsgesellschaft zur Theorie der Dienstleistung, in: Gartner, A.; Riessman, F. 1978, 325 - 345

Badura, B.; Gross, P. 1976: Sozialpolitische Perspektiven. München

Bachrach; P; Baratz, M. 1962: The two faces of power. American Political Science Review, 56, 947 - 952

Bachrach, P.; Botwinick, A. 1992: Power and Empowerment. A Radical Theory of Participatory Democracy. Philadelphia

Bachrach; P; Baratz, M. 1977: Macht und Armut. Eine theoretisch-empirische Untersuchung. Frankfurt

Baldock, J.; Evers, A. 1991: Bürgerrechte und pflegebedürftige alte Menschen - Gefahren und Chancen sozialpolitischer Neuorientierungen im internationalen Vergleich, in: Journal für Sozialforschung 1, 25 - 49

Banner, G. 1991: Von der Behörde zum Dienstleistungsunternehmen. Die Kommunen brauchen ein neues Steuerungsmodell, in: VOP (Verwaltung - Organisation - Personal) 1, 6-11

Barber, B. 1994: Starke Demokratie. Über die Teilhabe am Politischen. Hamburg. (engl.: Strong Democracy. Participatory Politics for a New Age. Berkeley 1984)

Barber, B. 1995: Die liberale Demokratie und der Preis des Einverständnisses, in: van den Brink, B.; van Reijen, W. (Hg.), Bürgergesellschaft, Recht und Demokratie. Frankfurt, 360 - 384

Barnes, M.; Prior, D.; Thomas, N. 1990: Social Services, in: Deakin, N.; Wright, A. (Hg.), 105 – 153

Beck, U. 1983: Jenseits von Stand und Klasse, in: Kreckel, R. (Hg.): Soziale Ungleichheit. Soziale Welt, Sonderband 2. Göttingen, 36 – 74

Beck, U. 1986: Risikogesellschaft – Auf dem Weg in eine andere Moderne. Frankfurt

Beck, U. 1992: Der Konflikt der zwei Modernen. Vom ökologischen und sozialen Umbau der Risikogesellschaft, in: Rauschenbach, Th.; Gängler, H. (Hg.), 185 – 202

Beck, U. 1993: Die Erfindung des Politischen. Frankfurt

Beckmann, C. 2001: Soziale Arbeit zwischen Prävention und Ausschluß – Über das angebliche Ende ihrer Kontrollfunktion, in: Widersprüche 79 (1), 43 – 62

Bell, D. 1979: Die Zukunft der westlichen Welt. Frankfurt

Beresford, P.; Croft, S. 1992: The Politics of Participation, in: Critical Social Policy 35, 20 – 44

Beresford, P.; Croft, S. 1993: Citizen-Involvement. A Practical Guide for Change. Houndmills, Basingstoke

Berger, J.; Offe, C. 1980: Die Entwicklungsdynamik des Dienstleistungssektors, in: Leviathan 8, 41 – 75

Bermbach, U.; B. Blanke; C. Böhret (Hg.) 1990: Spaltungen der Gesellschaft und die Zukunft des Sozialstaates. Opladen

Bitzan, M.; Klöck, T. 1993: "Wer streitet denn mit Aschenputtel?" Konfliktorientierung und Geschlechterdifferenz. München

Blanke, Th.; Sachße, Ch. 1987: Wertwandel in der Sozialarbeit? Verfassungstheoretische Überlegungen zur Kritik des Sozialisationsstaates, in: Olk, Th.; Otto, H.-U. (Hg.): 251 – 285

Block, F.; Cloward, R. A.; Ehrenreich, B.; Piven, F. F. 1987: The Mean Season. The Attack on the Welfare State. New York

BMFSFJ (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend) 1994: 9. Jugendbericht. Bericht über die Situation der Kinder und Jugendlichen und die Entwicklung der Jugendhilfe in den neuen Bundesländern (hg. v.). Bonn

Böhnisch, L. 1982: Der Sozialstaat und seine Pädagogik. Neuwied und Darmstadt

Böhnisch, L. 1994: Gespaltene Normalität. Lebensbewältigung und Sozialpädagogik an den Grenzen der Wohlfahrtsgesellschaft. Weinheim/München

Böhnisch, L.; Lösch, H. 1973: Das Handlungverständnis des Sozialarbeiters und seine institutionelle Determination, in: Otto, H.-U.; Schneider, S. (Hg.), 21 - 40

Böhnisch, L.; Schefold, W. 1985: Lebensbewältigung. Soziale und pädagogische Verständigungen an den Grenzen der Wohlfahrtsgesellschaft. Weinheim/München

Bogumil, J.; Kißler, L. 1996: Der Bürger als Kunde? Zur Problematik von "Kundenorientierung" in kommunalen Gestaltungsvorhaben, in: Reichard, C.; Wollmann, H. (Hg.), 183 - 194

Bolay, E. 1996: Scham und Beschämung. Subjekttheoretische Überlegungen zur Prozeßqualität in helfenden Beziehungen, in: Widersprüche 61, 75 - 91

Bolay, E.; Herrmann, F. (Hg.) 1995: Jugendhilfeplanung als politischer Prozeß. Beiträge zu einer Theorie sozialer Planung im kommunalen Raum. Neuwied.

Bommes, M.; Scherr, A. 1995: Exklusionsvermeidung, Inklusions-vermittlung und/oder Exklusionsverwaltung. Zur gesellschaftstheoretischen Bestimmung Sozialer Arbeit, in: Neue Praxis 2, 107 - 123

Bonß, W.; Heinze, R.G. 1984: Arbeit, Lohnarbeit, ohne Arbeit. Zur Soziologie der Arbeitslosigkeit, in: dies. (Hg.) Arbeitslosigkeit in der Arbeitsgesellschaft. Frankfurt, 7 - 49

Bowles, S.; Gintis, H. 1987: Democracy and Capitalism. Property, Community, and the Contradictions of Modern Social Thought. New York

Bremer, P.; Gestring, N. 1997: Urban Underclass - neue Formen der Ausgrenzung in deutschen Städten?, in: Prokla 106, 55 - 76

Buchstein, H.; Schmalz-Bruns, R. 1994: Nachwort, in: Barber, B.: Starke Demokratie, 297 - 323

Burrows, R.; Loader, B. (Hg.) 1994: Towards a Post-Fordist Welfare State? London

Chassé, K.-A. 1988: Armut nach dem Wirtschaftswunder. Lebensweisen und Sozialpolitik. Frankfurt/New York

Croft, S.; Beresford, P. 1989: User involvement, citizenship and social policy, in Critical Social Policy 26, 5 - 18

Croft, S.; Beresford, P. 1990: From Paternalism to Participation: Involving People in Social Services. London

Croft, S./Beresford, P. 1992: The politics of participation, in Critical Social Policy, 35, 20 - 44

Culpitt, I. 1992: Welfare and Citizenship. Beyond the Crisis of the Welfare State. London

Dahrendorf, R. 1983: Wenn der Arbeitsgesellschaft die Arbeit ausgeht, in: Matthes, J. (Hg.): 25 - 37

Dahrendorf, R. 1995: Über den Bürgerstatus. In: van den Brink, B.; van Reijen, W. (Hg.), Bürgergesellschaft, Recht und Demokratie. Frankfurt: Suhrkamp, 29 - 43

Danckwerts, D. 1984: Theoretische Grundlagen und aktuelle Situationen von sozialer Arbeit und Erziehung, in: Braun, K.-H.; Gekeler, G. (Hg), Objektive und subjektive Widersprüche in der Sozialarbeit/Sozialpädagogik. Marburg, 31 - 49

Deakin, N.; Wright, A. 1990a: Introduction, in: dies. (Hg.), 1 - 16

Deakin, N.; Wright, A. 1990b: Conclusion, in: dies. (Hg.), 201 - 215

Deakin, N.; Wright, A. (Hg.) 1990: Consuming Public Services. London/New York

Degen, J. 1994: Diakonie als soziale Dienstleistung. Gütersloh

Demirovic, A. 1997: Demokratie und Herrschaft. Aspekte Kritischer Gesellschaftstheorie. Münster

Dewe, B.; Ferchhoff, W.; Sünker, H. 1984: Alltagstheorien, in: Eyferth, H.; Otto, H.-U.; Thiersch, H. (Hg.), 56 - 72

Dewe, B.; Ferchhoff, W.; Peters, F.; Stüwe, G. 1986: Professionalisierung - Kritik - Deutung. Soziale Dienste zwischen Verwissenschaftlichung und Wohlfahrtsstaatskrise. Frankfurt

Dewe, B.; Radtke, F.-O. 1991: Was wissen Pädagogen über ihr Können? In: ZfPäd, Beiheft 27, 143 - 161

Dewe, B.; Ferchhoff, W.; Scherr, A.; Stüwe, G. 1993: Professionelles soziales Handeln. Weinheim/München

Diemer, N. 1989: Für eine "Politik des Sozialen" mit vielen Fragen, in: Widersprüche 31, 13 - 18

Edelman, M. 1988: Constructing the political spectacle. Chicago

Effinger, H. 1993: Soziale Dienste zwischen Gemeinschaft, Markt und Staat, in: ders.; Luthe, D. (Hg.), 13 - 39

Effinger, H.; Luthe, D. 1993: Vorwort, in: dies. (Hg.), 7 - 14

Effinger, H.; Luthe, D. (Hg.) 1993: Sozialmärkte und Management. Bremen

Effinger, H. 1994: Soziale Arbeit als Kundendienst - Innovation oder Regression? Professionelle Begleitung in schwierigen Lebenspassagen als personenbezogene Dienstleistung in intermediären Organisationen, in: Widersprüche 52, 29 - 53

Ehrenreich, B. 1987: The New Right Attack on Social Welfare, in:

Block, F.; Cloward, R. A.; Ehrenreich, B.; Piven, F. F.:, 161 - 195

Esping-Andersen, G. 1990: The Three Worlds of Welfare Capitalism. Cambridge

Etzioni, A. (Hg.) 1969: The Semi-Professions and their Organization. New York-London

Evers, A. 1985: Sozialpolitik als Gestaltung von Lebensweisen, in: Neue Praxis 5, 353 - 368

Evers, A.; Ostner, I.; Wiesenthal, H. 1989: Arbeit und Engagement im intermediären Bereich. Augsburg

Evers, A.; Wintersberger,, H. (Hg.) 1988: Shifts in the Welfare Mix. Their Impacts on Work, Social Services and Welfare Policies. Contributions from Nine European Countries in a Comparative Perspective. Wien

Eyferth, H.; Otto, H.-U.; Thiersch, H. (Hg.) 1984: Handbuch zur Sozialarbeit/ Sozialpädagogik. Neuwied u. Darmstadt

Fabricant, M. B.; Burghardt, St. 1992: The Welfare State Crisis and the Transformation of Social Service Work. Armonk/London

Ferber, Chr. v.; Kaufmann, F.-X. (Hg.) 1977: Soziologie und Sozialpolitik. KZfSS Sonderheft 19. Opladen

Flösser, G. 1994: Soziale Arbeit jenseits der Bürokratie. Über das Management des Sozialen, Neuwied/Kriftel/Berlin

Flößer, G.; Otto, H.-U. 1992: Sozialmanagement oder Management des Sozialen?, in: Dies. (Hg.): Sozialmanagement oder Management des Sozialen? Bielefeld, 7 - 18

Flösser, G.; Otto, H.-U. 1996: Professionelle Perspektiven der Sozialen Arbeit. Zwischen Lebenswelt- und Dienstlesitungsorientierung, in: Grunwald, K. et al. (Hg.), 179 - 200

Flösser, G.; Otto, H.-U. (Hg.) 1996: Neue Steuerungsmodelle für die Jugendhilfe. Neuwied

Flösser, G.; Otto, H.-U. (Hg.) 1998: Towards More Democracy in the Social Services. Models and Culture of Welfare. Berlin/New York

Fraser, N.; Gordon, L. 1992: Contract versus Charity. Why is there no social citizenship in the United States? In: Socialist Review 22 (3), 45 - 67

Fulton, O. 1994: Consuming Education, in: Keat et. al. (Ed.): 223 - 239

Galuske, M. 1993: Das Orientierungsdilemma. Jugendberufshilfe, sozialpädagogische Selbstvergewisserung und die modernisierte Arbeitsgesellschaft. Bielefeld

Gans, H. J. 1992: Über die positiven Funktionen der unwürdigen Armen. Zur Bedeutung der "underclass" in den USA, in: Leibfried, St.; Voges, W. (Hg.): Armut im modernen Wohlfahrtsstaat. Sonderheft 32 der KZfSS. Opladen, 48 - 62

Gartner, A.; Riessman, F. 1978: Der aktive Konsument in der Dienstleistungsgesellschaft. Zur politischen Ökonomie des tertiären Sektors. Frankfurt (Orig. The Service Society and the Consumer Vanguard. New York 1974)

Gebhardt, Th. 1995: Die "underclass" als neues Phänomen im US-amerikanischen Armutsdiskurs, in: Berliner Debatte INITIAL 1, 49 - 66

Giddens, R. 1983: Klassenspaltung, Klassenkonflikt und Bürgerrechte. Gesellschaft im Europa der achtziger Jahre, in: Kreckel, R. (Hg.), 15 - 33

Gildemeister, R. 1983: Als Helfer überleben. Beruf und Identität in der Sozialarbeit/Sozialpädagogik. Neuwied

Glagow, M. (Hg.) 1984: Gesellschaftssteuerung zwischen Korporatismus und Subsidiarität. Bielefeld

Greese, D. 1994: Die Amtsperson als Dienstleister, in: Widersprüche 53, 59 - 62

Griffiths, R. 1988: Community Care: Agenda for Action ("Griffiths Report"). London

Gross, P. 1983: Die Verheißungen der Dienstleistungsgesellschaft. Opladen

Gross, P. 1993: Die Dienstleistungsstrategie in der Sozialpolitik. Neue Herausforderungen, in: Braun, H.; Johne, G. (Hg.); Die Rolle sozialer Dienste in der Sozialpolitik. Frankfurt/New York, 11 -26

Gross, P.; Badura, B. 1977: Sozialpolitik und Soziale Dienste: Entwurf einer Theorie personenbezogener Dienstleistungen, in: Ferber, Chr. v.; Kaufmann, F.-X. (Hg.),: Soziologie und Sozialpolitik. KZfSS Sonderheft 19. Opladen, 361 - 385

Grunow, D. 1994: Die Organisation der Sozialplanung aus politik- und verwaltungswissenschaftlicher Sicht, in: VSOP (Hg.), 50 - 59

Grunow, D. 1997: Qualitätsanforderungen für die Verwaltungsmodernisierung. Anspruchsvolle Ziele oder leere Versprechungen?, in: Reichard, C.; Wollmann, H. (Hg.), 50 - 77

Grunow, D.; Hegner, F. 1979: Implikationen bürgerfernern Verwaltungshandelns für Steuerzahler und Sozialleistungsempfänger, in: Hoffmann-Riem (Hg.): 174- 194

Grunwald, K.; Ortmann, F.; Rauschenbach, Th.; Treptow, R. (Hg.) 1996: Alltag, Nicht-Alltägliches, und die Lebenswelt. Beiträge zur

lebensweltorientierten Sozialpädagogik. Weinheim/München

Gumbinger, H.-W. 1996: Axel Honneths Begriff der Anerkennung: Ein Grundbegriff der Reflexion normativer Probleme der Sozialen Arbeit? in: Widersprüche 61, 117 - 147

Gutmann, A. (Ed.) 1988: Democracy and the Welfare State. Princeton

Habermas, J. 1994: Faktizität und Geltung. Frankfurt

Häußermann, H.; Siebel, W. 1995: Dienstleistungsgesellschaften. Frankfurt

Hambleton, R. 1988: Consumerism, Decentralization and Local Democracy, in: Public Administration, Summer, 125 - 147

Hambleton, R.; Hoggett, P. 1987: Beyond bureaucratic paternalism, in: Hoggett, P.; Hambleton, R. (Hg.), 9 - 28

Hambleton, R.; Hoggett, P. 1987: The democratisation of public services, in: Hoggett, P.; Hambleton, R. (Hg.), 53 - 83

Hamburger, F. 1995: Zeitdiagnose zur Theoriediskussion. In: Thiersch, H.; Grunwald, K. (Hg.), 10 - 25

Handler, J. 1992: Dependency and Discretion, in: Hasenfeld, Y. (Hg.), 276 - 297

Harris, J. 1996: Soziale Arbeit als Business: Märkte, Manager und Konsumenten in der britischen Sozialarbeit, in: Widersprüche 59 (1), 31 - 43

Harris, J. 1998: Organizational Forms of Social Work and the Potential for User Participation in Britain, in: Flösser, G.; Otto, H.-U. (Hg.), 189 - 200

Hartwich, H.-H. 1990: Gefährdungen des demokratischen Sozialstaates in historischer Perspektive, in: Bermbach, U.; Blanke, B.; Böhret, C. (Hg.): Spaltungen der Gesellschaft und die Zukunft des Sozialstaates. Opladen.

Hasenfeld, Y. 1987: Power in Social Work Praktice, in: Social Service Review, 3, 468 - 338

Hasenfeld, Y. (Ed.) 1992: Human Services as Complex Organizations, Newbury Park (Sage)

Headey, B.; Habich, R.; Krause, P. 1990: The Duration and Extent of Poverty - Is Germany a Two-Thirds-Society? WZB Working Paper. Berlin

Heinze, R.G. 1984: Soziale Strukturierung der Arbeitslosigkeit: Auf dem Weg zu einer gespaltenen Gesellschaft? in: Bonß, W.; Heinze, R.G. (Hg.): Arbeitslosigkeit in der Arbeitsgesellschaft. Frankfurt, 106 - 142

Heinze, R.G. 1984: Soziale Strukturierung der Arbeitslosigkeit: Auf dem Weg zu einer gespaltenen Gesellschaft? in : Bonß, W.; Heinze, R.G. (Hg.): Arbeitslosigkeit in der Arbeitsgesellschaft. Frankfurt, 106 - 142

Heinze, R.G. (Hg.) 1986: Neue Subsidiarität: Leitbild für eine zukünftige Sozialpolitik? Opladen

Heitmeyer, W. 1997: Gibt es eine Radikalisierung des Integrationsproblems?, in: ders. (Hg.), 23 -65

Heitmeyer, W. (Hg.) 1997: Was hält die Gesellschaft zusammen? Frankfurt.

Heller, A. 1976: Theorie der Bedürfnisse. Hamburg

Hengsbach, F. 1997: Der Gesellschaftsvertrag der Nachkriegszeit ist aufgekündigt, in: Heitmeyer, W. (Hg.), 207 - 232

Herder-Dorneich, Ph.; Kötz, W. 1972: Zur Dienstleistungsökonomik. Berlin

Herrmann, F. 1995a: Jugendhilfeplanung - Instrument "Output-orientierter Steuerung" oder politischer Prozeß?, in: Bolay, E.; ders. (Hg.), 309 - 330

Herrmann, F. 1995b: "Gelingende Partizipation" als kollektiver Lernprozeß, in: Bolay, E.; ders. (Hg.), 143 - 189

Hirschman, A. O. 1970: Exit, Voice and Loyalty. Cambridge/ Mass. (dt. Abwanderung und Widerspuch. Tübingen 1974)

Hoffmann-Riem, W. 1979: Einleitung: Bürgernahe Verwaltung als Aufgabe für Theorie und Praxis, in: ders. (Hg.): 9 - 22

Hoffmann-Riem, W. (Hg.) 1979: Bürgernahe Verwaltung? Analysen über das Verhältnis von Bürger und Verwaltung. Neuwied/Darmstadt

Hogg, C. 1990: Health, in: Deakin, N.; Wright, A. (Hg.), 154 - 181

Hoggett, P.; Hambleton, R. (Hg.): Decentralisation and Democracy. Localising Public Services. Bristol

Honneth, A. 1994; Kampf um Anerkennung. Zur moralischen Grammatik sozialer Konflikte. Frankfurt

Hoppensack, H.-Ch.; Wenzel, G. 1985: Hilfe zur Arbeit und Arbeitszwang. Sozialhilfe und administrative "Normalisierung" von Lohnarbeit, in: Leibfried, St.; Tennstedt, F. (Hg.): 249 - 267

Hornstein, W. 1995: Zur disziplinären Identität der Sozialpädagogik, in: Sünker, H. (Hg.), 12 - 31

Hugman, R. 1994: Consuming Health and Welfare, in: Keat et al. (Eds.), 207 - 222

Ignatieff, M. 1989: Citizenship and Moral Narcissism, in: The Political Quarterly (Vol. 60), 1, 63 - 74

Jänicke, M. 1986: Staatsversagen. Die Ohnmacht der Politik in der Industriegesellschaft. München

Japp, K. P. 1983: Organisierbarkeit psycho-sozialer Dienstleistungen - Widersprüche und Auswege. Habilitationsschrift. Bielefeld.

Japp, K. P.; Olk, Th. 1980: Wachsende Bedürfnisbefriedigung oder Kontrolle durch soziale Dienstleistungen? - Normative versus funktionale Begründung von Entwicklungstrends des Dienstleistungssystems, in: Müller, S.; Otto, H.-U. (Hg.): 60 - 89

Jessop, B. 1994: The transition to post-Fordism and the Schumpeterian workfare state, in: Burrows, R.; B. Loader (Hg.), 13 - 37

Jessop, B. 2002:

Johne, G. 1993: Soziale Dienste als Forschungsgegenstand: Konzepte und Perspektiven, in: Braun, H.; Johne, G. (Hg.), Die Rolle sozialer Dienste in der Sozialpolitik. Frankfurt/New York, 117 - 134

Jordan, Bill 1989: The Common Good. Citizenship, Morality and Self-Interest. Oxford

Kant, I. 1975: Über den Gemeinspruch: Das mag in der Theorie richtig sein, taugt aber nichts für die Praxis, in: ders: Werke. Bd. 9 Darmstadt, 127 - 172

Karsten, M.-E. 1995: Soziale Dienstleistungen produzieren: von der sozial(pädagogisch)en Arbeit zur sozialen Dienstleistungsarbeit, in: Sünker, H. (Hg.), 34 - 46

Katz, M. B. 1989: The Undeserving Poor. From the War on Poverty to the War on Welfare. New York

Katz, M. B. 1993: The "Underclass" Debate. Views from History. Princeton: Princeton UP

Kaufmann, F.-X. (Hg.) 1979: Bürgernahe Sozialpolitik. Planung, Organisation und Vermittlung sozialer Leistungen auf lokaler Ebene. Frankfurt

Kaufmann, F.-X. 1982: Elemente einer soziologischen Theorie sozialpolitischer Intervention, in: ders. (Hg.): Staatliche Sozialpolitik und Familie, München/Wien, 49 - 86

Keat, R.; Whiteley, N.; Abercrombie, N. 1994: Introduction, in: dies. (Hg.), 1 - 19

Keat, R. 1994: Skepticism, authority and the market, in: ders. et al. (Hg.), 23 - 42

Keat, R.; Whiteley, N.; Abercrombie, N. (Hg .) 1994: The Authority of

the Consumer. London

KGSt (Kommunale Gemeinschaftstelle für Verwaltungsvereinfachung) 5, 1993: Das neue Steuerungsmodell. Begründung, Konturen, Umsetzung. Bericht Nr. 5. Köln

KGSt (Kommunale Gemeinschaftstelle für Verwaltungsvereinfachung) 9, 1994: Outputorientierte Steuerung der Jugendhilfe. Bericht Nr. 9. Köln

Kieser, Alfred 1995: Human Relations-Bewegung und Organisationspsychologie, in: ders. (Hg.): Organisationstheorien. Stuttgart: Kohlhammer, 91 - 121

Koch, C. 1993: Umbau des Sozialstaates - ist das ernst gemeint?, in: Leviathan 4, 445 - 452

Korpi, W. 1994: Class, Gender, and Power in the Development of Social Citizenship. MS. Bielefeld

Kraimer, K. 1994: Die Rückgewinnung des Pädagogischen. Weinheim und München: Juventa

Kreckel, R. (Hg.) 1983: Soziale Ungleichheiten. Soziale Welt Sonderband. Göttingen

Kreckel, R. 1992: Politische Soziologie der sozialen Ungleichheit. Frankfurt

Kronauer, M. 1995: Massenarbeitslosigkeit in Westeuropa: Die Entstehung einer neuen "Underclass"?, in: Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen (Hg.): Im Zeichen des Umbruchs. Beiträge zu einer anderen Standortdebatte. Opladen, 197 - 214

Lau, Th.; Wolff, St. 1984: Wer bestimmt hier eigentlich wer kompetent ist? Eine Kritik an Modellen kompetenter Sozialarbeit, in: Müller et. al. (Hg.), 261 - 302

Le Grand, J. 1993: Quasi-Markets. Basingstoke

Leibfried, St.; Tennstedt, F. 1985: Die Spaltung des Sozialstaats und Die Politik der Armut, in: Leibfried, St.; Tennstedt, F. (Hg.) 1985: Politik der Armut und Die Spaltung des Sozialstaats. Frankfurt, 13 - 37

Leibfried, St.; Tennstedt, F. 1985a: Die Spaltung des Sozialstaats und Die Politik der Armut, in: dies. (Hg.), 13 - 37

Leibfried, St.; Tennstedt, F. 1985b: Armenpolitik und Arbeiterpolitik. Zur Entwicklung und Krise der traditionellen Sozialpolitik der Verteilungsformen, in: Leibfried, St.; Tennstedt, F. (Hg.) 1985: Politik der Armut und Die Spaltung des Sozialstaats. Frankfurt, 64 - 93

Leibfried, St.; Leisering, L. 1995: Die vielen Gesichter der Armut, in: Neue Praxis 3, 302 - 306

Leibfried, St.; Leisering, L.; Buhr, P.; Ludwig, M.; Mädje, E.; Olk, Th.; Voges, W.; Zwick, M. 1995: Zeit der Armut. Lebensläufe im Sozialstaat. Frankfurt

Leibfried, St.; Tennstedt, F. (Hg.) 1985: Politik der Armut und Die Spaltung des Sozialstaats. Frankfurt

Leibfried, St.; Voges, W. (Hg.) (1992): Armut im modernen Wohlfahrtsstaat. Sonderheft 32 der KZfSS. Opladen

Lenhardt, G.; Offe, C. 1977: Staatstheorie und Sozialpolitik, in: Ferber, Chr. v.; Kaufmann, F.X. (Hg.): Soziologie und Sozialpolitik. KZfSS Sonderheft 19, 98- 127

Lister, R. 1990: The Exclusive Society: Citizenship and the Poor. London

Lister, R. 1998: Citizenship on the margins: Citizenship, social work and social action, in: European Journal of Social Work (Vol. 1), 1, 5 - 18

Lockwood, D. 1970: Soziale Integration und Systemintegration, in: Zapf, W. (Hg.) Theorien des sozialen Wandels, Köln-Berlin, 124-137

Lüders, Ch.; Winkler, M. 1992: Sozialpädagogik - auf dem Weg zu ihrer Normalität, in: Zeitschrift für Pädagogik 3, 359 - 370

Luhmann, N. 1981: Politische Theorie im Wohlfahrtsstaat. München

Luhmann, N. 1995a: Inklusion und Exklusion, in: ders: Soziologische Aufklärung 6. Frankfurt

Luhmann, N. 1995b: Jenseits von Barbarei, in: ders.: Gesellschaftstruktur und Semantik 4. Frankfurt

Lukes, S. 1974: Power. A Radical View. London: Macmillan

Marshall, T. H. 1992: Bürgerrechte und Soziale Klassen: zur Soziologie des Wohlfahrtsstaates, hg. von E. Rieger. Frankfurt/New York

Marx, K. 1974: Grundrisse der Kritik der politischen Ökonomie. Berlin (DDR)

Marx, K. 1977: Ökonomisch-philosophische Manuskripte aus dem Jahre 1844, in: MEW Ergänzungsband I. Berlin (DDR)

Marx, K. 1979: Das Kapital. Kritik der politischen Ökonomie. Bd. 1 (MEW 23), Berlin (DDR)

Matthes, J. (Hg.) 1983: Krise der Arbeitsgesellschaft? Verhandlungen des 21. Deutschen Soziologentages in Bamberg 1982, Frankfurt/New York

Matthies, H.; Mückenberger, U.; Offe, C.; Peter, E.; Raasch, S. 1994:

Arbeit 2000. Reinbek

May, M. 1994a: Soziale Dienstleistungsproduktion und Legitimationsprobleme des Sozialstaates, in: Widersprüche 52, 65 - 71

May, M. 1994b: "The times, they are a-changing". Von der kommunalen Sozialarbeitspolitik zur sozialen Dienstleistungsproduktion: Ein Kommentar zum 9. Jugendbericht der Bundesregierung, in: Widersprüche 53, 73 - 77

May, M. 1997: Kritik der Dienstleistungsorientierung in der Sozialen Arbeit, in: Neue Praxis 4, 371 - 378

Merchel, J. 1995: Sozialverwaltung oder Wohlfahrtsverband als "kunden-orientiertes Unternehmen": ein tragfähiges zukunftsorienties Leitbild? In: Neue Praxis 4, 325 - 340

Merten, R. 1997: Autonomie der Sozialen Arbeit. Zur Funktionsbestimmung als Disziplin und Profession. Weinheim/München

Merten, R.; Olk, Th. 1996: Sozialpädagogik als Profession. Historische Entwicklung und zuküftige Perspektiven, in: Combe, A.; Helsper, W. (Hg.): Pädagogische Professionalität. Zum Typus pädagogischen Handelns. Frankfurt, 570 - 613

Miller, M.; Soeffner, H.-G. (Hg.): Modernität und Barbarei. Soziologische Zeitdiagnose am Ende des 20. Jahrhunderts. Frankfurt

Mishra, R. 1984: The Welfare State in Crisis. Brighton

Morris, L. 1994: Dangerous Classes. The Underclass and Social Citizenship. London

Mückenberger, U. 1986: Zur Rolle des Normalarbeitsverhältnisses bei der sozialstaatlichen Umverteilung von Risiken, in: Prokla 64, 31 - 45

Mückenberger, U. 1989: Entwicklungsperspektiven des Normalarbeitsverhältnisses. Anmerkungen zum Stand der gewerkschafts- und rechtspolitischen Diskussion, in: Prokla 76, 14 - 26

Mückenberger, U. 1990: Normalarbeitsverhältnis: Lohnarbeit als normativer Horizont sozialer Sicherheit? In: Sachße, Ch.; Engelhardt, H. T. (Hg.), 158 - 178

Müller, S.; Otto, H.-U. 1980: Gesellschaftliche Bedingungen und Funktionsprobleme der Organisation sozialer Arbeit im Kontext sozialen Handelns, in: dies. (Hg.) 5 - 29

Müller, S.; Otto, H.-U. (Hg.) 1980: Sozialarbeit als Sozialbürokratie? Zur Neuorganisation Sozialer Dienste. Neue Praxis Sonderheft 5. Neuwied

Müller, S.; Olk, Th.; Otto, H.-U. (Hg.) 1981: Sozialarbeit als kommunale Sozialarbeitspolitik. Neue Praxis Sonderheft 6. Neuwied

Müller, S.; Otto, H.-U.; Peter, H.; Sünker, H. (Hg.) 1984: Handlungskompetenz in der Sozialarbeit/Sozialpädagogik I. Bielefeld

Münchmeier, R. 1992: Paradigmenwechsel in der sozialpädagogischen Arbeit?, in: Vahsen, F. G. (Hg.): Paradigmenwechsel in der Sozialpädagogik. Bielefeld, 24 - 48

Muetzelfeldt, M. 1994: Contracts, Politics, and Society, in: Alford, J.; O'Neill, D. (Hg.), 136 - 157

Munday, B. 1989: Introduction, in: ders. (Hg.): The Crisis in Welfare. An International Perspective on Social Services and Social Work. Hemel Hempstead, 1 - 22

Narr, W.D.; Offe, C. 1975: Einleitung, in: dies. (Hg.), Wohlfahrtsstaat und Massenloyalität. Köln, 9 - 46

Nell-Breuning-Institut (Hg.) 1994: Solidarität am Standort Deutschland. Eine Erklärung von Sozialwissenschaftlerinnen und -wissenschaftlern. Frankfurt

O'Connor, J. S. 1993: Gender, class and citizenship in the comparative analysis of welfare state regimes: theoretical and methodological issues, in: British Journal of Sociology 3 (Vol. 44), 501 - 518

Offe, C. 1977: Einleitung, in: Bachrach; P; Baratz, M.: Macht und Armut. Eine theoretisch-empirische Untersuchung. Frankfurt, 7 - 34

Offe, C. 1987: Das Wachstum der Dienstleistungsarbeit: Vier soziologische Erklärungsansätze, in: Olk, Th.; Otto, H.-U. (Hg.), 171 - 198

Offe, C. 1996: Moderne "Barbarei": Der Naturzustand im Kleinformat?, in: Miller, M.; Soeffner, H.-G. (Hg.): Modernität und Barbarei. Frankfurt, 258 - 289

Oliver, M. 1990: The Politics of Disablement. Houndsmills

Olk, Th. 1986: Abschied vom Experten. Sozialarbeit auf dem Weg zu einer alternativen Professionalität. München

Olk, Th. 1994: Jugendhilfe als Dienstleistung - Vom öffentlichen Gewährleistungsauftrag zur Marktorientierung, in: Widersprüche 53, 11 - 33

Olk, Th.; Müller, S.; Otto, H.-U. 1981: Sozialarbeit in der Kommune - Argumente für eine aktive Politisierung der Sozialarbeit, in: Müller, S.; Olk, Th.; Otto, H.-U. (Hg.), 5 - 25

Olk, Th.; Otto, H.-U. 1981: Wertewandel und Sozialarbeit - Entwicklungsperspektiven kommunaler Sozialarbeitspolitik, in: Neue Praxis 2, 99 - 146

Olk, Th.; Otto, H.-U. 1987: Institutionalisierungsprozesse sozialer Hilfe – Kontinuitäten und Umbrüche, in: Dies. (Hg.), 1 – 23

Olk, Th.; Otto, H.-U. (Hg.) 1987: Soziale Dienste im Wandel 1. Helfen im Sozialstaat. Neuwied/Frankfurt

Otto, H.-U.; Schneider, S: (Hg.) 1973: Gesellschaftliche Perspektiven der Sozialarbeit. 2 Bde. Neuwied

Pateman, C. 1988: The Patriarchal Welfare State, in: Gutman, A. (Ed.), Democracy and the Welfare State. Princeton, 231 – 260

Pieper, R. 1988: Diskursive Organisationsentwicklung. Berlin

Pierson, C. 1991: Beyond the Welfare State? Cambridge

Pinch, S. 1994: Labour flexibility and the changing welfare state: is there a post-Fordist model, in: Burrows, R.; B. Loader (Hg.): Towards a Post-Fordist Welfare State? London, 203 – 222

Pitschas, R. 1994: Die Jugendverwaltung im marktwirtschaftlichen Wettbewerb? Balanceprobleme zwischen Rechtmäßigkeit, Wirtschaftlichkeit und Fachlichkeit, in: DÖV 47.Jg., Heft 23, Dezember 1994, 973-986

Piven, F. F.; Cloward, R. A. 1977: Regulierung der Armut. Die Politik der öffentlichen Wohlfahrt. Frankfurt

Piven, F. F.; Cloward, R. A. 1987: The Historical Sources of the Contemporary Relief Debate, in: Block, F. et al., 3 – 43

Polanyi, K. 1944: The Great Transformation. Politische und ökonomische Ursprünge von Gesellschaften und Wirtschaftssystemen. Frankfurt

Potter, J. 1988: Consumerism and the public Sector: How Well Does the Coat Fit?, in: Public Administration, Summer, 149 – 164

Poulantzas, N. 1978: Staatstheorie. Hamburg

Preuß, U. K. 1990: Verfassungstheoretische Überlegungen zur normativen Begründung des Wohlfahrtsstaates, in: Sachße, Ch.; Engelhardt, H. T. (Hg.), 106 – 132

Rauschenbach, Th. 1992: Soziale Arbeit und Soziales Risiko, in: Rauschenbach, Th.; Gängler, H. (Hg.), 25 – 60

Rauschenbach, Th.; Treptow, R. 1984: Sozialpädagogische Reflexivität und und gesellschaftliche Rationalität, in: Müller, S.; Otto, H.-U.; Peter, H.; Sünker, H. (Hg.): Handlungskompetenz in der Sozialarbeit/Sozialpädagogik 2. Bielefeld, 21 – 71

Rauschenbach, Th.; Trede, W. 1988: Arbeit und Erziehung. Ein Beitrag zur soziologischen Debatte um Arbeit in pädagogischer Absicht, in: Neue Praxis 1, 12 – 31

Rauschenbach, Th.; Gängler, H. (Hg.) 1992: Soziale Arbeit und Erziehung in der Risikogesellschaft. Neuwied

Redaktion Widersprüche 1989: Sozialpolitik und Politik des Sozialen. Anmerkungen zum analytischen Zugang zu einem Politikfeld, in: Widersprüche 32, 7 - 15

Reichard, C.; Wollmann, H. 1996: Kommunalverwaltung im Modernisierungsschub? Basel-Boston-Berlin

Reichard, C. 1996: Die "New-Public-Management"-Debatte im internationalen Kontext, in: ders.; Wollmann, H. (Hg.), 241-274

Rhodes, R. A. W. 1987: Developing the Public Service Orientation, in: Local Government Studies, May/June, 63 - 73

Robinson, F.; Gregson, N. 1992: The 'Underclass': a class apart?, in: Critical Social Policy 34, 38 - 51

Roche, M. 1992: Rethinking Citizenship. Cambridge

Rodger, J. 1992: The welfare state and social closure: social division and the 'underclass', in: Critcal Social Policy 12, H. 2, 45 - 63

Rödel, U.; Guldimann, T. 1978: Sozialpolitik als soziale Kontrolle, in: Starnberger Studien 2, Sozialpolitik als soziale Kontrolle. Frankfurt, 11 - 55

Rödel, U.; Frankenberg, G.; Dubiel, H. (1989): Die demokratische Frage. Frankfurt

Rohwer, G. 1991: Möglichkeiten und Grenzen einer kapitalistischen Dienstleistungsgesellschaft. Diskuusionspapier 2 - 91. Hamburger Institut für Sozialforschung. Hamburg

Roth, R. 1997: Die Rückkehr des Sozialen, in: Forschungsjournal Neue Soziale Bewegungen, 2, (10. Jg.), 38 - 50

Sachße, Ch.; Engelhardt, H. T. (Hg.) 1990: Sicherheit und Freiheit. Zur Ethik des Wohlfahrtsstaates. Frankfurt

Schaarschuch, A. 1990: Zwischen Regulation und Reproduktion. Gesellschaftliche Modernisierung und die Perspektiven Sozialer Arbeit. Bielefeld

Schaarschuch, A. 1994: Soziale Dienstleistungen im Regulationszusammenhang, in: Widersprüche 52, 73 - 89

Schaarschuch, 1995a: Spaltung der Gesellschaft und soziale Bürgerrechte, in: Widersprüche 54, 47 - 59

Schaarschuch, A. 1995b: Das demokratische Potential Sozialer Arbeit. In: Sünker, H. (Hg.): Theorie, Politik und Praxis Sozialer Arbeit. Bielefeld, 47 - 70

Schaarschuch, A. 1996a: Soziale Arbeit in guter Gesellschaft? – Gesellschaftliche Modernisierung und die "Normalisierung" der Sozialpädagogik, in: Zeitschrift für Pädagogik 6, 853 – 868

Schaarschuch, A. 1996b: Der Staat, der Markt, der Kunde und das Geld? Öffnung und Demokratisierung – Alternativen zur Ökonomisierung sozialer Dienste, in: Flösser, G.; Otto, H.-U. (Hg.): Neue Steuerungsmodelle für die Jugendhilfe. Bielefeld, 8 – 28

Schaarschuch, A. 1998: Social Rights, Power and the Democratization of Social Services, in: Flösser, G.; Otto, H.-U. (eds.), 91 – 112

Schefold, W. 1992: Das Projekt Sozialpädagogik. Beiträge zu einer wissenschaftlichen Fundierung der Sozialpädagogik. Habilitationsschrift. München

Schmidt, A. 1978: Der Begriff der Natur in der Lehre von Karl Marx. Hamburg

Schnurr, St. 1998: Jugendamtsakteure im Steuerungsdiskurs, in: Neue Praxis 3, i. E.

Schroer, H. 1994: Jugendamt im Wandel. Von der Eingriffsverwaltung zum modernen Dienstleistungsunternehmen, in: Neue Praxis 3, 263 – 274

Seneviratne, M.; Cracknell, S. 1988: Consumer Complaints in Public Sector Services, in: Public Administration, Summer, 181 – 193

Shklar, J. N. 1991: American Citizenship. The Quest for Inklusion. Cambridge, Mass.

Simon, B. L. 1990: Rethinking Empowerment, in: Journal of Progressive Human Services (Vol. 1), H. 1, 27 – 39

Simon, B. L. 1994: The Empowerment Tradition in American Social Work. A History. New York

Sommerfeld, P.; Koditek, Th. 1994: "Wissenschaftliche Praxisberatung" in der Sozialen Arbeit, in: Neue Praxis 3, 230 – 249

Sonnenfeld, Ch. 1989: Gesundheit durch Selbstkontrolle, in: Widersprüche 31, 81 – 90

Sonnenfeld, Ch. 1995: Auf dem Weg in die rechtliche und soziale Ungleichheit. Der Abbau von Bürgerrechten der Erwerbslosen und SozialhilfebezieherInnen, in: Vorgänge 132, 29 – 39

Späth, K. 1994: Erziehungshilfen als soziale Dienstleistungen, in: Widersprüche 53, 51 – 58

Stern, M. 1994: Postmodernism and the Service-Society-Implications for Social Welfare. Ms., Halle/S.

Stewart, J.; Clarke, M. 1987: The Public Service Orientation: Issues and Dilemmas, in: Public Administration, Summer, 161 - 177

Sünker, H. 1989: Bildung, Alltag und Subjektivität. Elemente zu einer Theorie der Sozialpädagogik. Weinheim

Sünker, H. 1995: Theoretische Ansätze, gesellschaftliche Kontexte und professionelle Perspektiven Sozialer Arbeit, in: ders.: (Hg.), 72 - 99

Sünker, H. (Hg.) 1995: Theorie, Politik und Praxis sozialer Arbeit. Bielefeld

Taylor, D. 1989: Citizenship and social power, in: Critical Social Policy 26, H. 2, 19 - 31

Taylor-Gooby, P.; Lawson, R. 1993: Markets and Managers. New Issues in the Delivery of Welfare. Buckingham

Tegethoff, H. G. 1995: Schlankheitskur für die Jugendhilfe. Rationalisierung nach dem Modell der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung, in: Neue Praxis 2, 132 - 150

Thiersch, H. 1986: Die Erfahrung der Wirklichkeit. Perspektiven einer alltagsorientierten Sozialpädagogik. Weinheim/München

Thiersch, H. 1992a: Das sozialpädagogische Jahrhundert, in: Rauschenbach, Th.; Gängler, H. (Hg.), 9 - 23

Thiersch, H. 1992b: Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel. Weinheim/München

Thiersch, H. 1994: Sozialpädagogik und Erziehungswissenschaft, in: Krüger, H.-H.; Rauschenbach, Th. (Hg.), 131 - 146

Thiersch, H. 1995a: Ausblick, in: Thiersch, H.; K. Grunwald (Hg.) 1995, 245 - 251

Thiersch, H. 1995b: Alltagshandeln und Sozialpädagogik, in: Neue Praxis 3, 215 - 234 (Zuerst in Neue Praxis 8 [1978], 6 - 25)

Thiersch, H.; Rauschenbach, Th. 1984: Sozialpädagogik/Sozialarbeit: Theorie und Entwicklung, in: Eyferth, H.;Otto, H.-U.; Thiersch, H. (Hg.): Handbuch zur Sozialarbeit/Sozialpädagogik. Neuwied u. Darmstadt, 984 - 1016

Thiersch, H.; K. Grunwald (Hg.) 1995: Zeitdiagnose Soziale Arbeit. Zur wissenschaftlichen Leistungsfähigkeit der Sozialpädagogik in Theorie und Ausbildung. Weinheim

Toren, N. 1972: Social Work: The Case of a Semi-Profession. Beverly Hills/London

Touraine, A. 1972: Die postindustrielle Gesellschaft. Frankfurt

Treptow, R. 1996: Das Unbedeutende, Das Elitäre und das Entzauberte.

Miniaturen des Nicht-Alltäglichen, in: Grunwald et al. (Hg.), 93 - 103

Treptow, R. 1997: Von der Geringschätzung des Einfachen. Über den Beitrag Sozialer Arbeit zur politischen Kultur, in: Müller, S.; Reinl, H. (Hg.): Soziale Arbeit in der Konkurrenzgesellschaft, Neuwied: Luchterhand, 97 - 116

Türcke, Ch. 1996: Ausgrenzung. Die Aktualität eines Begriffs oder: Das andere Gesicht der Integration. Frankfurter Rundschau 2. 11. 1996 (Nr. 256), ZB3

Turner, B.S. 1993: Citizenship and Social Theory. London

Turner, B.S. 1993: Outline of a Theory og Human Rights, in: Sociology 3 (Vol. 27), 489 - 512

Twine, F. 1994: Citizenship and Social Rights. The Interdependence of Self and Society. London

van den Brink, B., van Reijen, W. (Hg.) 1995: Bürgergesellschaft, Recht und Demokratie. Frankfurt

van der Laan, G. 1997: Client-Professional Interaction in Social Services and Social Citizenship, (Abstract), in: Hans-Uwe Otto; Andreas Schaarschuch (Hg.), Social Citizenship and Social Service Work, International Symposium, Tagungsband, 20 - 23

van der Laan, G. 1998a: The professional role of social work in a market environment, in: European Journal of Social Work, 1 (Vol. 1), 31 - 48

van der Laan, G. 1998b: Client Demands and Professional Responsibility in Democratic Welfare Organizations, in: Flösser, G.; Otto, H.-U. (Hg.), 201 - 219

van Steenbergen, B. (Ed.) 1994: The Condition of Citizenship. London

Vobruba, G. 1983: Politik mit dem Wohlfahrtsstaat. Frankfurt

Vobruba, G. 1983a: Entrechtlichungstendenzen im Wohlfahrtsstaat, in: Voigt, R. (Hg.), Abschied vom Recht? Frankfurt, 91 - 117

Vobruba, G. 1991: Jenseits der sozialen Fragen. Frankfurt

Vogel, U. 1994: Marriage and the Boundaries of Citizenship, in: van Steenbergen, B. (Ed.) 1994: The Condition of Citizenship. London, 76 - 89

Wagner, H. (1973): Begriff, in: Handbuch philosophischer Grundbegriffe Bd. 1, [hrsg. v. Krings, H.; Baumgartner, H. M.; Wild, Chr.], München, 191 - 209

Wacquant, L. J. D. 1997: Vom wohltätigen Staat zum strafenden Staat: Über den politischen Umgang mit dem Elend in Amerika, in: Leviathan 1, 50 - 66

Walsh, K. 1994: Citizens, Charters and Contracts, in: Keat, R.;Whiteley, N.; Abercrombie, N. (Eds.) 1994: The Authority of the Consumer. London, 189 – 206

Weick, A.; Rapp.; Sullivan, W. P.; Kisthardt, W. 1989: A Strengths Perspective in Social Work Practice, in: Social Work, July; 350 – 354

Wendt, P.-U. 1993: Professionalität, Marktkompetenz und soziales know how. Modernisierungsbedarf für Jugendarbeit im Kontext der Kommunalfinanzkrise und der aktuellen Gewaltdebatte, in: Neue Praxis 5, 414 – 424

Willke, H. 1984: Gesellschaftssteuerung, in: Glagow, M. (Hg.), 29 – 53

Wilson, W. J. 1987: The Truly Disadvantaged: The Inner City, the Underclass, and Public Policy. Chicago

Windhoff-Héritier, A. 1987: Responsive Sozialpolitik. Aspekte eines politischen Prozesses, in: Olk, Th.; Otto, H.-U. (Hg.), 231 – 249

Winkler, F. 1987: Consumerism in Health Care: Beyond the Supermarket Model, in: Policy and Politics 1, 1 – 8

Winkler, M. 1988: Eine Theorie der Sozialpädagogik. Stuttgart

Winkler, M. 1992: Modernisierungsrisiken. Folgen für den Begriff der Sozialpädagogik, in: Rauschenbach, Th.; Gängler, H. (Hg.), 61 – 80

Winkler, M. 1995: Die Gesellschaft der Moderne und ihre Sozialpädagogik, in: Thiersch, H.; K. Grunwald (Hg.), 155 – 183

Wirth, W. 1982: Inanspruchnahme sozialer Dienste. Frankfurt

Wolff, St. 1883: Die Produktion von Fürsorglichkeit. Bielefeld

Wollmann, H. 1996: Verwaltungsmodernisierung: Ausgangsbedingungen, Reformanläufe und aktuelle Modernisierungsdiskurse, in: Reichard, C.; Wollmann, H. (Hg.), 1-43

Ziebarth, U. 1994: Abschied vom Klienten. Ein Organisations- und Handlungsmodell im Amt für Soziale Dienste als Jugendamt vor Ort, in: Widersprüche 52, 11 – 28