

# Alltag trifft Dienstleistung

## Professionalisierung Sozialer Arbeit durch Entpädagogisierung?

Josef Bakic

Wurde in traditionellen, emanzipatorisch ausgerichteten Konzepten der Sozialpädagogik zentral das »Erziehungsproblem« (etwa Bernfeld 1925) thematisiert oder ein unabdingbares Einwirken auf gesellschaftliche Rahmenbedingungen eingefordert (Natorp 1921; 1920 bzw. Mollenhauer 1987), so nimmt der Lebensbewältigungsansatz als aktuelle Version lebensweltorientierter Sozialpädagogik Abschied von dieser pädagogischen Tradition. Die gewohnten Begriffe und Merkmale der Pädagogik seien schon deswegen obsolet, weil ihr Ziel die Vereinnahmung der Praxis sei. Gefordert ist jedoch – so die BefürworterInnen des Lebensbewältigungsansatzes – ein praktischer Zugang zum »echten, wirklich gelebten Leben«, der pädagogische Interventionsvorstellungen, die an Mündigkeit oder Identität orientiert sind, damit endlich »neu belebt« und diese »pädagogischen Kommunikationen weichen, in der das Selbst sich aufschließen kann« (Böhnisch 2002, 208). Im Folgenden soll gezeigt werden, dass unter pädagogischer Perspektive mit dieser Entwicklung mehr an Substanz entweichen dürfte als die Feindbilder des »Alten« und »Überkommenen« und dass diese Entwicklung erheblichen Anteil beim Übernehmen konturloser Dienstleistungsförderung in die Soziale Arbeit hat.

Hans Thiersch und Klaus Grunwald beschreiben die Entwicklung Sozialer Arbeit der letzten drei Jahrzehnte des 20. Jahrhunderts vor dem Hintergrund zweier Strömungen, die für sie zentral zu sehen sind, »als sich gegenseitig ergänzende und stützende Ansätze im Sinne einer Sozialen Arbeit als lebensweltorientierter Dienstleistung« (Thiersch/Grunwald 2002, 127ff.). Lebensweltorientierung meint hier, synonym verwendet mit dem Begriff Alltagsorientierung bzw. Alltagsbewältigung, eine Strömung, die sich in der sozialpädagogischen Theorieentwicklung ebenso findet wie in der sozialpädagogischen Praxis. Sie stellt eine Abkehr von schematischen Professionalisierungskulturen dar, etwa des in der Medizin gebräuchlichen Ablaufes Anamnese – Diagnose – Therapie, indem sie den je individuellen sozialen Alltag in den Blick nimmt und die Deutungen bzw. Bewältigungsversuche der Betroffenen selbst in den Mittelpunkt sozialpädagogischen Handelns stellt. Sie versteht sich insofern auch als Kritik an der mit den 1970ern einsetzenden »zunehmenden Verrechtlichung und Vergesellschaftung menschlichen Lebens in einer wachsenden Institutionalisierung, Professionalisierung und Verwissenschaftlichung der Sozialen Arbeit« (Thiersch 2002, 129), wodurch der Mensch in seinem konkreten Alltag übergangen werde. Die Forderung nach einer »konsequenten Orientierung an den Adressat/innen« wird begründet in einer »grundsätzliche[n] autonome[n] Zuständigkeit aller Menschen für ihren je eigenen Alltag« (Thiersch 2002, 129). Soziale Arbeit müsse mit ihren Ressourcen Menschen zu Selbstständigkeit und sozialer Chancengerechtigkeit verhelfen. Das Alltägliche wird zum Besonderen. Die Aufgabe professioneller Arbeit wird als Bewältigungsarbeit neu gefasst. Mit Werner Schefold gesprochen, ist es Aufgabe

der Sozialpädagogik »im begrenzten Rahmen Begrenzbares zu tun« (Schefold 2004, 201), wobei die Sicherheit paradoxerweise aus Verfahren wie Hilfeplanorganisation, Biografiebegleitung, Care Management, Monitoring und Coaching im Sinne des Respekts vor der »Eigensinnigkeit der Bewältigungsleistung« (Böhnisch et al. 2005, 262) gewonnen werden könne. Wie kommt es dazu?

Der ursprünglich durch Edmund Husserl geprägte Begriff Lebenswelt sollte zu einer Erneuerung der Philosophie als Wissenschaft führen und verstand sich als radikale Kritik am zeitgenössischen Wissenschaftsgeist des beginnenden zwanzigsten Jahrhunderts (Husserl 2002). Husserls Grundgedanke ist, von dem auszugehen, was dem Bewusstsein unmittelbar zugänglich ist, sich vor bloßen Spekulationen zu hüten und »in die Welt hineinzuschauen«: also Phänomenologie zu betreiben. Befreiung suchend von einer ausschließlich mathematisch inspirierten Sicht der Naturwissenschaften und der um sich greifenden Psychologisierung aller Lebensbezüge entwirft Husserl eine neue Perspektive auf die Praxis der Lebensvollzüge als Vorgabe für Wissenschaft schlechthin, denn »vielleicht ist die Wissenschaftlichkeit, die diese Lebenswelt als solche und in ihrer Universalität fordert, eine eigentümliche, eine eben nicht objektiv-logische, aber als die letztbegründende nicht die mindere, sondern die dem Werte nach höhere« (Husserl 2002, 280).

Neben verschiedenen Weiterentwicklungen des Lebensweltkonzeptes in Richtung Existenzphilosophie wurde diese Lehre vor allem von Alfred Schütz und in weiterer Folge von Thomas Luckmann sozialwissenschaftlich für alle menschlichen Belange als strukturgebende Orientierung fruchtbar gemacht und die »Lebenswelt als unbefragter Boden der natürlichen Weltanschauung« (Schütz/Luckmann 1994, 25) präsentiert. Dieser Perspektivenwandel hin zu den Strukturen der Lebenswelt kann, wie zuvor bei Husserl, als Abgrenzungsversuch zu psychologisch-naturwissenschaftlichen Reduktionierungsversuchen gelesen werden, die den Menschen und seine »Natur« bis ins Detail vorausberechnen wollen. Das Konzept von Alfred Schütz und Thomas Luckmann ist jedoch nicht ganz frei von diskussionswürdigen Definitionsversuchen:

*»Unter alltäglicher Lebenswelt soll jener Wirklichkeitsbereich verstanden werden, den der wache und normale Erwachsene in der Einstellung des gesunden Menschenverstandes als schlicht gegeben vorfindet.«* (Schütz/Luckmann 1994, 25)

Auch wenn in weiterer Folge auf Max Schelers Fassung der »relativ-natürlichen Weltanschauung« (Scheler 1926, 58ff.) als fraglos Gegebenes zurückgegriffen wird, so bleiben für die Pädagogik der »Wirklichkeitsbereich«, der »normale Erwachsene« und der »gesunde Menschenverstand« in Schütz's Theorie als unbestimmte Größen zurück. Die ursprüngliche Intention Husserls, Lebenswelt als Antwort auf das Problem der Möglichkeit »objektiver« Wissenschaft zu sehen (Husserl 2002, 273), erfährt in der Konzeption von Schütz den Status eines Erklärungsmodells der Alltagswelt und damit eine wissenschaftstheoretische Transformation. Sozialpädagogisch kommt es in der Folge zu einer Vielzahl unterschiedlicher Ausdifferenzierungen und auch Reduzierungen des ursprünglichen Konzeptes Lebenswelt (Dewe 1998, 15), die sich von der eingangs bei Husserl geforderten neuen Möglichkeit der Theorienbildung radikal abwenden, da lediglich die Perspektive des auf und in die Welt Schauens in verkürzter individualisierter Form zum Programm Sozialer Arbeit erklärt wird.

## Soziale Arbeit und Alltag

Die Lebensweltkonzeption findet breiten Zuspruch in der geisteswissenschaftlich geprägten Sozialpädagogik. Während sich Klaus Mollenhauer als einer der »Enkel geisteswissenschaftlicher Pädagogik« (Niemeyer 1998), zunehmend kritischer und sozialwissenschaftlich orientiert, von der defensiven Vorgabe des »Großvaters« Hermann Nohl distanziert und die pädagogische Reflexion nur in der Lebensferne als aufklärerische gegeben sieht, prägt der »andere Enkel«, Hans Thiersch, den sozialpädagogischen Gegenwartsdiskurs der Ausbildung und Praxis (Niemeyer 1998, 227). Die Lebensweltorientierung Sozialer Arbeit verspricht nach Thiersch eine breite theoretische Anschlussfähigkeit herzustellen und versucht in Erweiterung des im Kern geisteswissenschaftlich geprägten sozialpädagogischen Konzepts die Schwächen des einseitigen Praxisbezugs und der mangelnden Reflexivität und Kritik<sup>1</sup> durch eine neue Programmatik zu überwinden (Thiersch 2002, 130). Alltagsorientierung ist Grundlage und Ziel Sozialer Arbeit, das Alltagshandeln wird zur »Leitformel progressiver sozialpädagogischer Praxis« (Thiersch 1998, 443) erklärt. Nicht der Mensch als abstrakter Funktionsträger oder Repräsentant gesellschaftlicher Strukturen steht im Mittelpunkt, sondern der Mensch in seiner Lebenswelt, charakterisiert »durch die Strukturiertheit der erlebten Zeit, des erlebten Raumes und der erlebten sozialen Bezüge [...] bestimmt durch Intersubjektivität und konkrete Verknüpfungen von Pragmatismus und Routinen« (Thiersch 2002, 131). Um diesen Alltag theoretisch in den Griff zu bekommen, wird er in »Alltagswelten« eingeteilt, die in ihren Dimensionen immer wieder neu geklärt werden müssten. »Alltäglichkeit wird gelebt, beispielsweise in Familie, Beruf, Schule, in bestimmten Regionen oder Stadtteilen« (Thiersch 2002, 132).

Alltag wird überdies in seiner dialektischen Bedeutung fokussiert.

*»Alltag ist bestimmt durch die entlastende Funktion von Routinen, die Handeln, Sicherheit und Produktivität erst ermöglichen, gleichzeitig aber auch in Form von Enge, Unbeweglichkeit und Borniertheit menschliches Leben einschränken und behindern.«* (Thiersch 2002, 132)

Gleichzeitig wird die Projektion eines Potenzials »nicht gelebten Daseins« entworfen, eine Hoffnung machende, eben jenes Alltägliche überwindende Möglichkeit. In der Überwindung »einer sich paralysierenden Gegenüberstellung von Gegebenem und Möglichem« (ebd.) wird in diesem Konzept jenes Protestpotenzial gezeichnet, das auf eine an Humanität orientierte Praxis abzielt. Lebensweltorientierung als notwendiges neues Konzept stellt sich kritisch gegen die Abstraktion im Zuge der Verwissenschaftlichung, schließt gleichzeitig aber an traditionelle geisteswissenschaftliche Telos-Vorstellungen an: »im Gegebenen drängt das Mögliche und Aufgegebene auf Verwirklichung« (Thiersch 1986, 35). Der Widerspruch von gelebtem Dasein und dem Potenzial nicht gelebten Daseins wird für die theoretische Konzeption der Lebensweltorientierung zur Herausforderung. Die SozialpädagogInnen müssen sich einerseits entprofessionalisieren, um nicht Gefahr zu laufen, die KlientInnen/ Hilfesuchenden/ AuftraggeberInnen/ LeistungsempfängerInnen/ KundInnen/ ... zum funktionalisierten Opfer eines verwissenschaftlichten Zugangs zu machen, andererseits holt sie ihr ExpertInnenstatus wieder ein, weil es ihm/ihr »um den reflexiven Entwurf von Lebensplanungen, um die Inszenierung von Lebensräumen« (Thiersch

2002, 134) gehen muss. Ein Ausweg aus dieser schwierigen Lebensbewältigungssituation wird in einer Neuinszenierung lebensweltlicher Verhältnisse gesehen, die auf die Verhandlung »zwischen eigensinnigen, sich gegenseitig respektierenden und als Person akzeptierenden Partnern« (Thiersch 2002, 136) zielen. Dieses Insistieren auf die Eigensinnigkeit der Partner sei als »Gegenwehr zu den normalisierenden, disziplinierenden, stigmatisierenden und pathologisierenden Erwartungen« (ebd., 205) zu sehen, die die Gesellschaft an die Soziale Arbeit stellt.

Die Intention des lebensweltorientierten Ansatzes liegt also darin, dem Dilemma einer Fremdbestimmung durch ExpertInnentum zu entkommen und der Sozialen Arbeit das Antlitz einer zutiefst menschlichen, nicht bevormundenden Begegnung zu verleihen. An die Stelle pädagogischer Perspektiven setzt sich ausgehend von Lebensweltorientierung ein Konzept, das in der Auslegung von Lothar Böhnisch gerade »keine Ablegerin« der Pädagogik sein will (Böhnisch 2002). Erst mit Ende des 20. Jahrhunderts, »als die Sozialisierungstheorie und Sozialisationsforschung zu Hilfswissenschaften der Pädagogik wurden, konnte die Bewältigungsthematik wenigstens bildungstheoretisch in den pädagogischen Blick geraten.« (Böhnisch 2001, 327). Pädagogik, die die Gesellschaft aus der Sicht ihrer pädagogischen Ansprüche wahrnehme, mache dieser ein unrealisierbares Idealbild vor. Aus der Bewältigungsperspektive habe sie aber in die Gesellschaft hineinzugehen und von diesem Ort aus, obwohl sie sich von Pädagogik lossagt, dann doch wieder eine Form pädagogischen Handelns zu konzipieren. Nicht das Streben nach »Autonomie«, sondern die »Handlungsfähigkeit« sei zentrale Herausforderung (Böhnisch 2001, 328). Somit versteht sich der Bewältigungsbegriff zugleich als Kritik an einem aus der traditionellen Pädagogik stammenden Identitätsbegriff, der letztlich auf eine geordnete Weltsicht abziele, die es so nicht zu erreichen gebe. Das Gesellschaftliche scheint vielmehr so unübersichtlich zu sein, dass die Einwirkungen auf den Menschen zwar spürbar, jedoch nicht nachvollziehbar seien.

*»Während der klassische Bildungsbegriff die Diagnose um die Entfremdung des Menschen in der industriellen Welt, mit dem Weg, aus ihr herauszukommen, zu vereinen sucht, ist in der Vorstellung der Bewältigung dieser Anspruch von Befreiung und Heilung nicht mehr gegeben.« (Böhnisch 2001, 329)*

Böhnisch stellt so die Frage, wie der Mensch überhaupt noch sozial handeln kann, wenn er immer schon in einen »Entfremdungsapparat« der riskanten Moderne eingebunden ist und dies aber nicht mehr selbst bewusst erleben kann (ebda)<sup>2</sup>.

Neue pädagogische Kommunikationsarrangements müssten daher gesucht werden, die vor allem soziale Schlüsselkompetenzen vermitteln, um sich in dieser brüchig gewordenen Welt orientieren zu können. Sie müssten aus den eigenen Bewältigungserfahrungen und der individuellen menschlichen Befindlichkeit »aufgeschlossen« werden (Böhnisch 2001, 329). Der SozialpädagogeIn kommt so eine Schlüssel-funktion, genauer gesagt eine Aufschließungsfunktion zu, die den Bildungsbegriff neu formuliert und auf die Normalisierung krisenhafter Lebensprobleme abzielt. Lebensrisiken und psychosoziale Probleme werden mit diesem Konzept zum Normalfall »lebensalter- und sozialstrukturtypische(r) Bewältigungskonstellationen in der industriellen Risikogesellschaft.« (Böhnisch 2002, 200). Der Bewältigungsbegriff meint, dass Arrangements entwickelt werden müssen und können, die dem Selbst die Möglichkeit geben, »sich selbst aufzuschließen«, also aus dem klug zu werden,

was es bedrängt und sich körperlich niederschlägt. Das birgt die Gefahr, in der Ausrichtung am alltäglichen Leben banal zu werden. Der Lebensweltorientierung fehlt die gesellschaftstheoretische Perspektive, wodurch sie die eigene Geltungsfrage nicht aus sich selbst heraus beantworten kann (Dewe 1998, 18f.). Die Weiterentwicklung dieses Konzepts hin zum Bewältigungsansatz löst dieses Problem nur vordergründig, indem systemische mit lebensweltlichen Aspekten gekoppelt sind und damit Bildung und Bewältigung zunehmend ineinander übergehen (Böhnisch 2002, 204). Nun wird die Diagnose selbst zum Plan, wenn als Antwort auf das von Böhnisch unter Bezugnahme auf Mennicke so bezeichnete »Freisetzungsparadigma«, also die aus seiner Sicht unabänderliche und daher absolute Entfremdung in unserer riskanten Moderne, die Freisetzung des Menschen zum pädagogischen Imperativ wird. Die Erkenntnis, dass das »Sein« die Lebensgestaltung bestimmt, führt zu einer Reduktion des pädagogischen Verständnisses auf eben dieses »Sein«. Dieser Kurzschluss des Möglichen mit dem Gegebenen entledigt sich eines eigenen zukunftsgerichteten normativen pädagogischen Anspruches und löst die vormalige Handlungsebene pädagogischer Interventionen in eine diffuse Fassung »Soziale Arbeit« auf. Die impliziten normativen Ansprüche bleiben im Dunkeln und machen das Konzept passfähig für eine Reihe modischer pädagogischer Attitüden.

### **Entfremdung und Biografisierung**

Mit dem Verlust allgemein formulierbarer »Normalitätswürfe« scheint es für die Sozialpädagogik notwendig zu werden, eine konsequente Orientierung an ihren AdressatInnen vorzunehmen (vgl. Thiersch 2002, 129). Professionalisierung und Verwissenschaftlichung geraten in Verdacht, an der Perspektive der AdressatInnen Sozialer Arbeit vorbeizuarbeiten. Eine »grundsätzliche autonome Zuständigkeit aller Menschen für ihren je eigenen Alltag« (Thiersch 2002, 129) wird – wie bereits oben angeführt – betont und der Habitus des Professionellen bei Hans Thiersch als Entfremdungsansinnen aus der Sozialen Arbeit verbannt. Die neue ExpertIn, die SozialpädagogIn, die Erziehung gegen das Arrangement von Sozialisationsmöglichkeiten eintauscht, scheint nicht nur auf die Mitarbeit der KlientInnen angewiesen zu sein, sondern auch und vor allem auf deren Vorstellungen vom »gelingenderen« Leben. Nicht mehr die SozialpädagogIn ist es, die Orientierungslinien skizziert, Bezüge vermittelt und von einer wissenschaftlich fundierten Perspektive aus interveniert und zu einer breiteren, auch distanzierteren Betrachtung von Lebensvollzügen hinführt, sondern die KlientIn selbst ist es, die aus ihrer Lebenslage heraus Wege finden soll, die ein den Umständen entsprechendes Leben ermöglichen. Die »Rückkehr aus der Entfremdung« (Schäfer 1998, 36), immerhin wesentliches Kennzeichen bildungstheoretischer Entwürfe, einzig den Entfremdeten zuzumuten, nicht aber zu begleiten, erscheint so betrachtet als zynische Pointe.

Das Wissen, in einer Welt mit unverfügbaren Vorgaben zu sein, führt hier, als eine Art Selbsterhaltungsschutz, zum fraglosen Begründen des aktuellen Seins. Biografisierung im Lebensbewältigungskonzept füllt dieses Legitimationsvakuum: Zentral werden die »Einzelnen als Akteure ihrer Biografie« (Böhnisch 1999, 5), ihr Sein wird zum Programm. Das »entbettete Selbst« (Böhnisch 2002, 202) ist auf der Suche nach Handlungsfähigkeit, auf die die Sozialpädagogik nur biografisch rekonstruktiv reagieren könne, denn »die postmoderne Sozialisationsachse, um die sich der Mensch

im Lebenslauf dreht und an der er sich auch ›sozial‹ immer mehr zu orientieren scheint, ist seine Biografie.« (Böhnisch 2001, 23). Die Pädagogik als Lebensbewältigung achtet darauf, wie der Mensch überhaupt noch im Rahmen seines Lebensalters und seiner Lebenslage handeln kann. Die Kant'sche Aufklärungsformel, wonach sich der Mensch aus seiner selbstverschuldeten Unmündigkeit befreien solle, wird hier umgewendet in den Anspruch, dass der Mensch seine fremdverschuldete Unmündigkeit bewältigen solle. Das Korrektiv der SozialpädagogInnen liegt zum einen in der Gelassenheit, diese Ausweglosigkeit zu akzeptieren und zu verstehen, zum anderen in der persönlichen (!) – nicht professionellen – Stellungnahme. Böhnisch führt hier als Beispiel ein pädagogisches Interventionsprinzip bei abweichendem Verhalten an: »Die Bewältigungsdimension der Tat verstehend zu akzeptieren und gleichzeitig Grenzen aufzuzeigen und als eigenen Standpunkt zu vertreten, ist also ein interaktiver Vorgang, der nicht auf der Ebene der rational-kognitiven Bewertung, sondern auf der emotionalen Ebene des ›Pädagogischen Bezugs‹ abläuft« (Böhnisch 1999, 183). Wenn von der Sache her nichts Allgemeines vermittelt werden kann, bleibt nur mehr das Moralisieren als Privatanliegen und das professionelle Sich-selbst-Überlassen der Subjekte. Damit wird sozialpädagogisches Handeln zu einer subversiven ideologischen Performance, die ihre Strategie bewusst verstecken muss und »folglich so geschickt und so gekonnt handeln soll, dass die KlientInnen praktisch vergessen oder es für sie nebensächlich wird, dass dies eine bezahlte und berufliche, vielleicht noch nicht einmal freiwillige Beziehung ist« (Rauschenbach 1999, 173). Im Zeichen neoliberaler Ideologie der »Ideologielosigkeit« bedeutet dies eine zentrale Wendung: Sozialpädagogisch gesehen darf schon an vorgefassten Zielen festgehalten werden, es ist nur tunlichst zu vermeiden, diese auch auszusprechen. Pädagogisch unbedenklich bleibt »dann nur noch die Gestaltung der Ermöglichungsbedingungen von Lernen und Entwicklung – und jede andere Bemühung erscheint so als pädagogische Ideologie oder wenigstens schlechte Pädagogik« (Reichenbach 2008, 251).

### Alltag trifft Dienstleistung

Parallel zur Etablierung des alltagsbewältigenden Ansatzes in der Sozialen Arbeit verändert sich die Finanzierungs- und damit Beauftragungsstruktur. Mit zunehmendem Maße werden an soziale Einrichtungen marktwirtschaftliche Effizienz- und Effektivitätskriterien herangetragen. Es wird die »mangelnde Effektivität und Zielgenauigkeit von Maßnahmen, eine fehlende Effizienz eingesetzter Mittel und Ressourcen und daraus resultierende überhöhte Kosten« (Thiersch 2002, 140) kritisiert. Erwartet wird eine Orientierung an den AdressatInnen der Sozialen Arbeit, die sich als Output der Leistungen zeigen soll. Sie kann, so der Tenor, nur mit einer ausreichenden Dienstleistungsorientierung erfolgen (ebd.). Die Perspektive »Dienstleistungsarbeit« macht aber nicht bei berufspolitischen Diskussionen halt, in denen es zu einem Großteil auch um zeitgeistige Vermarktung geht, es wird weitreichend für unstrittig erklärt, dass Soziale Arbeit auch theoretisch als Dienstleistung zu sehen ist (Thiersch 2002, 141 bzw. Rauschenbach 1999).

Das Merkmal der gemeinsamen Bestimmung von Pädagogik und Dienstleistung dürfte auf den ersten Blick darin zu sehen sein, dass in allen Fällen jemand etwas braucht oder will und – im Idealfall – von selbst an der richtigen Stelle landet. So heißt es auf den ersten Blick schmeichelnd:

*»Die Rede von dem ›aktiven Konsumenten‹ oder ›Koproduzenten‹ verdeutlicht, dass für eine erfolgreiche Dienstleistung der Beitrag und die Kompetenz des Konsumenten entscheidend sind. Effektivität und Effizienz sozialer Dienstleistungen sind bezogen auf soziales Handeln.« (Thiersch 2002, 141)*

Nach Johannes Berger und Claus Offe muss diese Dienstleistungsarbeit aber als Normalisierungsarbeit gesehen werden (Berger/Offe 1984), als eine spezifische Form von Dienstleistung, in der Normalzustände bewacht und reproduziert werden müssen (Olk 1994, 14).

Aus dem Wandel der Auftragserteilung in Richtung standardisierbarer, überprüfbarer und kostenschonender Vorgaben für Soziale Arbeit entspringen weitreichende Konsequenzen: Unter anderem wird erkennbar, dass mit der Privatisierung Sozialer Arbeit, deren Vorbereitung die Dienstleistungsausrichtung der Sache nach ist, die KlientIn als KundIn ins Spiel kommt. Soziale Arbeit wird somit, ob sie es intendiert oder nicht, zur Serviceanbieterin aufgrund einer marktlinienförmig ausgerichteten Vorstellung von Verteilungsgerechtigkeit. Erzielt wird eine Wettbewerbsorientierung sozialpädagogischer Handlungsmodi.

Der Glaube an das grenzenlose Wachsen des Dienstleistungssektors ist mit Beginn der 1990er vorbei, im Vordergrund stehen Probleme des Wirtschaftswachstums sowie die beginnenden Diskussionen rund um Finanzierungsprobleme im Sozialstaat. Der Dienstleistungscharakter der Sozialen Arbeit muss nun diversen zum Teil widersprüchlichen Strategien gerecht werden. Er soll auf organisatorischer Ebene durch Managerialisierung neue Effizienz bringen, auf professioneller Ebene die lange erwünschte Modernisierung und Steigerung des Ansehens sicherstellen (Winkler 2008, 120ff.), auf theoretischer Ebene zu einer neuen sozialarbeitswissenschaftlichen Basis beitragen und nicht zuletzt auf KlientInnenebene zu einer Stärkung der Wahl- und Bedarfsinteressen führen (Schaarschuch 2003, 151ff.). Ausgehend von der deutschen Jugendhilfediskussion wird ein neues kommunalpolitisches Verwaltungsmodell gefordert und zwar »als ein Konzept zur Neuformatierung des Interaktionsverhältnisses von Professionellen zu ihren AdressatInnen aufgefasst, in dem primär das strategische Interesse der kommunalen Finanzierungsträger an Effektivitätssteigerung und Effizienzerhöhung bei steigenden Anforderungen und rückläufigen Finanzausstattungen zum Ausdruck kommen soll« (Schaarschuch et al. 2001, 269). Diese auf Output abzielende neue Form der institutionellen Steuerung ist ebenso ein Merkmal der parallel laufenden Qualitätssicherungsdiskussion (Bakic 2009 bzw. 2008). Im Praxisvollzug Sozialer Arbeit wird nicht mehr die Besonderheit der jeweiligen Dienstleistungserbringung vorrangig, sondern die Vergleichbarkeit im Rahmen des Wettbewerbs<sup>3</sup>, um kostengünstigere Sozialleistungen anbieten zu können, was zu einer Vereinheitlichung der Angebote führt (Galuske 2002, 247). Das Ergebnis dieser sozialstaatlichen Transformationsprozesse, die primär auf Wettbewerb und Wirtschaftsorientierung setzen, ist die Suche nach einfachen, neoliberalen Lösungen, die die unterschiedlichsten Akteure der Wirtschaft, Politik, aber auch der Fachöffentlichkeit im Hoffen auf Überleben beflügelt und den kritischen Blick verstellt.

### **Dienstleistung für KundInnen**

Eine Wende in professionstheoretischer Sicht auf die Dienstleistungsdebatte lässt sich mit dem Beitrag von Andreas Schaarschuch ausmachen. In seinem Versuch,

Soziale Arbeit als Dienstleistung theoretisch zu rekonstruieren (Schaarschuch 1996), greift er die Idee auf, mit dem KundInnenbegriff die vormals »Schutzbefohlenen« und »abhängig Hilfesuchenden« aus ihrer »feudalen Entmündigung« zu befreien (Schaarschuch 1994). In diesem Ansatz wird auf die funktional orientierte Debatte der 1970er Jahre zurückgegriffen und Soziale Arbeit als Dienstleistung definiert, die der Normalitätsbalancierung verpflichtet ist: »Soziale Dienstleistung ist im wesentlichen »Vermittlungsarbeit«, die die »Besonderheit des Falles« mit der »Generalität der Bezugsnorm« balanciert.« (Schaarschuch 1996, 88) In der Weiterführung dieser Argumentation wird ein neues professionstheoretisches Konzept vorgestellt, in dem das Verhältnis von SozialpädagogIn und AdressatIn auf eine neue emanzipierte Ebene gestellt werden soll.

*»Soziale Arbeit als Dienstleistung im Sozialstaat ist ein professionelles Handlungskonzept, das von der Perspektive der nachfragenden Subjekte als produktive Nutzer ausgeht und von diesen gesteuert wird. Sie wird erbracht im Kontext sozialstaatlicher Institutionalisierung mit ihrer spezifischen Form und Rationalität. Ihren zentralen Bezugspunkt und die sie legitimierende Begründung findet sie in ihrer Ausrichtung auf den Bürgerstatus ihrer Nutzer.«* (Schaarschuch 1999, 557)

Zentral für die Ausarbeitung dieses Konzeptes sieht Schaarschuch eine bestimmte Definition der Rolle des Professionellen als »Koproduzenten«, des Klienten als »Produzenten der eigenen Lebenslage« und des Vermittlungsverhältnisses. Das Vermittlungsverhältnis wird in drei zu beachtende Punkte gegliedert, das »Erbringungsverhältnis«, den »Kontext der Erbringung« und den »gesellschaftlichen Bezugsrahmen« (Schaarschuch 1996, 88ff.).

Das Erbringungsverhältnis wird hier durch einen Austausch von Produktion und Konsumtion gekennzeichnet, erfordert nunmehr aber die aktive Einbeziehung des Klienten. Mit Bezug auf Alan Gärtner und Frank Riessmann wird die »Einbeziehung des Konsumenten als Produzent« (Gärtner/Riessmann 1978, 219) als zentral für die Verbesserung der Dienstleistungsproduktivität gesehen. Dies führt Schaarschuch auf der Basis diskussionswürdiger subjekttheoretischer Überlegungen, wonach Bildungsprozesse, Gesundheitsprozesse, Lernprozesse usw. immer von aktiver Produktion der adressierten Subjekte abhängig sind, zu einer – wie er sagt – radikalisierten Sicht des sozialen Dienstleistungsprozesses:

*»Der »eigentliche« Produzent ist das Subjekt, die professionelle Tätigkeit ist diesem nachgeordnet. Dies macht den Sinn der Rede von Sozialer Arbeit als Dienstleistung aus. Das Erbringungsverhältnis besteht aus dem »Subjekt als Produzent« auf der einen, und dem »Professionellen als Ko-Produzent« auf der anderen Seite.«* (Schaarschuch 1996, 89)

Dieses Konzept entspringt einer emanzipatorischen Denkart – Schaarschuch war lange Zeit Herausgeber der sozialistischen Fachzeitschrift Widersprüche – und sieht im KundInnenstatus die beste Befreiungsmöglichkeit der zuvor bevormundeten KlientInnen im Sinne der Stärkung der »Selbstproduktivität der Subjekte« (stellvertretend Schaarschuch 2003b, 67). Gleichzeitig wird hier im Widerspruch zu einer subjektorientierten Emanzipationstheorie eine Begrifflichkeit wie etwa Reziprozitätsverhältnis, Beratung als Produktion etc. ungebrochen fortgeschrieben und einer technologischen Ausrichtung gefolgt. Dass dies aber nicht so einfach auf die Sozial-



pädagogik zu übertragen ist, hält bereits Michael Galuske fest: »Das Marktmodell funktioniert nur, wenn sich Kunde und Anbieter als klar definierbare und souveräne ›Geschäftspartner‹ gegenüberstehen.« (Galuske 2002, 248). Dies ist eine Voraussetzung, die in mehrfacher Hinsicht für die Sozialpädagogik in Frage zu stellen ist. Das pädagogische Verhältnis ist weder ein Geschäft, noch ein Verhältnis unter Gleichen<sup>4</sup>. Auch der sozialarbeiterische Bezug ist jedenfalls gekennzeichnet durch das doppelte Mandat:

*»Die intermediäre Stellung Sozialer Arbeit, ihre Stellung zwischen System und Lebenswelt bedingt, dass ihre Angebote sich immer mindestens an zwei Herren auszurichten haben, an den Normalisierungsinteressen des Systems wie an der Lebensbewältigung der Subjekte. Damit aber ist eine wesentliche Voraussetzung des Marktmodells, die Kundensouveränität ausgehebelt.« (Galuske 2002, 248)*

Gerade in sozialen Problemlagen geht es um Veränderungsmöglichkeiten bzw. um das Aushalten und Bewältigen aktueller Krisensituationen in Verbindung mit persönlichen Versagensängsten und -erfahrungen. Diese Situationen bergen in der Regel Konfliktpotential, sodass mitunter Regelungen getroffen werden müssen, die gegen den Willen einzelner gerichtet sind und geradezu notwendigerweise die »Souveränität« der einzelnen KundInnen außer Kraft setzen – man denke hier im Speziellen nur an Fremdunterbringung, begleitende Strafvollzugsarbeit oder Sachwalterschaft usw., die in besonderer Weise den Zwangskontext sozialpädagogischer Intervention verkörpern.

Vor dem Hintergrund gesellschaftlicher Veränderungen sieht Schaarschuch einen Paradigmenwechsel in der Bestimmung der Sozialen Arbeit als notwendig, um eine Legitimation für Soziale Arbeit als modernen Professionsmodus zu erreichen (Schaarschuch 1996, 91f.). Da eine Integration bzw. Reintegration der Klienten Sozialer Arbeit in Lohnarbeit, was hier als ihre historische Hauptbestimmung gesehen wird, zunehmend unmöglicher werde, werde immer mehr die Vermittlung zwischen Ausgrenzung und Integration in den Vordergrund gestellt. An anderer Stelle bezeichnet Schaarschuch dies als das pädagogische »Management der Spaltung der Gesellschaft« (Schaarschuch 1990), was wohl die unverblühte Fassung der Normalitätsbalancierung darstellt. Parallel zur Diskussion der Qualitätssicherung zeigt sich das Motiv, der Sozialpädagogik eine neue, eindeutige Legitimation zu verschaffen, die einen Ausweg aus der Desorientierung ihrer fachlichen Zuständigkeit und Reichweite eröffnen und damit gleichzeitig den Wunsch nach Handlungsrezepten, die markt-gängig sind, erfüllen soll.

Letztlich geht es in diesem Dienstleistungskonzept zwar um die ideale Vorstellung, eine BürgerInnenqualifikation vornehmen zu können, wonach alle durch die Zuerkennung des KundInnenstatus zur autonomen und verantwortlichen Teilhabe am Gemeinwesen geführt werden können. Doch: Die nunmehr KundIn genannte AdressatIn der Sozialpädagogik interessiert dann nicht mehr aus pädagogischer Perspektive, sondern vielmehr aus einer spezifisch ökonomischen. Es geht demnach nicht mehr um Mündigkeit, sondern um Konsumfähigkeit als bürgerliche Normalität, die aufgrund der gegenwärtigen »postfordistischen« Umwälzung der Arbeitsverhältnisse (Hirsch 1999) zusehends ins Wanken gerät. Michael Galuske beobachtet als Ergebnis dieser paradoxen Situation »die Ausbreitung von Wartehallen, Trainingscamps und Vorbereitungskursen auf die Wirklichkeit einer (Arbeits-) Welt, von der keiner genau

sagen kann, wie sie morgen aussieht, von der man aber mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit sagen kann, dass sie einen größeren Teil der Menschen (zumindest als Produzenten) nicht benötigt.« (Galuske 2002, 253). Eine Folge daraus ist ein Funktionswandel Sozialer Arbeit, weil Integration nicht mehr für alle als Ziel gefasst werden kann. Michael Bommers und Albert Scherr sprechen in diesem Zusammenhang von »Exklusionsverwaltung« (Bommers/Scherr 2000, 174). Weitergedacht mit dem Primat des Kundenbedürfnisses kommt hier Soziale Arbeit sehr rasch an ihre Grenze.

Könnte es sein, dass Soziale Arbeit durch das Aufgreifen des Dienstleistungsparadigmas in der Praxis »ökonomisch korrumpiert« wird und sich mit der Situation dahingehend als stille GewinnerIn der Modernisierungsverlierer arrangiert, dass sie zu einer auf Dauer gestellten Notstandsverwaltung ohne jegliche Perspektive für die KlientInnen wie für ExpertInnen transformiert wird? Das ursprünglich auf Emanzipation abzielende Konzept der Sozialen Arbeit als Dienstleistung würde sich somit gegen sich selbst wenden, weil es sich in seinem Aufgreifen der »naturwüchsigen« Begriffsvorgaben des betriebswirtschaftlich orientierten Neusprechs im Rahmen staatlicher Umbauprozesse des eigenen normativen Anspruches gänzlich entledigt. Soziale Arbeit solcherart verstehen zu müssen, mag modisch gesehen für das Überleben der gegenwärtigen Praxis ein erzwungenes, gar notwendiges Übel darstellen, dies jedoch theoretisch und programmatisch begründen zu wollen, führt mit Galuske zu dem Schluss: »Sich eine neue Sozialarbeit in einer anderen, sozialeren Gesellschaft als Leitbild zu konstruieren, mutet angesichts der Zumutungen der Gegenwart allerdings ein wenig an wie ›Pfeifen im dunklen Wald‹.« (Galuske 2002, 256). Diese Neuorientierung öffnet einer staatlich provozierten Marktlogik Tür, alleinigen Gestaltungsanspruch zu stellen, ohne diesen aussprechen zu müssen.

### **Flexible Anpassung und Rationalisierung**

Im Umformen der Sozialpädagogik in ein personales Dienstleistungsangebot wird zentral der Veränderungs- und Modernisierungsaspekt in den Vordergrund gerückt. Das Marktmodell »modernes Dienstleistungsangebot« wird dabei auf alle Beziehungsebenen angewendet und bürokratische Strukturen und Traditionen werden per se zu Feinden der Flexibilisierungs- und Rationalisierungsansprüche. Gleichzeitig erfolgt ein zusätzliches Aufweichen des sog. »Doppelten Mandats«, da ein moderner Dienstleister zuallererst sich selbst legitimieren muss. Das Bewusstsein, dass die eigene professionelle Tätigkeit an einen Bedarf gekoppelt, d. h. von einem Kundenwunsch abhängig ist, verleiht »Flexibilisierung und Rationalisierung« die Gestalt einer Drohung: Wenn ich nicht leiste, was erwünscht ist, dann bin ich weg vom Markt. Die Professionalisierungsdebatte erhält somit einen gänzlich anderen Kontext. Im »survival of the fittest« überleben nur die, die im Kampf um die KundInnen die Oberhand behalten. Dies erfordert »schlanke Strukturen« und die Fähigkeit der 180°-Wendung am Stand, und das mehrmals. Damit verliert die Pädagogik ihre Ausrichtung am mündigen Menschen, der in die Lage kommen soll, die Gestaltung seiner Welt mit all ihren Widersprüchlichkeiten zu erschließen und verwandelt sich mit Erich Ribolits gesprochen ins Gegenteil: »Im allgegenwärtigen Appell zur Flexibilität verbirgt sich nichts anderes als der Abschied von der Vorstellung des Menschen als Souverän seines Daseins« (Ribolits 2008, 161). Mit Flexibilität wird also Reflexivität abgelöst,

mit Rationalisierung wird das Rationale des Handelns ausgeklammert, um scheinbar überlebensfähig zu bleiben.

Die erhoffte Neuorientierung Sozialer Arbeit ist eingetroffen, wohl aber weniger als Befreiungskonzept für entmündigte KlientInnen, sondern vielmehr als multikompatible Verflachung pädagogischer Handlungsanalyse. »Damit erhält der Adressat/Nutzer/Klient sozialarbeiterischer Dienstleistungen den Stellenwert eines »externen Produktionsfaktors« (Olk/Otto 2003, XII). Sozialpädagogisch soll erst gehandelt werden, wenn die KundIn ihr Problem selbst erkennt und auch gegenüber der dienstleistenden SozialpädagogIn artikulieren kann. Beim Wort genommen, leistet die Dienstleistungsorientierung der Entmündigung der KlientIn Vorschub, da sie sie ungeschützt einem sozialen Markt überlässt und ihm die alleinige Verantwortung mit der Rede vom »Produzenten der Lebenslage« zumutet.

Die Dienstleistungsorientierung entpuppt sich so gesehen als fachliche Pseudo-Legitimation sozialstaatlicher Transformationsprozesse, um Wettbewerb und Wirtschaftlichkeitsorientierung angesichts der Finanzierungs- und Wohlfahrtsstaatlicher Leistungen als oberstes Primat sozialpädagogischer Leistung festzuschreiben. Pädagogische Angebote sollen dort einspringen, wo der freie Markt versagt und im besten Fall selbst in Form der Sozialwirtschaft fixer Bestandteil reiner Konsumverhältnisse werden. Das Pädagogische der Sozialpädagogik wird außer Kraft gesetzt und die Dialektik von Bildung und Herrschaft verworfen. Bildung wird nicht mehr aufklärerisch, sondern nur mehr zweckrational verstanden und dient nunmehr einzig der Stabilisierung bestimmter polit-ökonomischer Verhältnisse, denen naturgesetzlicher Charakter unterstellt wird. Durch die Übernahme des Dienstleistungsgedankens wird der Weg bereitet für eine Auslegung des Arbeitens im Sozialbereich unter individualisierten Bedingungen angesichts des (scheinbaren) Schwindens politischer Einflüsse auf gesellschaftliches Leben. Alltags- und Dienstleistungsorientierung trifft sich nachfragespezifisch als eine individualisierte Form der Defizitorientierung: Es liegt allein an dir, dich in deinen Fähigkeiten zu verbessern, dass du ein »gelingenderes« Leben führen kannst, jedoch mehr als deinen Alltag zu bewältigen, steht dir nicht zu. Wähle, aber richtig!

## Literatur

- Bakic, Josef (2008) Qualität und Effizienz; in: Bakic, Josef/ Diebäcker, Marc/ Hammer, Elisabeth (Hg.) Aktuelle Leitbegriffe der Sozialen Arbeit. Ein kritisches Handbuch. Wien, 200-216
- Bakic, Josef (2009) Sozialpädagogische Anmerkungen zur Qualitätssicherungsdebatte; in: soziales\_kapital wissenschaftliches journal österreichischer fachhochschul-studiengänge soziale arbeit Nr. 2 (2009), Wien. Online unter: <http://www.soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/viewFile/118/158.pdf>
- Berger, Johannes/ Offe, Claus (1984) Die Entwicklungsdynamik des Dienstleistungssektors; in: Offe, Claus (Hg.) »Arbeitsgesellschaft«: Strukturprobleme und Zukunftsperspektiven. Frankfurt a. M., 229-270
- Bernfeld, Siegfried (2000 [1925]) Sisyphos oder die Grenzen der Erziehung. Frankfurt a. M.
- Böhnisch, Lothar (1999) Abweichendes Verhalten. Eine pädagogisch-soziologische Einführung. Weinheim; München
- Böhnisch, Lothar (2001 [1997]) Sozialpädagogik der Lebensalter. Eine Einführung. Weinheim; München
- Böhnisch, Lothar (2002) Lebensbewältigung. Ein sozialpolitisch inspiriertes Paradigma für

- die Soziale Arbeit; in: Thole, Werner (Hg.) Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Opladen, 199-213
- Böhnisch, Lothar/ Schröder, Wolfgang/ Thiersch, Hans (2005) Sozialpädagogisches Denken. Wege zu einer Neubestimmung. Weinheim; München
- Bommes, Michael/ Scherr, Albert (2000) Soziologie der Sozialen Arbeit. Eine Einführung in Formen und Funktionen organisierter Hilfe. Weinheim; München
- Dewe, Bernd (1998) »Lebenswelt« – eine Orientierung für Sozialarbeit?; in: Pantucek, Peter/ Vyslouzil, Monika (Hg.) Theorie und Praxis Lebenswelt-orientierter Sozialarbeit. St. Pölten, 13-27
- Galuske, Michael (2002) Dienstleistungsorientierung – ein neues Leitkonzept Sozialer Arbeit? In: neue praxis 3/2002, 240-258
- Gärtner, Alan/ Riessman, Frank (1978) Der aktive Konsument in der Dienstleistungsgesellschaft. Zur politischen Ökonomie des tertiären Sektors. Frankfurt a. M.
- Hirsch, Joachim (1999) Zukunft der Arbeitsgesellschaft; in: Jungle World Nr. 24. Online unter: <http://www.labournet.de/diskussion/arbeit/hirsch.html> [17. 0. 2009]
- Husserl, Edmund (2002 [1986]) Phänomenologie der Lebenswelt. Ausgewählte Texte II. Herausgegeben von Klau Held. Stuttgart
- Mollenhauer, Klaus (1987) Die Ursprünge der Sozialpädagogik in der industriellen Gesellschaft. Weinheim
- Natorp, Paul (1920) Sozial-Idealismus. Berlin.
- Natorp, Paul (1921 [1899]) Sozialpädagogik. Theorie der Willensbildung auf der Grundlage der Gemeinschaft. Stuttgart
- Niemeyer, Christian (1998) Klassiker der Sozialpädagogik. Weinheim; München.
- Olk, Thomas (1994) Jugendhilfe als Dienstleistung – Vom öffentlichen Gewährleistungsauftrag zur Machtorientierung; in: Widersprüche, 14. Jg., Heft 53, 11-33
- Olk, Thomas/ Otto, Hans-Uwe (Hg.) (2003) Soziale Arbeit als Dienstleistung. Grundlegungen, Entwürfe und Modelle. München/ Unterschleißheim
- Rauschenbach, Thomas (1999) Das sozialpädagogische Jahrhundert – Analysen zur Entwicklung Sozialer Arbeit in der Moderne. München
- Reichenbach, Roland (2008 [2006]) Soft Skills; in: Dzierzbicka, Agnieszka/ Schirlbauer, Alfred (Hg.) Pädagogisches Glossar der Gegenwart. Von Autonomie bis Wissensmanagement. Wien, 245-253
- Ribolits, Erich (2008 [2006]) Flexibilität; in: Dzierzbicka, Agnieszka/ Schirlbauer, Alfred (Hg.) Pädagogisches Glossar der Gegenwart. Von Autonomie bis Wissensmanagement. Wien, 120-127
- Schaarschuch, Andreas (1990) Zwischen Regulation und Reproduktion. Gesellschaftliche Modernisierung und die Perspektiven Sozialer Arbeit. Bielefeld
- Schaarschuch, Andreas (1994) Soziale Dienstleistungen im Regulationszusammenhang; in: Widersprüche, 14. Jg., Heft 52. Online unter: <http://www.widersprueche-zeitschrift.de/article1153.html> [06/2006]
- Schaarschuch, Andreas (1996) Dienstleistung und Soziale Arbeit. Theoretische Überlegungen zur Rekonstruktion Sozialer Arbeit als Dienstleistung; in: Widersprüche, 16. Jg., Heft 59, 87-97
- Schaarschuch, Andreas (1999) Theoretische Grundelemente Sozialer Arbeit als Dienstleistung. Ein analytischer Zugang zur Neuorientierung Sozialer Arbeit; in: Neue Praxis, 29. Jg., 543-560
- Schaarschuch, Andreas (2003) Die Privilegierung des Nutzers. Zur theoretischen Begründung sozialer Dienstleistung; in: Olk, Thomas / Otto, Hans-Uwe (Hg.) (2003) Soziale Arbeit als Dienstleistung. Grundlegungen, Entwürfe und Modelle. München/Unterschleißheim, 150-169
- Schaarschuch, Andreas (2003b) Soziale Dienstleistung im Sozialstaat; in: Berufsverband Diplomierter SozialarbeiterInnen Tirol (Hg.) SIT – Sozialarbeit in Tirol Nr. 63. Ein sozialpädagogisches Jahrhundert? Integration und Ausschließung – Zur Geschichte und Funktion von Jugendwohlfahrt, 64-72
- Schaarschuch, Andreas / Flösser, Gaby/ Otto, Hans-Uwe (2001) Dienstleistung; in: Otto, Hans-Uwe/ Thiersch, Hans (Hg.) Handbuch Sozialarbeit/Sozialpädagogik. Neuwied.Kriftel, 266-274

- Schäfer, Alfred (1998) Das Bildungsproblem nach der humanistischen Illusion. Studien zur Philosophie und Theorie der Bildung Bd. 34. Weinheim; Basel
- Schefold, Werner (2004) Erziehungshilfen im gesellschaftlichen Kontext. Zur Entgrenzung der Jugendhilfe; in: Lenz, Karl/ Schefold, Werner/ Schröer, Wolfgang (Hg.) Entgrenzte Lebensbewältigung. Jugend, Geschlecht, Jugendhilfe. Weinheim; München
- Scheler, Max (1926) Die Wissensformen und die Gesellschaft. Leipzig
- Schütz, Alfred/ Luckmann, Thomas (1994) Strukturen der Lebenswelt. 2 Bde. Frankfurt a. M.
- Thiersch, Hans (1986) Die Erfahrung der Wirklichkeit. Weinheim
- Thiersch, Hans (1998) Alltagshandeln und Sozialpädagogik; in: Thole, Werner/ Galuske, Michael/ Gängler, Hans (Hg.) KlassikerInnen der Sozialen Arbeit. Sozialpädagogische Texte aus zwei Jahrhunderten – ein Lesebuch. Neuwied; Kriftel, 443-471
- Thiersch, Hans (2002) Positionsbestimmungen der Sozialen Arbeit – Gesellschaftspolitik, Theorie und Ausbildung. Weinheim; München
- Thiersch, Hans/ Grunwald, Klaus (2002) Lebenswelt und Dienstleistung; in: Thiersch, Hans (2002) Positionsbestimmungen der Sozialen Arbeit – Gesellschaftspolitik, Theorie und Ausbildung. Weinheim/ München, 127-151; zugleich erschienen in: Olk, Thomas/ Otto, Hans-Uwe (Hg.) (2003) Soziale Arbeit als Dienstleistung. Grundlegungen, Entwürfe und Modelle. München/ Unterschleißheim, 67-89
- Winkler, Michael (2008) Management und Steuerung; in: Bakic, Josef/ Diebäcker, Marc/ Hammer, Elisabeth (Hg.) Aktuelle Leitbegriffe der Sozialen Arbeit. Ein kritisches Handbuch. Wien, 120-136

## Anmerkungen

- 1 ... z. B. gegenüber politischen Bedingungen und gesellschaftlichen Entwicklungen des alten hermeneutisch-pragmatischen Ansatzes Hermann Nohl'scher Prägung, der etwa eine kritische Einspruchsmöglichkeit gegen nationalsozialistische Pädagogik zur Zeit des zweiten Weltkrieges weitestgehend vermissen ließ (Gran 2005)
- 2 Anders sieht dies Rahel Jaeggi (2005), die den Begriff ›Entfremdung‹ als einen gesellschaftskritischen neu belebt und die ihm innewohnende Machtlosigkeit und Beziehungslosigkeit wieder fruchtbar macht, um eine kollektive und individuelle Befindlichkeit zu beschreiben, um also gerade die Dynamik unserer Zwangsverhältnisse zu reflektieren.
- 3 Deutlich wird dieses Wettbewerbsspiel aktuell im sog. Ausschreibungswesen im Sozialbereich, wonach die Angebote nicht klar ausgesprochenen und lückenhaft ausgedachten Vergaberichtlinien entsprechen sollen – was nach einigen Vergabeschleifen dazu führt, dass alle mit denselben ›Produkten‹ zu denselben, nach unten revidierten ›Standards‹ anbieten, weil ›Abwechler‹ allesamt nicht mehr finanziert werden.
- 4 Darüber hinaus ist hier anzumerken, dass alleine der Kundenbegriff in der Sozialen Arbeit große Verwirrung darstellt, weil weder klar ist, wie viele Kunden es gibt (Klient 1,2,3, xy/ Staatliche Finanzierungsstelle/ private Finanziere/ Vorgesetzte der Institution/ weiterführende oder vorgelagerte Vermittler, Berater, Coaches, Therapeuten/ Steuerzahler/ Volksvertreter/ Interessensvertreter/ Berufsverband ...), noch ist hinreichend geklärt, wer wessen Kunde nun tatsächlich ist (z. B. Nüssle 2000)