



Freie Universität Bozen  
Libera Università di Bolzano  
Università Lìedia de Bulsan

# HANDLUNGSFELDER UND ORGANISATION DER SOZIALARBEIT

Akademisches Jahr 2023/2024  
2. Semester

ELISABETH BERGER



# Soziale personenbezogene Dienstleistungen

„In der Begriffsabfolge „**soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisation**“ soll das Adjektiv **sozial** darauf hinweisen, dass die Empfänger der sozialpolitischen Leistungen für die Arbeit der Organisationen **kein Geld bezahlen**, sondern dass die sozialen Einrichtungen und Dienste durch Steuermittel und Sozialversicherungsabgaben über dritte Instanzen (die staatlichen Verwaltungen und Träger der Sozialversicherungen) finanziert werden. Da die Empfänger für die erbrachten sozialpolitischen Dienstleistungen kein Entgelt entrichten, sondern **soziale Rechte in Anspruch nehmen**, ist es angemessen, sie als Klient\_innen und nicht als Kund\_innen zu bezeichnen. Zudem verweist das Wort „**sozial**“ darauf, dass die Organisationen häufig (aber in einigen Bereichen wie z. B. dem Gesundheitswesen zunehmend weniger) **gemeinnützig sind**, das heißt, dass ihre finanziellen Erträge der Allgemeinheit zu Gute kommen und nicht privat verwendet werden. In diesem Sinne sind soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen dann auch Non-Profit-Organisationen.“ (Klatetzki 2018: 458)

Achtung: Unterschiede in Trägernatur und Finanzierung in unterschiedlichen wohlfahrtsstaatlichen Kontexten (welfare regimes)

Pluralisierung der Wohlfahrtsproduktion (welfare mix) (welfare society)

# Soziale personenbezogene Dienstleistungen

„Das Adjektiv **„personenbezogen“** besagt, dass die Arbeitshandlungen der Organisationen **auf einzelne Individuen und deren besondere Problemlagen bezogen** sind. Die sozialpolitischen Dienstleistungen werden also jeweils auf den Einzelfall zugeschnitten, sie erfolgen nicht in der Weise, dass Personen unabhängig von ihren konkreten Problemlagen die gleiche Leistung erhalten. Zu diesem Zweck müssen die **individuellen Problemkonstellationen zunächst verstanden oder diagnostiziert werden, bevor anschließend eine für die jeweilige Person passende Dienstleistung ausgewählt und realisiert werden kann.**“  
(Klatetzki 2018: 458)

Bedeutung der Abklärung und Interpretation der Bedürfnisse und einer (partizipativen!) Hilfeplanung

# Soziale personenbezogene Dienstleistungen

„Der Begriff **Dienstleistung** hat sich im deutschsprachigen Raum in Anlehnung an die englische Bezeichnung „human services“ oder „social services“ als Label für die Bearbeitung sozialer Probleme etabliert. Hier sollen darunter die sozialpolitisch begründeten **Arbeitshandlungen** verstanden werden, die darauf abzielen, das Wohlergehen der Klienten wie auch das der sozialen Gemeinschaft zu gewährleisten und/oder (wieder)herzustellen (...).“ (Klatetzki 2018: 458)

# SOZIALE DIENSTE: FUNKTIONEN, MERKMALE & ENTWICKLUNGEN

„Zur Kategorie der sozialen Dienste zählen heterogene Leistungen wie Gesundheits- und Pflegedienste, Erziehung und Bildungsdienste sowie Beratung und Betreuung.

Soziale Dienste sind als zwischenmenschliche Form von Hilfeleistungen gekennzeichnet, die sich an immateriellen Problemen und den besonderen Lebensumständen des Einzelnen orientieren, von privaten oder staatlichen Institutionen und Einzelpersonen erbracht werden und darauf abzielen, die **physische und psychische Lebens- und Erlebnisfähigkeit sowie die Sozialfähigkeit wiederherzustellen oder zu verbessern** (vgl. Grunow 2006: 805; vgl. auch Kaufmann 2003: 106; Dunkel/Wehrich 2006).“ (Hartmann 2011: 77)

# MERKMALE SOZIALER DIENSTLEISTUNGEN

- **Personenorientierung:** Dienstleistungen richten sich unmittelbar an Personen (in ihren Familien-, Haushalts- & Lebenszusammenhängen).
- **Uno-Actu-Prinzip:** Der Akt der Produktion (oder besser: Erbringung) fällt mit dem Akt der Konsumtion (oder besser Inanspruchnahme) zusammen. Nutzer\*innen sind nicht jenseits eines Arbeitsprozesses stehende Abnehmer/Konsumenten eines Produkts, sondern als **Mitproduzenten wichtige Akteure bzw. ein integraler Bestandteil der Dienstleistungserbringung.**
- **Interaktion:** Entsprechend ist der Aspekt der Interaktion ein wesentliches Merkmal.

# MERKMALE SOZIALER DIENSTLEISTUNGEN

„Die **Interaktionsarbeit** ist eine zentrale Bedingung für den Erfolg des Angebots; sie ist aber nur **begrenzt standardisierbar**, stark situativ geprägt und somit mit einem **hohen Maß an Unvorhersehbarkeit** verbunden. Daher ergibt sich aus dem uno-actu-Prinzip auch eine gewisse Resistenz gegenüber Rationalisierungen.“  
(Hartmann 2011: 77)

# Arbeitsauftrag:

Bitte diskutieren Sie in Kleingruppen folgende Herausforderungen der modernen Sozialarbeit:

- Interaktionsarbeit versus Eingreifen von Oben/Außen (Machtungleichgewicht)
- Begrenzte Standardisierbarkeit der Sozialarbeit versus Forderung Abläufe und Prozesse zu standardisieren und gleiche Maßnahmen/ Dienstleistungen für alle zu gewährleisten (Gleichheitsprinzip)
- Hohes Maß an Unvorhersehbarkeit versus Risikoeinschätzung und Risikominimierung in der Sozialarbeit (wer trägt die Verantwortung?)

# MERKMALE SOZIALER DIENSTLEISTUNGEN

- **Begrenzte Standardisierbarkeit**
- **Stark situative Prägung** (erfordert ... ?)
- **Unvorhersehbarkeit/Ungewissheit/Offenheit**
- **Begrenzte Rationalisierbarkeit**
- **„Wohltätige Natur“** im Sinn eines affektiven, körperlichen, kognitiven oder sozialen Nutzens
- **„Altruistische oder moralische Natur“**: Soziale Dienste beziehen sich vorwiegend auf Lebenslagen, in denen Menschen Unterstützung bzw. Hilfe benötigen.

# MERKMALE SOZIALER DIENSTLEISTUNGEN

- **Immaterielle sowie häufig superiore (?) und meritorische Güter**

Meritorische Güter sind durch das gesellschaftliche Interesse legitimiert, werden unabhängig von Konsumtrends angeboten und vorwiegend von öffentlichen Diensten oder Non-Profit-Unternehmen angeboten.

Güter, die für das Individuum und die Gesellschaft wertvoll und knapp sind

- **Eingeschränkte Konsumentensouveränität**
- **Stark angebotsinduzierte Nachfrage**
- **Geringe Preiselastizität**
- **Kaum geeignet für Spekulationen und Moral Hazard**
- **Begrenzte Marktfähigkeit**

# MERKMALE SOZIALER DIENSTLEISTUNGEN

- **Hochgradige Regulierung** (grundlegende Leistungsstandards, Akkreditierung, Qualitätskontrolle und –sicherung)
- **Öffentliche Finanzierung** (vollständig oder anteilmäßig, steuerfinanziert)
- **Dienste als Zuständigkeit und Auftrag wohlfahrtsstaatlicher bz. Wohlfahrtsstaatlich vermittelter Intervention**
- **Eng mit dem Sozialstaat bzw. dem jeweiligen wohlfahrtsstaatlichem Regime und Arrangement verbunden**
- **Von öffentlichen oder privaten gemeinnützigen (begrenzt auch marktlichen Trägern) erbracht**
- **Pluralisierung der Wohlfahrtsproduktion (welfare mix, welfare society)**

# MERKMALE SOZIALER DIENSTLEISTUNGEN

- **Bandbreite des Angebots und dynamische Entwicklung**

„Die Bandbreite der sozialen Dienste zeigt die bemerkenswerte Dynamik der historischen Entwicklung von Dienstleistungen, die sich innerhalb eines Jahrhunderts von Fürsorgemaßnahmen für Problemgruppen zu Dienstleistungen für breite Bevölkerungsschichten entwickelt haben (...). Über die Hilfe in außergewöhnlichen Lebenssituationen hinaus sind soziale Dienste zu einem allgegenwärtigen Bestandteil im individuellen Lebenslauf geworden und begleiten den Menschen wortwörtlich vom ersten Schrei bis zum letzten Atemzug.“ (Hartmann 2011: 77).

# MERKMALE SOZIALER DIENSTLEISTUNGEN

- **Starke Ausdifferenzierung**
- **Wissensintensive Dienste**
- **Professionalisierung**
- **Bedeutende Rolle von professionellen Fachkräften**  
(Welche Professionalität für welche Art von sozialen Diensten?)
- **Wichtiger Beschäftigungssektor**
- **Bedeutender Wachstumsmarkt** (Veränderung in Angebots- und Finanzierungsstrukturen?)

# MERKMALE SOZIALER DIENSTE

„Soziale Dienste nehmen offensichtlich eine integrative Scharnierfunktion zwischen Individuum und Gesellschaft ein und reagieren somit besonders empfindlich auf gesellschaftliche Veränderungsprozesse.“ (Hartmann 2011: 78)

# SOZIALPOLITISCH INDUZIERTE ENTWICKLUNG

**„Soziale Dienste können demnach als der Teil von Sozialpolitik verstanden werden, der mittels pädagogischer Interventionen die Verbesserung des Status und der Handlungsfähigkeit von Personen bezweckt. Ihre Entwicklung ist eng an sozialpolitische Entwicklungen gekoppelt, wobei sich je nach Perspektive verschiedene Wachstumsfaktoren identifizieren lassen (vgl. Lessenich2000)“.** (Hartmann 2011: 79)

**Soziale Dienste als Ort der interaktiven Zuwendung des Wohlfahrtsstaates zu seinen Bürger\*innen bzw. den Zielgruppen seiner Interventionen. Mit welchem Zweck und welchen Mitteln?**

# SOZIALE DIENSTE ALS HILFE ZUR BEWÄLTIGUNG VON UNSICHERHEIT UND LEBENSRIKIKEN

„Soziale Dienste konzentrierten sich lange Zeit auf die Absicherung eines gesellschaftlichen Standards, der sich an den Leitbildern des **Normalarbeitsverhältnisses und der Normalfamilie orientierte**. Im Zuge gesellschaftlicher Individualisierung und Pluralisierung sind diese Leitbilder erodiert (vgl. Abels 2006: 223ff.). Moderne Lebensformen stellen zwar grundlegende Wertemuster wie Familie oder Arbeit nicht wirklich in Frage, gehen aber mit einer Vervielfältigung ihrer empirischen Ausgestaltungen einher. Die Frage nach dem richtigen Leben wird nicht mehr durch traditionelle Zugehörigkeiten beantwortet, sondern durch individuelle Konstruktionsleistungen, die im Zuge biographischer Stationen und Brüche beständig falsifiziert und aktualisiert werden müssen (Bastelbiographie). Traditionelle Lebenszusammenhänge, die bislang die Integration des Individuums in gesellschaftliche Zusammenhänge gewährleisteten und im Falle von existenzbedrohenden Risiken wie Krankheit und Armut Schutz boten, verlieren an Bedeutung oder erweisen sich als unkompatibel mit systemischen Anforderungen, insbesondere mit denen des Arbeitsmarktes.“ (Hartmann 2011: 81)

# SOZIALE DIENSTE ALS HILFE ZUR BEWÄLTIGUNG VON UNSICHERHEIT UND LEBENSRIKIKEN

Daher steigt im Zuge der Individualisierung die **Abhängigkeit der Subjekte von Institutionen an**, die den Ausfall der lebensweltlichen Absicherungen kompensieren müssen. Und es gibt viel abzusichern, denn die individualisierte Gesellschaft ist eine **Risikogesellschaft**, in der die unbekanntes Nebenfolgen von Handlungen ein **hohes Maß an Unsicherheit** erzeugen. **Für das Individuum besteht das Risiko darin, dass es zwar die Konsequenzen seiner Entscheidungen verantworten muss, diese aber angesichts biographischer oder institutioneller Umbrüche nur schwer einschätzen kann.** Die Subjekte sind in der zweiten oder *reflexiven Moderne* angekommen: Sie sind – häufig ungewollt und unvorhergesehen – zur Selbstinfragestellung und Selbstveränderung gezwungen. Damit sind sie Teil des Konflikts, der in der Gesellschaft um die Rationalitätsgrundlagen und das Selbstverständnis der Moderne entbrennt und bei dem grundlegende Strukturen und Leitbilder nicht mehr einfach reproduziert, sondern ausgehandelt, gerechtfertigt und neu erfunden werden – in Betrieben ebenso wie in der Familie und in der Politik (...). Das einzige, was dabei verlässlich ist, ist der Wandel der Verhältnisse: In der *liquid modernity* scheint sich alles Stabile und Statische zu verabschieden, während Veränderung und Flexibilisierung subjektiv verinnerlicht und institutionell festgeschrieben werden (vgl. Bauman 2000).“ (Hartmann 2011: 81f)

# SOZIALE DIENSTE ALS HILFE ZUR BEWÄLTIGUNG VON UNSICHERHEIT UND LEBENSRISIKEN

„Unter diesen Umständen steigt der Bedarf nach sozialen Diensten an, denn diese erfüllen nun eine **doppelte Funktion**: Sie sollen nicht nur das Individuum im ‚Schadensfall‘ **auffangen und seine Reintegration** unterstützen, sondern es auch zur **eigenständigen Entscheidung über seine Lebensgestaltung befähigen**, indem sie Kompetenzen vermitteln, Orientierungen bereitstellen und den Klienten mögliche Folgen ihrer Entscheidungen vor Augen führen. Dabei müssen die Professionen **einerseits eine neutrale Haltung gegenüber den Lebensentwürfen ihrer Klientel** einnehmen, **andererseits positive Leitbilder entwickeln, die auch der Gesellschaft verpflichtet sind**. Denn die Frage nach dem richtigen Leben tangiert eben auch moralische Entscheidungen, die zwar ihren Ausgangspunkt in privaten Lebensbereichen haben, in ihren Folgen aber soziale und politische ‚Fernwirkungen‘ haben (...). Giddens bezeichnet dies als *lifepolitics*: „Life politics concern political issues which flow from processes of self-actualization in post-traditional contexts, where globalisation intrude deeply into the reflexive project of the self, and conversely where processes of self-realization influence global strategies.“(Giddens 1991: 214)  
(Hartmann 2011: 82)

# ARBEITSAUFTRAG:

- Welche Leitbilder eines guten Lebens, einer guten Lebensführung, einer (kompetenten bzw. sicheren) Familie, eines gelingenden Alltags, etc. wird in sozialen Diensten vermittelt?
- Worauf stützen sich solche Leitbilder?
- Wer verfügt über Definitions- und Deutungsmacht?
- Welche Rolle spielen verschiedene soziale Dienste dabei?
- Wie normativ muss/darf Soziale Arbeit sein?