
Anja Hartmann

Soziale Dienste: Merkmale, Aufgaben und Entwicklungstrends aus der Perspektive soziologischer Theorien

In diesem Beitrag werden Merkmale und Entwicklungen der sozialen Dienste im Kontext soziologischer Theorien diskutiert. Mit Hilfe von wohlfahrtsstaatlichen Ansätzen wird zunächst erörtert, wie sich der institutionelle und normative Überbau der sozialen Dienstleistungen verändert. Unter dem Stichwort Individualisierung wird auf die Risiken der modernen Lebensführung und auf Veränderungen in der Sozialstruktur eingegangen, die einen steigenden Bedarf nach sozialen Diensten erzeugen. Ansätze im Umfeld der Kritischen Theorie fragen nach der Verortung des Individuums in gesellschaftliche Kontexte und stellen soziale Dienste in den Zusammenhang von System und Lebenswelt. Unter einer systemtheoretischen Perspektive können soziale Dienste als Inklusionshelfer zwischen Individuen und gesellschaftlichen Teilsystemen, aber auch als Brücken zwischen gesellschaftlichen Teilsystemen verstanden werden. Der Zweck dieser Erörterung liegt *nicht* in einer systematischen Abhandlung sozialer Dienste vor dem Hintergrund soziologischer *grand theories* – dafür dürfte die Auswahl der Ansätze zu willkürlich und die Darstellung nicht systematisch genug sein. Ziel ist vielmehr, das Bewusstsein für den Gesellschaftsbezug der sozialen Dienste zu schärfen und auf diese Weise neue Aufschlüsse über ihre aktuellen Entwicklungsprozesse zu erlangen.

1 Eigenschaften, Entwicklungstrends und Ökonomisierung der sozialen Dienste

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). In allen Definitionen ist die Personenorientierung eine zentrale Größe: Soziale Dienste richten sich unmittelbar an natürliche Personen bzw. mittelbar an Personen in ihren jeweiligen Haushaltszusammenhängen. Sie sind ‚Dienst am Menschen‘ und gehorchen dem *uno actu-Prinzip*, demnach der Akt der Produktion mit dem Akt der Konsumtion zusammenfällt. So sind die Klienten keine jenseits des Arbeitsprozesses

stehenden Abnehmer eines Produkts, sondern als Mitproduzenten ein integraler Bestandteil der Dienstleistungserbringung. 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.

Wie andere personenbezogene Diensten (z.B. aus dem Sport-, Freizeit- oder Kulturbereich) verschaffen soziale Dienste ihrem Empfänger einen affektiven, körperlichen oder kognitiven Nutzen, sind also wohltätiger Natur. Hinzu kommen folgende Eigenschaften (vgl. Buestrich/Wohlfahrt 2008: 17; Bäcker et al. 2008: 509; Evers/Olk 1996): Soziale Dienste beziehen sich vorwiegend auf Lebenslagen, in denen Menschen Hilfe benötigen – ihre Logik ist überwiegend altruistischer oder moralischer Natur. Sie stellen häufig superiore und meritokratische Güter bereit, die für das Individuum und die Gesellschaft wertvoll und knapp sind. Damit verbunden sind häufig eine eingeschränkte Konsumentensouveränität, eine stark angebotsinduzierten Nachfrage, eine geringen Preiselastizität und Moral Hazard. In Reaktion auf drohendes Marktversagen sind viele sozialen Dienste hochgradig *gesetzlich reguliert*, was sich auf Vorgaben über die zu erbringenden Leistungen bezieht sowie auf ihre Finanzierung, die häufig durch Steuern und Sozialversicherungen erfolgt. Soziale Dienste sind also eng mit dem Sozialstaat verbunden und verkörpern oft (nicht immer) die Sachleistungen der einzelnen Zweige der sozialen Sicherung. Und schließlich werden soziale Dienste sowohl von marktlichen, staatlichen, verbandlichen und gemeinschaftlichen Anbietern erbracht, die unterschiedlichen Produktionslogiken unterliegen (z.B. Gemein- versus Gewinnerorientierung), was auch als *Wohlfahrtspluralismus* oder *welfare mix* bezeichnet wird.

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 (vgl. Sachße 2002). 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. Damit einhergegangen sind eine Ausdifferenzierung von Berufsgruppen und eine Anhebung des Qualifizierungsniveaus. Heute sind viele soziale Dienste als *wissensintensive Dienste* zu bezeichnen. Dies betrifft insbesondere die Gesundheits- und Bildungsdienstleistungen, bei denen die Erweiterung der Wissensbasis dazu führt, dass berufliche Profile ebenso aktualisiert werden müssen wie Standards und Verfahren der Leistungserbringung. Dies gilt auch für vermeintlich einfache Dienstleistungen, wie an der Diskussion um die ‚Akademisierung der Pflege‘ deutlich wird (vgl. Landenberger/Selinger 2008).

Die Entwicklung der sozialen Dienste ist in den letzten beiden Dekaden durch eine starke Ökonomisierung gekennzeichnet. Unter diesem Stichwort werden erstens interne Veränderungen in der Struktur und den Akteursbeziehungen zusammengefasst, bei denen über Wettbewerbsinstrumente Leistungspotentiale freigesetzt, Transparenz erhöht und Kosten gesenkt werden sollen (vgl. die Beiträge in Evers/Heinze 2008; Buestrich/Wohlfahrt 2008; Spatschek et al. 2008). Dies zeigt sich durch die Schaffung von Wohlfahrtsmärkten, in denen die ehemalige Vorrangstellung der Wohlfahrtsverbände zugunsten marktlicher Anbieter aufgelöst wurde, durch die Einführung des Kontraktmanagements zwischen Kostenträgern

und Leistungserbringern sowie durch die Umsetzung des Neuen Steuerungsmodells innerhalb der öffentlichen Verwaltung. Zweitens bezieht sich Ökonomisierung auf die ‚Vermarktlichung‘ der Klienten: Diese sollen nach den Leitbildern der Aktivierung und des *empowerment* nicht länger nur betreut und alimentiert, sondern auch gefordert werden. Ihnen wird eigenes Engagement abverlangt, die sich auf die (Re-)Integration in den Arbeitsmarkt und auf die Hilfe zur Selbsthilfe bezieht.

Auch die Interpretation des sozialen Sektors als Wachstumsmarkt und Beschäftigungswunder ist Ausdruck der Ökonomisierung (vgl. auch Heinze in diesem Band; Fretschner/Hartmann 2002). Die steigende Nachfrage nach sozialen Diensten geht auf gesellschaftliche *driving factors* wie den demografischen Wandel oder die zunehmende Frauenerwerbstätigkeit zurück, die einen ‚immerwährenden Hunger nach Tertiärem‘ erzeugen (Fourastié). Diesen Nachfragefaktoren stehen auf der Angebotsseite selbstimmanente Wachstumsfaktoren gegenüber, die sich aus institutionellen Eigeninteressen und Rationalisierungsresistenzen des Sektors ergeben. Das Resultat ist ein wirtschaftlicher Strukturwandel und eine Verlagerung der Beschäftigung, bei der sich insbesondere die personenbezogenen Dienste als *hidden champion* der tertiären Gesellschaft erweisen. Dabei verändert sich auch das Image der sozialen Dienste: Sie gelten nicht mehr als kostentreibender Sektor des Sozialstaats, der über Sozialversicherungsleistungen und Zuzahlungen den Faktor Arbeit und die Geldbörsen der Bürger belastet, sondern als ein boomender Wirtschaftszweig, der vielversprechende Beschäftigungspotentiale birgt.

Die Verwandlung von der „Wertegemeinschaft zum Dienstleistungsunternehmen“ (Rauschenbach et al. 1995) und vom Sozialsektor zum Wachstumsmarkt verweisen darauf, dass die Entwicklung der sozialen Dienste nicht nur ein bloßes Zusammenspiel von Angebot und Nachfrage ist, sondern gesellschaftliche Dynamiken versinnbildlicht. Dies legte in den 1980er-Jahren bereits Claus Offe dar, in dem er die Ansätze zur Dienstleistungsexpansion in einer Matrix kategorisierte, die sich einerseits nach Angebot und Nachfrage, andererseits nach System- und Sozialintegration aufschlüsselt (vgl. Offe 1984). Soziale Dienste nehmen offensichtlich eine integrative Scharnierfunktion zwischen Individuum und Gesellschaft ein und reagieren somit besonders empfindlich auf gesellschaftliche Veränderungsprozesse. Dies soll in den folgenden Abschnitten im Kontext verschiedener Theorien nachgezeichnet werden.

2 Sozialpolitisch induzierte Entwicklung – Soziale Dienste als Auftrag des Wohlfahrtsstaates

Theorien zur Entwicklung des Wohlfahrtsstaates gehören natürlich nicht zum Kanon soziologischer *grand theories*. Trotzdem ist die Entwicklung des Sozialstaates konstitutiv für diese Erörterung, denn der Sozialstaat stellt den normativen und legislativen Überbau sozialer Dienste dar. Der Begriff des Sozial- oder Wohlfahrtsstaates wird als deskriptives Konzept zur Kennzeichnung staatlicher Maßnahmen genutzt, die der Förderung von Lebenschancen in den Feldern Einkommen, Gesundheit, Wohnen und Bildung dienen (vgl. Alber 1992: 542; Kaufmann 2005). Alle modernen Gesellschaften sind auch Wohlfahrtsgesellschaften, in de-

nen die soziale Integration der Gesellschaftsmitglieder über soziale Sicherungssysteme gewährleistet wird, die die Integration über traditionelle Gemeinschaften wie Familie oder Nachbarschaften ersetzen oder zumindest ergänzen. Dabei unterscheiden sich sozialpolitische Interventionen in materielle Sicherungssysteme (Monetärleistungen) und personenbezogene Dienstleistungen (Sachleistungen).

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. Lessenich 2000): So sehen *funktionalistische Ansätze* die Herausbildung moderner Wohlfahrtsstaaten als Reaktion auf die Probleme der industriellen Revolution (soziale Frage), während die gegenwärtige Entwicklung als Reaktion auf demographische Veränderungen, Individualisierung, Migration und Globalisierung zu interpretieren ist. Soziale Dienste sind demnach Instrumente zur Bewältigung von Krisen, die durch gesellschaftliche Modernisierungsprozesse entstehen. *Konflikttheoretische Ansätze* verstehen wohlfahrtsstaatliche Leistungen als erfolgreich durchgesetzte Interessen sozialpolitischer Akteure, die die Interessen bestimmter Klientel vertreten. Wurde diese Klientel früher vor allem durch die Lohnarbeiter repräsentiert, ist der Kreis potentieller Interessensgruppen heute stark ausdifferenziert und schließt weite Teile der Mittelschichten mit ein. Unter einer *institutionellen Perspektive* wird die Expansion der sozialen Dienste als Dynamik von innen heraus verstanden: Soziale Dienste sind demnach Ausdruck von Denk- und Handlungsmustern innerhalb des sozialen Sektors. Welche sozialen Dienste für wen angeboten werden, geht demnach auf professionelle Deutungs- und Definitionshoheiten über soziale Problemlagen und Bedarfe zurück.

Die Entwicklung der sozialen Dienste ist auch in chronologischer Hinsicht eng an die Phasen des Wohlfahrtsstaates gekoppelt (vgl. Dahme 2008). Die 1950er- und 1960er-Jahre werden als *Expansionsphase* bezeichnet, in der sozialstaatliche Transfer- und Sachleistungen aufgrund günstiger wirtschaftlicher Rahmenbedingungen kontinuierlich ausgebaut werden und immer mehr Bevölkerungsgruppen einschließen. Der ‚kurze Traum immerwährender Prosperität‘ endet jäh mit der ersten Ölkrise und der darauffolgenden weltwirtschaftlichen Rezession. Die anschließende Phase des *schlanken Staates* ist durch einen politischen Richtungswechsel hin zur Angebotspolitik gekennzeichnet: Die Aufgabe des Staates wird in der Förderung der Unternehmen und ihrer internationalen Wettbewerbsfähigkeit gesehen – man geht davon aus, dass sich soziale Probleme durch Wirtschaftswachstum lösen lassen. Soziale Dienste erfahren in dieser Zeit zwar starke Einschnitte, bleiben von ihrem Selbstverständnis und von ihrem gesellschaftlichen Auftrag her aber unverändert ‚wohltätig‘. Dies ändert sich in der Phase des *Aktivierenden Sozialstaates*, in der sich die normative, strukturelle und rhetorische Transformation der sozialen Dienste in Richtung Ökonomisierung vollzieht. Das sozialdemokratische Modernisierungsprojekt des Dritten Weges sieht den Wohlfahrtsstaat zwar als unverzichtbar für den gesellschaftlichen Zusammenhalt an, will ihn aber wettbewerbsfähig machen durch einen Ab- und Umbau der Leistungen. Eine präventiv ausgerichtete Sozial-, Familien- und Bildungspolitik soll die Bürger befähigen, aktiv und aus eigener Kraft am Marktgeschehen teilzunehmen. Sozialleistungen und soziale Dienste werden als Investitionen begriffen, die von den Klienten Gegenleistungen verlangen (*welfare to*

work-Politik). Sie werden daher möglichst kurz und unattraktiv gehalten, damit sich die Empfänger nicht langfristig in den Transfers einrichten. Gleichzeitig geraten die Wohlfahrtsmärkte in Bewegung: Durch das Kontraktmanagement zwischen Leistungsanbietern und Kostenträgern kommt es zu mehr Wettbewerb unter den Trägern. „Die Versorgung von Klienten ist nicht mehr Zweck, sondern Mittel, um den Träger in seinem Bestand zu sichern. Klientenversorgung ist das Produkt, das den wirtschaftlichen Erfolg sichert.“ (Lutz 2008: 4)

Allerdings ist die Entwicklung des sozialen Sektors mit der Ökonomisierung nicht hinreichend beschrieben. Denn der Wohlfahrtsstaat wird in diesen Jahren gleichzeitig auch von den Prinzipien des gemeinschaftlichen Sektors durchdrungen. Mit dem Aufkommen der Selbsthilfebewegung bilden sich um die Jahrtausendwende neue Formen des gemeinschaftlichen Bürgerengagements heraus, die im sozialen Sektor zu einer Revitalisierung gemeinschaftlicher Sichtweisen, Ideen und Konzepte führen (Bode et al. 2009). Gleichzeitig ist in vielen Feldern auch ein *comeback* des Staates zu beobachten. Über direkte und indirekte Interventionen steuert der Staat die Leistungsbeziehungen im Sektor, womit deutliche Einschränkungen in der Selbstverwaltung und in den korporatistischen Strukturen des deutschen Wohlfahrtsstaates einhergehen: Die Verbände und Leistungserbringer müssen nun stärker im ‚Schatten der Hierarchie‘ agieren als früher. „Durch die aktivierende Fürsorge- und Arbeitsmarktpolitik bekommt die Gesellschaft zunehmend autoritäre Züge und manche sprechen sogar von der Wiederkehr des Leviathan, eines autoritären Staates im 21. Jahrhundert.“ (Dahme 2008: 16)

Insgesamt kommt es im also im sozialen Sektor zu einer stärkeren Durchmischung von Handlungslogiken, bei der ökonomische Prinzipien ebenso wie gemeinschaftliche und staatliche Prinzipien an Bedeutung gewinnen. Auch hier spiegelt der soziale Sektor die Entwicklungen seines wohlfahrtsstaatlichen Überbaus wider. So folgen die Wohlfahrtsstaaten zu Anfang des dritten Jahrtausend immer weniger den festgetretenen konservativ-korporatistischen, liberalen oder sozialdemokratischen Pfaden. Stattdessen konstatiert die vergleichende Wohlfahrtsstaatsforschung empirisch eine zunehmende Durchmischung von Handlungslogiken und Strukturmustern, die auch die Ebene der konkreten Leistungserbringung einschließt (vgl. für das Gesundheitswesen: Wendt/Rothgang 2007). In Deutschland zeigt sich dies vor allem in marktlichen und staatlichen Interventionen, die die Beziehungen der Akteure im sozialen Sektor hinsichtlich Finanzierung und Leistungserbringung regulieren und so die klassische konservativ-korporatistische Logik ergänzen.

Damit ist die Hoffnung verbunden, soziale Dienste könnten flexibler auf gesellschaftliche Veränderungsprozesse reagieren zu können, die an Schärfe und Dynamik zunehmen. In weiten Teilen Europas kommt es zu sozialen Prekarisierungs- und Exklusionsprozessen, die durch *jobless growth* und durch die Erosion des Normalarbeitsverhältnisses ausgelöst werden. Angesichts eines chronischen Unterangebots am Arbeitsmarkt werden aber viele Leistungen des modernen Wohlfahrtsstaates nur noch als Exklusionsmanagement für die „Überflüssigen“ verstanden, die eher zu mehr Marginalisierung als zur Reintegration beitragen (vgl. Castel 2008). Andere Autoren sprechen optimistischer von einer ‚halbierten Modernisierung‘, die noch nicht abgeschlossen ist (vgl. Buestrich/Wohlfahrt 2008: 24). Soziale Dienste seien nach wie vor unzureichend auf die veränderten Lebenslagen der Bevölkerung zugeschnitten und können nicht das leisten, was von ihnen erwartet wird (siehe das Beispiel Kinderbetreuung). Die starke Fixierung des deutschen Wohlfahrtsstaates auf das

Normalarbeitsverhältnis und auf eine traditionelle geschlechtliche Arbeitsteilung erweist sich hier als sperriges Erbe im Modernisierungsprozess: Konservativ-korporatistische Wohlfahrtsstaaten wie Deutschland sind demnach nicht nur denkbar schlecht auf die Veränderungen des Arbeitsmarktes und der Lebensformen vorbereitet, sondern auch prädestiniert für eine Dienstleistungslücke und eine vergleichsweise niedrige Frauenerwerbsquote.

Auch von den Professionen im sozialen Sektor werden die Entwicklungen der letzten Jahrzehnte nur widerstrebend antizipiert. Der steigende Bedarf nach sozialen Diensten und die Ökonomisierung des Sektors haben zu einer starken Arbeitsverdichtung geführt; gleichzeitig polarisieren sich die Beschäftigungsbedingungen in dispositive Management- und in ausführende Tätigkeiten. Letztere sind besonders stark von Deregulierung, neuen Arbeitszeitmodellen und diskontinuierlichen Refinanzierungsstrukturen betroffen. Während die fachlichen und organisatorischen Anforderungen steigen, bleibt die gesellschaftliche Anerkennung sozialer Dienste trotz ihres Bedeutungszuwachses eher bescheiden. In Folge kommt es nicht nur zu hohen Fluktuationen und einem Mangel an Fachkräften, sondern auch zu einer bewussten Abgrenzung oder Nicht-Wahrnehmung der eigenen Verstrickung in die Sozialpolitik. Viele Beschäftigte konzentrieren sich eher auf die ‚zwischenmenschliche‘ Dimension ihrer Arbeit und hinterfragen nicht, wie das sozialpolitische Mandat im Rahmen ihrer professionellen Eigenständigkeit auszugestalten ist (vgl. Lorenz 2006).

3 Wachstum durch Krisenmanagement – Soziale Dienste als Bewältigung von Unsicherheiten und Risiken

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.

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 unbekannteren 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 (vgl. Beck et al. 1995: 15). 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).

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 (vgl. Berger 1995: 445). Giddens bezeichnet dies als *life politics*: „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)

Soziale Dienste im Sinn von *life politics* führen über die klassischen Vorstellungen einer emanzipatorischen Politik hinaus. Diese zielte vor allem auf die Befreiung des Individuums von traditionellen Beschränkungen sowie auf die Umverteilung von Macht und Ressourcen. *Life politics* hingegen betonen generative und transformative Aspekte der Lebensführung: Individuelle Entscheidungsfreiheit und Optionenvielfalt werden als Ausdruck einer neuen Gestaltungsfreiheit begriffen, die auf Selbstverwirklichung zielt, aber gleichzeitig moralisch legitimiert werden muss. Mit dieser Aufgabe sind die sozialen Dienste ebenso überfordert wie ihre Klienten (vgl. Seelmeyer 2008: 301; Ferguson 2001): Orientieren sie sich an überkommenen Leitbildern und Normierungen, laufen sie Gefahr dysfunktional zu werden. Sie zielen aber auch am Bedarf ihrer Klientel vorbei, wenn sie keine positiv besetzten Alternativen anbieten können. Soziale Dienste als Institutionen des gesellschaftlichen Zusammenlebens werden somit in der zweiten Moderne selbst reflexiv: „Sie verlieren ihre historischen Grundlagen, werden widersprüchlich, konfliktthaft, individuumabhängig, erweisen sich als zustimmungsbedürftig, auslegungsbedürftig, offen für interne Koalitionen und soziale Bewegungen.“ (Beck 1991: 50)

Die normative Leerstelle, die sich bei den sozialen Diensten aufgetan hat, wird durch die Methoden des *empowerment* gefüllt, bei der die Selbstorganisationskräfte des Individuums in das Zentrum der sozialen Arbeit rücken. Implizit wird das Bild eines unternehmerischen Klienten handlungsleitend, der von sozialen Diensten *gecoacht* werden soll, sein Leben in eigener Verantwortung zu gestalten (vgl. Lutz 2008: 3f.). Die Beziehung zwischen Dienstleister und Klient wird ökonomisiert, in dem sie den Charakter einer Tauschleistung an-

nimmt (Fördern gegen Fordern), die durch Zielvereinbarungen festgeschrieben wird. Dabei bewegt sich die soziale Praxis zwischen schematischer Problembearbeitung einerseits und der Öffnung gegenüber den situativen Besonderheiten des Einzelfalls andererseits. Diese Transformation ist insofern als Fortschritt zu werten, als dass die „fürsorgliche Vernachlässigung“ des Klienten ein Ende findet (vgl. Nolte 2004: 58ff.). Diese zeichnete sich dadurch aus, dass sie einerseits den Klienten durch die Gewähr großzügiger Sozialleistungen von eigenen Entscheidungen entlastete und so seine Abhängigkeit vom System förderte, ihn andererseits durch paternalistische Bestrebungen auf den rechten Weg zurückbringen wollte. Es ist insofern eine fragwürdige Modernisierung als das mit der Figur des unternehmerischen Klienten eine Form des Individualismus etabliert wird, bei der soziale Sicherheit und Krisenbewältigung zur inneren Aufgabe der Subjekte wird – obwohl viele Risiken eben nicht allein aus individuellen Entscheidungen resultieren, sondern aus dem unglücklichen Zusammenspiel der gesellschaftlichen Teilsysteme (Stichwort Finanzkrise).

Im Zuge dieser Entwicklung sind soziale Dienste zu einer Anlaufstation für weite Teile der Mittelschicht geworden, die versuchen, sich im gesellschaftlichen Wandel abzusichern oder neu zu verorten (manche würde sagen: vermarkten). Fraglich ist, was mit den Überzähligen geschehen soll, die nicht mehr zu aktivieren sind und sich dauerhaft in prekären Lebenssituationen eingerichtet haben. Diese sind nach Robert Castel das entscheidende Merkmal der Sozialstruktur in der modernen Gesellschaft: „Wie der Pauperismus des 19. Jahrhunderts im Herzen der Dynamik des ersten Individualisierungsprozesses verankert war, so ist auch die Prekarisierung ein zentraler Prozess, der von den neuartigen technologisch-ökonomischen Erfordernissen der Entwicklung des modernen Kapitalismus in Gang gehalten wird. Genau darin liegt der Stoff für eine ‚neue soziale Frage‘, die von derselben Tragweite und Zentralität wie jene ist, die der Pauperismus in der ersten Hälfte des 19. Jahrhunderts zum allgemeinen Erstaunen der Zeitgenossen auslöste.“ (Castel 2008: 418). Die zersetzende Wirkung der raschen biographischen Übergänge, Wettbewerb und Risiko erzeugen als unintendierte Nebenfolge dieses Prekariat, das sich aus älteren aussortierten Industriearbeitern, dem Heer der in Hauptschulen und Programmen verwahrten Jugendlichen und aus alleinerziehenden Müttern ohne familiären und beruflichen Rückhalt zusammensetzt.

Die Überflüssigen stehen stellvertretend für einen negativen Individualismus, für den sich der Begriff der Exklusion eingebürgert hat (vgl. Kronauer 2002). Gesellschaftliche Risiken werden nach diesem Verständnis nicht primär in unzureichenden Mitteln des Lebensunterhalts gesehen, also in einer ökonomischen Dimension, sondern grundlegender in einem Herausfallen von Individuen aus gesellschaftlichen Systemen insgesamt. Exklusion lenkt den Blick auf die Folgen von Armut im Sinne fehlender gesellschaftlicher Teilhabe. Dabei erweist sich der Zugang zur Erwerbsarbeit nicht mehr unbedingt als entscheidendes Kriterium für die Zugehörigkeit zum gesellschaftlichen Innen, denn auch wer Arbeit hat, ist bekanntlich nicht mehr geschützt vor prekären Lebensverhältnissen. Hier zeichnet sich die Bruchstelle der modernen sozialen Arbeit ab (vgl. Lutz 2008: 9): So stellt die Verbreitung von Suppenküchen, Tafeln und Kleiderkammern eine Notversorgung dar, die angesichts der Verschärfung sozialer Ungleichheiten notwendig ist, andererseits die Gefahr einer Normalisierung der Armut in sich birgt, in der das Elend nur noch verwaltet wird. Diese ‚harte‘ Sozialarbeit steht im krassen Gegensatz zu einer ‚weichen‘ sozialen Dienstleistung,

die sich der Aktivierung derjenigen verschrieben hat, die sich als motiviert und leistungsfähig erweisen.

4 Wachstum durch Vergesellschaftung – Soziale Dienste als Durchgriff auf das Individuum

Die Ursprünge des Sozialstaates und der sozialen Dienste sind eng verknüpft mit der Entstehung der bürgerlichen Gesellschaft (vgl. Hillebrandt 1999: 53ff.). Kennzeichnend für den Übergang von der feudalen zur bürgerlichen Gesellschaft ist die Rationalisierung der Lebensbereiche, denn die neue Kultur legitimiert sich über Produktivität, Arbeitsbezogenheit und innovative Anwendung der Vernunft. Dies aktiviert einen entsprechenden sozialpolitischen Diskurs: Nur der gesunde, regenerierte und integrierte Mensch kann im Sinne der protestantischen Ethik zupacken und die Ärmel aufkrepeln. Soziale Leistungen sind eine wichtige Voraussetzung für die Realisierung des Leistungsethos – Körper und Geist der arbeitenden Bevölkerung müssen für die gesellschaftliche Reproduktion optimiert werden. Die gemeinschaftlichen Vorläufer der modernen sozialen Dienste (Armenhilfe) werden vom Staat zu diesem Zweck funktionalisiert und instrumentalisiert; gleichzeitig erfahren soziale Professionen und Organisationen eine Ausdifferenzierung, und die rechtlichen Zugriffe auf weite Teile der Bevölkerung werden ausgeweitet (Sozialdisziplinierung).

Im Zuge der fortschreitenden Industrialisierung und Verstädterung spitzt sich dies als ‚soziale Frage‘ zu. Die Zumutungen und Belastungen des privatwirtschaftlichen Produktionsprozesses drohen, das Humankapital zu verschleifen; der Kapitalismus der frühen Industriegesellschaft läuft somit Gefahr, sich seiner eigenen Grundlagen zu berauben (vgl. Züchner 2007: 135f.). Gleichzeitig büßen die alten gemeinschaftlichen Stützsysteme immer mehr von ihrer Leistungsfähigkeit ein. Humankapital kann nur durch soziale Sicherung gewährleistet werden, die erstens für eine angemessene Qualifizierung der Ware Arbeitskraft sorgt, zweitens Hilfe bei Störungen der Reproduktionsfähigkeit leistet und drittens die Versorgung bei Reproduktionsunfähigkeit im Falle von Alter und Krankheit sicherstellt. Somit schafft der Staat die formalen und materiellen Voraussetzungen für die Kontinuität des kapitalistischen Produktionsprozesses. Der Sozialstaat ist zuständig für den Ausgleich von Interessen und Mängellagen und für die Stabilisierung bei Krisen, die sich aus ungleichen Eigentums- und Abhängigkeitsverhältnissen ergeben. Somit ist er ein eingelöstes Versprechen zum Zwecke politischer Legitimationsbeschaffung, was über monetäre Ausgleichszahlungen und soziale Dienste geschieht (vgl. Habermas 1985: 147).

Im Wachstum der sozialen Dienste kommt die staatliche Sorge für das individuelle Leben zum Ausdruck, womit gleichzeitig eine zunehmende Vergesellschaftung der Individuen und ihrer Lebensläufe verbunden ist. Immer mehr vormals privat erbrachte Aufgaben werden der Obhut professioneller Instanzen übertragen, was sich vor allem in der Ausweitung familienbezogener Dienste, dem Ausbau der gesundheitlichen Versorgung und dem wachsenden Bildungssektor zeigt. Mit den sozialen Diensten bilden sich Handlungssysteme aus, in denen Aufgaben der kulturellen Tradierung, der sozialen Integration und Sozialisation professionell bearbeitet werden, mit anderen Worten: Soziale Dienste nehmen eine

intermediäre Stellung zwischen System und Lebenswelt ein (vgl. Gängler/Rauschenbach 1999). Über den Sozialstaat folgen sie in ihrer Institutionalisierung systemischen Rationalitäten und sind auf die Handlungskoordination über die Steuerungsmedien Geld und Macht angewiesen. Gleichzeitig haben sie eine verständigungsbezogene Orientierung, die in der Lebenswelt verankert ist und orientieren sich in ihren Aufgaben an der Reproduktion des kulturellen Wissens, der Einbindung der Individuen in Gemeinschaften und der Ausbildung personeller Identitäten.

Die Daseinsberechtigung der sozialen Dienste ist an ihre „Fähigkeit gekoppelt, zwischen System und Lebenswelt zu oszillieren und die Systemimperative mit den eigensinnigen Interessen der Lebenswelt in Balance zu halten.“ (Gängler/Rauschenbach 1984: 159) Neben der Gewährleistung der symbolischen Reproduktion der Lebenswelt besteht die Aufgabe der sozialen Dienste in der Bearbeitung der wachsenden Anzahl an Pathologien, die durch systemische Steuerungskrisen verursacht werden. Hierzu können aktuell das ADHS-Syndrom, Suchtproblematiken, Burn-Outs, Depressionen, Ernährungsstörungen oder Lernschwächen gezählt werden, die die ‚normalen‘ Bedarfe im Falle von Alter, Krankheit, etc. ergänzen. Dabei laufen die sozialen Dienste Gefahr selbst kolonialisierend zu wirken, wenn die Unterstützung in einer systemischen Logik erbracht wird. Die Ökonomisierung der sozialen Dienste bringt diesen Zwiespalt deutlich zum Ausdruck: In dieser Lesart ist sie ein weiterer Kolonialisierungsschub der Lebenswelt, bei dem die sozialen Dienste Täter und Opfer zugleich sind. Einerseits sind sie als Teil des Sozialstaates zu internen Anpassungen gezwungen, die sich aus den Anforderungen der Wirtschaftsnationen innerhalb des globalen Kapitalismus ergeben. Andererseits übernehmen sie als Forderer und Förderer die Rolle eines aktivierungspädagogischen Katalysators und ermöglichen einen weitergehenden systemischen Durchgriff auf die Individuen (vgl. Kessl 2005: 30). Dies wirkt sich auch auf die Rolle der Klienten aus: „Durch die Wirtschaftsentwicklung und die Wirtschaftspolitik wurde der vormals Gefährdete zum Gefährlichen und so zum Objekt der Überwachung erklärt. Das wiederum begünstigt das Entstehen einer Präventionspolitik, die nicht nur Lebensbereiche, sondern zunehmend auch Lebensstile zum Risiko erklärt und mittels ausgedehnter Informations-, Monitoring- und Überwachungssysteme kontrolliert.“ (Dahme 2008: 16).

Die modernen sozialen Dienste bewegen sich auf einem Grat zwischen Emanzipation und Kontrolle, Selbstbestimmung und Fremdbestimmung, Individualisierung und Vergemeinschaftung, der im Zuge der Ökonomisierung noch schmaler wird. Perfiderweise bedient sich dabei die neue Rhetorik vertrauter sozialpolitischer Konzepte und verwandelt diese in ihr Gegenteil (vgl. Lorenz 2006: 268). Aktivierung, Selbstbestimmung, Ich-Stärke, und Hilfe zur Selbsthilfe sind ja keine neuen Begrifflichkeiten, sondern zentrale Momente des emanzipatorischen Mandats, das die sozialen Dienste innehatten. Ihre Verwendung erzeugt nicht nur Missverständnisse in den wissenschaftlichen Kontroversen um die Entwicklung der sozialen Dienste, sondern spiegelt auch in der Interaktion zwischen Dienstleister und Klient eine lebensweltliche Fata Morgana vor, die in Wirklichkeit einen großen Bruch in der professionellen Praxis darstellt. Die ehemaligen Ansprüche in der Sozialarbeit, das eigene Leben als experimentellen Prozess der Selbstfindung gestalten zu können, kehren nun als Forderungen von außen wieder: Eigenverantwortung wird zu einem repressiven Mittel und zu einer Verpflichtung (vgl. Hartmann/Honneth 2004: 4).

Der ‚Durchgriff‘ auf die Individuen ist weit mehr als eine disziplinarische Maßnahme von außen; vielmehr werden systemische Anforderungen über die sozialen Dienste in den Individuen als Mechanismus der Selbststeuerung verankert. Diese Verknüpfung von äußerer und innerer Steuerung beschreibt Michel Foucault als *Gouvernementalität* – ein Begriff, der Regieren und Denkweise miteinander verbindet (vgl. Foucault 2000). Damit ist ein Regieren gemeint, welches nicht nur die Lenkung durch den Staat, sondern auch die individuelle Selbstbeherrschung und die Organisation des Lebensalltags beschreibt und die enge Beziehung zwischen Wissensformen, diskursiven Semantiken, Subjektivierungsprozessen und Machtformen betont. „In der weiten Bedeutung des Wortes ist Regierung nicht eine Weise, Menschen zu zwingen, das zu tun, was der Regierende will; vielmehr ist sie immer ein bewegliches Gleichgewicht mit Ergänzungen und Konflikten zwischen Techniken, die Zwang sicherstellen und Prozessen, durch die das Selbst durch sich selbst konstruiert oder modifiziert wird.“ (Foucault 1993: 203f., zit. nach Lemke 2001: 11)

Dem Zitat lässt sich entnehmen, dass sich die Individuen nicht umstandslos vor den Karren systemischer Erfordernisse spannen lassen. Erstens werden die sozialen Dienste zunehmend mit einem „erschöpften Selbst“ konfrontiert, das seine Energien im Zuge der Selbstoptimierung weitgehend verbraucht hat (vgl. Ehrenberg 2004). Und zweitens widersetzen sich die Individuen häufig. Professionelle Hilfe musste sich von Anfang mit dem Problem auseinandersetzen, dass sich Menschen nicht bedingungslos auf der persönlichen Ebene helfen lassen, zum Teil eben auch deshalb, weil dadurch das im Helfen enthaltene Machtpotential offen zu Tage tritt (vgl. Lorenz 2006: 264). Diese Verweigerung von *compliance* (ein Ausdruck aus der Medizinsoziologie, der auf die bereitwillige Mitarbeit des Patienten bei der Therapie zielt) ist nicht nur psychologisch zu hinterfragen, sondern bedarf der Ergänzung durch sozialpolitische Analysen, die die Komponenten der Macht, die auf das Individuum durchgreift, offenlegt. Der Klient erfasst nämlich (zumindest intuitiv) sehr deutlich, warum ihm auf welche Weise geholfen werden soll, während die Professionen manchmal in dem naiven Glauben zu verharren scheinen, sie könnten innerhalb der modernen Gesellschaft einen geschützten Raum von Gemeinschaft reproduzieren.

5 Wachstum durch Inklusion – Soziale Dienste als Brücken zwischen sozialen und psychischen Systemen

Systemtheoretische Ansätze erfreuen sich in der Psychotherapie, der Pädagogik und der sozialen Arbeit einer zunehmenden Anschlussfähigkeit (vgl. Hafen 2004: 203). Dies liegt daran, dass sich die Systemtheorie nicht nur zur Beschreibung sozialer, sondern auch psychischer und biologischer Systeme eignet und sich zudem durch einen hohen Abstraktionsgrad und durch ein hohes Maß an Interdisziplinarität auszeichnet. Sie ist daher zur Beschreibung sozialer Dienste und zur Analyse ihrer Entwicklung gut geeignet. Ausgangspunkt einer solchen Beschreibung ist das systemtheoretische Verständnis gesellschaftlicher Differenzierung, demnach sich die moderne Gesellschaft in ungleichartige, aber gleichrangige Funktionssysteme gliedert, die jeweils spezialisierte Beiträge zur gesellschaftlichen Reproduktion liefern (Wirtschaftssystem, politisches System, Rechtssystem usw.). Gesellschaftliche Teil-

systeme sind soziale Systeme, die selbstreferentiell und autonom operieren. Dadurch sind sie einerseits sehr leistungsfähig, andererseits erzeugen sie negative Externalitäten, also schädliche Folgewirkungen für andere Systeme (z.B. *jobless growth* durch das Wirtschaftssystem). Kommt noch eine wachsende Resistenz gegenüber Steuerungsversuchen aus der Umwelt hinzu, tendiert das Teilsystem zur *Verselbständigung* von seiner gesellschaftlichen Umwelt (vgl. Schimank 2006: 119ff.). Die meisten Teilsysteme weisen Verselbständigungstendenzen auf, was sich in unzureichender Leistungsproduktion, in zu hohem Ressourcenverbrauch oder in gesellschaftlichen Risiken zeigt, die durch die systemische Leistung erzeugt werden.

Verselbständigung kann für die Individuen zur Folge haben, dass ihre *Inklusion* in gesellschaftliche Teilsysteme erschwert oder gefährdet wird. Im Sinne der Systemtheorie bezeichnet Inklusion die Einbindung der Individuen in ein Funktionssystem (vgl. Nassehi 1997; Kronauer 2002: 126ff.; Luhmann 1991). Alle gesellschaftlichen Teilsysteme streben eine möglichst umfassende Inklusion an; ihre Leistungen (Kommunikationen) müssen prinzipiell allen Individuen offenstehen. Insofern ersetzt das Inklusionsprinzip das Solidarprinzip vormoderner Gesellschaften. Dabei werden nicht Menschen als ‚Ganzes‘ inkludiert, sondern Personen, d.h. rollenspezifische Aspekte der Individuen, die als Adressaten für die Kommunikation der Teilsysteme fungieren (etwa in der Rolle des Konsumenten im Wirtschaftssystem oder des Schülers im Bildungssystem). Gelingt die Einbindung in ein Funktionssystem nicht, wird von *Exklusion* gesprochen: Das Individuum kann nicht an der Kommunikation des Systems partizipieren, da es sich nicht als anschlussfähig im Sinne der binären Codierung erweist. Eigentlich ist Exklusion ein grundlegendes Element der funktional differenzierten Gesellschaft. Denn erstens werden immer nur bestimmte Rollen eines Menschen inkludiert und andere nicht (niemand ist nur Erwerbstätiger oder politischer Mensch), und zweitens ist der temporäre Ausschluss aus gesellschaftlichen Teilsystemen durchaus normal (niemand ist sein Leben lang Patient). Problematisch wird es, wenn Personen dauerhaft von den Leistungen eines Funktionssystems ausgeschlossen werden, oder wenn der Ausschluss aus einem Teilsystem den Ausschluss aus anderen Teilsystemen nach sich zieht. Diese Totalexklusion entzieht dem Individuum seinen sozialen Status und reduziert ihn auf die seine körperliche Existenz, was Niklas Luhmann am Beispiel der brasilianischen Favelas nachgezeichnet hat.

Soziale Dienste haben in diesem Kontext die Funktion, die negativen Auswirkungen der Verselbständigung auf die Individuen abzufedern. Sie sind Daseinsfürsorge in dem Sinn, dass sie die Voraussetzungen für Inklusion gewährleisten (Bildung) oder im Falle von Exklusion die Anschlussfähigkeit des Individuum wieder herzustellen helfen (Gesundheitsversorgung). Ihre Aufgabe besteht gleichzeitig darin, Ausmaß und Intensität von Exklusionen zu beobachten; daher sind sie für die gesellschaftlichen Teilsysteme auch ein wichtiger Mechanismus der Reflexion. Soziale Dienste sind Handlungen an der „Grenze der Gesellschaft“ (Meder/Vogel 2008: 79), d.h. sie verbinden innen (System) und außen (Individuum als Umwelt des Systems). Sie bringen Persönlichkeitsstrukturen mit gesellschaftlichen Strukturen zur Deckung und sind somit ein Instrument der strukturellen Kopplung zwischen sozialen und psychischen Systemen. Dabei arbeiten soziale Dienste nicht an der Veränderung eines Menschen, sondern an seinen *sozialen Adressen*. Diese steuern den Grad der Inklusion von Personen in soziale Systeme, indem sie die Kommunikationen für ein gesellschaftliches

Teilsystem präziser zurechenbar machen und Erwartungen kanalisieren (vgl. Fuchs 2000: 162; Hafen 2004: 215f.). Die Aktivierung des Klienten in Richtung Unternehmerpersönlichkeit kann somit als Versuch zu werten sein, seine soziale Adresse für das Wirtschaftssystem ‚attraktiver‘ zu machen.

Unklar ist, ob der Sozialstaat und mit ihm die sozialen Dienste ein eigenes Funktionssystem darstellen oder ein wie immer geartetes Gebilde zwischen Funktionssystemen. Dirk Baecker versteht die soziale Arbeit als ein sekundäres Funktionssystem, das mit Hilfe des Codes helfen/nicht helfen operiert und auf die Lösung gesellschaftlicher Probleme spezialisiert ist, die sich durch die Umstellung von stratifikatorischer auf funktionale Differenzierung ergeben. Sekundär ist dieses Funktionssystem deshalb, weil sich soziale Dienste mit Folgen auseinandersetzen, die durch die Exklusion aus primären Systemen entstehen (vgl. Baecker 1994: 100). Auch Luhmann spricht von einem neuen gesellschaftlichen Teilsystem, das aber noch im Entstehen begriffen ist, wobei seine zentrale Leistung in einer ‚stellvertretenden‘ Inklusion und späteren Re-Inklusion in Funktionssysteme besteht (vgl. Luhmann 1997: 633). Gegen die These des eigenständigen Funktionssystems spricht, dass der Sozialsektor im Vergleich zu anderen Teilsystemen über eine geringe Spezifität verfügt (vgl. Stichweh 2000: 35): So zeichnet sich das System durch stark generalisierte Berufe aus und ist in Bezug auf seine Organisationen durch einen starken Pluralismus gekennzeichnet.

Daher spricht einiges dafür, soziale Dienste und den Sozialstaat als Instanzen zu sehen, die zwischen den gesellschaftlichen Teilsystemen vermitteln. Richard Münch hat darauf mit seinem Konzept der *Interpenetrationszone* Bezug genommen (vgl. Münch 1994). Darunter ist die gegenseitige Durchdringung unterschiedlicher Teilsysteme zu verstehen, die zur Bildung gemeinsamer Schnittstellen oder Zonen führen. Mit der Ausdifferenzierung der Teilsysteme wachsen auch diese Schnittstellen an und erfahren eine institutionelle Absicherung. Die Integration von Systemen vollzieht sich demnach aus dem gelungenen Brückenbau zwischen ihnen. Auf der Makroebene kann der Wohlfahrtsstaat als klassisches Beispiel für einen solchen Brückenbau gesehen werden, der zwischen den Teilsystemen Ökonomie, Politik und Familie vermittelt und quer zur Differenzierung ihrer Sinnsphären verläuft: „Die wohlfahrtliche Entwicklung ist ein wesentliches Element der Lösung von Folgeproblemen der Verselbständigung von Politik und Ökonomie, sie folgt deshalb keiner einheitlichen Logik, sondern strebt nach einer Synthese unterschiedlicher – politischer, wirtschaftlicher, kultureller und sozialer – ‚Logiken‘.“ (Kaufmann 1994: 367)

Soziale Dienstleistungen repräsentieren diese Synthese auf der Meso- und Mikroebene in Form von Organisationen und Berufen. So vollziehen Organisationen unterschiedlicher Teilsysteme gemeinsame Richtungswechsel und gleichen sich in ihren Strukturen an. Diese „strukturellen Isomorphien“ erleichtern die Koordination von unterschiedlichen Teilsystemen (vgl. Türk 1995: 198ff.). Bei Wohlfahrtsverbänden lässt sich eine solche Angleichung an die Strukturen und den institutionellen Aufbau des Staatsapparates historisch beobachten, die die Koordination mit dem politischen System vereinfachte. Die aktuelle Entwicklung der sozialen Dienste von der Wertegemeinschaft zum Dienstleistungsunternehmen wäre demnach eine Angleichung an die Organisationsstrukturen des Wirtschaftssystems. Auf der Mikroebene vollzieht sich die Synthese über Professionen und Berufe. Definiert als Bündelung sozialer Rollen sind die Berufe des sozialen Sektors mit den Sinnlogiken der gesellschaftlichen Teilsysteme angereichert, zwischen denen sie vermitteln: Hilfe und Solidarität

aus gemeinschaftlich orientierten Teilsystemen wie der Familie, Effizienz und Produktivität aus dem ökonomischen System sowie Macht und Interessensartikulation aus dem politischen System. Die Beschäftigten in den sozialen Diensten sind dabei die Agenten, die in der konkreten Interaktion mit dem Klienten bestimmen, welche systemischen Logiken in welchem Ausmaß geltend werden und wie zwischen ihnen Ausgleich geschaffen werden kann.

6 Schluss

In diesem Beitrag wurden soziale Dienste aus der Perspektive verschiedener soziologischer Theorien erörtert. Dabei lag der Schwerpunkt der Betrachtung auf den Funktionen, die soziale Dienste für Gesellschaft und Individuum innehaben sowie auf dem Prozess der Ökonomisierung, den sie derzeit durchlaufen. Aus der Sicht von wohlfahrtsstaatlichen Theorien ist das Wachstum sozialer Dienste eng an die Ausweitung sozialstaatlicher Aktivitäten geknüpft, wobei die Ökonomisierung ihrer internen Strukturen und Interaktionen dem Leitbild des Aktivierenden Sozialstaats folgt. Aus der Perspektive der Individualisierungstheorie und den Ansätzen zur reflexiven Modernisierung ergibt sich das Wachstum der sozialen Dienste aus der Zunahme an Risiken und Unsicherheiten; ihre Ökonomisierung spiegelt sich vor allem in der Förderung des Individuums als Unternehmerpersönlichkeit wider. Ansätze im Umfeld der Kritischen Theorie siedeln soziale Dienste zwischen System und Lebenswelt an. Ihr Wachstum leitet sich aus der zunehmenden Vergesellschaftung der Individuen ab, wobei die Ökonomisierung als Steuerungs- und Disziplinierungsinstrument interpretiert wird. Unter systemtheoretischer Perspektive entsteht das Wachstum aus steigenden Inklusionsanforderungen, wobei sich die Ökonomisierung aus der intermediären Position der sozialen Dienste zwischen dem Wirtschaftssystem und anderen gesellschaftlichen Teilsystemen ergibt.

Obwohl die einzelnen Theorierichtungen die Entwicklung der sozialen Dienste in unterschiedlicher Weise ableiten und interpretieren, gibt es viele Gemeinsamkeiten: So schreiben alle Ansätze den sozialen Diensten einen wichtigen gesellschaftlichen Stellenwert zu, der sich aus einer Mediations- und Vermittlungsfunktion ergibt und häufig eine Reaktion auf gesellschaftliche Dysfunktionalitäten darstellt (die aber nicht immer Krisencharakter haben müssen, sondern auch ‚normale‘ Begleiterscheinungen gesellschaftlicher Modernisierung sind). In ihrer Scharnierfunktion zwischen Individuum und Gesellschaft reagieren soziale Dienste wie Lackmuspapier auf gesellschaftliche Veränderungen und zeigen den Grad an gesellschaftlicher (Des)Integration, sozialer Ungleichheit und Anomie an. Ihre Entwicklung Richtung Ökonomisierung wird deshalb so kontrovers diskutiert, weil sie ein scharfes Bild zeichnen von dem, was in der Gesellschaft normativ erwünscht und funktional erforderlich ist oder zu sein scheint.

Aus ihrer Funktion als Mittler ergibt sich auch, dass soziale Dienste zwangsläufig offen sein *müssen* für ökonomische Logiken. Warum sich aber wirtschaftliche Prinzipien zu einer dominierenden Logik zu entwickeln drohen (wenn sie das wirklich tun), bleibt trotzdem eine offene Frage. Möglich wäre, die Ökonomisierung als ‚weitergehende Modernisierung‘ zu interpretieren, die erforderlich ist, damit soziale Dienste ihren zahlreicher und komplexer werdenden Vermittlungsaufgaben weiterhin nachkommen können. Die Probleme, die die-

ser Prozess hervorruft, deuten darauf hin, dass die Austarierung zwischen ökonomischen und anderen Logiken im sozialen Sektor noch nicht abgeschlossen ist – ebenso wie eine Waage schwankt, der man ein neues Gewicht hinzugefügt hat. Ökonomisierung allein wird kein adäquates Mittel sein, um Prekarisierung und Exklusion zu begegnen, die als bedrohliche Krisenerscheinungen der modernen Gesellschaft eingestuft werden müssen – im Gegenteil droht damit auch eine Verschärfung bestehender Verhältnisse. Die Kunst besteht vielmehr darin, allen Logiken, die für eine erfolgreiche Vermittlungsarbeit erforderlich sind, ausreichend Geltung zu verschaffen.

Literatur

- Abels, Heinz (2006): *Identität*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Alber, Jens (1992): Wohlfahrtsstaat. In: Schmidt, Manfred (Hg.): *Die westlichen Länder. Lexikon der Politik*. Bd. 3. München: C.H. Beck, S. 542–554.
- Bäcker, Gerhard/Naegele, Gerhard/Bispinck, Reinhard/Hofemann, Klaus/Neubauer, Jennifer (2008): *Sozialpolitik und soziale Lage in der Bundesrepublik Deutschland*. Band 1, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Baecker, Dirk (1994): Soziale Hilfe als Funktionssystem der Gesellschaft. In: *Zeitschrift für Soziologie*, H. 2/1994, S. 93–110.
- Bauman, Zygmunt (2005): *Liquid Life*. Cambridge: Polity Press.
- Beck, Ulrich (1991): Der Konflikt der zwei Modernen. In: Zapf, Wolfgang (Hg.): *Die Modernisierung moderner Gesellschaften*. Frankfurt/Main: Campus, S. 40–53.
- Beck, Ulrich/Vossenkuhl, Wilhelm/Ziegler, Ulf Erdmann (1995): *Eigenes Leben. Ausflüge in die unbekannte Gesellschaft, in der wir leben*. München: C.H. Beck.
- Berger, Peter (1995): „Life politics“. Zur Politisierung der Lebensführung in nachtraditionellen Gesellschaften. In: *Leviathan*, H. 3/1995, S. 445–458.
- Bode, Ingo/Evers, Adalbert/Klein, Ansgar (2009): *Bürgergesellschaft als Projekt. Eine Bestandsaufnahme zu Entwicklung und Förderung zivilgesellschaftlicher Potenziale in Deutschland*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Buestrich, Michael/Wohlfahrt, Norbert (2008): Die Ökonomisierung der sozialen Arbeit. In: *Aus Politik und Zeitgeschichte (APuZ)*, H. 12-13/2008, S. 17–24.
- Castel, Robert (2008): Die Metamorphosen der sozialen Frage. In: Imbusch, Peter/Heitmeyer, Wilhelm (Hg.): *Integration – Desintegration*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 413–431.
- Dahme, Heinz-Jürgen (2008): Krise der öffentlichen Kassen und des Sozialstaats. In: *Aus Politik und Zeitgeschichte (APuZ)*, H. 12-13/2008, S. 10–16.
- Dunkel, Wolfgang/Weihrich, Margit (2006): Interaktive Arbeit – ein Konzept zur Entschlüsselung personenbezogener Dienstleistungsarbeit. In: Dunkel, Wolfgang (Hg.): *Von der Allgegenwart der verschwindenden Arbeit. Neue Herausforderungen für die Arbeitsforschung*. Berlin: Ed. Sigma, S. 67–82.
- Ehrenberg, Alain (2004): *Das erschöpfte Selbst. Depression und Gesellschaft in der Gegenwart*. Frankfurt/Main: Campus.

- Evers, Adalbert/Olk, Thomas (1996): Wohlfahrtspluralismus – Analytische und normativ-politische Dimensionen eines Leitbegriffs. In: Evers, Adalbert/Olk, Thomas (Hg.): Wohlfahrtspluralismus. Vom Wohlfahrtsstaat zur Wohlfahrtsgesellschaft. Opladen: Westdeutscher Verlag, S. 9–63.
- Evers, Adalbert/Heinze, Rolf G. (Hg.) (2008): Sozialpolitik. Ökonomisierung und Entgrenzung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Ferguson, Harry (2001): Social work, individualization and life politics. In: *British Journal of Social Work*, H. 31, S. 41–55.
- Foucault, Michel (2000): Die Gouvernementalität. In: Bröckling, Ulrich/Krasmann, Susanne/Lemke, Thomas (Hg.): *Gouvernementalität der Gegenwart. Studien zur Ökonomisierung des Sozialen*. Frankfurt am Main: Suhrkamp, S. 41–67
- Foucault, Michel (1993): About the Beginning of the Hermeneutics of the Self. In: *Political Theory* 21, S. 198–227.
- Fretschner, Rainer/Hartmann, Anja (2002): Der Gesundheitssektor: Stiefkind oder hidden champion der Dienstleistungsgesellschaft? In: Hartmann, Anja/Mathieu, Hans (Hg.): *Dienstleistungen in den neuen Ökonomie. Struktur, Wachstum und Beschäftigung. Gutachten der Friedrich Ebert-Stiftung*. Berlin: Friedrich Ebert-Stiftung, S. 99–116.
- Fuchs, Peter (2000): Systemtheorie und soziale Arbeit. In: Merten, Rolans (Hg.): *Systemtheorie sozialer Arbeit. Neue Ansätze und veränderte Perspektiven*. Opladen: Leske + Budrich S. 157–175.
- Gängler, Hans/Rauschenbach, Thomas (1999): „Sozialarbeitswissenschaft“ ist die Antwort. Was aber war die Frage? In: Rauschenbach, Thomas: *Das sozialpädagogische Jahrhundert*. Weinheim/München: Juventa, S. 269–289.
- Giddens, Anthony (1991): *Modernity and self-identity*. Cambridge: Polity Press.
- Grunow, Dieter (2006): Soziale Infrastruktur und soziale Dienste. In: Schulz, Günter (Hg.): *Geschichte der Sozialpolitik in Deutschland seit 1945. Band 3: Bundesrepublik 1949–1957. Bewältigung der Kriegsfolgen, Rückkehr zur sozialpolitischen Normalität*. Baden-Baden: Nomos-Verlag, S. 805–835.
- Habermas, Jürgen (1985): *Kleine politische Schriften V. Die neue Unübersichtlichkeit*. Frankfurt/Main: Suhrkamp.
- Hafen, Martin (2004): Luhmann in der Sozialen Arbeit oder: Wie kann die soziologische Systemtheorie für die professionelle Praxis genutzt werden?, In: Mäder, Ueli/Daub, Claus-Heinrich (Hg.): *Soziale Arbeit: Beiträge zu Theorie und Praxis*, Basel: gesowip, S. 203–231.
- Hartmann, Martin/Honneth, Axel (2004): Paradoxien des Kapitalismus. Ein Untersuchungsprogramm. In: *Berliner Debatte INITIAL* 15/2004, S. 4–17.
- Hillebrandt, Frank (1999): Exklusionsindividualität. Moderne Gesellschaftsstruktur und die soziale Konstruktion des Menschen. Opladen: Leske + Budrich.
- Kaufmann, Franz-Xaver (1994): Staat und Wohlfahrtsproduktion. In: Derlien, Hans-Ulrich/Gerhardt, Uta/Scharpf, Fritz W. (Hg.): *Systemrationalität und Staatsinteresse*. Baden-Baden: Nomos-Verlag, S. 357–380.
- Kaufmann, Franz-Xaver (2003): Varianten des Wohlfahrtsstaates. Der deutsche Sozialstaat im internationalen Vergleich. Frankfurt/Main: Suhrkamp.

- Kaufmann, Franz-Xaver (2005): Sozialpolitik und Sozialstaat. Soziologische Analysen. 2. Aufl. Wiesbaden: VS Verl. für Sozialwissenschaften.
- Kessl, Fabian (2005): Soziale Arbeit als aktivierungspädagogischer Transmissionsriemen. In: Dahme, Heinz-Jürgen/Wohlfahrt, Norbert (Hg.): Aktivierende Soziale Arbeit. Theorie – Handlungsfelder – Praxis. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren, S. 30–43.
- Kronauer, Martin (2002): Exklusion. Die Gefährdung des Sozialen im hoch entwickelten Kapitalismus. Frankfurt/Main: Campus-Verlag.
- Landenberger, Margarete/Selinger, Yvonne (2008): Erweiterung und Spezialisierung – Das Aufgabenprofil der Gesundheits- und Pflegeberufe neu gestalten. In: Weber, Andreas/Slesina, Wolfgang (Hg.): Gesundheit – Arbeit – Rehabilitation. Festschrift für Wolfgang Slesina. Regensburg: Roderer, S. 91–105.
- Lemke, Thomas (2001): Gouvernamentalität. In: Kleiner, Marcus S. (Hg.): Michel Foucault. Eine Einführung in sein Denken, Frankfurt am Main: Campus, S. 108–122.
- Lessenich, Stephan (2000): Soziologische Erklärungsansätze zur Entstehung und Funktion des Sozialstaates. In: Allmendinger, Jutta/Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang (Hg.): Soziologie des Sozialstaats. Gesellschaftliche Grundlagen, historische Zusammenhänge und aktuelle Entwicklungstendenzen. Weinheim: Juventa-Verlag, S. 39–78.
- Lorenz, Walter (2006): Soziale Arbeit als angewandte Sozialpolitik – eine europäische Perspektive. In: Böllert, Karin/Hansbauer, Peter/Hasenjürgen, Brigitte/Langenohl, Sabrina (Hg.): Die Produktivität des Sozialen – den sozialen Staat aktivieren. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 262–271.
- Luhmann, Niklas (1991): Die Form ‚Person‘. In: Soziale Welt 42, S. 166–175.
- Luhmann, Niklas (1997): Die Gesellschaft der Gesellschaft. Frankfurt/Main: Suhrkamp.
- Lutz, Ronald (2008): Perspektiven der sozialen Arbeit. In: Aus Politik und Zeitgeschichte (APuZ), H. 12-13/2008, S. 3–10.
- Meder, Norbert/Vogel, Peter (2008): Hilfe oder Dienstleistung? Ein allgemeinpädagogischer Blick auf die Sozialpolitik. In: Bielefelder Arbeitsgruppe Nr. 8 (Hg.): Soziale Arbeit in Gesellschaft. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 78–83.
- Münch, Richard (1994a): Politik und Nicht-Politik. Politische Steuerung als schöpferischer Prozess. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, H.3/94, S. 381–405.
- Nassehi, Armin (1997): Inklusion, Exklusion, Integration, Desintegration. In: Heitmeyer, Wilhelm (Hg.): Was hält die Gesellschaft zusammen? Frankfurt/Main: Suhrkamp, S. 113–149.
- Nolte, Paul (2004): Generation Reform. Jenseits der blockierten Republik. München: Beck.
- Offe, Claus (1984): Das Wachstum der Dienstleistungsarbeit: Vier soziologische Erklärungsansätze. Universität Bielefeld. (Forschungsbericht/Research Memorandum, No. 207).
- Rauschenbach, Thomas/Sachße, Christoph/Olk, Thomas (Hg.) (1995): Von der Wertegemeinschaft zum Dienstleistungsunternehmen. Jugend- und Wohlfahrtsverbände im Umbruch. Frankfurt/Main: Westdt. Verl.
- Sachße, Christoph (2002): Die Zukunft der sozialen Dienste. Einführendes Papier zur Expertenrunde der Schader-Stiftung. Manuskript Online verfügbar unter http://www.schader-stiftung.de/docs/sachse_papier_soziale_dienste.pdf, zuletzt geprüft am 22.7.2009.

- Schimank, Uwe (2006): Teilsystemische Autonomie und politische Gesellschaftssteuerung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Seelmeyer, Udo (2008): Normalität und Normativität: Bezugspunkte sozialer Arbeit im Strudel wohlfahrtsstaatlicher Transformation. In: Bielefelder Arbeitsgruppe Nr. 8 (Hg.): Soziale Arbeit in Gesellschaft. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 299–305.
- Spatscheck, Christian et al. (Hg.) (2008): Soziale Arbeit und Ökonomisierung. Analysen und Handlungsstrategien. Berlin: Schibri-Verlag.
- Stichweh, Rudolf (2000): Professionen im System der modernen Gesellschaft. In: Merten, Roland (Hg.): Systemtheorie Sozialer Arbeit. Neue Ansätze und veränderte Perspektiven. Opladen: Leske + Budrich, S. 29–38.
- Türk, Klaus (1995): Die Organisation der Welt. Herrschaft durch Organisationen in der modernen Gesellschaft. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Wendt, Claus/Rothgang, Heinz (2007): Gesundheitssystemtypen im Vergleich. Konzeptionelle Überlegungen zur vergleichenden Analyse von Gesundheitssystemen. Universität Bremen: Working Paper zum SFB „Sozialstaatlichkeit im Wandel“, No. 61.
- Züchner, Ivo (2007): Aufstieg im Schatten des Wohlfahrtsstaates. Expansion und aktuelle Lage der Sozialen Arbeit im internationalen Vergleich. Weinheim: Juventa-Verlag.