

MISZELLEN

NORBERT SCHMEISER

Der Mensch im Mittelpunkt? – Anregungen zu einer personbezogeneren Struktur psychosozialer Dienstleistungen in der BRD

I. DAS PROBLEM DER BÜRGERORIENTIERUNG PSYCHOSOZIALER DIENSTLEISTUNGEN

Ohne die gute Absicht verschiedener im psychosozialen Sektor tätigen Institutionen zu einer an den Adressaten orientierten Arbeit in Frage stellen zu wollen, muß angesichts vielfacher diesbezüglich negativer Erfahrungen überlegt werden, wie die psychosoziale Arbeit für Menschen mit Benachteiligungen in unserer Gesellschaft stärker so gestaltet werden kann, daß deren Interessen verwirklicht werden. Daß es Diskrepanzen zwischen den Erwartungen der Betroffenen und den Angeboten sowohl verbandlicher wie staatlich organisierter psychosozialer Arbeit gibt, zeigt allein die Tatsache, wie weit verzweigt (geographisch wie bzgl. der Vielfalt der Probleme) sich die Selbsthilfebewegungen seit dem Ende der 60er Jahre ausbreiten haben. Sie entstanden und entstehen weiterhin aus Unzufriedenheit mit dem bestehenden System wie den Formen psychosozialer Arbeit. Ihre Mitglieder äußern deutliche Kritik an den Defiziten humaner Dienstleistungen¹. Die steigende Anzahl der Selbsthilfegruppen ist ein unübersehbares Symptom dafür, daß diese Menschen »nicht mehr bereit sind, sich von einem Experten oder von Verwaltungen sagen zu lassen, welche Probleme sie haben und welche Hilfen sie benötigen«². Insofern veranschaulicht die bloße Existenz dieser Gruppen, daß die psychosozialen Dienstleistungen der öffentlichen wie freien Träger hinsichtlich der Ausrichtung ihrer Angebote an den Adressaten im argen liegen.

Die Hauptursache für dieses Problem ist in der Bürokratisierung und Verrechtlichung humaner Dienstleistungen zu suchen. Wenn auch große bürokratische Apparate einerseits die »flächendeckende Versorgung mit sozialen Diensten und Einrichtungen«³ ermöglichen

¹ Vgl. *Thomas Olk*, Zwischen Verbandsmacht und Selbstorganisation, in: *Fritz Boll/Thomas Olk* (Hrsg.), *Selbsthilfe und Wohlfahrtsverbände*, Freiburg 1987, 144–174, 150.

² *Dieter Sengling*, Welche Interessen vertreten die Wohlfahrtsverbände?, in: *Johannes Münder/Dieter Krefz* (Hrsg.), *Subsidiarität heute*, Münster 1990, 106–109, 109.

³ *Dieter Sengling*, Partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen Trägern der öffentlichen und freien Wohlfahrtspflege in den neuen Bundesländern. Vortrag anlässlich der Fachtagung in Magdeburg und Greifswald im November 1992, Unveröffentl. Manuskript, 10.

und über die Macht verfügen, auf dem politischen Terrain die Anliegen ihrer Klientel durchzusetzen, so bringt andererseits die Gesetzmäßigkeit bürokratischer Organisationen fast zwangsläufig anbieterzentrierte Strukturen mit sich. Konkret bedeutet dies: »Ob Heim, Sozialstation oder Pflegeverband: Immer werden Art, Form und Zeitpunkt der Hilfeleistung, der Arbeitsablauf und der Personaleinsatz von den Angebotsträgern und ihren Helfer/-innen bestimmt. Die Interessen, Gestaltungs- und Veränderungswünsche der Hilfeempfänger/-innen fallen meistens einem effektiven und reibungslosen Personaleinsatz zum Opfer«⁴. Die Organisation psychosozialer Dienstleistungen aus der Perspektive der Institutionen führt zu Mängeln bei der Rechtsstellung der Bürgerinnen und Bürger (z. B. bei den Rechten Heranwachsender auf Antrag und Widerspruch zu Maßnahmen, z. B. bei der Regelung der rechtlichen Mündigkeit älterer Menschen) und ihren Partizipationsmöglichkeiten in den Einrichtungen. Die Mitbestimmungsmöglichkeiten variieren je nach Art der Einrichtung. So sind die Chancen, eigene Vorstellungen umzusetzen, nach Angaben von *Hans Thiersch*, Professor für Sozialpädagogik an der Universität Tübingen, in Kindergärten tendenziell gut, während sie in Heimen und Behinderteneinrichtungen eher zu wünschen übrig lassen.

Eine weitere Folge der Bürokratisierung psychosozialer Hilfe ist, »daß wir es bei den öffentlichen und auch bei den traditionsreichen freien Trägern sowohl im Umfang als auch in der Qualität der Problemwahrnehmung und der Problembehandlung mit Verzerrungen zu tun haben«⁵. Der Professor für Erziehungswissenschaften an der Universität Münster und Vorsitzende des Deutschen Paritätischen Wohlfahrtsverbandes, *Dieter Sengling*, formuliert aus den eigenen Erfahrungen das zentrale Problem mit folgenden Worten: »Die Deutungen des Sozialsystems und die Deutungen der Menschen, für die dieses Sozialsystem eingerichtet worden ist, fallen zunehmend auseinander«⁶.

In diesem Kontrast von Problemwahrnehmung, Interpretation der gegenwärtigen Situation und den Erwartungen bzw. Angeboten der Bürgerinnen und Bürger einerseits und den psychosozialen Dienstleistungen andererseits »drückt sich ein Bewußtseinswandel bei den Leistungsnutzern aus, der als eine Abkehr vom »Wohlfahrtsempfänger«... zum selbstbewußten »Konsumenten« beschrieben werden kann«⁷. Die neuen Werte der Dienstleistungsempfänger orientieren sich an persönlichen Beziehungen, überschaubaren Organisationsformen des Helfens sowie der eigenständigen Bearbeitung von Lebenskrisen.

Die Organisationen psychosozialer Dienstleistungen müssen sich auf diese Veränderungen einstellen, damit der Kontrast zwischen Erwartung und Angebot gemildert wird. Dies geschieht im eigenen Interesse dieser Institutionen, deren ureigenes Ziel es ist, Menschen in Notsituationen angemessen zu helfen. Die psychosoziale Hilfeleistung muß – will sie den Menschen wirklich dienen – selbstredend derart gestaltet sein, daß den Betroffenen auch tatsächlich geholfen wird. Hilfreich ist der Beistand, der die Person im Sinne der Selbstentfaltung (GG Art.2) fördert⁸. Das bedeutet, dem Menschen zu ermöglichen, »als aktives Subjekt selbst an der Befreiung aus seiner Not mitzuwirken«⁹. Das oberste Ziel jeder psychosozialen Hilfeleistung ist es, den Leistungsempfänger zur Selbsthilfe zu befähigen¹⁰.

⁴ *H. Frehe*, Assistenzgenossenschaft: Eine neue Qualität ambulanter Hilfe, in: *Selbsthilfe* 4 (1990) 18–20, 19.

⁵ *Sengling*, *Interessen*, 109 (Anm. 2).

⁶ *Ders.*, ebd. (Anm. 2).

⁷ *Hans Oliva, u. a.*, Innovation in sozialen Diensten, in: *Blätter der Wohlfahrtspflege* 5 (1991) 111–115, 111–112.

⁸ Vgl. *Oswald von Nell-Breuning*, Das Subsidiaritätsprinzip, in: *Theorie und Praxis der sozialen Arbeit* 1 (1976) 6–17, 8.

⁹ *Oswald von Nell-Breuning*, Solidarität und Subsidiarität, in: *Deutscher Caritasverband (Hrsg.)*, *Der Sozialstaat in der Krise*, Freiburg 1984, 88–95, 93.

¹⁰ Vgl. *Walter Schellhorn*, *Das Bundessozialhilfegesetz. Ein Kommentar für Ausbildung, Praxis und Wissenschaft*, Neuwied, 13. Aufl. 1988, 30–31.

II. MITSPRACHE DER BETROFFENEN – EINE NOTWENDIGE KONSEQUENZ

Damit die Anliegen der Betroffenen tatsächlich im Mittelpunkt stehen, müssen die Strukturen psychosozialer Hilfe so angelegt sein, daß deren Adressaten auch zur Sprache kommen können. So banal diese Einsicht ist, so schwierig ist es in der Praxis, diesen Grundsatz umzusetzen. Denn infolge der Bürokratisierung sind diese Dienstleistungen nach den Bedürfnissen der Institutionen gestaltet. Um dem Sinn psychosozialer Hilfe gerecht zu werden, also bedarfsgerecht zu planen, müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort die Bedürfnisse der Betroffenen kennen, damit sie ihre Angebote danach ausrichten. Dabei kann es im Umgang mit mündigen Bürgerinnen und Bürgern nicht mehr darum gehen, bestimmte »fertige« Dienstleistungen den Menschen vorzusetzen, sondern die Menschen mit Benachteiligungen müssen in die Sozialhilfeplanung einbezogen bzw. ermutigt und gestärkt werden, ihre Interessen in den entscheidenden Gremien zu vertreten. Wer diesem Anspruch gerecht werden will, trifft in der BRD auf eine geschichtlich gewachsene Struktur, die sich idealtypisch nach drei Sektoren gliedern läßt: Leistungen, »die entweder auf dem Markt nachgefragt werden können oder von staatlichen Einrichtungen ... bereitgestellt werden«¹¹, solche, die von den Wohlfahrtsverbänden erbracht werden und diejenigen, die im unmittelbaren Lebensbereich erfolgen. Die aktuellen Anfragen, ob die betreffenden Menschen tatsächlich im Blickfeld der sorgetragenden Institutionen stehen, beziehen sich zum einen auf die Bürokratisierung der Wohlfahrtsverbände und zum anderen auf die Verflechtung zwischen den Wohlfahrtsverbänden und der öffentlichen Hand¹². Die Bürgerinnen und Bürger geraten bei den internen Problemen der Institutionen, ihren Konflikten miteinander und auch bei den Absprachen zwischen ihnen aus dem Blickfeld. Das »Ineinander von Entwurf, Realisierung und Prüfung«¹³ auf Seiten der freien und öffentlichen Träger geht ebenso auf die Klienten wie das »einseitige Beharren auf angeblichen institutionellen Notwendigkeiten und Sachzwängen«¹⁴. Um das Wissen der Betroffenen für die eigene Lebenslage und die eigenen Selbsthilferessourcen für die Hilfeleistung fruchtbar zu machen, müssen das »politisch-administrative System sowie öffentliche und freie Träger ... sich vor dem Hintergrund ihrer Eigeninteressen kritisch fragen lassen, ob sie bereit und fähig sind, sich auf selbstbewußte, mündige und kompetente Menschen einzulassen«¹⁵. Das bedeutet nicht nur, in vorhandenen Gesetzen die Position Betroffener zu stärken (beispielsweise beim Kündigungsschutz für Heimbewohnerinnen und -bewohner), sondern schließt auch ein, Selbstorganisations- und Mitbestimmungsrechte für Betroffene in Institutionen der Jugend- und Sozialhilfe zu schaffen und bevormundende und hierarchische Strukturen abzubauen¹⁶. Die Organisationen, die tradi-

¹¹ Rolf G. Heinze, »Neue Subsidiarität« zum soziologischen Gehalt eines aktuellen sozialpolitischen Konzepts, in: *ders.* (Hrsg.), *Neue Subsidiarität: Leitidee für eine zukünftige Sozialpolitik?*, Opladen 1986, 13–38, 24.

¹² Vgl. *ders./Thomas Olk*, *Die Wohlfahrtsverbände im System sozialer Dienstleistungsproduktion*, in: KSS 93 (1981) 94–114, 94–97, 106 (dort weitere Literatur).

¹³ Hans Thiersch, *Ansprüche der Klienten an die Träger der sozialen Arbeit – Folgen für das Subsidiaritätsprinzip*, in: *Münder/Kreft*, 18–43, 25 (Anm. 2).

¹⁴ Walter Schellhorn, *Statement: Und wo bleibt der Klient?*, in: *Münder/Kreft*, 96–97, 96 (Anm. 2).

¹⁵ Sengling, *Interessen*, 109 (Anm. 2).

¹⁶ Vgl. Diethelm Damm, *Statement: Und wo bleibt der Klient?*, in: *Münder/Kreft*, 98–101, 100 (Anm. 2); konkret ist z. B. an qualifizierte Mitbestimmungsmöglichkeiten für Besucherinnen und Besucher offener Jugendarbeit, besondere Beachtung spezieller Bedürfnisse von Mädchen, nicht hierarchisch organisierte Hausleitungen unter Einbezug der Jugendlichen zu denken.

tionell psychosoziale Dienstleistungen anbieten, müssen nach partizipativen Gesichtspunkten gestaltet werden, sie dürfen nicht so aufgebaut sein, daß »die Mitglieder sich erst einmal eine intern definierte Stufenleiter hinaufarbeiten müssen, um sich beteiligen und mitentscheiden zu können«¹⁷. Denn erst in einem organisatorischen Arrangement, das ein geringes Machtgefälle zwischen professionellen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und den Bürgerinnen und Bürgern aufweist, haben die Wünsche der Menschen ihren Platz¹⁸. Wenn Institutionen Selbsthilfegruppen unterstützen, aktivieren sie den Kontakt zu den Menschen und ihren Wünschen. Ihre eigenen fachlichen Kompetenzen und Erfahrungen bringen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Institutionen in die Gründung der Gruppen ein, deren Förderung setzt allerdings auf der strukturellen Ebene Selbstbestimmung und Mitwirkung voraus¹⁹.

Das Konzept der Konsumentenkontrolle, das in den USA bereits verbreitet ist, geht einen Schritt weiter. Es zielt darauf ab, »Verfahren formaler Mitwirkung auch in der hoheitlichen Verwaltung (insbesondere in der Sozialverwaltung) zu verankern und sachverständigen Bürgern ein Mandat im Prozeß der Planung, Gestaltung und Implementierung von sozialen Dienstleistungen zu geben«²⁰. In den USA üben in den Leitungsebenen der öffentlichen Sozialverwaltungen und der Wohlfahrtsverbände in der Regel betroffene Bürgerinnen und Bürger ein formales Aufsichts- und Kontrollmandat aus. Sie wirken dort »zum einen durch die Mitwirkung auf der Ebene der Konzeptentwicklung und der Planung von Dienstleistungen ... und zum anderen durch die kritische Überprüfung von Evaluation der Implementation dieser Dienstleistungsprogramme«²¹. Es geht darum, durchsetzungsfähige Strategien zur sozialpolitischen Einmischung zu entwickeln. Die Zielsetzung besteht darin, benachteiligte Menschen im Gefüge der psychosozialen Institutionen gleichberechtigt an Gestaltung und Entscheidung über die Angebote und die damit zusammenhängenden Finanzen teilhaben zu lassen. Dazu sind abgesicherte Beteiligungsverfahren notwendig, die vertraglich definiert und abgesichert sein müssen. Die betroffenen Menschen entwickeln bei einer rechtlich einklagbaren Einbindung in die Entscheidungsgremien das Bewußtsein, ihr eigenes Schicksal aktiv mitbestimmen zu können. Dabei können sie ihre eigenen Kompetenzen einbringen. Solche rechtlich geregelten Möglichkeiten der Partizipation in der Sozialbürokratie sowie in den meisten der Wohlfahrtsverbände müssen in der BRD erst noch geschaffen werden.

Die Umstellung sozialer Institutionen auf die Bedürfnisse der Dienstleistungsempfänger hat Konsequenzen für die Gestaltung des institutionellen Arrangements der Sozialhilfe und ist nur möglich, wenn sich das Selbstverständnis professioneller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ihrer Arbeit und ihres Umgangs mit den Betroffenen ändert.

¹⁷ Wolfgang Stark, Die Menschen stärken, in: Blätter der Wohlfahrtspflege 2 (1993) 41–44, 43.

¹⁸ Vgl. Norbert Herriger, Empowerment und gelingendes Lebensmanagement, in: SUB. Zeitschrift des Österreichischen Vereins für Bewährungshilfe und Sozialarbeit 2 (1994), Zitation nach Manuskript, 7–8.

¹⁹ Vgl. Monika Bobzien, Kontrolle über das eigene Leben gewinnen, in: Blätter der Wohlfahrtspflege 2 (1993) 45–49, 48; die Haltung insbesondere der Wohlfahrtsverbände zu den Selbsthilfegruppen muß differenziert werden (vgl. dazu: Olk, Verbandsmacht, 160–167 [Anm. 1]).

²⁰ Herriger, Empowerment, 8 (Anm. 18).

²¹ Ders., ebd. (Anm. 18).

III. DEFIZITE IM BEREICH PSYCHOSOZIALER DIENSTLEISTUNGEN - EINE HERAUSFORDERUNG FÜR DIE ETHIK

Ethischer Bedarf entsteht, wenn Institutionen ihre Angebote nicht vorrangig mit Rücksicht auf die Menschen und deren Interessen planen, sondern die Menschen mit Benachteiligungen sich nach ihnen richten müssen. Denn gerade eine sich als christlich verstehende Ethik ergreift Partei für die Menschen in Notsituationen, denen die Institutionen dienen sollen²². Sie lehnt jedes instrumentelle Verständnis des Menschen ab und muß Einspruch erheben, wenn eine hilfeleistende Institution zum Selbstzweck wird. Aus ihrer Perspektive ist eine derartige Eigendynamik als Sünde zu bewerten, weil darin der Hang des Menschen zu Egoismus und Überheblichkeit zum Ausdruck kommt. Diesen Machtkonzentrationen kann nur durch Kontrollmechanismen vorgebeugt bzw. entgegengewirkt werden. Einem organisatorischen Arrangement, das den einzelnen ein möglichst hohes Maß an direktem Einfluß sichert, wird man im Sinn des Personprinzips den Vorrang einzuräumen haben. Nach dem Grundsatz »was alle angeht, muß auch von allen (Betroffenen) entschieden werden«, sind Strukturen zu unterstützen und auszubauen, die Mitbestimmung fördern.

Damit die benachteiligten Menschen ihre Interessen vertreten können, müssen aus ethischer Verantwortung die rechtlichen Grundlagen des sozialen Dienstleistungsgefüges so gestaltet werden, daß eine menschenwürdige Mitentscheidung möglich ist. Dies ist eine unverzichtbare Voraussetzung für die Verbesserung des personbezogenen Dienstleistungssektors im Sinne gerechterer Strukturen.

Norbert Schmeiser, Dipl. Theol., ist wissenschaftliche Hilfskraft und Doktorand am Institut für Christliche Sozialwissenschaften, Münster.

²² Vgl. Franz Furger, Christliche Sozialwissenschaften – eine normative Gesellschaftstheorie in ordnungsethischer und dynamisch evolutiven Ansätzen, in: ders. (Hg.), Weltgestaltung aus dem Glauben. Versuche zu einer christlichen Sozialethik, Münster 1989, 23–31, 30.