

# 1 Was ist Soziale Arbeit? – Eine Einführung in Gegenstand und Funktionen

Rudolf Bieker



## Was Sie in diesem Kapitel lernen können

In diesem ersten Beitrag geht es um eine scheinbar schlichte Frage: Was ist eigentlich Soziale Arbeit? Doch worauf zielt diese Frage? Geht es um die *Praxis* Sozialer Arbeit (das »Ist«) oder geht es darum, was Soziale Arbeit ihrem *Anspruch* nach sein will, also das »Soll«? Wie immer man bei der Antwort auch ansetzt, ergibt sich am Ende kein Bild, das von dem Standpunkt der antwortenden Person gänzlich unabhängig wäre. Das ist unmittelbar evident, wenn es um konzeptionelle Vorstellungen (das »Soll«) geht, bei denen mit Einheitlichkeit kaum zu rechnen ist. Doch auch *Praxis* kann sich aus dem Blickwinkel verschiedener Betrachter\*innen sehr unterschiedlich darstellen. Kurzum: Die Frage »Was ist Soziale Arbeit?« erlaubt unterschiedliche Antworten.

Der Beitrag versucht das hier angedeutete Problem einer objektiven, vom Betrachter oder der Betrachterin unabhängigen Antwort auf die Ausgangsfrage pragmatisch zu lösen. Er greift auf theoretisch-konzeptionelle, beobachtungsgestützte und ethische Elemente zurück, die bei aller Unterschiedlichkeit von Aussagen und Sichtweisen zur Ausgangsfrage zumindest weitgehend einem *Common Sense* in der wissenschaftlichen Befassung mit Sozialer Arbeit entsprechen.

Der Beitrag beginnt mit einer begrifflichen Einordnung Sozialer Arbeit als Dienstleistung und arbeitet heraus, was diese auszeichnet und von kommerziellen Dienstleistungen unterscheidet. Sodann geht es um den Gegenstand Sozialer Arbeit. Dieser ist eng mit der Bearbeitung Sozialer Probleme verbunden, die sich in Lebenslagen von Menschen ausdrücken. Danach werden wir die Frage »Was ist Soziale Arbeit?« anhand ihres gesellschaftlichen, in sich keineswegs spannungsfreien Auftrags (Mandat) weiterführen. Schlussendlich wird uns die Forderung beschäftigen, dieses Mandat um ein professionelles bzw. politisches Mandat zu erweitern.

## 1.1 Soziale Arbeit als personenbezogene soziale Dienstleistung

### 1.1.1 Begriffliche Klärungen

Aus volkswirtschaftlicher Sicht gehört die Soziale Arbeit zum Dienstleistungssektor. Dienstleistungen produzieren *immaterielle* Güter. Anders als einen Ziegelstein oder einen Stuhl kann man sie nicht anfassen, stapeln, vorproduzieren, lagern, vor Auslieferung einer Qualitätskontrolle unterwerfen und bei Untauglichkeit wieder zurückschicken (vgl. Badura & Groß 1976, S. 68).

Im Unterschied etwa zu handwerklichen Dienstleistungen werden Dienstleistungen der Sozialen Arbeit nicht auf einem Markt angeboten, der sich durch Angebot und Nachfrage mehr oder weniger selbst reguliert. Die Dienstleistungen der Sozialen Arbeit sind vielmehr staatlich reguliert und finanziert.

#### Soziale Dienstleistungen

Zu *sozialen* Dienstleistungen werden Dienstleistungen dann, wenn sie als eigenständiges Element oder als integrierter Teil eines gesetzlich geregelten Leistungsversprechens gewährt werden.

##### Beispiel

»Mütter und Väter, die allein für ein Kind oder einen Jugendlichen zu sorgen haben oder tatsächlich sorgen, haben Anspruch auf Beratung und Unterstützung« (§ 18 Abs. 1 SGB VIII).

Zu den sozialen Dienstleistungen *im weiteren Sinne* lassen sich auch solche Leistungen zählen, die aus einer sozialstaatsähnlichen Idee (Nächstenliebe, bürger-schaftliche Solidarität etc.) von *nicht-staatlichen*, aber gemeinnützigen Akteur\*innen (Wohlfahrtsverbände, Stiftungen etc.) freiwillig angeboten werden. Diese Leistungen ergänzen das staatliche Programm. Weil sie im öffentlichen Interesse liegen, werden sie regelmäßig durch finanzielle Mittel des Staates (Bund, Länder, Kommunen) bezuschusst.

##### Beispiel

Professionell betreute Ferienprojekte für Kinder aus sozioökonomisch benachteiligten Familien; offene Angebote für ältere Menschen.

Soziale Dienstleistungen stellen eine Teilmenge personenbezogener Dienstleistungen dar (Dunkel 2011, S. 190).

## Personenbezogene Dienstleistungen

Soziale Arbeit ist eine Dienstleistung, die sich unmittelbar auf die Person der Nutzer\*innen und ihre Lebenslage richtet, einschließlich aller damit verbundenen Tätigkeiten (z. B. Erstellung von Diagnosen und Gutachten, vgl. Olk, Otto & Backhaus-Maul 2003, S. XII).

Adressat\*innen personenbezogener Dienstleistungen können Individuen, Gruppen oder auch größere soziale Einheiten sein, wie z. B. die Bewohner\*innen eines Stadtquartiers. Nicht alle personenbezogenen Dienstleistungen weisen aber ein Spezifikum auf, wie es für die Soziale Arbeit gilt. Die Besonderheit der Sozialen Arbeit liegt in der Notwendigkeit der aktiven Mitwirkung der Adressat\*innen bei der ›Erstellung‹ der Dienstleistung Soziale Arbeit.

### 1.1.2 Besonderheiten der personenbezogenen Dienstleistung »Soziale Arbeit«

#### Aktive Mitwirkung der Adressat\*innen

Wenn Menschen Dienstleistungen vom Typ der Sozialen Arbeit erhalten, geht es in der Regel um Veränderungen, die sich auf die existenziellen und sozialen *Verhältnisse* von Menschen beziehen, auf die Ressourcen, die ihnen zur Bewältigung des Lebens zur Verfügung stehen (z. B. Wissen, Problemlösungskompetenzen, Veränderungsmotivation) und/oder auf das soziale *Verhalten* von Menschen (z. B. Gewalt, Vernachlässigung der elterlichen Sorge). Veränderungen kommen hier durchweg nur zustande, wenn die Adressat\*innen sich auf die Zusammenarbeit mit den Sozialfachkräften einlassen (Badura & Gross 1976, S. 68; Bieker 1989, S. 7). Eine Veränderung der Lebenslage oder von Verhaltensweisen ist nicht über den Kopf der Personen hinweg möglich. Im Unterschied zu personenbezogenen Dienstleistungen, die *an* Menschen vollzogen werden (z. B. Körperpflege, Haarschnitt, Maßnehmen der Schneiderin) kann Soziale Arbeit nur *mit* den ›Kund\*innen‹ erbracht werden, nicht *an* ihnen. Es reicht hier nicht aus, dass sich Adressat\*innen – ähnlich Patient\*innen bei der Wundpflege im Altenheim – ruhig verhalten oder wie Kund\*innen im Supermarkt das Scannen der ausgewählten Lebensmittel abwarten, damit die Dienstleistung erfolgreich abgeschlossen werden kann. In der Sozialen Arbeit geht es darum, Adressat\*innen zur Offenheit für Veränderungen zu bewegen. Die Adressat\*innen müssen die Leistungen grundsätzlich wollen, sich mit Widerständen und Ängsten vor Veränderungen auseinandersetzen, bisherige Verhaltensweisen hinterfragen, Informationen über sich preisgeben, Lösungen untereinander und gegen ein ›Weiter so< abwägen etc. Um eine Veränderung zu bewirken, ist jedenfalls die unbeteiligte Entgegennahme des Dienstleistungsangebots nicht aussichtsreich.

Die gelingende Kommunikation zwischen Sozialfachkräften und Adressat\*innen ist die *conditio sine qua non* in der Sozialen Arbeit.

Für den Erfolg der Dienstleistung ist von erheblicher Bedeutung, ob es zu einem produktiven *Arbeitsbündnis* zwischen Sozialarbeiter\*innen und Adressat\*innen kommt, in dem sich die Adressat\*innen akzeptiert fühlen, weder eine offene noch eine latente Entwertung als ›Lebensversager\*innen‹, ›krank‹ oder ›unfähig‹ erfahren und weder bei der Problemdeutung noch bei der möglichen Problemlösung von den Sozialfachkräften übergegangen werden. In einer respektvollen, auf grundsätzlicher Akzeptanz des Gegenübers *als Person* aufbauenden Gestaltung der Beziehung gilt es zu versuchen, Adressat\*innen für notwendige Veränderungen aufzuschließen.

### Akzeptanz

»Die erforderliche Akzeptanz ist nicht bloß ein passives Hinnehmen, sondern ein aktives Bejahen. Sie bezieht sich nicht auf einzelne Handlungen, die für gut oder schlecht, gut oder böse gehalten werden mögen, sondern besteht in der Annahme und Anerkennung des Anderen als Person in seiner prinzipiellen Fähigkeit und Berechtigung zur Selbstbestimmung. Mit personeller Selbstbestimmung ist nicht eine beliebige, zufällige Entscheidung für oder gegen etwas gemeint, sondern die Fähigkeit eines Subjekts, über seine grundlegenden Wertsetzungen zu entscheiden« (Schmid Noerr 2021, S. 71).

Da Veränderungen sich sowohl auf das soziale Verhalten von Menschen (Lebensführung) als auch auf ihre sozialen Lebensverhältnisse (materielle Lebenslage, soziale Integration) beziehen und beides in Wechselwirkung miteinander steht, lässt sich Soziale Arbeit begrifflich als ganzheitlich angelegte *psychosoziale Dienstleistung* einordnen. Psychosoziale Dienstleistungen setzen am Alltag von Menschen an. Es geht um dessen Bewältigung, um Entwicklungsförderung, Kompetenzentwicklung und Prävention (vgl. Wälte & Lübeck 2021, S. 26). Die Persönlichkeit der Adressat\*innen ist in diese Veränderung immer involviert.

### Soziale Arbeit als Ko-Produktion

Weil Soziale Arbeit nur mit, und nicht ohne oder gegen ihre Adressat\*innen aussichtsreich ist, wird sie in der Fachliteratur als *Ko-Produktion* beschrieben. Sozialfachkräfte und Adressat\*innen müssen im ›Produktionsprozess‹ erfolgreich zusammenwirken. Der Handlungserfolg im Sinne einer *diskursiven Verständigung* und der Umsetzung ihrer Ergebnisse in aktives Handeln entsteht in der Interaktion als das *gemeinsame* Ergebnis beider Akteur\*innen. Sozialfachkräfte gelten hierbei in der Regel als die Produzent\*innen, die Adressat\*innen als Ko-Produzent\*innen (Badura & Gross 1976, S. 69; Gartner & Riessman 1978, S. 21ff.).

Adressat\*innen als Ko-Produzent\*innen zu sehen, folgt – zunächst – keiner moralischen Grundhaltung, die der Unterwerfung von Menschen unter die Anweisungsmacht von kommunalen und staatlichen Behörden und ihren Mitarbeiter\*innen entgegenwirken soll; sie ist eine Notwendigkeit, die sich nüchtern aus

der Tatsache ergibt, dass ein direkter Zugriff Dritter auf die Dispositionen von Individuen (Sichtweisen, Motivation, Selbstreflexion, Handlungsbereitschaften etc.) nicht möglich ist. Menschen sind immer auch eigensinnige, durch ihre Biografie und ihre soziale Umwelt geprägte Subjekte, die über eigene Präferenzen, Überzeugungen, Alltagstheorien, Deutungsmuster und Gewohnheiten verfügen (Oelerich & Schaarschuch 2005, S. 80). Wenn Adressat\*innen der Sozialen Arbeit demzufolge als *Subjekte* und nicht als Objekte ihnen zugeschriebener Angebote und Maßnahmen betrachtet werden müssen, liegt darin zugleich aber auch die *moralische Verpflichtung*, sie entsprechend zu behandeln, d.h. sie ihres Subjektstatus nicht durch fürsorgliche Bevormundung und ungerechtfertigte Gängelung und Eingriffe zu berauben. Damit dient das Subjektkonzept zugleich der kritischen Analyse von Verhältnissen, in denen Adressat\*innen das Recht auf Eigensinnigkeit und Selbstbestimmung genommen wird, ohne dass hierfür zwingende Gründe (z.B. Selbst- oder Fremdgefährdung) vorliegen (► Kap. 1.4.2; zu ethischen Fragen des Umgangs mit anderen Menschen bei eingeschränkter Selbstbestimmung: Schmid Noerr 2021, S. 163ff.).

Schaarschuch (1999 und 2003) hat den Subjektstatus der Adressat\*innen – die bei ihm Nutzer\*innen genannt werden (dazu: Schaarschuch 2008) – theoretisch noch weiter zugespitzt. In dieser radikaleren Sichtweise kommt es zu einer Rollenumkehr: Die Nutzer\*innen sind für Schaarschuch die Produzent\*innen, Sozialfachkräfte nur Ko-Produzent\*innen. Indem Nutzer\*innen sich die Sichtweisen ihres Gegenübers aneignen, bewirken sie eine Veränderung ihrer Person. Die Tätigkeit der Dienstleistenden wird somit zu einem *Mittel*, das erst durch die aktive Anerkennung/Aneignung durch die Nutzer\*innen seinen Zweck erfüllen kann (ebd., S. 156). Damit sind Nutzer\*innen nicht nur Konsument\*innen einer Dienstleistung, sondern auch Produzent\*innen ihres Ergebnisses; Sozialfachkräfte werden zu Ko-Produzent\*innen, die den Prozess der Selbstveränderung anleiten, unterstützen, begleiten und der »Produktion des Subjektes« zuarbeiten. Dadurch leisten sie einen *Dienst* (Oelerich & Schaarschuch 2005, S. 81).

## Konsequenzen für die Beziehungsgestaltung

Wenn Soziale Arbeit hinsichtlich Verlauf (Prozess) und Ergebnis (Outcome) als Ko-Produktion zu verstehen ist, müssen Sozialfachkräfte die Perspektive ihrer jeweiligen Adressat\*innen aktiv erkunden und versuchen, diese vor dem Hintergrund von Biografie und gegenwärtiger Lebenswelt (► Kap. 3.4) zu verstehen.

### Verstehen

*Verstehen* bedeutet nachzuvollziehen, welche Bedürfnisse und Interessen die Sichtweise des Anderen zum Ausdruck bringt und zu prüfen, ob diese gesellschaftlich anerkennungsfähig sind. Bedürfnisse können legitim sein, auch wenn die Mittel zu ihrer Verwirklichung nicht anerkennungsfähig sind. *Verstehen bedeutet nicht billigen*. Verstehen kann aber bedeuten, Adressat\*innen Zeit für Veränderungen zuzugestehen.

Auch wenn das Verhältnis zwischen Sozialfachkräften und Adressat\*innen strukturell asymmetrisch ist (z. B. durch den fachlichen Kompetenzvorsprung der Sozialfachkräfte, durch die Abhängigkeit von Hilfen, ► Kap. 1.3), erfordert der Subjektstatus der Adressat\*innen, diesen ohne Helfer- bzw. Überlegenheitsattitüde zu begegnen und die Kommunikation so weit wie möglich auf Augenhöhe zu führen. Selbstbestimmungsrechte sind hier nicht deshalb suspendiert, weil Menschen Adressat\*innen sozialstaatlicher Leistungen sind. Adressat\*innen dürfen demzufolge Angebote auch ablehnen, und zwar auch dann, wenn dies aus Sicht der Sozialfachkräfte nicht »zielführend« ist. Ob etwas veränderungsbedürftig ist, wo genau der Bedarf liegt und wie er zu befriedigen ist, ist nach dem Dienstleistungsverständnis nicht der exklusiven Beurteilung der Fachkraft als »Expertin« überlassen, sondern Gegenstand einer *diskursiven Verständigung*. Bei dieser geht es weder darum, Veränderungsbedürftigkeit unwidersprochen der Selbstdefinition der Betroffenen zu überlassen noch Veränderungsbedürftigkeit aus einer Haltung fachlicher Überlegenheit für nicht verhandelbar zu halten. Die Zustimmung der Adressat\*innen zu einer gemeinsamen Definition von Hilfebedürftigkeit kann hierbei als »Kriterium für eine gelungene Kommunikation« (Hamburger 2016, S. 178) gelten. Diese kann aber nicht erzwungen werden. Am Ende ist es – zumindest vorläufig – hinzunehmen, dass Adressat\*innen die Deutungsangebote der Sozialfachkraft und die damit korrespondierenden Hilfsangebote ablehnen (Müller 2015, S. 54) oder noch nicht annehmen können. Allerdings kann sich die Soziale Arbeit bei auftretenden Meinungsverschiedenheiten in bestimmten Fällen nicht aus der Interaktion mit ihren Adressat\*innen zurückziehen (z. B. bei Personen, die wegen einer psychischen Behinderung nicht für sich selber sorgen können und deshalb in einem gesetzlichen Betreuungsverhältnis stehen, ► Kap. 1.4.2).

In der Praxis sind die Fähigkeit und Bereitschaft zu einer diskursiven Verständigung auf Seiten der Adressat\*innen oft nicht gegeben. Es gehört daher zum Handlungsauftrag einer subjektorientierten Sozialen Arbeit, sich um die Erweiterung dieser Fähigkeit zu bemühen. Darin steckt das Dilemma, das Recht auf Selbstbestimmung trotz der individuell eingeschränkten Handlungsautonomie zu respektieren und dieses Ziel nicht vorschnell aufzugeben (Brumlik 2020; zur praxisorientierten Auflösung dieser ethischen Antinomie: Schmid Noerr 2021, S. 163ff.).

## **Abgrenzung zu marktförmigen Dienstleistungen**

Sich am Subjekt bzw. den Adressat\*innen zu orientieren (ihren Sichtweisen, Bedürfnissen, Prioritäten) ist nicht nur eine Notwendigkeit und ein ethisches Postulat moderner Sozialer Arbeit, sondern – bekannt unter dem Begriff *Kundenorientierung* – auch ein zentrales Leitprinzip des Wirtschaftslebens. Während Soziale Dienste und Einrichtungen durch mangelnde Adressat\*innenorientierung mangelhafte Wirksamkeit und vermeidbare Folgekosten produzieren, gefährdet fehlende Kundenorientierung von Wirtschaftsunternehmen im Extremfall sogar ihren Fortbestand. Kunden- bzw. Marktorientierung sind deshalb das A und O jeder kommerziellen Wirtschaftstätigkeit. Wenngleich die Grundperspektive ver-

gleichbar ist – Angebote müssen sich am Bedarf der Kunden/Adressat\*innen ausrichten –, sind die Dienstleistungskonzepte zwischen markttautigen Unternehmen und Sozialer Arbeit nicht gleichzusetzen (Oechler 2009, S. 73). Versuche Mitte der 1990er Jahre, die kommunalen Verwaltungen (und damit auch die Ämter der Sozialverwaltung) in einem kommerziellen Verständnis zu »kundenorientierten Dienstleistungsunternehmen« umzubauen, konnten daher nicht überzeugen (KGSt 1994; Bieker 2004).

Kommerzielle Dienstleister bedienen ihr *Eigeninteresse* an einem Geschäftsabschluss. Dienstleistungen der Sozialen Arbeit haben ihren Erfolgsmaßstab dagegen in der *Fremdnützigkeit* des Handelns. Zwar könnte Sozialarbeiter\*innen grundsätzlich gleichgültig sein, ob es ihnen gelingt, Adressat\*innen von der Notwendigkeit einer Therapie oder dergleichen zu überzeugen, dagegen stehen aber der sozialstaatliche Auftrag sowie professionstypische ethische Bindungen. Diese richten sich hier auf das Wohl der\*des Einzelnen und/oder das Wohl der Allgemeinheit und nicht darauf, durch bedingungslose Wunscherfüllung sich selbst einen (wirtschaftlichen) Vorteil zu verschaffen. Deshalb werden Sozialfachkräfte den Wunsch überforderter Eltern, das auffällige Kind ›ins Heim zu stecken‹, aus der Situation der Eltern heraus zu verstehen versuchen, aber nicht ohne weiteres zur Ausführung entgegennehmen. Der Auftrag der Sozialen Arbeit lautet nicht, Adressat\*innen möglichst nicht zu irritieren, sie nicht auf die Unsinnigkeit und Unstimmigkeit ihres Handelns aufmerksam zu machen oder sie davor zu bewahren, Ausflüchte und Ausreden als Hindernisse einer notwendigen Veränderung zu erkennen. In der Sozialen Arbeit geht es in einem oft längerfristig angelegten Prozess der kooperativen Problembearbeitung um

- das Klären uneindeutiger und komplexer Situationen,
- das respektvolle Hinterfragen der Adressat\*innensicht,
- das behutsame Einbringen alternativer Handlungsoptionen und deren Begründung,
- die Ermutigung, unbekannte Wege zu gehen,
- die Aktivierung von Selbsthilfepotenzialen,
- das Erschließen von lebensweltlichen und anderen Ressourcen,
- das begründete Eingrenzen nicht erfüllbarer Ansprüche.

Solche Handlungsziele sind dem Wirtschaftsleben ebenso fremd wie Zielsetzungen, die auf die Erweiterung individueller Handlungskompetenzen oder die sozialpädagogische Förderung der Persönlichkeit gerichtet sind.

Soziale Arbeit als Dienstleistung wird zentrale wirtschaftliche Handlungsimperative zurückweisen. Sie wird ihre Leistungen vor dem Hintergrund ihrer sozialstaatlichen Beauftragung und ihrer ethischen Grundlagen auch dann erbringen, wenn diese aus wirtschaftlicher Sicht ›unrentabel‹ sind.

Die Frage z. B., ob sich Soziale Arbeit hochbetagten Menschen überhaupt zuwenden sollte, wo doch der Mitteleinsatz im Kinder- und Jugendbereich angesichts der größeren Lebenserwartung einen höheren Kosten-Nutzen-Quotien-

ten verspricht, wäre betriebswirtschaftlich zwar konsequent, ethisch aber verwerflich.

Adressat\*innen sind auch keine Kund\*innen. Die Metapher »Kunde« kann zwar hilfreich sein, um Soziale Dienste und Einrichtungen in ihrer Organisationsstruktur, in ihren Angeboten und ihrem Umgang mit Menschen möglichst weitgehend an die Bedürfnisse und Wünsche ihrer Adressat\*innen anzupassen. Angebote sollten z. B. leicht zugänglich und vernetzt sein; sie sollten für potenzielle Nutzer\*innen attraktiv sein und in der Lage sein, unbürokratisch zu operieren etc. Im Gegensatz zum kommerziellen Bereich will Soziale Arbeit aber

- ihre Angebote nicht aus Umsatzgründen soweit wie möglich ausdehnen, weitere Leistungswünsche hervorrufen, laufende Leistungen verlängern und den Kunden binden, damit er bald wiederkommt.
- nicht jeden Wunsch, für den der Kunde im Wirtschaftsleben bereit ist zu zahlen, erfüllen (ein Alkoholiker wird also keinen Schnaps als Hilfe zur Lebensbewältigung bekommen). Leistungen in der Sozialen Arbeit erfolgen auf der Grundlage rechtlicher Bestimmungen und fachlicher Beurteilungen und nicht nach Zahlungsfähigkeit. Fachlich geht es nicht darum, Adressat\*innen möglichst perfekt zu bedienen, sondern um die Befähigung zur Lebensbewältigung und um Hilfe zur Selbsthilfe unter Mitwirkung/Partizipation des »Kunden«.
- den »Kunden« möglichst nicht von Eigenleistungen abhalten.

Im Wirtschaftsleben ist der Status eines Kunden im Allgemeinen durch die folgenden Merkmale charakterisiert (Bieker 2004, S. 35):

- Der Kunde tritt aktiv als Nachfrager auf den Markt; dementsprechend erfolgt ohne Nachfrage keine Lieferung. Im Rahmen seiner Möglichkeiten kann er zumeist zwischen verschiedenen Anbietern frei wählen.
- Für das zu erwerbende Produkt/die Dienstleistung erbringt der Kunde eine Gegenleistung in Form des zu entrichtenden Preises. Auf diesen kann er grundsätzlich einwirken.
- Beginn und Ende einer Geschäftsbeziehung legt der Kunde fest.
- Mit der Wahl des Angebotes übt der Kunde einen Einfluss auf Inhalt und Qualität des Angebots aus.
- Der Kunde ist von existenzieller Bedeutung für den Anbieter einer Leistung und wird daher umworben.

Einzelne Merkmale können in der Praxis zwar erfüllt sein, z. B. können Wahlmöglichkeiten bestehen, z. T. werden Adressat\*innen umworben, um die Finanzierung der Einrichtung zu sichern, z. T. entscheiden die Adressat\*innen darüber, ob und wie lange sie psychosoziale Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Insgesamt lassen sich die genannten Kundeneigenschaften aber nicht bruchlos auf Adressat\*innen der Sozialen Arbeit übertragen. Dies liegt wesentlich in der Tatsa-

che begründet, dass sich der Dienstleistungsauftrag der Sozialen Arbeit nicht darauf beschränkt, den Bedarf ihrer Adressat\*innen zu befriedigen, sondern dass sie gegenüber ihren Adressat\*innen zugleich gesellschaftliche Erwartungen erfüllen muss. Soziale Arbeit ist auch Dienstleisterin für die Gesellschaft (► Kap. 1.4.2).

### 1.1.3 Dienstleistungsorientierung im Sozialrecht

#### Paradigmenwechsel

Die subjekt- bzw. adressat\*innenorientierte Ausrichtung Sozialer Arbeit gehört heute zu den Grundlagen des Sozialrechts. So wurde das autoritative und eingriffsorientierte Jugendwohlfahrtsgegesetz (JWG) zu Beginn der 1990er Jahre durch ein dienstleistungsorientiertes Kinder- und Jugendhilfegesetz abgelöst und in das Sozialgesetzbuch als *Leistungsrecht* eingeordnet.

Erziehungsberechtigte sollen seitdem durch Bereitstellung psychosozialer Dienstleistungen in ihrer Erziehungsaufgabe unterstützt werden; dadurch soll staatlichen Eingriffen vorgebeugt werden (vgl. Schimke 2003). Erziehungshilfen sollen nicht nur den Interessen von Eltern und Kindern dienen, sondern auch dem Interesse der Gesellschaft am Schutz ihrer Mitglieder und deren erfolgreicher Sozialisation (zum Begriff Sozialisation: ► Kap. 1.2.1). Eltern, Kindern und Jugendlichen werden zudem Beteiligungsrechte eingeräumt. Damit soll u. a. gewährleistet werden, dass Angebote und Bedarf nicht einseitig aus der Perspektive der Sozialverwaltung bestimmt werden, sondern unter aktiver Mitwirkung der Adressat\*innen.

Auch Datenschutz spielt seitdem eine wichtige Rolle. Eine Verpflichtung zur Jugendhilfeplanung soll außerdem die Passung zwischen Bedarf und Angebot »unter Berücksichtigung der Wünsche, Bedürfnisse und Interessen der jungen Menschen und der Personensorgeberechtigten« (§ 80 Abs. 1 Nr. 2 SGB VIII) gewährleisten.

Als herausragendes Element einer subjekt- oder adressat\*innenorientierten Perspektive und dem mit ihr korrespondierenden Verständnis von Sozialer Arbeit als Dienstleistung kann die *Hilfeplanung* im SGB VIII gelten. Ein partizipatorisches Handlungsmodell dieser Art war bis zum Inkrafttreten des SGB VIII im Jahr 1990 nicht vorgesehen. Die laufende Reform des Jugendhilferechts soll den Subjektstatus von Eltern und Kindern noch weiter stärken (Gesetz zur Stärkung von Kindern und Jugendlichen 2021).

#### § 36 SGB VIII Mitwirkung, Hilfeplan

»Die Entscheidung über die im Einzelfall angezeigte Hilfeart soll, wenn Hilfe voraussichtlich für längere Zeit zu leisten ist, im Zusammenwirken mehrerer Fachkräfte getroffen werden. Als Grundlage für die Ausgestaltung der Hilfe sollen sie zusammen mit dem Personensorgeberechtigten und dem Kind oder dem Jugendlichen (Hervorh. R. B.) einen Hilfeplan aufstellen, der Feststellungen

über den Bedarf, die zu gewährende Art der Hilfe sowie die notwendigen Leistungen enthält; sie sollen regelmäßig prüfen, ob die gewählte Hilfeart weiterhin geeignet und notwendig ist.«

Anstatt die Adressat\*innen (Personensorgeberechtigte, Kinder und Jugendliche)

»zu einem Objekt von Vorgängen der Anamnese, der Diagnose, der ›Behandlung‹ zu machen, soll Erziehungshilfe sich vollziehen in einem gemeinsamen Prozeß der Hilfeplanung, in dem die Adressaten einen eigenständigen Subjektstatus als zentrale Teilnehmer in einem Aushandlungsprozeß einnehmen« (Merchel 1994, S. 4).

Dementsprechend wurde auch mit der jüngsten Reform der Eingliederungshilfe für Menschen mit Behinderungen die durchgängige und aktive Beteiligung der Adressat\*innen im Gesamtplanverfahren deutlich gestärkt (BTHG v. 23.12.2016).

## Grenzen

Die Vorstellung, dass sich Soziale Arbeit als ein durch und durch partnerschaftlicher Aushandlungsprozess über das Gegebene (»Welches Problem liegt vor?«) und das Erforderliche (»Was ist zu tun?«) verstehen lässt, wie sie mit dem Verständnis Sozialer Arbeit als personenbezogener Dienstleistung verbunden ist, stellt ein zentrales, aber auch ein *idealtypisches Konstrukt* dar, das sich an der Praxis allzu oft bricht.

Die Grenzen des Aushandlungsmodells treten dann zutage, wenn alles Reden und Überzeugen im Ergebnislosen endet, die Verhältnisse aber nicht so bleiben können, wie sie sind, z. B. wenn es nicht gelingt, häusliche Gewalt abzustellen oder Kinder vor der Vernachlässigung durch ihre drogenabhängigen Eltern zu schützen. Das bedeutet: Das Leitkonzept dienstleistungs- bzw. adressat\*innen-orientierte Soziale Arbeit stößt in der Praxis immer wieder an Grenzen (► Kap. 1.4.2).

## 1.2 Gegenstand »Soziale Probleme«

### 1.2.1 Was sind »Soziale Probleme«?

Zur Markierung des Gegenstands Sozialer Arbeit wird heute weitgehend auf den soziologischen Begriff »Soziale Probleme« zurückgegriffen. Er gilt als Klammerbegriff, der die enorme inhaltliche Spannweite des Gegenstands unter eine gemeinsame Formel stellt. Silvia Staub-Bernasconi (2018, S. 195) zufolge sind Soziale Probleme die »Domain« der Profession Soziale Arbeit, d. h. ihr ureigenes Operationsgelände. Mit Sozialen Problemen befassen sich zwar auch andere Berufsgruppen (z. B. Soziolog\*innen, Politiker\*innen auf unterschiedlichen staatli-