Ilse Arlt Institut
für Soziale Inklusionsforschung

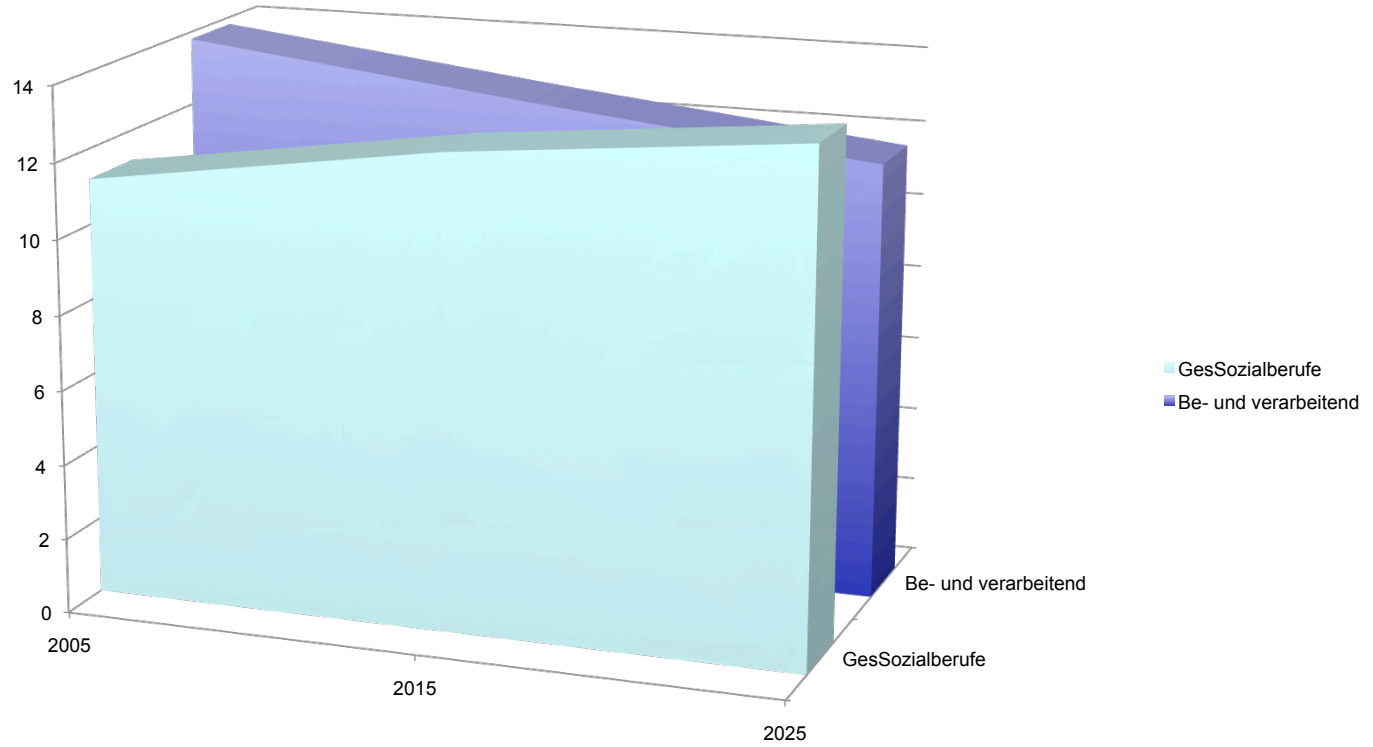
Matthias Corvinus Str. 15
3100 St. Pölten
E: inclusion@fhstp.ac.at
I: http://inclusion.fhstp.ac.at

Die Rolle Sozialer NGOs in der heutigen Gesellschaft – zwischen Ethos und Markt

Peter Pantuček

Ilse Arlt Institut für Soziale Inklusionsforschung

Der Aufstieg der Gesundheits- und Sozialberufe



Personenbezogene Dienstleistung?

- Charakteristika personenbezogener Dienstleistungen
  - Interaktionsarbeit
  - Emotionsarbeit (eigene Gefühle) und Gefühlsarbeit (die der KlientInnen)
  - Personalisierung / subjektivierendes Handeln
    - (Böhle)
- „Koproduktion“
  - Realisierung der DL nicht ohne Beteiligung von Kundin / Klient möglich
- „uno actu – Prinzip“
  - Einheit von Produktion und Konsumption
  - bei Sozialarbeit NICHT durchgängig („unsichtbare“ Tätigkeiten überwiegen mitunter)
  - aber: keine Lagerung möglich

Emotionsarbeit

- Emotionskontrolle: Unterdrückung von Emotionen (z.B. Ekel, Ärger)
- Emotionsausdruck: Darstellung von Emotionen (z.B. Freundlichkeit)
- Arbeit an der Darstellung von Gefühlen (surface acting)
- Arbeit an eigenen Emotionen (deep acting)

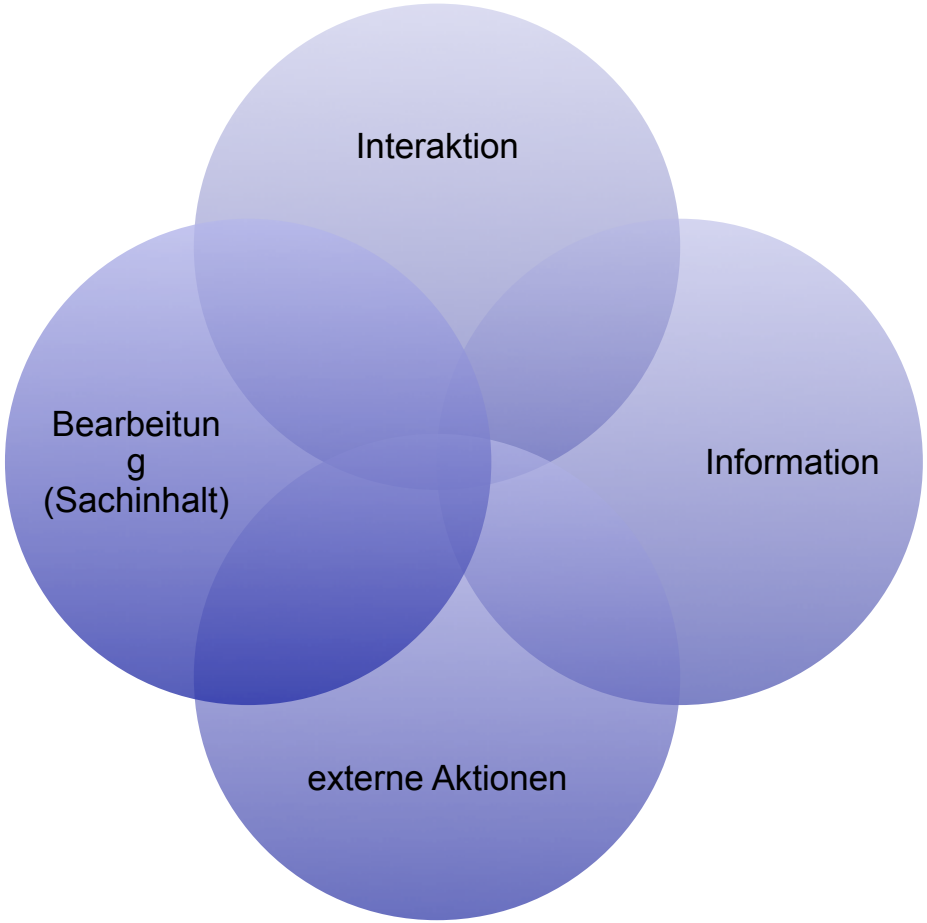
Gefühlsarbeit Inhalte

- moralische Regeln
- Vertrauen
- psychische Unterstützung
- Biografie
- Identität
- Kontext
- Berichtigung

People processing service

- Unterscheidung nach Hasenfeld (1972):
- People changing organizations
  - „explicit aim is to change the behavior of people“
- People processing organizations
  - „These organizations shape a person´s life by controlling his access to a wide range of social settings through the public status they confer; and they may define and confirm the individual´s social position when his current status is questioned.“ (Hasenfeld 1972:256)
  - Beispiele: „a diagnostic clinic, a university admission office, an employment placement office, a credit bureau or a juvenile court“ (ebd.)
- Soziale Arbeit ist beides, allerdings im Vergleich zu den Beispielen Hasenfelds mit mehr Umweltausgriff

Interaktion + „Sachinhalt“ der Dienstleistung



Berufs-Ethos 1/3

- Das Recht auf Selbstbestimmung achten
- Das Recht auf Beteiligung fördern
- Jede Person ganzheitlich behandeln
- Stärken erkennen und entwickeln

- keinen Missbrauch der Vertrauensbeziehung der Menschen, die Ihre Dienste nutzen. Anerkennung der Grenzen zwischen privatem und beruflichem Leben, keine Ausnutzung der Stellung zu persönlichem Vorteil oder Gewinn

Berufs-Ethos 2/3

- Mitgefühl, Einfühlungsvermögen und Achtsamkeit
- Bedürfnisse und Interessen der Menschen, die die Dienste nutzen, nicht ihren eigenen Bedürfnissen und Interessen unterordnen
- Selbstsorge
- Weiterbildung, Kontakt zu Ausbildungsstätte

Berufs-Ethos 3/3

- müssen anerkennen, dass sie den Nutzern der Dienste verantwortlich sind für ihr Handeln ebenso ihrem Anstellungsträger, der Berufsorganisation und dem Gesetz und dass diese Verantwortlichkeiten sich widersprechen können

- sollten Debatten über Ethik pflegen und fördern sowohl mit ihren Kollegen, wie mit Ihren Anstellungsträgern. Sie sollen Verantwortung übernehmen für ethisch begründete Entscheidungen

Professionalität

- Beruflichkeit
- „eine Sache um ihrer selbst Willen gut machen wollen“ (Richard Sennett; Ernst Tugendhat: „Redlichkeit“)
- Arbeitsstolz
- besonderes Verhältnis von privater Persönlichkeit und beruflicher Rolle

„die Arbeit gut machen“: 3 Ebenen

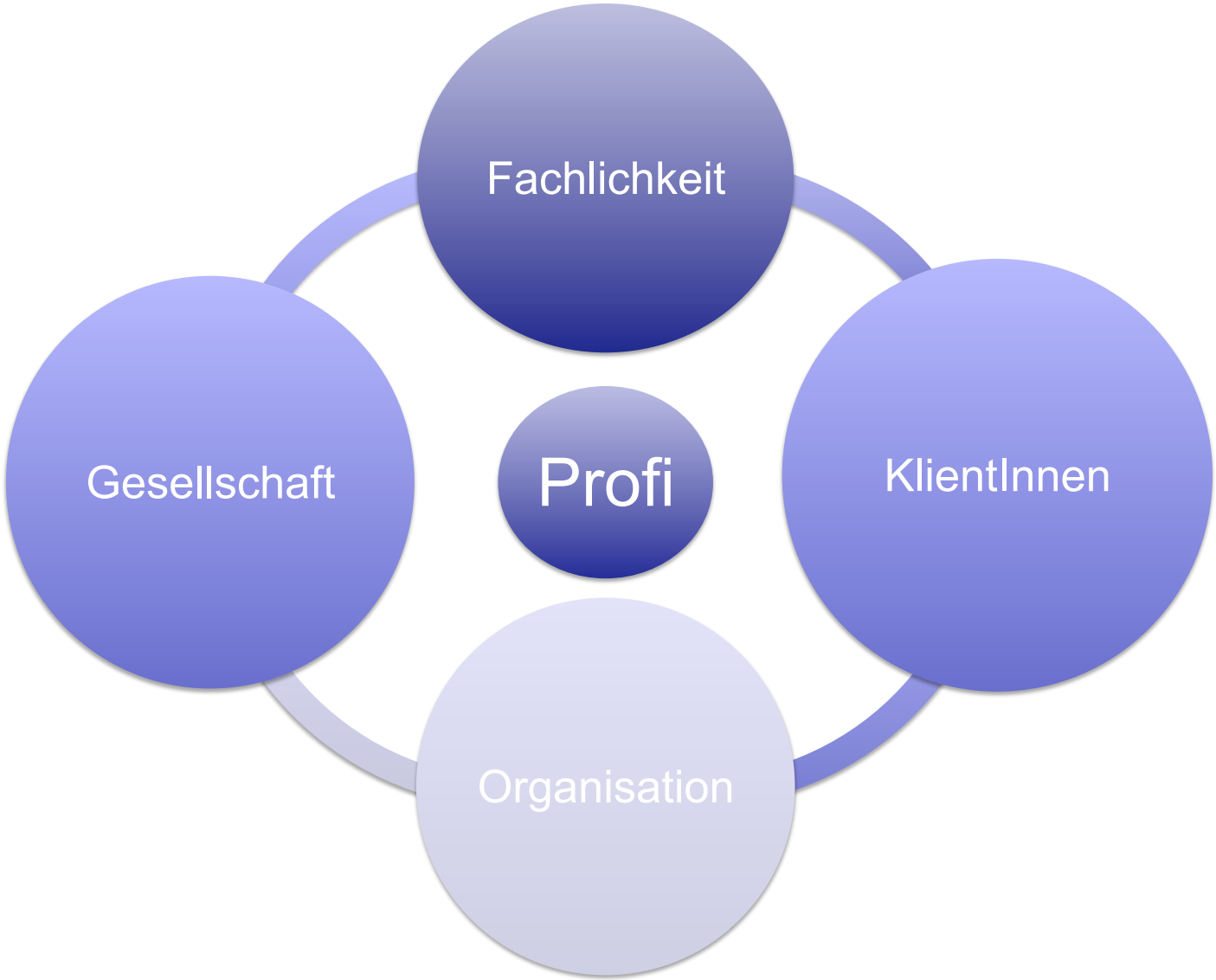
- als „Mitmensch“ – Mitmenschlichkeit (Maria Loley)
  - empirisch klar: ist wesentlicher Erfolgsfaktor
  - Erkennbarkeit als Person
  - aber nicht: Präsenz mit allen Aspekten der eigenen Person
- als MitbürgerIn
  - NGO
- als ExpertIn / Profi
  - besonderes Fachwissen und besondere Fertigkeiten
  - dominanter Aspekt, der immer wieder hergestellt werden muss

Organisation wertebasiert

- in Sozialwirtschaft unhintergehbar
- Minimalprogramm:
  - die Arbeit gut machen = auch Qualität der Interaktion

- + mögliche Zusätze
  - z.B. weltanschaulich
  - z.B. Partizipation / Demokratie
  - z.B. Engagement für eine spezielle Zielgruppe
  - z.B. Fokus auf ein Prinzip / ein (Menschen-)Recht
  - Zusätze machen den Unterschied aus

Verpflichtungen



Der Kern bleibt aber: unser Verhältnis zu den KlientInnen und ihrer Welt

- Individualität: Verzicht auf instrumentelle Beherrschung
  - betrifft: Personen, Situationen und Kontexte
- Eigenzeit
- Eigensinn

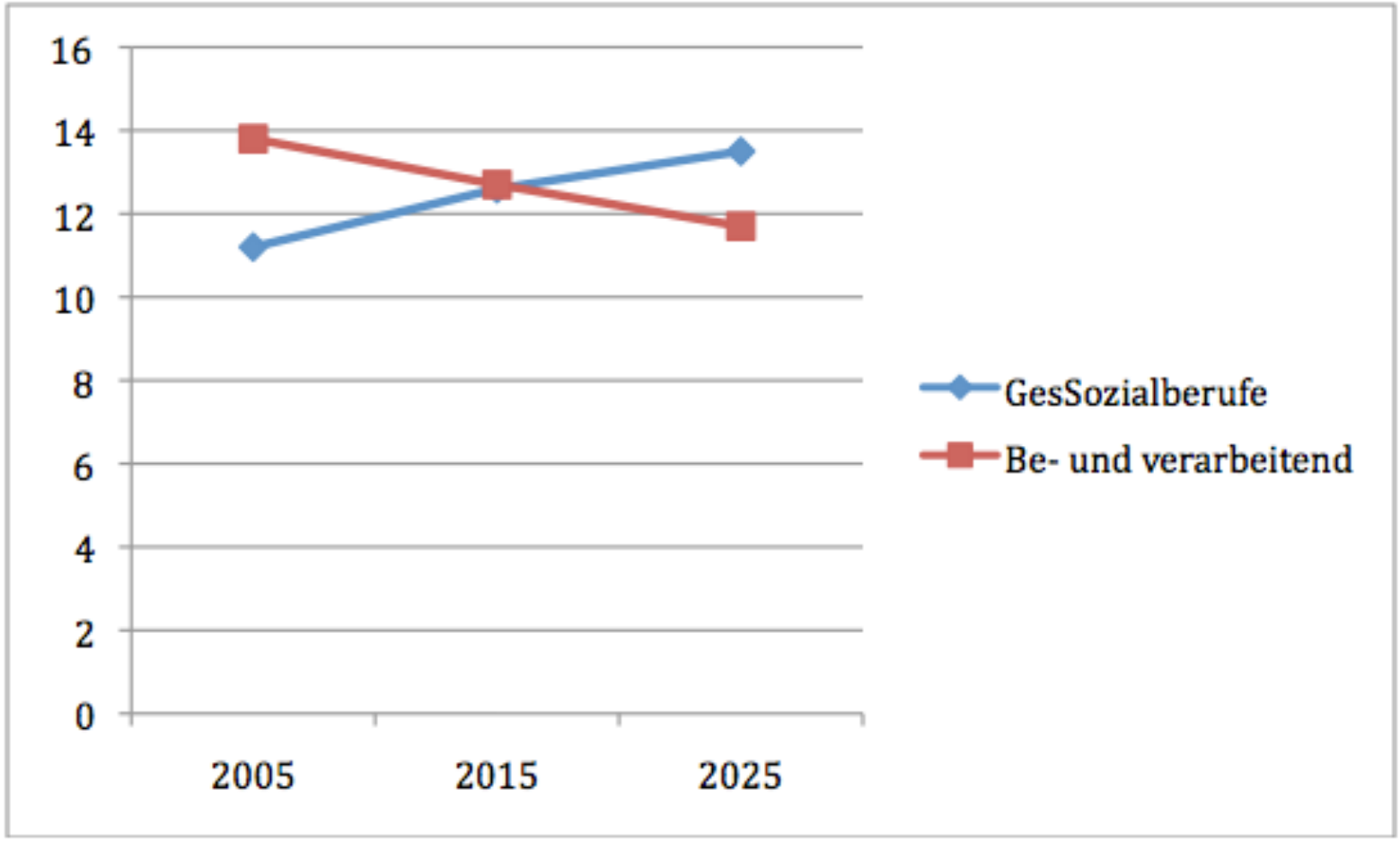
und für die Organisation: die MitarbeiterInnen

- MitarbeiterInnen müssen nicht „gute Menschen“ sein
- Hilfe für die HelferInnen
- Spielräume und Eigensinn
- Verantwortung
- … und keine Infantilisierung

Für die Organisation: Menschlichkeit ermöglichen

- Menschlichkeit als Altruismus
- Menschlichkeit als Fehlbarkeit
- Menschlichkeit heißt heute auch: BürgerIn-Sein

und noch einmal: der Aufstieg der Branche



Markt, Staat und das Gemeinwesen

- Der Aufstieg der Branche bringt Konkurrenz
- Markt haben wir kaum (politisches System als zahlender Monopolkunde)
- der einzelne Kunde handelt nicht rational, die Rationalität des Marktes ergibt sich nur statistisch (Friedrich von Hayek)
- daher: Organisation, KlientInnen als demokratische Akteure verstehen
- Zivilgesellschaft, Gemeinwesen, Aushandlung sind der Ersatz für die „Weisheit des Marktes“

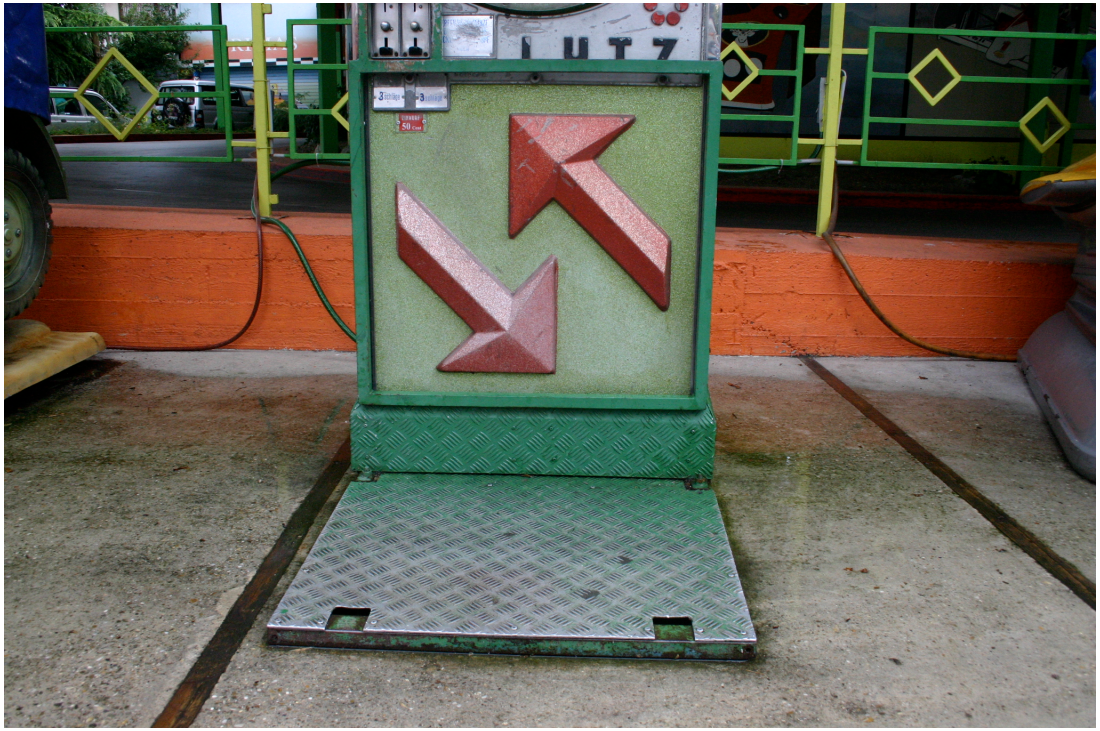
Empfehlungen 1/2

- Deklarationen helfen wenig
- Ethos gibt Grundlinien
- aber: Widersprüche sind nicht auszurotten, sie müssen „auf Dauer gestellt werden“ (Peter Heintel)
- daher auch: die Auseinandersetzung mit ethischen Fragen und deren Widersprüchen auf Dauer stellen
- Partizipation ist eine gute Wahl, um Widersprüche auf Dauer zu stellen, sie zu „prozessieren“
- letztlich: Profis und KlientInnen mündig sein lassen, Hierarchisierung immer wieder unterlaufen

Empfehlungen 2/2

- Offenheit – sich anschauen lassen und im Gemeinwesen agieren
- also: man kann nicht alles selber lösen, Widersprüche brauchen Streit

Ich wünsche Ihnen eine spannende Diskussion und mir viele Widersprüche



www.pantucek.com

Yeliab

SOCIAL WORKER

Eniabsor

What my friends think I do

What my mom thinks I do

What my clients think I do

What people think I do

What I think I do

What I really do