

SOZIALE HILFE

zwischen Interaktion und
Organisation

Diplomarbeit

am Fachbereich
Erziehungswissenschaften
der Martin-Luther-Universität
Halle-Wittenberg

Maren Lehmann

1996

Gutachter:

Prof. Dr. Thomas Olk, Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg
Prof. Dr. Reinhard Hörster, Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg

Prof. Dr. Peter Fuchs, Fachhochschule Neubrandenburg

Inhaltsverzeichnis

Inhalt	3
<u>Einleitung</u>	<u>5</u>
<u>1. Helfen</u>	<u>10</u>
1.1. Welche Funktion hat Helfen?	10
1.2. Inklusion / Exklusion	17
1.3. Codierung von Hilfe	22
1.4. Ist Hilfe Personenänderung?	29
1.5. Gibt es ein Medium der Hilfe?	33
1.6. Kann Helfen inkludieren?	40
<u>2. Organisation von Hilfe</u>	<u>43</u>
2.1. Programme und Verfahren	44
2.2. Codierung und Programmierung	48
2.3. Professionelle Helfer und Klienten	52
2.4. Entscheider und Betroffene	57
2.5. Die situative Organisation	61
<u>3. Helfen als Interaktion</u>	<u>70</u>
3.1. Zeiten und Räume	71
3.2. Person und Rolle	77
3.3. Selbstkonzept und Falldeklaration	81
3.4. Erleben und Handeln	86
3.5. Körper und Menschen	88
<u>Schluß</u>	<u>92</u>
<u>Anhang</u>	<u></u>
Literatur	95
Register	102

Einleitung

Pluralisierung und Individualisierung sind längst in aller Munde. Aber Arbeitslosenzahlen, Kriminalität oder auch nur Scheidungsraten machen dem so sehr selbstgewissen Individuum unserer Tage schmerzhaft deutlich, daß es nicht dazugehört, wenn es nicht dazugehört. Aus Modernitätseuphorie ist allgegenwärtige Klage geworden. Von Entsolidarisierung, von Ellbogengesellschaft ist die Rede. Man lernt: Nicht der Mensch, sondern seine Beiträge sind für die Gesellschaft interessant. Rücksicht auf sich selbst kann ein Individuum nicht erwarten, wenn es nichts beizutragen hat. Es entscheidet nicht selbst, was es zu sagen hat. Es kann in sich selbst keine Anhaltspunkte dafür finden, was beizutragen wäre. Die Gesellschaft stellt sich jedem dar als eine Vielzahl von Adressen, in deren Sprache man reden muß, wenn man verstanden werden will. Der Komplettrückzug auf die eigene Identität, auf ein "Ich bin" leistet diese Übersetzung nicht. Wer die Gesellschaft nicht kleiner, enger, überschaubarer machen kann, indem er bestimmte Adressen herausucht und in deren Sprache anspricht, der ist dann auch für niemanden selbst Adresse. Um das Tohuwabohu der Möglichkeiten an irgendeiner Stelle konkretisieren, das Rasen der Zeit in Ereignisse zerlegen zu können, muß ein Beobachter Unterscheidungen verwenden. Auch der Beobachter selbst wird so beobachtet. Als *Mensch* kann niemand beobachtet werden, weil das ein Kompaktbegriff ist, den jede Beobachtung unterscheiden, also auflösen muß. In seinem Mensch-Sein unterscheidet sich niemand von einem anderen, und verschiedene Facetten einer Persönlichkeit sind darin bequem unterzubringen. Aber das heißt nur: man kann mit ihm so nichts anfangen.

"Die Armut ist stumm, tabuisiert und wehrlos", stellt der letzte Armutsbericht des DGB fest¹. Das kann nur heißen: Sie kann sich nicht mitteilen, weil sie in die Sprachen der gesellschaftlichen Funktionssysteme nicht übersetzbar ist. Sie ist ein Name für einen komplexen Zusammenhang von Nicht-Wissen, Nicht-Glauben, Nicht-Haben. Wer keinen Ausweis hat, kann nicht wählen und keiner Partei angehören, er kann auch vor kein Gericht gehen. Er wird von der Politik nicht gesehen, und er wird vom Recht nicht gesehen. Das Erziehungssystem wiederum sieht nur Zeugnisse, also Schüler oder Absolventen. Wer nicht hingehört oder keinen Abschluß hat, wird übersehen. Und vor allem: wer nicht zahlt, wird zum Problem für die Wirtschaft. Wenn er nie zahlt, nimmt man ihm, was er hat. Wer nichts hat und nicht zahlt, wird also von der Wirtschaft nicht gesehen. Beobachtbar wäre er anhand seiner Zahlungen oder seiner Zahlungsverprechen. Armut heißt: Zahlungsunfähigkeit, und man könnte sie zurückführen auf das Fehlen von Paß, Schulabschluß, Berufsausbildung, Arbeitsstelle oder alles mögliche Andere. Von dort aus könnte man auf chronische Krankheit, auf Behinderung, auf Isolation oder auch auf Willen-

¹ Armut in Deutschland (1994), S. 14.

losigkeit oder Renitenz schließen: wieder auf alles mögliche Andere. Niemals jedoch läßt sich eine dieser Möglichkeiten als direkte Verursachung der Armut benennen. Es kann immer alles ganz anders gewesen sein, und es kann alles auch immer wieder anders werden.

Stumm, tabuisiert, wehrlos: das heißt auch, daß man im alltäglichen Leben schutzlos ist. So isoliert man lebt, so öffentlich ist dieses Dasein. Dazugehören bedeutet, gerade weil die Person in Fragmenten beobachtet wird, daß die ganze Person, dieses Puzzle aus Erwartungen, Zurechnungen, Horizonten, unbeobachtbar bleiben *darf*. Wer ausgeschlossen ist, wird viel eher als Gesamtperson beobachtet. So eine Beobachtung, der es nur noch möglich ist, die Person von allem anderen - aber nicht in sich zu unterscheiden, tendiert dazu, bloße Wahrnehmung zu sein. Die Person wird an ihrem Verhalten, ihrem körperlichen Dasein beobachtet. Man muß sie nicht als Teilnehmer an Kommunikation betrachten: das macht sie stumm, selbst wenn ihr Verhalten aggressiv und laut ist. Eine solche Person hat nicht die Rückzugsmöglichkeiten, die ein facettenreiches Dasein bietet. Sie ist immer nur das, was jeder sehen kann: das macht sie zu einer öffentlichen Person, ohne das sie je als Teilnehmer an Öffentlichkeit auftreten könnte. Sie wird, nach und nach und mit der Zeit immer schneller, in dem ihr verbleibenden Teil verletztlich - und dabei wehrlos. Zugleich trägt der Alltag des Sich-Präsentieren-Müssens der Dazugehörenden dazu bei, die Kehrseite des Sich-Nicht-Präsentieren-Könnens, des Fehlens präsentabler Rollen zu verbergen. Mißerfolge hat jeder gehabt. Biographische Ereignisse, die Folgen für ganz andere, scheinbar losgelöste Bereiche hatten, kennt jeder. Je dünner das Eis, desto vehementer wird die Gefahr ignoriert - und so lange man nicht durchgebrochen ist, solange versucht man, die offenen Stellen zu umgehen. Aber wie findet man den Weg zurück?

Diese Hoffnung: man könne den sich selbst bestätigenden Zirkel des Mangels, des Defizits unterbrechen, trägt die soziale Hilfe. Deren Bestimmung als Kommunikation, die das Unsichtbare, Verschwundene, Verstumte auf den Monitor der Gesellschaft zurückholt und dazu eigene Unterscheidungen verwendet, soll Gegenstand dieses Textes sein. Finanznot ist nur eine Komponente des Problemwustes, den man sehen kann, wenn man zu helfen versucht. Der Mangel, das Defizit stellt sich als komplexes Nicht-Vermögen, als Aggregat der Einschränkungen von Kommunikationschancen dar, das an Personen adressiert ist. Hilfe versucht, das Fehlen von Möglichkeiten als Zurechnung an Personen, also nicht als deren Eigenschaft zu beobachten. Ich will dieses Fehlen von Möglichkeiten kennzeichnen als *Bedürftigkeit*, als besondere personale Disposition zum Ausschluß aus gesellschaftlichen Zurechnungskontexten. Dispositionsbegriffe wie Reichtum, Klugheit, Schönheit sind symbolisierte Potentialitäten. Sie ermöglichen die

Zurechnung generalisierter Medien wie Geld, Wissen oder Liebe auf Personen.² Wenn ich auch Bedürftigkeit als Dispositionsbegriff einführe, verwende ich den Begriff der Disposition im Sinne einer *sozialen Verfassung* der Person. Dispositionsbegriffe zeigen ja nicht bloß Verfügbarkeit, sondern auch Nichtverfügbarkeit an. Sie symbolisieren sprachlich die Möglichkeiten einer Person, auf Ressourcen im weitesten Sinne zugreifen zu können. Wenn solche Ressourcen fehlen, ist das "Ich bin" die letzte mögliche Darstellungsweise: "Ich bin arm" verweist auf alles Mögliche, was nicht (mehr) geht, und ist doch bloßer Name für eine persönliche Disponiertheit, die nicht im Charakter wurzelt. Die soziale Verfassung einer Person beschreibt deren Möglichkeiten, an Kommunikation teilzunehmen, und ganz besonders: an funktional spezifizierter Kommunikation. Es geht, mit anderen Worten, um das individuelle Spektrum an rollenförmig zugerechneten Erwartungen.

Dispositionen können geändert werden, weil sie eine Geschichte haben. Sie sind, als Möglichkeitshorizont von Personen, das beobachtbare Ende einer Karriere, und Karrieren sind Inklusionsgeschichten. Ende heißt: Die Karriere erscheint plötzlich als Exklusionsgeschichte. Ende heißt aber zugleich immer: Anfang. Hilfe versucht deshalb, solche Geschichten zu rekonstruieren und neu zu erzählen. Sie destabilisiert also Karrieregeschichten, um ihre Fortsetzung von der beobachteten Disposition zu lösen. Sie benutzt dazu Zeit, sie mediatisiert Karrieren von Personen, um sie in die Zukunft hinein zu öffnen. Helfende Kommunikation beobachtet Ausschluß (das Ende von Teilhabekarrieren) als Anfang von (Wieder-)Einschluß. Auf diese Art und Weise versucht Hilfe, dieses Ende zu einem Anfang einer Geschichte zu machen, deren Verlauf wieder offen ist. Wahrnehmungen müssen funktionalisiert, es muß beobachtet werden.

Der Versuch, Hilfe als spezifische Beobachtung zu beschreiben, ohne schon darüber zu reden, ob sie auch Erfolg haben kann, erscheint möglich. Denn wenn auch fortdauernder Ausschluß aus Kommunikationskontexten dazu führt (oder doch dazu führen kann), daß Menschen ihre Personalität verlieren, weil niemand mehr Erwartungen an sie richtet: Als Körper kommen sie jedenfalls vor. Wahrnehmung ist immer möglich. Als Körper sind sie sogar von größerer Evidenz: Man kann nicht einfach den Kontext wechseln, um sie nicht mehr zu sehen. Wenn sich ein Betrunkener in der Straßenbahn querlegt, muß man über ihn steigen. Man kann über ihn stolpern. Wer von einem Bettler am Arm gezerrt wird, kann sich losreißen; übersehen kann er ihn kaum. Wer sich in der Tür irrt und in eine Obdachlosenabsteige gerät, wird beunruhigt sein. Über das Elend läßt sich

² Vgl. dazu Niklas Luhmann (1988), *Macht*. Stuttgart: Enke, S. 32f.

hinwegkommunizieren, aber "wer seinen Augen traut, kann es sehen, und zwar in einer Eindrücklichkeit, an der die verfügbaren Erklärungen scheitern."³

Für die soziologische Theorie bewegt sich das hier angesprochene Problem auf zwei Ebenen. Die eine Frage ist dabei, wie die Gesellschaft sich selbst im Unterschied zu den Personen beobachtet. Ich versuche darauf mit der These zu antworten, daß die Gesellschaft dies anhand der Unterscheidung von Inklusion und Exklusion tut. Niklas Luhmann nennt diese Unterscheidung die mögliche Leitdifferenz des nächsten Jahrhunderts⁴, und jeder Blick in Sozialstatistiken wie den oben zitierten Armutsbericht plausibilisiert das.

Die zweite Frage ist die nach den funktionsspezifischen Unterscheidungen der großen Funktionssysteme. Diese Codes regeln die Art und Weise des Umweltverhältnisses der Systeme, also auch ihres Verhältnisses zu Personen. Das heißt: Die funktionalen Unterscheidungen konditionieren die Möglichkeiten der Inklusion von Personen. Jedes der großen Funktionssysteme verwendet dazu eigene, spezielle Codes. Die Folge ist: Personen werden multipliziert⁵, sie werden zu um so komplexeren Einheiten, an je mehr Kontexten sie durch ihre Beiträge partizipieren. Die andere Seite dieser Vervielfältigung durch Inklusion ist dann Vereinfachung durch Exklusion. Was Inklusion multipliziert, sind die Möglichkeiten der Person, in verschiedenen Kontexten kommunikativ anzuschließen. Dieser Möglichkeitenhorizont wird durch Exklusion nach und nach enger, die Person wird reduziert bis auf eine Restkategorie, das Individuum. Jeder dann noch mögliche Anschluß gewinnt an persönlicher Relevanz; es ist nicht mehr alles auch anders möglich. Man kann deshalb auch sagen, daß Exklusion integrierend wirkt, weil sie einen immer schwerer anders zu arrangierenden Bereich konstituiert. Individuum ist man schließlich als bloßer Körper, und ein Körper hat keinen Arbeitsplatz, sondern Hunger. Wo Inklusion Spielräume öffnet, verengt Exklusion den Horizont der Möglichkeiten.

Wenn von Hilfe als von Personenänderung die Rede ist, so meint man damit eigentlich eine Änderung der Karrieren von Personen. Hilfe beobachtet die Kontexte der Personen, nicht ihre Psychen. Hilfe hat Exklusion aus den Kontexten der Funktionssysteme im Blick. Eine Karriere hat man, solange man nicht vollständig ausgeschlossen ist. Karrieren lokalisieren Individuen in der Gesellschaft. Sie *prozessieren Kontingenz*⁶, und darum sind sie nicht zuende, solange Personen noch Kontexte haben, in die sie inkludiert sind. Hilfe hat genau diese Kontingenz zum Gegenstand. Sie thematisiert die

³ Niklas Luhmann (1995g), *Jenseits der Barbarei*. S. 138-150 in: *Gesellschaftsstruktur und Semantik*, Bd. 4. Frankfurt am Main: Suhrkamp, hier S. 147.

⁴ Ebenda.

⁵ Vgl. dazu Peter Fuchs (1992), *Die Erreichbarkeit der Gesellschaft*. Frankfurt am Main: Suhrkamp, S. 213.

⁶ Vgl. Luhmann (1995g), a.a.O., S. 149.

Möglichkeiten, die eine Person (noch) hat, vor dem Hintergrund der Möglichkeiten, die die Person irgendwann hatte, und in Hinblick auf die Möglichkeiten, die die Gesellschaft bietet. Im Rückgriff auf Inklusionsgeschichten, eben Karrieren, thematisiert sie deshalb vor allem den *zeitlichen* Kontext, in dem Personen stehen. Sie benutzt in einem sehr weiten Sinne die Vorher/Nachher-Unterscheidung, bezeichnet darin das Nachher und versucht dann, dieses Nachher in ein Vorher, das Nicht-Mehr in ein Noch-Nicht zu transformieren. So sollen schließlich auch andere Kontexte wieder zugänglich gemacht werden.

Eine Beschreibung von helfender Kommunikation wird die Unterscheidung von Person und Gesellschaft fortführen müssen. Sie wird die Codes der großen Funktionssysteme vor dem Hintergrund der Frage sehen müssen, wie sie die Inklusion von Personen ermöglichen. Diese Beschreibung wird nach einem Code suchen müssen, der das Wiederauftauchen ausgeschlossener Personen ermöglicht. Dieser Code müßte, genau besehen, die De-Personalisierung verhindern oder aufhalten können. Letztlich muß er also die Re-Personalisierung von Körpern leisten. Außerdem müßte der Code, wenn er die Beobachtungen eines helfenden Funktionssystems leitet, selbst inklusiv wirken. Und dann stellt sich die Frage, ob durch Inklusion in das Hilfesystem (so sie möglich ist), auch weitere Inklusionen in andere Funktionssysteme wieder wahrscheinlich werden oder nicht. Die Frage ist also: Kann Hilfe Exklusion überwinden, oder produziert sie schließlich selber Exklusion - wie die anderen Systeme auch?

Ich werde, nach dieser Einleitung, im ersten Teil des Textes den Begriff Helfen näher zu bestimmen versuchen. Es geht zunächst darum, welche Funktion Hilfe für die Gesellschaft hat. Daran anschließend kann die hier wichtigste Frage gestellt werden, nämlich die nach der Codierung von Hilfe. Welche Unterscheidung(en) verwendet helfende Kommunikation, um Exklusion beobachtbar zu machen? Gibt es ein Medium der Hilfe? Und schließlich: Kann helfende Kommunikation Personen inkludieren?

An dieser Stelle schließt der zweite Teil an, der sich mit helfenden Organisationen beschäftigen soll. Läßt sich Hilfe, läßt sich eine Beobachtung programmieren, die zugleich dekonstruieren und rekonstruieren muß? Die Unterscheidung von Funktions- und Komplementärrollen wird hier wichtig, weil sie auf das Problem von Inklusion und Exklusion verweist. Es geht um die Unterscheidungen von Mitgliedern und Klienten der Organisation, von Entscheidern und Betroffenen. Was ist die Spezifik von Organisationen, die personenbezogene Entscheidungen produzieren?

In der Literatur zum Thema wird diese Spezifik in der Angewiesenheit auf Interaktion gesehen. Mit helfender Interaktion beschäftigt sich daher der dritte Teil. Wie kön-

nen Wahrnehmung und Kommunikation unterschieden werden, die beide Komponenten der Interaktion sind? Welche Bedeutung hat die Wahrnehmung von Bedürftigkeit als Körperlichkeit? Sind Diagnosen möglich: Kann also im Gespräch die Stelle gefunden werden, an der die Karriere wieder als offen erscheint, an der also neu angeschlossen werden könnte? Wie kommt die Organisation, die für das Zustandekommen der Interaktion sorgt, in der Interaktion wieder vor?

In einem abschließenden Teil soll dann das Problem der Inklusion und Exklusion von Personen in die Funktionssysteme der Gesellschaft zusammenfassend thematisiert werden. Dabei soll die Frage im Vordergrund stehen, ob und wie die Codierung der Funktionssysteme mittels eines gesellschaftlichen Metacodes⁷ Inklusion/Exklusion beobachtet werden kann. Denn wenn die funktionale Differenzierung im Laufe der gesellschaftlichen Evolution auf Exklusion statt auf Inklusion der Personen hinausläuft, könnte eine solche Beobachtung zweiter Ordnung die Personen wieder in Erinnerung rufen. Eine Reparatur der Exklusionsfolgen aber wäre wieder nur den Funktionssystemen selbst möglich. Das Problem stellt sich von neuem.

Mit anderen Worten: Am Ende des Textes werden wieder alle Fragen offen sein.

⁷ So Niklas Luhmann (1993a), Das Recht der Gesellschaft. Frankfurt am Main: Suhrkamp, S. 583.

1. Helfen

1.1. Welche Funktion hat Helfen?

Im Rahmen der soziologischen Systemtheorie wird der Prozeß der gesellschaftlichen Evolution als Umbau segmentärer in stratifikatorische und schließlich in funktionale Differenzierung beschrieben.⁸ Die funktional differenzierte Gesellschaft bildet große Teilsysteme (Kommunikationszusammenhänge) aus, die sich über einen speziellen Sinn⁹ konstituieren. Sie beziehen sich mittels einer Funktion auf ihre gesellschaftliche Umwelt und orientieren durch diesen Bezug die eigenen Kommunikationen.¹⁰ Mit anderen Worten: Funktionssysteme reagieren auf bestimmte gesellschaftliche Probleme und stellen sich der Gesellschaft als zuständig für die Bearbeitung dieser Probleme dar. Sie reagieren auf Erwartungen, die sie selber konstruieren. Sie erfüllen ihre Funktion gesellschaftsweit.

Zur Frage, welche gesellschaftlichen Probleme ein System der Hilfe bearbeitet, auf welche Erwartungen es reagiert, welche Funktion es also erfüllt, ist eine unabsehbare Fülle von Literatur vorhanden. Die Sozialwissenschaft beschäftigt sich seit mindestens hundert Jahren damit. Jeder, der über Hilfe geschrieben hat, hat dabei explizit oder implizit ausgeführt, *wozu* geholfen werden soll.

Eine ausdrücklich funktionale Bestimmung des Helfens hat Niklas Luhmann vorgenommen. Sein Aufsatz aus dem Jahr 1975¹¹ blieb in der sozialpädagogischen Diskussion weitgehend folgenlos. Funktionale Bestimmungen in anderer als der dort vorgeschlagenen Form werden in verschiedenen Texten von Thomas Olk und Klaus Peter Japp vorgenommen.¹² Sie finden sich in Abhandlungen von Regine Gildemeister¹³ und in der Einleitung zu einem dreibändigen Werk, das Thomas Olk und Hans-Uwe Otto herausgegeben haben.¹⁴ Außerdem gibt es verschiedene Lexikon-Artikel.¹⁵ In jüngster Zeit sind

⁸ Vgl. zu diesem Theoriegebäude Niklas Luhmann (1984), *Soziale Systeme*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

⁹ So Renate Mayntz (1988), *Funktionelle Teilsysteme in der Theorie sozialer Differenzierung*. S. 11-44 in: dies. u.a., *Differenzierung und Verselbständigung: Zur Entwicklung gesellschaftlicher Teilsysteme*. Frankfurt am Main/New York: Campus, S. 17f.

¹⁰ Die Theorie nennt diesen Vorgang das *Prozessieren von Selbst- und Fremdreferenz*.

¹¹ Niklas Luhmann (1975c), *Formen des Helfens im Wandel gesellschaftlicher Bedingungen*. S. 134-149 in: ders., *Soziologische Aufklärung 2*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

¹² Zuerst explizit in: Klaus Peter Japp/Thomas Olk (1981), *Identitätswandel und soziale Dienste*. In: *Soziale Welt* 32, S. 143-167.

¹³ Regine Gildemeister (1983), *Als Helfer überleben: Beruf und Identität in der Sozialarbeit/Sozialpädagogik*. Neuwied: Luchterhand.

¹⁴ Thomas Olk/Hans-Uwe Otto (1987), *Institutionalisierungsprozesse sozialer Hilfe - Kontinuitäten und Umbrüche*. Einleitung. S. 1-21 in: dies. (Hg.), *Helfen im Sozialstaat*. (Soziale Dienste im Wandel, Bd.1). Neuwied: Luchterhand.

¹⁵ Einen ganzen Abschnitt zum Thema Hilfe führt das Wörterbuch *Soziale Arbeit* (1988). Hrsg. von Dieter Kreft und Ingrid Mielenz. 3. Auflage. Weinheim, Basel: Beltz.

zwei Aufsätze von Dirk Baecker und Peter Fuchs/Dietrich Schneider zum Problem der Bestimmung der Sozialarbeit/Sozialhilfe als Funktionssystem erschienen, die sich unmittelbar an Luhmann orientieren.¹⁶ Es liegt zudem eine Dissertation von Roland Merten vor, in der es um die gleiche Frage geht.¹⁷

Mir geht es nicht darum zu klären, ob man von einem *Funktionssystem* analog denen der Wirtschaft, der Erziehung, der Religion, der Kunst, der Politik oder der Intimität sprechen kann. Dazu müßte ein ganzer Kriterienkatalog überprüft werden. Immerhin spricht Luhmann explizit *nicht* von einem autonomen Teilsystem der Hilfe¹⁸, während Baecker und Fuchs vor demselben Theoriehintergrund ebendies behaupten. Es deutet sich an dieser Stelle eine Meinungsverschiedenheit an, die ich nicht entscheiden will. Ich werde in diesem Abschnitt die Vorschläge diskutieren, die von den oben angegebenen Autoren zur Frage der Funktionsbestimmung des Helfens gemacht worden sind. Funktionsfragen lassen sich für alle möglichen vorkommenden Kommunikationen stellen. Funktionssysteme werden nur konstituiert, wenn eine ganze Reihe von Zusatzbedingungen erfüllt sind. Diese Zusatzbedingungen beschäftigen mich hier (noch) nicht. Unter 1.3. komme ich darauf zurück.

Die weitaus am häufigsten vertretene These in Texten zur Sozialarbeit oder zur Sozialen Hilfe ist die, soziale Hilfe habe ihre Funktion darin, die *"Bewachung und Reproduktion von Normalzuständen bzw. Normalverläufen"*¹⁹ sicherzustellen. Es gehe um *Normalisierung*. Darin unterscheide sie sich nicht von anderen Dienstleistungen. Sozialarbeit als fürsorgliches Handeln sei *"mit der vorsorglichen Vermeidung bzw. kurativen Beseitigung von Normverletzungen, bzw. ... mit der Gewährleistung durchschnittlich erwartbarer Identitätsstrukturen, betraut"*²⁰, sie beschäftige sich mit der *"Sicherung der Bezugsnorm"*²¹ und könne insofern als Normalisierungsarbeit bezeichnet werden. Diese These wird in der Literatur vielfach variiert. Regine Gildemeister legt besonderes Gewicht auf die *prohibitiven* Funktionen der Hilfe, *"im Rahmen derer auf Verhalten und Bewußtseinsformen reagiert wird, die den herrschenden Werten und Normen zuwiderlaufen. Dies gilt insbesondere für die Sozialarbeit..., die eine (Wieder)Anpassung des Individuums an*

¹⁶ Dirk Baecker (1994), Soziale Hilfe als Funktionssystem der Gesellschaft. In: Zeitschrift für Soziologie 23/2, S. 93-110. Und: Peter Fuchs/Dietrich Schneider (1995), Das Hauptmann-von-Köpenick-Syndrom. Überlegungen zur Zukunft funktionaler Differenzierung. In: Soziale Systeme 2, S. 203-224.

¹⁷ Roland Merten (1996), Zur funktionalen Autonomie der Sozialen Arbeit. Diss. Bielefeld.

¹⁸ Vgl., mit der gleichen Meinung, auch Rudolf Stichweh (1988), Inklusion in Funktionssysteme der modernen Gesellschaft. S. 261-293 in: Renate Mayntz et. al. (Hg.), a.a.O.

¹⁹ So Thomas Olk (o.J.), Sozialarbeit als Dienstleistung: Bedingungen und Folgen der Ausdifferenzierung fürsorglichen Handelns. Diss. Bielefeld, S. 13.

²⁰ A.a.O., S. 25.

²¹ A.a.O., S. 18.

die herrschenden Normen zum Ziel hat".²² So gehe es letztlich bei aller Sozialarbeit um Hilfe für die Person und um Kontrolle der Person in Hinblick auf ihr Verhalten in der Gesellschaft.

Erstaunlich ist, daß an der Normalisierungsthese festgehalten wird, als man - spätestens im Zuge der Risikodebatte seit Mitte der achtziger Jahre - einsehen muß, daß Normalität alles andere als etwas Bestimmbares oder etwas Wahrscheinliches ist. Man stellt sich zwar dem Problem der Kontingenz und erkennt insofern, daß Normalität eben nicht (mehr) sicher ist. Aber man verlegt sich darauf, das Individuum als Projektant seines je eigenen Lebens zu sehen, und man will diese Entwürfe auf Normalität hin orientieren. Man beschreibt das als Pluralisierung von (individuellen) Lebensentwürfen oder als Verlust einer "Durchschnittsidentität".²³ Sozialarbeit habe "(unerwünschte) 'andere Möglichkeiten' (sozialer Einstellungen/sozialen Handelns) auf 'Normalstandards' zuzu-richten".²⁴ Also Hilfe nur als Kontrolle?

Ich vermag mir unter "sozialen Einstellungen" nichts vorzustellen. Japp bezieht diese These direkt auf das Kontingenzproblem. Wenn das Zustandekommen sozialer Beziehungen, wie Japp auch anmerkt, kontingent ist, dann kann die Gesellschaft nicht irgendwie festgelegt oder "eingestellt" sein. Sie hat ihren Eigenwert gerade in ihrer Kontingenz.²⁵ Gerade weil, angefangen mit dem Aufsatz von Olk/Japp zum "Identitätswandel" und fortgeführt bis zu den verschiedenen Texten aus der Risikodebatte, die Erosion von Lebensentwürfen, das Verschwinden von Selbstverständlichkeiten, die Pluralisierung der Gesellschaft konstatiert werden und heute wohl Einigkeit darüber besteht, daß es "die" Normalität nicht mehr gibt, erstaunt mich das Festhalten an der normalisierenden Funktion der Hilfe. Die Gesellschaft ist ("zum Glück", wie Luhmann schreibt), "keine moralische Tatsache".²⁶ Die Gesellschaft hat keinen Begriff für das, was in ihr oder für sie normal sein soll.

Individuen kennen nur ihre je eigene Normalität, und sie erfahren sie als unsicher, weil die sichere gesellschaftliche Normalität nicht zu finden ist.²⁷ In politischen und wissenschaftlichen Diskussionen nennt man das Entsolidarisierung, und die Sozialarbeit

²² Regine Gildemeister, a.a.O., S. 41. Japp/Olk (1981, a.a.O., S. 143) bezeichnen diese Funktion als "(Wieder-)Herstellung durchschnittlich erwartbarer Identitätsstrukturen".

²³Japp/Olk (1981), a.a.O., S. 143.

²⁴ Klaus Peter Japp (1986), *Wie psychosoziale Dienste organisiert werden: Widersprüche und Auswege*. Frankfurt am Main, New York: Campus, S. 11.

²⁵ Vgl. dazu Niklas Luhmann (1992), *Beobachtungen der Moderne*. Opladen: Westdeutscher Verlag, S. 93-128.

²⁶ Luhmann (1984), a.a.O., S. 318.

²⁷ Sie "verschwindet", schreibt Thomas Rauschenbach (1992), *Soziale Arbeit und soziales Risiko*. S. 25-60 in: ders./Hans Gängler (Hg.), *Soziale Arbeit und Erziehung in der Risikogesellschaft*. Neuwied: Luchterhand, hier S. 39. Es entstünde ein Risikopotential, das "sozial implodieren" könnte. Ich kann das nur im Kontext des Exklusionsproblems verstehen, das ich weiter unten (1.2.) aufnehmen werde.

sieht ihre Möglichkeiten zu helfen jetzt darin, die *Integration* von Individuen in die Gesellschaft zu gewährleisten und auf diesem Umweg Normalität herzustellen. Es gehe um "*Vermittlung zwischen spezifischem Einzelfall und genereller Bezugsnorm*"²⁸, auch wenn es dabei Standardisierungsprobleme gebe. Sozialarbeit betreue Sozialisationsaufgaben, und sie beschäftige sich mit der Anpassung individueller Lebensentwürfe an gesellschaftliche Erwartungen. Und weil es weder "Normalfamilien" noch "Normalarbeit" mehr gebe, richte sich Sozialarbeit schließlich auf Hilfe zur "*Lebensbewältigung*".²⁹ Der Erfolg solcher Arbeit sei unsicher, darüber sind sich alle Autoren einig - und das nicht nur, weil man die Erwartungen nicht spezifizieren kann, auf die hin "Einzelfälle" zu orientieren wären, sondern weil man letztlich "*Personen davon überzeugen [müßte], daß sie sich ändern müssen*"³⁰ - und wie sollte dieses Überzeugen gelingen, wenn gar nicht zu sagen ist, was an der Person falsch, unangepaßt, nicht anschlussfähig, also änderungsbedürftig sei? Die "*individuelle Identität wird zum Material, Gegenstand und Ziel professionellen Handelns*".³¹

Empfohlen wird an dieser Stelle in der Regel, statt auf Gesellschaft auf Lebenswelten oder jedenfalls auf soziale Nähe zu setzen. Soziale Arbeit habe zwischen den Erfordernissen dieser Lebenswelten und denen der Funktionssysteme zu vermitteln, wie sie zwischen Individuum und Lebenswelt oder Individuum und Gesellschaft zu vermitteln habe. Mit dem Begriff "Integration" soll das Ziel beschrieben werden, Individuen die Teilnahme an Gesellschaft zu ermöglichen. Das Zurückverweisen von Normalitätsentwürfen an das Individuum aber müßte dazu führen, daß dieses sich aus den ihm nahestehenden Zusammenhängen (familiären Traditionen, nachbarschaftlichen Gemeinschaften usw.) löst, noch bevor es seinen Entwurf an der Realität der Gesellschaft testen kann - und diese Realität ist durch funktionale Differenzierung gekennzeichnet. Zugleich kann eine stabile persönliche (oder soll man sagen: private?) Umwelt allenfalls ein begünstigender Umstand für einen gelingenden Lebensentwurf sein. Eine notwendige Bedingung ist sie nicht. In einer funktional differenzierten Gesellschaft findet niemand Arbeit, weil seine Ehe "in Ordnung" ist, und die Ehe ist auch kein Ersatz für den Arbeitsplatz. Lockere Bindungen sind Effekt und Voraussetzung dieser funktionalen Differenzierung, und deshalb stellt die Theorie von Integration (die auf enge Bindungen, also geringe bzw. eingeschränkte

²⁸ Olk (o.J.), a.a.O., S. 17f.

²⁹ Rauschenbach (1992), a.a.O., S. 52.

³⁰ Japp (1986). a.a.O., S. 32 zitiert Niklas Luhmann. Siehe ders. (1981d), Die Unwahrscheinlichkeit der Kommunikation. S. 25-34 in: ders., Soziologische Aufklärung 3. Opladen: Westdeutscher Verlag, S. 31.

³¹ Regine Gildemeister (1992), Helfen, Heilen, Kontrollieren: Über die Veränderung ihrer Relationen im Zuge von Modernisierungsprozessen. S. 127-134 in Otto/Hirschauer/Thiersch (Hg.), Zeit-Zeichen sozialer Arbeit: Entwürfe einer neuen Praxis. Neuwied: Luchterhand, hier S. 129.

Freiheitsgrade verweist) auf *Inklusion* um, die lose Bindungen und größere Freiheiten bedeutet. Über den Begriff der Inklusion kann man zeigen, daß die Teilhabe von Personen an der Gesellschaft über ausdifferenzierte Funktionssysteme geregelt wird. Inkludiert ist aber nie die ganze Person. Sie hat Teil, indem sie sich teilen läßt, sie reagiert auf funktional unterscheidbare Erwartungen. Eben deshalb läßt sich Inklusion nicht einfach als moderne Fassung von Integration ansehen. Inklusion bindet nicht, sondern löst Bindungen. Inklusion integriert nicht. Insofern feste Bindungen Inklusion verhindern oder erschweren, ist Integration eher als dysfunktional zu beschreiben. Jedenfalls kann man (vor diesem theoretischen Hintergrund) kaum behaupten, die Soziale Arbeit sei *"funktional zuständig für nahezu alle Bereiche der sozialen Integration"*, sie sei *"Integrationsarbeit"*.³² Und schon gar nicht läßt sich eine solche funktionale Beschreibung kurzerhand akteurssemantisch umdrehen, indem man behauptet, bei sozialer Integration ginge es um die *"geordneten und konflikthafter Beziehungen zwischen sozialen Akteuren"*, weil *"auch hier immer Akteure, und nicht das System als Ganzes (etwa die Wirtschaft als Ganzes) in reale Beziehungen ein[treten]"*.³³

Schon in der Debatte um (gesellschaftliche) Normalität und (individuelle) Identität als die beiden Pole der Hilfe war deutlich geworden, daß weder Normalität noch Identität etwas dauerhaft Gültiges darstellen, dessen Bestand langfristig (wenigstens für die Lebenszeit eines Menschen) behauptet werden könnte. Der Vorschlag Luhmanns, Hilfe - in welcher Form immer - als gerichtet auf das *"Problem des zeitlichen Ausgleichs von Bedürfnissen und Kapazitäten"*³⁴ zu beschreiben, macht es möglich, die Differenz von Individuum und Gesellschaft als eine *Zeitdifferenz* zu betrachten. Gesellschaft hat, wiewohl sie sich ganz genau wie das Individuum nur von Ereignis zu Ereignis fortsetzen kann, deutlich mehr Zeit als das Individuum. Dies macht es einem Beobachter vielleicht möglich, die Gesellschaft als immer gleich bleibend (jedenfalls: immer vorhanden) anzusehen und so Normalität zu behaupten. ("Das war schon immer so", kann meine Großmutter erzählen, und ich mag ihr das glauben oder nicht: daß sie das sagen kann, deutet eine Ausdehnung der Zeit an, die mir nicht zu Gebote steht. "Alles wird sich ändern", kann ich ihr antworten, und das zeigt ihr an, daß es ohne sie weitergehen wird.) Diese Normalität kann stabil oder instabil genannt werden. Sie besteht nur in der Gewißheit darüber, daß es weitergehen wird. Dieses Fortsetzen-Können (das man wohl als Fortsetzen-Müssen bezeichnen kann) ermöglicht es jedenfalls, und das ist Luhmanns These, *"Bedürfnisse war-*

³² So aber, und ausdrücklich mit dem Ziel, Soziale Arbeit als Funktionssystem zu bestimmen, Roland Merten in seiner Dissertation. Vgl. Merten (1996), a.a.O., S. 172.

³³ A.a.O., S. 176f. Mein Kommentar muß sich hier leider in der Bekundung von Unverständnis erschöpfen, weil Merten an keiner Stelle seines Textes die doch offensichtlich zentrale These seiner Arbeit begründet oder auch nur erläutert.

³⁴ Luhmann (1975c), a.a.O., S. 135.

tefähig halten [zu]... können".³⁵ Der Zwang, Ereignisse zu prozessieren, immer eins nach dem anderen, ist auf Auswahl angewiesen, und der ausgedehnte Zeithorizont der Gesellschaft erleichtert das. Zugleich wird damit das Problem bewältigt, daß es um eine Mehrheit von Personen und die Verschiedenartigkeit ihrer Bedürfnisse geht: immer einer nach dem anderen. Was einer jetzt hat (oder weiß, kann, liebt), hat ein anderer jetzt nicht. Ein Ausgleich ist möglich, doch kann er nur vorläufig sein. Denn der, der nicht hat, hat vor allem auch keine Zeit: Seine Zukunft ist (jetzt) unsicherer als die dessen, der hat. Durch Hilfe (Zahlung, Wissensvermittlung, Liebe) können beider Zeithorizonte momenthaft ausgeglichen werden. In welcher Form sich die Disparität reproduzieren wird, bleibt dabei offen. Es kann ja jederzeit jede mögliche andere Ressource wichtig werden. Für die funktional differenzierte Gesellschaft kann ein "Wer hat, der hat" nicht behauptet werden. Im Inklusionsbereich bleibt alles offen. Besonders "Haben" allerdings verbessert Inklusionschancen wegen des über "Haben" ermöglichten Zugriffs auf das hochabstrakte (und daher sehr weitreichende) Kommunikationsmedium Geld. Hilfe kann, was immer aktuell fehlt, als Geldzuweisung erfolgen. Luhmann sieht Hilfe deshalb heute mit einiger Plausibilität im Wirtschaftssystem institutionalisiert.³⁶ Aber selbst wenn es möglich sein sollte, über Geld oder Besitz an Liebe, Bildung, Heilsgewißheit, Recht oder Macht zu kommen: auf Dauer stellen läßt sich dieser Erfolg nicht.³⁷ Für den Exklusionsbereich zeigt sich nämlich, daß immer weniger offen ist, die Zukunft immer "kürzer" wird, bis man schließlich nur noch im Moment leben *kann*. Aus je mehr Kontexten man ausgeschlossen ist, umso eingeschränkter ist der Bedarf, umso größer die Bedürftigkeit, umso knapper die Zeit, die überbrückt werden kann. Der Bedarfsausgleich ist selber nur aktuell möglich, und er konstituiert neuen Bedarf. Ein Bedürftiger handelt sich von Hilfe zu Hilfe, von Ausgleich zu Ausgleich. Exklusion heißt: Es fehlt Zeit, es fehlt die Möglichkeit, auf ein neues Arrangement der Ereignisse zu hoffen.

Dirk Baecker hat diese Beschreibung aufgenommen und die Funktion des Helfens in der *Daseinsnachsorge* gesehen, analog zur Funktion der Wirtschaft, der es um Daseinsvorsorge geht.³⁸ Schon Luhmann selbst nennt die Funktion des zeitlichen Bedarfsausgleichs zusammenfassend so.³⁹ Hilfe ist in dieser Sicht orientiert auf Vergangenheit (von Personen). Sie stellt nicht, wie Wirtschaft, zukünftige Möglichkeiten gegen-

³⁵ Ebenda.

³⁶ A.a.O., S. 145.

³⁷ Vgl. auch Niklas Luhmann (1981e), *Politische Theorie im Wohlfahrtsstaat*. München: Olzog, S. 97.

³⁸ Baecker (1994), a.a.O., S. 98.

³⁹ Luhmann (1975c), a.a.O., S. 143. Später (1993a) auch in: *Das Recht der Gesellschaft*. Frankfurt am Main: Suhrkamp, S. 578.

wärtig sicher, sondern kompensiert *"aus der Vergangenheit übernommene Defizite an Teilnahmekancen an gesellschaftlicher Kommunikation"*.⁴⁰

Ein Funktionssystem muß seinen eigenen Bestand durch Bezug auf seine Funktion (also durch Prozessieren von Selbst- und Fremdreferenz) ermöglichen können. Es muß sich selbst zeitlich in die Zukunft hinein orientieren können. Wenn Hilfe verbliebene Möglichkeiten aktuell sichern kann, ohne daraus eine Zukunft konstruieren zu können, bindet das System seine eigene Zukunft an das Nachwachsen von Personen ohne Zukunft. Es profitiert von den *"sich immer neu ergebenden"* Problemfällen.⁴¹ Es profitiert tatsächlich, wie Theodor M. Bardmann polemisch behauptet hat⁴², von der Tatsache der durch Inklusion bedingten Exklusion selbst. Es lebt parasitär von den Exklusionsfolgen der funktionalen Differenzierung.

Dieser Tragik versuchen Peter Fuchs und Dietrich Schneider zu entgehen, indem sie die Funktion des Helfens (oder eben: der Sozialen Arbeit⁴³) in der *Kompensation von Exklusion* sehen: Es kommt in Bezug auf das Problem der (Total)Exklusion von Personen aus den Funktionssystemen der Gesellschaft *"auf Limitation oder auf Schadensbegrenzung an, damit das Leitmotiv funktionaler Differenzierung (das Inklusionsgebot) nicht beschädigt wird"*.⁴⁴ Damit kann das System sich selbst, unabhängig von Personen, eine Zukunft konstruieren. Es reproduziert sich jedenfalls an Problemen der Gesellschaft. Trotzdem habe ich den Eindruck, daß eben diese Funktion in der Formulierung "Daseinsnachsorge" schon angedeutet ist.

Um das zu entscheiden, muß das Problem von Inklusion und Exklusion näher betrachtet werden. Wie kommt es zu einem hoch integrierten exklusiven Bereich, der betroffenen Personen die Zukunft beschneidet? Wie entsteht überhaupt das Problem, das zu beheben der Hilfe obliegt? Wie entsteht eine *"Exklusionsdrift"*⁴⁵? Dieser Frage widmet sich der nächste Abschnitt.

⁴⁰ Baecker (1994), a.a.O., unter Verweis auf Luhmann.

⁴¹ Luhmann (1975c), S. 143). Analog auch Baecker, a.a.O., S. 102.

⁴² Theodor M. Bardmann (1990), Parasiten - nichts als Parasiten! Einführende Bemerkungen zu einer Parasitologie der Sozialarbeit. In: Delfin XIV/Heft 2, S. 69-76, hier: 75.

⁴³ Ich will an dieser Stelle, da es sich anbietet, anmerken, daß ich mit dem Ausdruck "Soziale Arbeit" wie auch "Soziale Hilfe" Schwierigkeiten habe. Nicht wegen der Konnotationen des Begriffs "Arbeit", wie Baecker sie nennt, sondern wegen der Unmöglichkeit, mir "Arbeit" wie "Hilfe" anders denn als soziale Veranstaltung vorzustellen. Ich führe die beiden Ausdrücke trotzdem weiter, weil sonst jedes Zitat einer Erläuterung bedürfte.

⁴⁴ Fuchs/Schneider (1995), a.a.O., S. 210.

⁴⁵ A.a.O., S. 209.

1.2. Inklusion und Exklusion

"Wo gehört der Arme hin? Wenn er noch irgend eine wirtschaftliche Tätigkeit ausübt, gehört er insofern in den Ausschnitt der allgemeinen Wirtschaft, der jene unmittelbar befaßt; insofern er Mitglied einer Kirche ist, gehört er in deren, mit keiner andersartigen Begrenztheit zusammenfallenden Bezirk; insofern er Familienmitglied ist, gehört er in den personal und räumlich festgelegten Kreis seiner Verwandten; wohin aber gehört er, insofern er Armer ist?"
Georg Simmel⁴⁶

Bei der Frage, wie die Unterscheidung von Inklusion und Exklusion vor dem Hintergrund der funktionalen Differenzierung der Gesellschaft einzuordnen ist, geht es um die Unterscheidung von Individuum und Gesellschaft. Es geht um das Verhältnis psychischer und sozialer Systeme. Wenn psychische Systeme nicht Bestandteil sozialer Systeme sein können, da sie zu deren Umwelt gehören: Wie gestaltet sich dann der Kontakt zwischen beiden? Wie kommen Psychen in der Gesellschaft vor?

Zunächst: Da sich soziale Systeme über Erwartungen konstituieren, kann der Bezug zu den Psychen auch nur über Erwartungen hergestellt werden. Nur so können sich psychische Systeme aufeinander beziehen, und nur so können sich soziale auf psychische Systeme beziehen. Werden psychische Systeme anhand ihres Körpers, ihres Verhaltens oder ihrer sprachlichen Mitteilungen beobachtet und werden diese Beobachtungen als Erwartungen an sie adressiert, dann werden sie zu Personen.⁴⁷ Ein psychisches System kann also für jeden Beobachter eine andere Person sein. Jeder Beobachter (das kann natürlich auch die Person selbst sein) muß die Existenz anderer Beobachter unterstellen, jede Person also in einem Komplex anderer, nicht abzusehender Möglichkeiten sehen. Jede Beobachtung kann sich zudem (als Unterscheidung) darüber klar sein, daß sie auch anders möglich wäre. Also ist auch jede Person anders möglich, als sie erscheint. *Person* kann nicht mit *Psyche* identifiziert werden.

Durch Teilnahme an Kommunikation, durch Zurechnung von Erwartungen an das Verhalten werden also Personen konstruiert. Wie aber beobachten *Funktionssysteme* die Personen?

Funktionale Differenzierung heißt: Die Gesellschaft bildet in sich Teilsysteme aus, die auf die Bearbeitung je verschiedener sozialer Probleme spezialisiert sind. Diese Differenzierung vollzieht sich in drei Schritten⁴⁸. Aus zunächst vorkommenden Situationen

⁴⁶ Georg Simmel (1992), *Der Arme*. S. 512-555 in: ders., *Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung*. Frankfurt am Main: Suhrkamp, S. 526. (zuerst 1908)

⁴⁷ Vgl. zu diesem Zusammenhang Luhmann (1984), a.a.O., S. 429ff.

⁴⁸ Ich übernehme eine Darstellung von Stichweh (1988), a.a.O., hier S. 261.

funktional spezialisierter Kommunikation entstehen spezialisierte Rollen, die das System definieren. Zu diesen Leistungsrollen bilden sich komplementär Publikumsrollen, und diese Publikumsrollen stellen den Bezug zu den Personen in der Umwelt der Systeme her. Dieser Bezug zu den Personen über funktionspezifische Komplementärrollen ist das, was man Inklusion nennt.⁴⁹ Eine weite Auslegung des Begriffs erlaubt es natürlich, Inklusion als Einbeziehung von Menschen (Psychen, Personen) in die Gesellschaft überhaupt zu beschreiben. Ich will das hier nicht tun und *Personalisierung* von *Inklusion* unterscheiden, um den für das Inklusionsproblem wesentlichen Unterschied zwischen *Personen* und *Rollen* ausdrücken zu können.

Inklusion in Funktionssysteme ist immer auch In-Beziehung-Setzen von Mensch und Gesellschaft: Es wird ja, so oder so, kommuniziert. Ein Mensch kann als Person in der Gesellschaft vorkommen. Die Funktionssysteme aber machen sich schließlich auch von den konkreten Personen unabhängig, indem sie ihre Kommunikationen rollenspezifisch strukturieren. Die beteiligten Personen wissen, was sie erwarten können, auch wenn der Inhaber der Leistungsrolle wechseln oder ein anderer in der Publikumsrolle auftauchen sollte. (Ein Arzt behandelt jeden, der da kommen und sich krank fühlen sollte; und der Patient ginge zu jedem Arzt, wenn es sehr schmerzen würde. Man kann sich seine Lehrer nicht aussuchen, und Lehrer können kein Kind abweisen, sobald es Schüler ist.) Das heißt aber: Inkludiert wird nicht die Person, oder jedenfalls nicht die ganze Person. Und das um so weniger, je mehr funktional spezifizierte Kommunikationssysteme es gibt, in je mehr Kontexten ein Individuum sich bewegt. Personen wie Rollen sind Adressen für Erwartungen. Rollenspezifische Erwartungen sind höher generalisiert als Erwartungen an Personen. Interessant daran ist, daß eine Person über Leistungsrollen (oder eben eine persontypische Kombination von Leistungsrollen) individualisierbar wird, unterscheidbar von anderen Personen, und das um so besser, je differenzierter die Zuweisung verschiedener solcher Rollen an eine Person ist. Komplementärrollen dagegen spezifizieren die Person überhaupt nicht. Gerade deshalb kann ja nur über Komplementärrollen (Stichwehs Begriff der "*Publikumsrolle*" weist auf den Beobachterstatus von Personen in Rollen hin⁵⁰) die "*Einbeziehung der Gesamtbevölkerung in die Leistungen der einzelnen gesellschaftlichen Funktionssysteme*"⁵¹ gesichert werden. Inklusion muß gesellschaftsweit (jedem jederzeit) ermöglicht werden, und die Gesellschaft kann ihren Bezug zu den Personen in ihrer Umwelt mit diesem Schematismus beschreiben. Die Regeln der Inklusion aber können nur funktionspezifische sein, so wie die Leistungs- und Komplementärrollen-Konstellation funktionspezifisch ist. Die Gesellschaft selbst kann

⁴⁹ Luhmann (1981e), a.a.O., S. 26.

⁵⁰ Stichweh (1988), a.a.O.

⁵¹ Luhmann (1981e), a.a.O., S. 25.

nicht inkludieren; die bloße Tatsache des Kommunizierens leistet das nicht. Kommunikation, die Erwartungen an menschliches Verhalten richtet, personalisiert. Funktional spezifizierte Kommunikation, Erwartungen der und Erwartungen an Funktionssysteme, konstituiert komplementäre Rollen. Sie adressiert sie an wechselnde Personen und inkludiert nur den solchermaßen für relevant gehaltenen Teil der Person. Die Person in einer Rolle wird gewissermaßen als Erwartungssegment inkludiert. Nur ein ganz spezieller Teil ihrer selbst, nämlich ihre zu den Codes der Systeme passenden Beiträge, sind für das System relevant, und je weiter sich Funktionssysteme ausdifferenzieren, um so enger wird dieser Ausschnitt. Die Person wird *"fragmentarisiert"*.⁵² Sie kann nicht als Gesamtperson inkludiert werden. Funktionale Differenzierung führt dazu, daß die Gesellschaft Personen nur noch einbeziehen kann, indem sie sie ausschließt. *Die Person ist als Eingeschlossene ausgeschlossen.*

Das weist auf die andere Seite der Inklusion hin, nämlich Exklusion. Wenn jeweils nur ein immer enger werdender Ausschnitt der Beiträge, die einer Person möglich sind, in den Funktionssystemen Resonanz findet, sieht sich die Person durch eben diesen Mechanismus aus den Funktionssystemen ausgeschlossen, exkludiert. *"Die Einzelperson ... kann nicht in einem der Funktionssysteme allein leben. Da die Gesellschaft aber nichts anderes ist als die Gesamtheit ihrer internen System/Umwelt-Verhältnisse und nicht selbst in sich selbst als Ganzes nochmals vorkommen kann, bietet sie dem Einzelnen keinen Ort mehr, wo er als 'gesellschaftliches Wesen' existieren kann. Er kann nur außerhalb der Gesellschaft leben."*⁵³ Das heißt, daß eine Person sich über ihr *"sachlich und zeitlich je einmaliges Rollenmanagement"*⁵⁴, also über Inklusion, aus der Gesellschaft herauszieht. Sie wird also durch Ausschluß individualisiert. Inklusion kann nur funktionspezifisch, nur rollenspezifisch, nur fragmentarisch realisiert werden; sie ist nicht mehr über soziale Beziehungen, sondern nur noch über - personunabhängige, generalisierte - Rollen möglich. Eine Person kann nur noch durch Exklusion inkludiert werden.

Funktionale Differenzierung stützt sich mithin, über die Rollenkomplementarität, auf Inklusion. Jedes Funktionssystem setzt, indem es eine Person als Fragment inkludiert, voraus, daß diese Person in alle möglichen anderen Zusammenhänge inkludiert ist. Es stellt sich die Person als Einheit vor, die es teilen kann. Die Gesellschaft muß, über das generelle Inklusionsprinzip, die Einheit der Person garantieren können. Zugleich gibt es in der funktional differenzierten Gesellschaft keinen Ort, an dem sie in sich selbst als

⁵² Fuchs (1992), a.a.O., S. 195.

⁵³ Niklas Luhmann (1989a), Individuum, Individualität, Individualismus. S. 149-258 in: ders., Gesellschaftsstruktur und Semantik, Bd. 3. Frankfurt am Main: Suhrkamp, S. 158.

⁵⁴ Niklas Luhmann (1995a), Die gesellschaftliche Differenzierung und das Individuum. S. 125-141 in: ders., Soziologische Aufklärung 6. Opladen: Westdeutscher Verlag, hier S. 131.

Ganze vorkäme. Sie ist sich selbst als Einheit unzugänglich, und sie kann daher auch keinen Ort finden, an dem die Person als Einheit auftauchen könnte. Es ist unmöglich, daß Funktionssysteme anders als funktionsspezifisch beobachten könnten. Die andere Seite der Inklusion ist daher immer zwingend Exklusion.

Der Einheitsgarant der differenzierten Gesellschaft ist, wenn sie sich über die Unterscheidung Inklusion/Exklusion beobachtet⁵⁵, die Person. "Person" soll hier im strikten Sinne verstanden werden als kommunikatives Konstrukt. Die Person repräsentiert die Einheit der Differenz von Inklusion und Exklusion.⁵⁶ Inklusion ist der "*funktionale Imperativ*"⁵⁷ der Gesellschaft; in der Unterscheidung Inklusion/Exklusion wird daher immer Inklusion präferiert. Inkludiert werden Personen, indem sie über funktionsspezifisch codierte Erwartungen in wechselnde Rollen geraten. Exklusion ist nirgendwo anschlussfähig, sie gerät aus dem Blick. Die Person⁵⁸ als Einheit oder eben Medium der Unterscheidung Inklusion/Exklusion kann nur durch die Codes der Funktionssysteme beobachtet, also geformt werden. Für die Gesellschaft ist sie unsichtbar. Und eben deshalb ist auch Exklusion unsichtbar.

Darin muß man keine Tragik sehen. Solange man Inklusion beobachtet, und solange man sich als inkludiert beobachten kann, kann man Exklusion als einen bezahlbaren Preis für Inklusion ansehen. Man kann außerdem sehen, daß Inklusion auf Inklusion verweist. In der Unterscheidung Inklusion/Exklusion ist Inklusion der Anschlußwert. Exklusion kann, da sie Voraussetzung, ja Bedingung der Möglichkeit von Inklusion ist, unbeobachtet bleiben. Funktionsspezifische Beobachtungen sind wechselseitige Erwartungen in einem komplementären Rollenverhältnis. Sie weisen auf Inklusion und reproduzieren so das System. Die funktionalen Erwartungen werden kontiniert. Exklusion entsteht demgegenüber durch Nichtbe(ob)achtung und wird nicht beobachtet.⁵⁹ Nichtbeobachtete Personen bleiben kompakt, gewissermaßen unterschiedslos. Sie fallen

⁵⁵ Sie sei durch diese Unterscheidung "*metacodiert*", behauptet Luhmann (1993a), a.a.O., S. 583.

⁵⁶ Weiter unten (1.5.) werde ich das konkretisieren. Wenn Inklusion/Exklusion die Codes der Funktionssysteme mediatisiert, also beobachtet, dann müßte das für den Hilfe-Code ebenfalls gelten.

⁵⁷ Luhmann (1993a), a.a.O., S. 115.

⁵⁸ Vielleicht sollte ich sagen: Der Mensch. Peter Fuchs hat diese Überlegung angestellt. Vgl. ders. (1994), *Der Mensch - das Medium der Gesellschaft?* S. 15-39 in: ders./Andreas Göbel (Hg.), *Der Mensch - das Medium der Gesellschaft?* Frankfurt am Main: Suhrkamp. Andererseits liegt mir an der oben ausgeführten Vermutung, daß Menschen, solange sie kommunizieren, also anderen Menschen begegnen, immer schon Personen (Erwartungscollagen) sind. An Eremiten mag ich hier nicht denken. Wichtig scheint mir, daß *Menschen* auch als *Gesamtpersonen* für funktional codierte Beobachtungen unsichtbar sind. Sie werden fragmentiert, also unterschieden, also geformt: im beobachteten Fragment erscheinen sie als strikt gekoppelt.

⁵⁹ Funktionssysteme beobachten entlang eigener Codes. Sie beobachten nicht nach Inklusion/Exklusion. Diese Unterscheidung ist eine Unterscheidung der Selbstbeobachtung der Gesellschaft.

niemandem auf: den Funktionssystemen nicht, aber auch der Gesellschaft nicht, die sich selbst nur differenziert in eine Vielzahl von System/Umwelt-Verhältnissen sehen kann. Die Exkludierten *"stehen (oder liegen) gleichsam in der Umwelt aller Funktionssysteme herum"*.⁶⁰ Sie müßten sich unterscheiden, um unterschieden werden zu können. Ausschluß bewirkt auf diesem Wege Ausschluß, Exklusion verweist auf Exklusion. Die funktionale Differenzierung verstößt gegen ihr eigenes Prinzip: Sie kann nicht, und müßte doch, jeden zu jeder Zeit in jeden denkbaren Kontext einbeziehen. *"Ihre Codes gelten und gelten nicht in derselben Gesellschaft."*⁶¹ Man findet sich vor dem Problem, daß die *"scharfe Differenz von Inklusion und Exklusion, die zwar durch funktionale Differenzierung erzeugt wird, aber mit ihr im Ergebnis inkompatibel ist"*, das Prinzip der funktionalen Differenzierung selbst *"untergräbt"*.⁶²

Die Unterscheidung von Inklusion und Exklusion ist eine Beobachtung aus der Perspektive der Funktionssysteme einer differenzierten Gesellschaft. Exklusion als andere Seite von Inklusion bedeutet zunächst nicht, daß die Ausgeschlossenen keine Personen mehr sind. Sie fallen ja nicht, oder nicht sofort und nicht zugleich, aus allen kommunikativen Zusammenhängen heraus. Die gesellschaftsinterne Umwelt der Funktionssysteme ist kein Vakuum, sie ist nicht nichts. Personen haben Mitmenschen, sie treffen Leute auf der Straße. Erst das ausweglose Aufeinanderweisen von Ausschlüssen, erst die *"Exklusionsdrift"*⁶³ führt, wenn sie in Totalexklusion mündet, zu einer Depersonalisierung. Die Betroffenen werden auf ihre Körper reduziert. Exklusion aus den Funktionssystemen führt in ihrer letzten Konsequenz zum Ausschluß aus der Gesellschaft überhaupt: Man verliert seinen Status als Zurechnungsadresse für Erwartungen. Man findet den Weg zurück nicht. Im Inklusionsbereich, der locker integriert ist, sind weitere und immer neue und andere Unterscheidungen als Diversifikationen der Person einfach. Daß fortgesetzt werden kann (und muß), erscheint als sicher. Im Exklusionsbereich mit fester Integration ist das Gegenteil der Fall. Die Fortsetzung ist unsicher, die Zukunft so sehr ungewiß, daß sie gleichgültig werden kann. Man erwartet den nächsten Tag oder nicht einmal das.

⁶⁰ Peter Fuchs/Dietrich Buhrow/Michael Krüger (1994), Die Widerständigkeit der Behinderten. Zu Problemen der Inklusion/Exklusion von Behinderten in der ehemaligen DDR. S. 239-263 in: Fuchs/

Göbel (Hg.), a.a.O., S. 250. Joachim Schlör (1994), Nachts in der großen Stadt. Paris, Berlin, London 1840-1930. München: dtv, S. 143 spricht in diesem Zusammenhang, in schöner Metaphorik, von den *"nächtlichen Anteilen"* der Gesellschaft.

⁶¹ Niklas Luhmann (1995e), Inklusion und Exklusion. S. 237-264 in: ders., Soziologische Aufklärung 6. Opladen: Westdeutscher Verlag, hier S. 260. Man könne daraus *"den Schluß ziehen, daß die Gesellschaft durch die Unterscheidung von Inklusion (mit loser Integration) und Exklusion (mit fester Integration) 'supercodiert' ist"*. (Ebenda.)

⁶² Luhmann (1993a), a.a.O., S. 582, Fußnote 63.

⁶³ Fuchs/Schneider (1995), a.a.O., S. 209.

Kann es eine Beobachtungsweise geben, die Exklusion in den Blick nehmen könnte? Wenn Helfen, und ich folge hier Peter Fuchs und Dietrich Schneider, die Generalisierung von Exklusionen verhindern, den sich selbst bestätigenden Zirkel von Ausschlüssen durch Ausschlüsse unterbrechen soll, dann müßte sie sich dazu eines bestimmten eigenen Codes bedienen. Sie müßte, da sie in die Inklusions/Funktionsautonomie der großen Systeme nicht eingreifen kann, die Voraussetzungen von Inklusion problematisieren. Es muß bei Hilfe um die Bedingungen der Möglichkeit von Inklusion gehen. Man versucht, die Exklusionsfolgen helfend zu kompensieren.⁶⁴ Können Exklusionen direkt beobachtet werden, oder ist in jedem Fall Exklusion nur indirekt als Inklusionsdefizit beobachtbar?

1.3. Die Codierung von Hilfe

"Nur der Polizei ist es vergönnt, beständig ihr Auge auf diese Pesthöhlen der Kaiserstadt gerichtet zu halten, aber dieses Auge kann weder helfen noch heilen, weder trösten noch rathen, es kann nur drohen, strafen, abschrecken, und doch bedürfen alle diese Elenden so sehr des Blicks des Philosophen, der für so entsetzliche Gebrechen der Menschheit Linderung und Heilung erspäht."⁶⁵

Wenn helfende Kommunikation Exklusionsfolgen kompensieren, oder Exklusionskaskaden begrenzen soll, braucht sie dazu eine Möglichkeit, Exklusion zu beobachten. Sie kann dazu aber nicht zwischen Inklusion und Exklusion unterscheiden, weil sie dazu mit den Augen der Funktionssysteme beobachten müßte. Zudem würde sie dann in dieser Unterscheidung, wie die anderen Funktionssysteme auch, nur Inklusion bezeichnen können. Exklusion (und die Folgen von Exklusion) kann man nur sehen, wenn man anders unterscheidet: wenn man die Unterscheidung unterscheidet.

Was kann unter diesen Umständen der vielbeschworene "sozialpädagogische Blick" sein?

Zunächst leuchtet ein, daß ein auf Hilfe funktional spezialisiertes System Exklusion nicht unmittelbar in den Blick nehmen kann. Woran sollte man Exklusion erkennen, wenn gesellschaftlich nirgends daran angeschlossen wird? Möglich scheint es aber, die Folgen von Exklusionen zu beobachten, denn die sind evident: Armut, Verbrechen, Be-

⁶⁴ A.a.O., S. 210.

⁶⁵ Berlins berühmte und berüchtigte Häuser aus der Vergangenheit und Gegenwart, in historischer, criminalistischer und socialer Beziehung dargestellt von Dr. Bernhard Hesslein. 2. Bd. Berlin 1881; zitiert nach Schlör (1994), S. 126.

hinderung, Isolation, Leid. Solche *Evidenzen plausibilisieren*⁶⁶ das, was man als den zu erreichenden anderen Zustand ansehen kann: Wohlstand, Gesetzestreue, Gesundheit, Geselligkeit, Glück. Sie lassen professionelles, helfendes Handeln möglich, weil konkret und aussichtsreich erscheinen: Armut läßt sich kaum beschreiben, wenn nicht als Abwesenheit von Wohlstand. Sobald die Zurechnung einer solchen konkreten Problemlage gelungen ist, kann man helfendes Handeln für erfolgversprechend halten. Man kann et-was unternehmen und hat damit immerhin - und ich würde das für ein nicht zu unterschätzendes Moment des Helfens halten - den Zirkel des ausweglosen Nichts-tun-könnens unterbrochen. Irgendwas kann man immer tun, irgendwo kann man immer anfangen: diese Sicht auf das, was passiert ist, hilft vielleicht schon. Abgesehen von diesem motivierenden Effekt, gewinnt man Zeit, wenn man zunächst auf evidente Probleme abstellt. Man kann erst einmal zahlen, um das Weiterleben zu sichern. Immerhin gewinnt man dadurch die Möglichkeit, in dieser Zeit-Lücke (da der Hilfesuchende versorgt ist) nach Hintergründen des akuten Problems zu suchen.⁶⁷ Nicht zuletzt kann man auf Evidenzen hin auch den Inklusionsbereich beobachten. Hilfe hat es ja mit der Bearbeitung von Exklusionsdrifts, nicht unbedingt (wahrscheinlich in den seltensten Fällen) mit Total-exklusionen zu tun. Nicht alles Unglück muß zusammengekommen sein, ehe geholfen werden kann. Sondern es ist dann ebenso möglich, einem wohlhabenden, gesunden, glücklich verheirateten Berufstätigen bei der Streßbewältigung zu helfen oder ihm seine Kinderlosigkeit erträglich zu machen oder ihn sonstwie zu unterstützen. Das helfende System muß bloß in der Lage sein, Defizite zu identifizieren. Defizite sind, besonders wenn sie an körperliche Erfahrungen gebunden sind, immer evident. Da kann man immer helfen: meist wohl zahlen, aber ebensogut trösten.

Aber: Evidenzen verbergen Kontingenzen. Das System braucht einen Code, der Exklusionen an ihren Folgen erkennen, aber zugleich deren Ursachen offen lassen kann (also nicht Ursachen und Folgen in Eins setzt). Dieser Code muß die Operationen des Systems entsprechend der Funktion orientieren können, indem er *"den Gesichtspunkt der Funktion in eine Leitdifferenz übersetzt... Er muß mithin den Funktionsbereich, für den das System zuständig ist, vollständig erfassen; er muß also nach außen hin selektiv und nach innen hin informativ wirken, ohne das System damit uniritierbar festzulegen; und er muß offen sein für Supplemente (Programme), die erst Kriterien dafür anbieten (und ändern können), welcher der beiden Codewerte in Betracht kommt. Das alles wird dann in die Form eines Präferenzcodes, also in eine asymmetrische Form gebracht..."*⁶⁸

⁶⁶ Vgl. Niklas Luhmann (1982b), Funktion der Religion. Frankfurt am Main: Suhrkamp, S. 191.

⁶⁷ In Anlehnung an Niklas Luhmann (1990), Der medizinische Code. S. 183-195 in: ders., Soziologische Aufklärung 5. Opladen: Westdeutscher Verlag, hier S.189.

⁶⁸ Diese zusammenfassende Darstellung findet sich in Niklas Luhmann (1995h), Die Kunst der Gesellschaft. Frankfurt am Main: Suhrkamp, S. 302. Interessanterweise findet sich hier

In Anlehnung an die Funktionsbestimmungen, die von verschiedenen Autoren ausgeführt wurden, sind auch daran orientierte Leitunterscheidungen des Helfens vorgeschlagen worden. In Bezug auf die Normalisierungsfunktion ist das die Unterscheidung von Konformität und Abweichung bzw. von Normalität und Devianz⁶⁹, was in der Literatur zur Beschreibung von Sozialarbeit als Kommunikation zwischen Hilfe und Kontrolle geführt hat. Doch dagegen läßt sich mit Blick auf die pluralisierten und komplizierten Verhältnisse der modernen Gesellschaft einwenden, daß es keine feststehenden Normen mehr gibt: *"Normalität kann nun Abweichung bedeuten und Abweichung normal sein."*⁷⁰ Eine Beobachtung entlang dieser Unterscheidung würde zudem, da das System anders (also: anderes) nicht sehen kann, gerade die Devianz konstruieren⁷¹, die es beheben will. Insofern sie ihre eigenen Operationen an diesem Code orientiert, wäre für die Hilfe Abweichung normal: eben das, womit man alltäglich zu tun hat. Jedes Funktionssystem aber hält Anschlüsse an seinen Präferenzwert für normal und alles andere für abweichend. Auf Exklusion hin kann man mit diesem Code nicht beobachten; denn Exklusion ist nicht die Ausnahme, ist nicht die Abweichung von einer Inklusionsnormalität. Exklusion kann von Inklusion nicht funktionsspezifisch getrennt werden, weil das eine des anderen notwendige Bedingung und Folge ist.

Auch der Vorschlag, Hilfe sei, in ihrer Funktion der Daseinsnachsorge, codiert durch die Unterscheidung von Helfen und Nichthelfen⁷², erscheint mir nicht tragfähig. Denn wenn die Funktion dazu dient, den Selbstbezug des Systems im Unterschied zur Umwelt zu sichern - und wenn der auf diese Funktion gerichtete Code die Umwelt nach dazu passenden Problemen absucht: dann kann das System sich nicht durch Unterscheidung von sich selbst codieren.⁷³ Ein Beobachter, auch ein Beobachter im System, könnte das tun. Er könnte sagen, dies ist Hilfe, jenes nicht. Oder: diesem jetzt helfen, nachher nicht. Und so fort. Das System selbst kann aber, wenn es seine Umwelt nach Vorkommnissen absucht, die nicht es selbst sind, alles und also nichts finden. Es kann sich nicht orientieren. (Zur Orientierung wäre eine Unterscheidung nötig, die die Umwelt unterscheidet in Kommunikationen, die bearbeitbar sind, und alle anderen.) Es kann sich

nicht das Erfordernis, der Code müsse außerdem mit einem symbolisch generalisierten Kommunikationsmedium verbindbar sein, worauf aber Fuchs/Schneider (1995, a.a.O.) hinweisen. Ich komme darauf zurück.

⁶⁹ Vgl. für viele Japp (1986), a.a.O., S. 51.

⁷⁰ Japp/Olk (1981), a.a.O., S. 153.

⁷¹ "Produzieren". Vgl. Baecker (1994), a.a.O., S. 96.

⁷² Vgl. a.a.O.

⁷³ Es sei ausgeschlossen, *"Funktionssysteme, die binäre Codes verwenden, als soziale Systeme mit einem der Code-Werte zu identifizieren"*, schreibt Niklas Luhmann (1979), Identitätsgebrauch in selbstsubstitutiven Ordnungen, besonders Gesellschaften. S. 315-345 in: Odo Marquard/Karl-Heinz Stierle (Hg.), Identität. München, hier S. 331. Vgl. außerdem die Fußnote 8 in: ders. (1995h), a.a.O., S. 306.

nicht selbst in seiner Umwelt suchen und auch noch präferieren. Auf der anderen Seite stünde dann im System kein Reflexionswert mehr zur Verfügung, an dem man etwa das Warten orientieren könnte. Man weiß dann bloß, was zu tun ist, und kann nichts unterlassen. Es entstünde ein Programmierungsproblem. Der Code muß, darauf weist Baecker in seiner Kritik der Unterscheidung Konformität/Abweichung hin⁷⁴, auf das System selbst anwendbar sein. Ich vermute, das dies dem Code Helfen/Nicht-helfen ebenso unmöglich ist, wie dem Code normal/abweichend. Helfen/Nicht-helfen ist ein Anschluß-Code auf der Ebene der Programme. Er bezeichnet das, was das System tut (oder - im Moment - unterläßt). Er bezeichnet aber nicht, wann und wem geholfen werden muß. Er findet keine Anlässe.

Baecker unternimmt mit dieser Code-Bestimmung den Versuch, Hilfe personunabhängig zu definieren. Roland Merten schlägt ebenfalls vor, auf den Personenbezug zu verzichten, weil die gesellschaftliche Differenzierung nicht mehr auf Personen Bezug nehmen müsse.⁷⁵ Daß die Gesellschaft dies - über ihr Inklusionsprinzip - sehr wohl tun muß, es aber - wegen des damit letztlich inkompatiblen Exklusionserfordernisses - nicht tun kann, habe ich im letzten Abschnitt zu zeigen versucht. So wenig Kommunikation ohne vorausgesetzte und mitlaufende Wahrnehmung stattfinden kann, so wenig können Funktionssysteme ohne komplementäre Nachfrage, kann Gesellschaft ohne Personen stattfinden. Die Exklusionsdrift wird ja gerade deshalb zum Problem, weil sie das Prinzip der funktionalen Differenzierung infrage stellt. Wenn an dieser Stelle geholfen, wenn genau dieses Problem bearbeitet werden soll, dann darf weder die funktionale Differenzierung noch das Inklusionsprinzip selber beobachtet werden. Dann müssen die beobachtet werden, die es für die Funktionssysteme nicht mehr gibt, die diese aber (als Kunden, Gläubige, Patienten, Schüler, Wähler) vermissen. Und das sind Personen. Schließlich sind Personen nicht gleichzusetzen mit Psychen. Hilfe als funktional spezifizierte Kommunikation braucht einen Code, der Personen als Personen in den Blick bringt. Das Problem ist natürlich, daß das nicht gelingen kann. Denn wenn es sich um ein Funktionssystem handelt, strukturiert es seinen Personenbezug auch über Komplementärrollen. Es beobachtet Personen als Fälle und unterscheidet sie von Nichtfällen, es konstruiert dadurch also Fälle, die als bestimmte Problemlagen erkennbar sind. Es kann, wie die anderen Funktionssysteme, die Gesamtperson nicht sehen, weil jede Beobachtung unterscheidet. Hilfe reduziert Personen auf Fälle.⁷⁶

⁷⁴ Vgl. Baecker (1994), a.a.O.

⁷⁵ Merten (1996), a.a.O., S. 183.

⁷⁶ Daraus ergibt sich die Frage nach der Möglichkeit, durch Helfen zu inkludieren. Vgl. dazu unten den Abschnitt 1.6.

Peter Fuchs und Dietrich Schneider⁷⁷ haben die Unterscheidung Fall/Nichtfall als den Code des Systems der Sozialen Arbeit identifiziert. Dieser Code sei, mit Blick auf die Funktion der Kompensation von Exklusionskaskaden, konditioniert durch das Gleich/Ungleich-Schema: Im Inklusionsbereich entstünden andere, "nicht besondere" Ungleichheiten als im Exklusionsbereich, der "besondere" Ungleichheiten erzeuge.⁷⁸ Andererseits kann das System nicht direkt nach Gleich/Ungleich beobachten, weil sich keine der beiden Seiten dieses Schemas auf Inklusions- oder Exklusionsbereiche speziell anwenden läßt. Das Schema wird gesellschaftsweit inflationär angewendet. Jeder, auch ein Inkludierter, kann und wird sich als "ungleich" im Vergleich zu anderen beobachten. Ungleichheiten im Exklusionsbereich lassen sich vermutlich vor allem aus der Zeitperspektive als "besondere" ansehen: sie erscheinen als endgültig und nicht reparabel. Man könnte deshalb vermuten, daß es im Exklusionsbereich zu Gleichheiten kommt, die dem Inklusionsbereich fremd sind. Exkludierte sind "besonders ungleich" nur mit Blick auf Inkludierte.

Der funktionale Bezug auf die Exklusionsdrift legt immer den Gedanken nahe, daß es um Totalexklusion geht. In aller Regel hat man es aber mit einem Prozeß zu tun, der in beide Richtungen nicht abgeschlossen ist. Gerade deshalb liegt ja der Bezug auf Personen so nahe. Man kann den Funktionssystemen nichts empfehlen; Beobachtungen mit deren Augen könnten sich daher erst an die Unterscheidung helfen/nicht helfen anschließen, die ihrerseits von der Unterscheidung Fall/Nichtfall unterschieden werden muß. Ein Fall aber ist der, den das System einen Fall nennt: "Die Operation [des Systems ist] die Fall-Deklaration selbst."⁷⁹ Fall ist, wer Fall ist? Aber was ist der Fall? Diese Unterscheidung trafe die Medizin und die Erziehung ebenso: Fall ist, wen man Patient nennt, oder wen man Schüler nennt. Lehrer können nicht anders, als dozieren, Ärzte sehen jeden an, als hätte er Schmerzen, und Sozialpädagogen therapieren, wo sie können. Damit ist das Problem der Beliebigkeit des Codes meines Erachtens nicht gelöst. Das System braucht einen Code, der nach an Personen adressierten Exklusionsfolgen sucht, ohne diese Folgen schon auf bloße Evidenzen hin (s.o.) konkret auf dann naheliegende Ursachen zuzurechnen. Es beobachtet "Problemsyndrome"⁸⁰, die es als solche bezeichnen und dadurch von der Abwesenheit dieser Syndrome unterscheiden können muß.

Beobachtbar sind solche Syndrome⁸¹ an ihren Folgen für die Personen selbst. Die Personen, die so weit ausgeschlossen sind, daß im Blick auf ihre Zukunft immer mehr

⁷⁷ Fuchs/Schneider (1995), a.a.O., S. 213ff.

⁷⁸ A.a.O., S. 213.

⁷⁹ A.a.O., S. 214.

⁸⁰ Regine Gildemeister (1983), a.a.O., S. 53.

⁸¹ So Fuchs/Schneider (1995, a.a.O.) schon im Titel.

unmöglich und notwendig erscheint (ohne daß sich sagen ließe, wie das so kommen konnte), zeigen Symptome. Diese Symptome kann man beobachten, und das um so eher, je deutlicher sie auf Körperlichkeit verweisen: wenn also aus Geldnot (oder etwas anderem) schon Hunger, Obdachlosigkeit, Drogensucht, Aggression oder Depression geworden ist. Dem System fällt nur auf, wer solche Symptome zeigt. Die Symptome zeigen ein dahinter vermutetes Problemsyndrom an. (Und wie immer: Für das System ist die Lage der Personen nicht so ausweglos, wie für die Betroffenen selbst. Es kann außerdem sein, daß Hunger oder Kummer bloß eine Laune sind. Vor *Parasiten*⁸² kann sich dieses System so wenig schützen, wie jedes andere. Symptome lassen sich eben darstellen.) Diese Symptome aber sind evident, weil sie wahrnehmbar sind. (Daher ja der Hinweis: "*Wer seinen Augen traut, kann es sehen.*"⁸³) Das System kann in der Identifizierung von Problemen, die es bearbeiten kann, auf Wahrnehmung nicht verzichten, selbst dann nicht, wenn Personen mit solchen Problemen durch Organisation herbeigeschafft werden.⁸⁴ Es ist auf Interaktion angewiesen. Der Hilfe-Code muß solche Evidenzen aber, und das ist seine Spezifik, von der bloßen Anschauung lösen können. Er muß sie auf Kontingenz hin relativieren können. Er muß sie funktionalisieren, um sie instruktiv zu machen.

Hilfe ist deshalb auf *mehrstufige Codierungen* angewiesen. Sie beobachtet das relativ fest verkoppelte Syndrom von aufeinander verweisenden Exklusionen, etwas, was ich *Bedürftigkeit* nennen möchte, als Disposition einer Person. Wenn das System nicht an der Oberfläche laborieren will, muß es die beobachtete persönliche Disposition durch die Unterscheidung von Vorher/Nachher auseinanderziehen, entkoppeln können. Bedürftigkeit zeigt ja keinen Bedarf an, nicht einmal Bedürfnisse. Sie ist ein bloßer Name für das Exklusionssyndrom. Sie instruiert die Hilfe nicht. Sie löst sie auch nicht aus.⁸⁵ So wird es möglich, statt Dispositionen (die Exklusion anzeigen, indem sie die Person auf sich selbst oder ihren Körper reduzieren) Karrieren zu beobachten, die Inklusion anzeigen. Auch wenn das verlorene Inklusionen betrifft: man kann jedenfalls sehen, was irgendwann einmal möglich gewesen war - oder doch möglich hätte sein können. Man öffnet die Karriere in die Zukunft (und löst sie so von der evidenten Disposition), indem man sie mit Kontingenz konfrontiert. Jedenfalls braucht das System, um zu helfen, diese

⁸² Im Sinne von Bardmann (1990) in Anspielung auf Michel Serres (1987), *Der Parasit*. Frankfurt am Main.

⁸³ Niklas Luhmann (1995g), a.a.O., S. 147.

⁸⁴ Das BSHG etwa setzt durchgängig auf "persönliche Betreuung". Vgl. dazu 11 SGB I, § 61: "*Wer Sozialleistungen beantragt oder erhält, soll auf Verlangen des zuständigen Leistungsträgers zur mündlichen Erörterung des Antrags oder zur Vornahme anderer ... Maßnahmen persönlich erscheinen.*"

⁸⁵ Vgl. Luhmann (1975c), a.a.O., S. 143, der meint: "*Die helfende Aktivität wird nicht mehr durch den Anblick der Not, sondern durch einen Vergleich von Tatbestand und Programm ausgelöst und kann in dieser Form generell und zuverlässig stabilisiert werden.*" Ich komme darauf zurück in der These der Codierungskaskade (Fuchs/Schneider).

erste plausible Evidenz. Wer ohne Obdach ist, dem sieht man das an. Wenn jemand hungert, ist klar, daß es ihm nicht gut geht. Das *Beobachten* dieser *Wahrnehmung* auf Zeit hin, das *Thematisieren* von Karrieren also, kann dann das konstruieren, was für die Organisationen des Systems ein *Fall* ist. Und dann erst, auf der Ebene der Programme, kann entschieden werden, ob geholfen wird oder nicht. Genau auf diese Weise wird es möglich, Bedürftige warten zu lassen. Die Unterscheidung Helfen/Nichthelfen ist auf eine zeitlich definierte Funktion bezogen: Daseinsnachsorge, zeitlicher Ausgleich von Bedürfnissen und Kapazitäten. Helfen/Nichthelfen instruiert die Operationen des Systems im Sinne der Entscheidung zwischen "sofort" oder "später". (Oder auch: der Entscheidung, ob man helfen oder Selbsthilfe unterstützen will.) Es geht um die Entscheidung, ob eine Notlage dringend ist oder nicht. Das System muß ja, ich will das hier nochmals betonen, auch Hilfe in Fällen ermöglichen, die nicht durch Totalexklusion bestimmt sind. Totalexkludierten muß man sofort helfen. Sie haben den kürzesten Zeithorizont. Andere können Geduld haben. Man kann so auch die vielen "Therapienutzer" bedienen, für die man eigentlich keine Zeit hat.

Schließlich muß dann auch noch entschieden werden, wie geholfen werden soll. Und an dieser Stelle erscheint erst die Ausdifferenzierungsschwierigkeit der Hilfe. Wenn sie entschieden hat, daß (jetzt oder später) geholfen werden soll, dann muß sie sich der Codes der anderen Systeme bedienen. In der Regel zahlt man also (Sozialhilfe), oder man sorgt für Recht (Gerichtshilfe), oder man bildet (Alphabetisierung, Umschulung), oder man heilt (Behindertenhilfe, Pflege), oder man sorgt für Sinn (Selbstverwirklichungs-, Streßbewältigungs-, Männer-/Frauengruppen) usw. usf. Hilfe ist, könnte man meinen, wenn sie hilft, in anderen Teilsystemen institutionalisiert.⁸⁶ Und man könnte außerdem meinen, daß Hilfe - analog zur Erziehung, in deren Nähe sie sich ja selbst oft genug sieht - nur eine Sortier-, eine Selektionsfunktion erfüllt. Sie hilft, "*die richtige Stelle zu finden*."⁸⁷ Eben das aber ist mit der "*Kaskade von Codierungen*"⁸⁸ gemeint: Diese Zuweisungsfunktion kann ja gerade die Kompensation von Exklusionen erreichen, um die es geht. Sie bringt Personen auf den Monitor der Funktionssysteme zurück, und zwar durch Verwendung von deren Codes. Der Hilfe-Code (bedürftig/nichtbedürftig) fußt auf Wahrnehmung und kann deshalb nicht institutionalisiert werden. Die jedesmal einsetzende Codierungskaskade (Vorher/Nachher; Fall/Nichtfall; Helfen/Nichthelfen; und dann ein offener Anschluß: Zahlen/Nicht-zahlen, Gesund/Krank, Recht/Unrecht, Privat/Öffentlich usw.) verhindert die Ausdifferenzierung der Hilfe als Funktionssystem im engeren Sinne.

⁸⁶ Vgl. dazu a.a.O., S. 145.

⁸⁷ A.a.O., S. 144.

⁸⁸ Fuchs/Schneider (1995), a.a.O., S. 215.

1.4. Ist Hilfe Personenänderung?

Die Funktion von Hilfe ist die Begrenzung und Kompensation der Exklusionsdrift, die durch das Inklusionsprinzip der funktionalen Differenzierung erzeugt wird. Auf diese Funktion ist eine Codierungskaskade, die ihren Anfang in der Wahrnehmung von Bedürftigkeit oder Nichtbedürftigkeit nimmt, bezogen. Wird Bedürftigkeit gesehen, muß diese vor dem Hintergrund der Inklusions-/Exklusionsgeschichte der Person beobachtet werden. Wenn in der dazu verwendeten Vorher/Nachher-Unterscheidung das Nachher bezeichnet wird, wenn also die individuelle Biographie von aggregierten Ausschlüssen gekennzeichnet ist, kann die betreffende Person als Fall bezeichnet werden. Ein solcher Fall muß über die biographische Geschichte als Fall von etwas (Finanznot, Analphabetismus, Behinderung, Arbeitslosigkeit, Drogensucht, Depression, Obdachlosigkeit) beobachtbar sein. Es muß also ein Problem beobachtbar sein, das programmförmig bearbeitet werden kann. Die Organisation entscheidet dann (bezogen auf die Person, die man zum Fall erklärt), ob geholfen werden muß. Das an dieser Person bzw. ihrer Geschichte beobachtete Problem ist der Fall, nicht die Gesamtperson. Und die Spezifik des Falls instruiert dann die Art und Weise des Helfens.

Kann also Helfen (in welcher Form auch immer) Personen verändern, wenn sie diese Personen, um überhaupt helfen zu können, selektiv beobachten muß?

So wenig Psychen gleich Personen sind, so wenig sind Personen gleich Fälle. Das System beobachtet (es unterscheidet) und orientiert sich dabei an einem Code. Die Schwierigkeit und damit die Riskanz des Helfens liegt darin, daß das System sich über die Codierungskaskade selbst festlegt. Die Erwartungen an die bedürftige Person, die vom System gebildet werden, sind konditioniert durch die Fallkonstruktion. Diese wiederum orientiert sowohl die Entscheidung über Hilfe/Nichthilfe und als auch die Art der Hilfe. Ein Zugriff auf die Gesamtperson ist wegen des selektiven Zugriffs und der daran anschließenden selbstreferentiellen Bindung unmöglich. Die Person kann nicht verändert werden, weil sie als *Person* nicht bearbeitbar ist - nur als *Fall*.⁸⁹ Hilfe ist konditioniert durch die ihr möglichen Unterscheidungen, durch ihren Code, der den Fall konstruiert. Man muß deshalb einsehen, *“daß es nicht um die Personen geht, weder um die, denen geholfen werden soll, noch um die, die helfen können, sondern um die Typik von Kommunikationen, denen sich Personen wie diese zuordnen können.”*⁹⁰

⁸⁹ Siehe auch Japp (1986), a.a.O., S. 38.

⁹⁰ Baecker (1994), a.a.O., S. 101.

Wie immer man diese Typik kennzeichnen will: da Helfen eine Fallkonstruktion voraussetzt, die sich an der Geschichte von Personen orientiert, und da diese Geschichte eine Geschichte von Inklusionen und Exklusionen ist, *geht es immer um das Verhältnis von Person und Gesellschaft*. Man kann Biographien als *Sozialisationsgeschichten* und Karrieren als *Inklusionsgeschichten* sehen. Der Hilfe muß es also darum gehen, zwischen Sozialisation und Inklusion zu unterscheiden.⁹¹ Sie muß, mit anderen Worten, das Individuum als Person in der Gesellschaft und als Person in Komplementärrollen sehen können. Diese Differenz instruiert die Fallkonstruktion gerade deshalb, weil sie *als Differenz* das Verhältnis von Individuum und Gesellschaft beschreibt, ohne schon eine der beiden Seiten zu präferieren. Man kann, wenn die Karriere als Exklusionsgeschichte (also als beendet) erscheint, die Person immer noch auf ihre Sozialisation hin beobachten. Das ermöglicht Helfen; denn solange eine Person kommuniziert, sozialisiert sie sich: Die Gesellschaft stellt ihre Eigenkomplexität zum Aufbau psychischer Systeme zur Verfügung.⁹² Inklusion ist der Gegenfall: psychische Systeme stellen sich der Gesellschaft zur Verfügung.⁹³ Der Hilfe bleibt auch bei Totalexklusion oder Depersonalisierung immer die Möglichkeit der Anwendung dieser Unterscheidung. Man kann auf Sozialisation zurückgreifen und durch diese Referenz Depersonalisierung verhindern. Das Ziel besteht dann (wenn ein Fall vorliegt, also problematisch gewordene Exklusion) darin, die andere Seite (Inklusion) wieder verfügbar zu machen. Hilfe macht Personen verfügbar für Gesellschaft und Gesellschaft verfügbar für Personen, indem sie auf die Differenz von Individuum und Gesellschaft setzt.⁹⁴

Hilfe besteht daher, so meine These, nicht in der Veränderung von Personen, sondern (mit Regine Gildemeister) in der *"Veränderung der Relation von Person und Umwelt"*.⁹⁵ Personen können als Exkludierte auffallen anhand der Folgen von Exklusion. Bei Hilfe geht es immer um die Behebung von Exklusionsfolgen, damit Inklusion wieder möglich wird. Hilfe muß immer versuchen, auf die Inklusionsgeschichte der Personen zuzugreifen und die Person dadurch als Person in der Gesellschaft und in Differenz zu ihr zu

⁹¹ Luhmann (1989a), a.a.O., S. 161ff. trifft diese Unterscheidung, um die Interpenetration von psychischen und sozialen Systemen zu beschreiben.

⁹² A.a.O., S. 162.

⁹³ Ebenda.

⁹⁴ Bardmann (1990), a.a.O., S.75 und passim, sagt sogar, Hilfe setzte *sich* auf diese Differenz. Er deutet damit an, daß Hilfe gerade diese Unterscheidung exklusiv verwendet. Für mich hat das einige Plausibilität; aber wegen der zu erwartenden Komplexität einer auf Inklusion/Exklusion bezogenen Sozialisationstheorie kann ich das hier nicht weiterverfolgen. Zu vermuten wäre zum Beispiel, daß Exklusion, wenn sie individuell problematisch wird, auch Sozialisationsgeschichte beendet. Allenthalben findet sich schließlich der Hinweis, daß Armut in Isolation führe.

⁹⁵ Gildemeister (1992), a.a.O., S. 127. Ähnlich argumentieren Olk/Otto (1987), die von der Beeinflussung des *"Status"* der Personen durch Hilfe sprechen, also auch auf die Relation von Individuum und Gesellschaft abheben. Vgl. a.a.O., S. 7.

thematizieren. Sie interessiert sich so wenig wie andere Funktionssysteme für die Gesamtperson. Es geht darum, die Person für die Gesellschaft (wieder) sichtbar zu machen, indem man sie in ein anderes Licht rückt. Helfende Kommunikation zieht biographische Ereignisse auseinander und erhellt so die Geschichte von Personen. Sie beobachtet nicht die Person, sondern deren Geschichte, und sie beobachtet sie mit Blick auf Gesellschaft. Gegenstand der Hilfe ist nicht die Person, sondern deren Karriere in den Funktionssystemen der Gesellschaft.

Was die Person ändert (und Personen sind Bündel von Erwartungen, die auch anders möglich, also durchaus änderbar sind), ist der Erfolg von Hilfe: wenn der Person wieder Inklusion in die Funktionssysteme gelingt. Man kann die Geschichte einer Person sowohl in Bezug auf Sozialisation als auch in Bezug auf Inklusion/Exklusion als ihre *Struktur* ansehen. Strukturen können geändert werden. Dazu reichen Irritationen aus. Wenn also eine durch (Total-)Exklusion beendete Geschichte wieder in die Zukunft geöffnet werden kann, dann ist die Person eine andere.

Die Unterscheidung Sozialisation/Inklusion⁹⁶ beobachtet Personen in Differenz zur Gesellschaft. Ebenso möglich ist es in dieser Richtung, zwischen Sozialisation und Erziehung zu unterscheiden. Sozialarbeit sieht sich seit jeher in der Nähe zur Pädagogik.⁹⁷ Man kann Hilfe als Antwort auf eine *"pädagogische"* und eine *"soziale Frage"* verstehen.⁹⁸ Wenn man aber davon spricht, die Sozialarbeit übernehme *"Sozialisationsaufgaben"*⁹⁹, dann setzt man sich dem Problem aus, daß man es bei Sozialisation mit dem psychischen System der Person zu tun hat, also mit einem geschlossenen Systemen, in das hinein zu intervenieren unmöglich ist. *"Sozialisation [ist] immer Selbstsozialisation aus Anlaß von sozialer Kommunikation."*¹⁰⁰ Sozialisation kann deshalb nicht die Funktion eines spezialisierten Sozialsystems sein. Sie findet statt, wenn Kommunikation stattfindet, wenn Psychen wahrnehmen, daß sie wahrgenommen werden, wenn also Erwartungen gebildet werden. Dieser Prozeß verläuft kontingent. Wollte man ihn mittels Sozialarbeit beeinflussen, hätte man das Problem, daß *"das black-box-Phänomen nicht*

⁹⁶ Mir ist allerdings weiterhin unklar, ob tatsächlich Hilfe so beobachten kann, oder ob dies nicht vielmehr eine Unterscheidung der Selbstbeobachtung der Gesellschaft ist. Möglichweise beobachten sich auch Personen selbst in dieser Weise. Man müßte an dieser Stelle sicher sorgfältiger vorgehen.

⁹⁷ Vgl. Gertrud Bäumer, die 1929 schrieb, Sozialpädagogik sei zuständig für alle Erziehung, die nicht Familie und nicht Schule (Ausbildung) sei. Vgl. Hans Thiersch (1992), Das sozialpädagogische Jahrhundert. S. 9-23 in: Rauschenbach/Gängler (Hg.), a.a.O., zit. nach S. 13.

⁹⁸ So jedenfalls Rauschenbach (1992), a.a.O., S. 25.

⁹⁹ Japp/Olk (1981), a.a.O., S. 144.

¹⁰⁰ Luhmann (1987b), Sozialisation und Erziehung. S. 174-181 in: ders., Soziologische Aufklärung 4. Opladen: Westdeutscher Verlag, hier S. 177.

*nur auf personaler, sondern auch auf sozialer Ebene" auftritt.*¹⁰¹ Erziehung, die üblicherweise mit dem Ziel der Veränderung von Personen arbeitet, steht vor dem gleichen Problem. Sie muß, um zu erreichen, was sie erreichen will, Personen als Trivialmaschinen behandeln; und da Personen weder als Psychen noch als kommunikative Konstrukte trivial (steuerbar, durchschaubar) sind, kann sie nicht erreichen, wofür es ihr geht. Sie kann nur seligieren, nur zuordnen, *"sie entwickelt sich als Korrelat der zunehmenden Komplexität der Gesellschaft vor allem mit der Funktion, Personänderungen mit Übertragbarkeit in andere als ihre Ursprungssysteme auszustatten."*¹⁰² Der Versuch, durch Erziehung zu *helfen*, kann zumindest an einer Stelle nicht gelingen: wenn es um Totalexklusionen geht. Man findet dann kein solches "Ursprungssystem" mehr.

Erziehung bezeichnet in der Vorher/Nachher-Unterscheidung immer das Vorher, die offene Zukunft der Person.¹⁰³ Hilfe bezeichnet demgegenüber das Nachher, das Ende, das Problemsyndrom, das ja anzeigt, daß Zuordnungen unmöglich geworden sind. Sie versucht, dieses Ende in ein (wie immer kurzfristiges) Vorher zu transformieren. Es erscheint immerhin möglich, daß das mittels der Falldeklaration versucht wird, wenn man diese Klientifizierung als Verkindlichung sehen will. Man kann ja immer so tun, als ob die Zukunft offen sei. Die Hilfe hätte dann eine Inklusion in das Erziehungssystem ermöglicht. Sie hätte aber nicht selbst erzogen.

Hilfe kann psychische Systeme nicht gezielt ändern, und sie kann die Gesellschaft (die Funktionssysteme) nicht ändern. In beiden Fällen hätte sie ein Technologieproblem¹⁰⁴, weil beides sich selbst ändernde Systeme sind. Mit Blick auf Exklusionen ist die Identifikation dessen, was das Problem einer Person, was also der Fall ist, nicht möglich, wenn die Person in Relation zu ihrer Psyche beobachtet wird. Erforderlich ist die Referenz auf Gesellschaft. Exklusionen sind an ihren *Folgen* für Personen beobachtbar. Sie sind nicht zu beheben durch Veränderung der Person, sondern durch Veränderung der individuellen Interpenetrationskonstellation Person/Gesellschaft. In deren Effekt verändert sich dann die Person für die Gesellschaft und die Gesellschaft für die Person. De-

¹⁰¹ Theodor M. Bardmann (o.J.), Sozialarbeit als 'Profession ohne Eigenschaften'. Oder: Kann denn Freiheit Sünde sein? Versuch einer Brücke zwischen Sozialarbeit und Kybernetik. Ms. Aachen, Fußnote 7/S. 9f.

¹⁰² Luhmann, a.a.O., S. 181. Zum Begriff der Trivialmaschine vgl. Heinz von Foerster (1993), Wissen und Gewissen: Versuch einer Brücke. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

¹⁰³ Das macht es möglich, das Kind als das Medium der Erziehung zu sehen. Die Semantik vom Kinde zeigt gerade die Offenheit, das vielfach anders mögliche Arrangement von Ereignissen, an. Vgl. dazu Niklas Luhmann (1995d), Das Kind als Medium der Erziehung. S. 204-228 in: ders., Soziologische Aufklärung 6. Opladen: Westdeutscher Verlag, und den Abschnitt 1.5. in dieser Arbeit.

¹⁰⁴ Vgl. Niklas Luhmann/Karl Eberhard Schorr (1982), Das Technologiedefizit der Erziehung und die Pädagogik. S. 11-40 in: dies. (Hg.), Zwischen Technologie und Selbstreferenz: Fragen an die Pädagogik. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Relation ist im Idealfall wieder eine Inklusionsgeschichte mit einem offenen Horizont, also: kein Fall mehr.

1.5. Gibt es ein Medium der Hilfe?

Bisher ging es darum, in welcher Art und Weise das System der Hilfe, bezogen auf seine Funktion, seine Umwelt (die Gesellschaft und die Personen) beobachtet. Dabei hat sich gezeigt, daß Hilfe an Wahrnehmung gebunden ist, daß aber durch Wahrnehmung Hilfe weder ausgelöst noch auf Dauer gestellt werden kann. Zur Institutionalisierung der Hilfe muß kommuniziert werden, muß beobachtet und zugerechnet werden. Anders als die bloße Wahrnehmung, die auf Evidenzen vertrauen kann, kann Kommunikation sich nicht auf Anschauung verlassen. Das System beobachtet entlang eines Codes, der die Welt dupliziert (in bedürftig/nichtbedürftig; Fall/Nichtfall; Helfen/Nichthelfen usw.). Es nimmt die Welt also hochselektiv wahr; nichts, was nicht in den Code paßt, kommt für das System vor. Diese Beobachtungen sind für externe Beobachter nicht unbedingt plausibel. Sie werden unter Umständen nicht verstanden (ihre Selektivität teilt sich nicht mit), sie verlassen möglicherweise die Ebene der Interaktion nicht (werden also, was ihre Selektivität untergräbt, ständig an Wahrnehmung rückgebunden), und sie sind dem Risiko ausgesetzt, abgelehnt zu werden, obwohl (oder auch: weil) sie verstanden wurden. *"Kommunikation ist unwahrscheinlich."*¹⁰⁵ Sie trotzdem zu ermöglichen, also Verstehen, Verbreitung und Erfolg der Kommunikation wahrscheinlich zu machen, ist die Aufgabe von Medien. Verstehen wird erleichtert durch Sprache, Verbreitung durch Schrift. Das im sozialen Alltag schwierigste und mit zunehmender Differenzierung (also zunehmender Pluralität und Komplexität der Welt, mithin also größerer Selektivität von Beobachtungen) immer unwahrscheinlicher werdende Problem ist jedoch die Annahme der Kommunikation. Auf dieses Problem hin werden symbolisch generalisierte Kommunikationsmedien konstruiert. Ihre Funktion besteht darin, das Unwahrscheinliche (gelingende Kommunikation) wahrscheinlich zu machen.¹⁰⁶ Das Medium symbolisiert *"den Zusammenhang von Selektion und Motivation"*, es stellt ihn als Einheit dar.¹⁰⁷ Es symbolisiert die funktions-spezifische Reduktion der kommunikativen Komplexität (Selektion) und motiviert zu-gleich deren Annahme. Wesentlich für die Herausbildung eines solchen Mediums ist seine Generalisierung, die in der Ablösung von konkreten Interaktionskontexten besteht. Symbolisch generalisierte Kommunikationsmedien bleiben demnach an die Existenz der

¹⁰⁵ Niklas Luhmann (1981d), a.a.O., hier S. 26.

¹⁰⁶ A.a.O., S. 27f.

¹⁰⁷ Luhmann (1984), a.a.O., S. 222.

Sprache und der Verbreitungsmedien gebunden. In ihrer Entstehung setzen sie den Funktionsbezug eines Systems und die Existenz eines systemspezifischen beobachtungsleitenden Codes voraus. Mittels des an der Funktion orientierten Codes wird das Medium vom System konstruiert; zugleich ermöglicht oder erleichtert das Medium die Funktionserfüllung, indem es Anschlüsse auf der im Code präferierten Seite erwartbar macht.

Wenn symbolisch generalisierte Kommunikationsmedien voraussetzen, daß das System von Interaktionen unabhängig wird (ohne damit schon interaktionsfrei funktionieren zu können oder zu müssen), und ihre Funktion darin besteht, die Annahme kommunikativer Zurechnungen erwartbar zu machen, dann bestehen für personenbezogene Funktionssysteme Schwierigkeiten, ein solches Medium zu konstruieren. Wie sollten sie sich von Interaktionen lösen können? Wie sollten sie, die Personen auf Fälle reduzieren (Patienten, Schüler, Bedürftige, Klienten), für solche Zumutungen Annahmefähigkeit erzeugen können?

Diese Probleme - die Schwierigkeit, den Personenbezug von der Interaktion unter Anwesenden zu lösen, und die Schwierigkeit, für diesen Personenbezug Technologien zu entwickeln, die Erfolg erwarten lassen würden - bleiben bestehen, auch wenn man die Personenänderung als Nebenprodukt der helfenden Kommunikation bezeichnet. Man hat damit ja noch nicht die konstitutiv jeder helfenden Kommunikation vorausgesetzte Wahrnehmung erübrigt. Jedenfalls ließe sich, analog zu einer Beschreibung Luhmanns für das Erziehungssystem¹⁰⁸, für die Ebene der Falldeklaration ein solches Medium finden. Es wäre dann zwar ein in besonderem Maße an Sprache bzw. Semantik gebundenes Medium: ein Fall ist, wen das System so *nennt*. Außerdem bliebe das Medium, obwohl es von der Ebene der Interaktion gelöst werden kann (Wahrnehmung von Bedürftigkeit bleibt vorausgesetzt - also ausgeschlossen - und spielt für weitere Bearbeitung keine Rolle mehr¹⁰⁹), an die Ebene der Organisation gebunden, denn über den Fall wird *entschieden*. Die Frage wäre, ob ein solches unmittelbar an die Fallkonstruktion angelehntes Medium gesellschaftsweite Relevanz behaupten könnte. Es wäre sonst kein Medium für Hilfe außerhalb von Organisationen.

Die Frage nach dem Medium in personenbezogener Kommunikation wird umso schwieriger zu beantworten sein, je näher man dem Problem von Inklusion/Exklusion auf der Seite der Funktion und dem mehrstufigen Code auf der Seite der Beobachtung kommen will. Eine interessante Möglichkeit bietet sich allerdings, wenn man mit einem Spezialproblem von Kommunikationsmedien beginnt, nämlich der Möglichkeit ihrer Rück-

¹⁰⁸ Luhmann (1995d), a.a.O.

¹⁰⁹ Das Organisationsprogramm (etwa ein Gesetz wie das BSHG) konditioniert das in der Bearbeitung Mögliche und schränkt daher, wenn ein Fall erst einmal konstruiert ist, die Wahrnehmung auf verfahrensrelevante Details ein. Ich komme unter 3. darauf zurück.

bindung an Wahrnehmung und Körperlichkeit. Man könnte zunächst gerade das näher betrachten, was als das "Ausdifferenzierungs-Manko" der Hilfe allenthalben beklagt wird, nämlich die Bindung an Interaktion. Die Hilfe hat in der sie dominierenden *Wahrnehmung von Bedürftigkeit* einen Mechanismus, der sowohl Akzeptanz der Falldeklaration als auch Annahme der Hilfe erleichtern könnte. Das kann völlige Hilflosigkeit sein, also Depersonalisierung, oder ein mehr oder weniger großes Defizit. Sowohl der Bedürftige als auch der, der helfen soll, kann wahrnehmen, auf die Evidenz der Not referieren und alles, was auf diese Not hin geschieht, für akzeptabel halten. Ein Materialitätsrekurs ist möglich, weil Bedürftigkeit wahrgenommen, erlebt und behandelt werden kann, auch wenn die abstraktere Fallbearbeitung schon läuft. Dieses (körperliche, jedenfalls am Körper oder am Verhalten beobachtbare) Leiden, mitgeteilt im *Leidensdruck*, motiviert den Helfenden zum Helfen und den Bedürftigen zur Akzeptanz der Reduktion auf einen Fall. Die Bedürftigkeit, die darstellbaren und wahrnehmbaren Leidensdruck erzeugt, ist der *sym-biotische Mechanismus* des Helfens.¹¹⁰ Als solcher ist Bedürftigkeit eine Möglichkeit, das Fortsetzen von Fallbearbeitungen zu garantieren und Falldeklarationen zu konditionieren. Die Falldeklaration selbst geschieht entlang des Codes Fall/Nichtfall und konstruiert so eine Rollenkomplementarität, die im Bedürftigen einen Klienten der Organisation sieht. Dieser Klient ist Fall (jetzt oder später) und kann so vom System auch beobachtet werden: als Fall. Anders sieht das System (da es "nur" beobachten, nicht aber wahrnehmen kann) die Personen seiner Umwelt nicht. Über den Code Fall/Nichtfall kann der so konstruierte Klient mediatisiert werden; und da die Entscheidung Fall oder Nichtfall in Organisationen anhand von Programmen getroffen wird, fällt auch die Interaktionsbindung weg. (Noch einmal: Sie fällt für die Fallkonstruktion weg. Sie ist aber konstitutiv für die Annahme der Hilfe.) Fuchs/Schneider haben das Medium der Hilfe daher den *Klienten* genannt.¹¹¹ Allerdings müßte man dann im Patienten das Medium der Medizin/Therapie und im Schüler das Medium der Erziehung sehen. Der Vorschlag Luhmanns war aber: das *Kind*, nicht der Schüler, sei das Medium. (Schüler ist man nur für die Schule. Erzogen

¹¹⁰ Siehe zu dieser Figur Niklas Luhmann (1981a), Symbiotische Mechanismen. S. 228-244 in: ders., Soziologische Aufklärung 3. Opladen: Westdeutscher Verlag. Hinweisen muß ich darauf, daß Wahrnehmung von irgendwas (von Alltagsplausibilität) von Luhmann als der symbiotische Mechanismus im Wahrheitsmedium der Wissenschaft beschrieben wurde, daß aber jedes Funktionssystem seinen eigenen solchen Mechanismus hat - oder keinen. Das kann ich hier bloß einschränkend mitteilen, nicht jedoch lösen. - Interessant ist auch, daß so ein Mechanismus anzeigt, daß man kann (könnte), eine Disposition also. Bedürftigkeit heißt, mit Blick auf Exklusion, zwar, daß man nicht kann. Aber immerhin kann man an der Bedürftigkeit leiden und das bemerken und bemerkbar machen. Zugleich muß man nicht daran leiden. Sexualität ist auch bloß eine Möglichkeit, kein Muß. Das System kontiniert sich durch diese *Möglichkeit* sogar besser, als durch ihre ständige Realisierung. Solche Mechanismen verschleißten eben (für konkrete Personen) schnell. Umsomehr, wenn das Medium fehlt; der Mechanismus gilt dann nichts. Vgl. zu Sexualität als symbiotischem Mechanismus im Medium Liebe Niklas Luhmann (1982a), Liebe als Passion. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

¹¹¹ Fuchs/Schneider (1995), a.a.O., S. 217f.

werden kann man überall. Klient ist man für das Sozialamt oder den Professionel-len, der von einer Organisation kommt. Dann wird einem aber nur noch dort geholfen. Das Medium als symbolisch generalisiertes Kommunikationsmedium müßte überall, auf allen drei Ebenen - Gesellschaft, Organisation, Interaktion - gelten.) Eine Komplementär-rolle als solche kann auch das Fortsetzen der codegesteuerten Kommunikation nicht sichern, nicht einmal auf semantischer Ebene. Denn dann wäre der Kunde, nicht das Geld, Medium der Wirtschaft; und dann wäre der Wähler, nicht die Öffentlichkeit oder die Macht, das Medium der Politik.

Auch *Fürsorglichkeit* als Medium zu nehmen¹¹², hilft, trotz Abkopplung von Rollen, nicht weiter. Sie beschreibt einerseits eine persönliche Disposition, die, wenn auch über Zurechnung konstruiert, den Helfer einseitig festlegt. (Das System kennt nicht umsonst ein "Helfersyndrom".) Deren verfahrensmäßige Disziplinierung kann zum vielbeschriebenen "Burn-Out-Syndrom" führen, wahrscheinlich muß sie sogar dazu führen.¹¹³ Andererseits ist diese Fürsorglichkeit ein nur dem Helfer, nicht aber dem Bedürftigen zu Gebote stehendes Etwas, das sich dem Bedürftigen als unangenehmes Ansinnen, als Stigmatisierung aufdrängt.¹¹⁴ Die Annahmewahrscheinlichkeit solcher Zumutungen dürfte umso geringer sein, je weniger generalisiert der Ausschluß (also die Not) der Personen ist, je mehr eigene Möglichkeiten dem Klienten also noch geblieben sind. Immerhin läßt sich über Fürsorglichkeit sehr leicht (vielleicht zu leicht) das systemkontinuierende Prinzip der Klientifizierung des Professionellen darstellen. Mir scheint das aber mit einer Tendenz zur Psychologisierung und Moralisierung behaftet zu sein, so daß ich diesen Vorschlag nicht weiterverfolgen will.

Ein Medium bezeichnet als Begriff eine *große Menge von Elementen* (Ereignissen), die *voneinander unabhängig* sind. Diese Elemente sind lose gekoppelt. Durch Beobachtung kann das Medium geformt, also an bestimmten Stellen verdichtet, strikt gekoppelt werden. Die Form wird ihm *als Gestalt aufgedrückt*. Beobachtbar ist das Medium

¹¹² Vgl. Baecker (1994), a.a.O. bezogen auf Micha Brumlik (1987), Reflexionsgewinne durch Theoriesubstitution: Was kann die Systemtheorie der Sozialpädagogik anbieten? S. 232-258 in Oelkers/Tenorth (Hg.), Pädagogik, Erziehungswissenschaft und Systemtheorie. Weinheim/Basel: Beltz. Einen ähnlichen Vorschlag unterbreitet Japp, der "Vertrauen" als Medium bezeichnet, allerdings ohne dies näher auszuführen. Vgl. Japp (1986), a.a.O., Fußnote 45 im Anhang. Ich würde Vertrauen allerdings eher in der Funktion eines *Neben-Codes* sehen. Vgl. dazu Luhmann (1988), a.a.O.

¹¹³ So steht dann ein Syndrom dem anderen gegenüber. "Hauptmann-von-Köpenick-Syndrom" beim Klienten, "Helfer-Syndrom" und "Burn-Out-Syndrom" beim Professionellen. Welche Beobachtung sollte hier beides entkoppeln können? Das Medium wäre nutzlos, es wäre verbraucht.

¹¹⁴ So wie das Mitleid, mit dem man Behinderten begegnet. Vgl. dazu Erving Goffman (1975), Stigma: Über Techniken der Bewältigung beschädigter Identität. Frankfurt am Main: Suhrkamp. In Kirchenkreisen spricht man vom "Diakonischen Betonlächeln", das seinen Träger auch nur lächerlich macht, jedenfalls für seine Helferkompetenz nicht spricht und das Problem des Bedürftigen "verkitscht".

deshalb nur an dieser Gestalt, an der Form. Das Medium garantiert die Möglichkeit immer neuer und anderer Formen, bleibt aber selbst unbeobachtbar - oder, mit Blick auf Wahrnehmung, unsichtbar.¹¹⁵ Diese Bestimmung eines Mediums als Menge lose gekoppelter Ereignisse läßt offen, ob das Medium als Kommunikationsmedium auch Selektion und Motivation kombinieren kann, wie es für symbolisch generalisierte Medien erforderlich ist. Jedenfalls ist ein generalisiertes Medium (ob nun Geld, Recht, Liebe oder Macht) immer ein Medium im Heiderschen Sinne. Es muß hinreichend locker sein, um so abstrakt sein zu können, wie es erforderlich ist. Das Medium legt seine Formen nicht selbst fest. Das tut ein Beobachter durch seine Unterscheidung, die dann eine Form als Unterschied, also als Grenze zum und im Medium behauptet. Aber das Medium konditioniert die in ihm möglichen Formen, indem es Elemente vorgibt. Dem Beobachter steht nur das Arrangement dieser Elemente offen.

Sowohl für das Medium "Klient" wie für das Medium "Fürsorglichkeit" müßten sich also, unabhängig von ihrer Generalisierbarkeit, Formen angeben lassen, die von den systemtypischen Unterscheidungen gebildet werden. Der Präferenzwert der Codes spezifiziert dann, was als Innenseite der Form gesehen wird. (Diese Innenseite könnte dann durch Anschlußbeobachtungen wiederum mediatisiert werden.) Im Medium "Klient" wäre das die Form "Fall", im Medium "Fürsorglichkeit" die Form "Helfen".

In Bezug auf beide Vorschläge habe ich, wie ausgeführt, einige Bedenken. Ein Medium muß an der Funktion orientiert sein, die das System von anderen Systemen unterscheidet. Mit Blick auf die Funktion des Helfens, nämlich Kompensation von Exklusionen, macht sich die Beobachtung der Geschichte von Personen notwendig. Wichtigstes Medium wäre demnach eigentlich: die Zeit, wie für andere Systeme auch. Generalisierung des Mediums macht zugleich die Abkopplung von konkreten Personen (und damit von anwesenheitsdominierten Kontexten) erforderlich. Das Medium müßte beschreibbar und verschriftbar sein, es müßte an jeder Person beobachtbar und zugleich an jeder Person spezifizierbar sein. Es müßte der die Hilfe instruierenden Beobachtung nach Fall/Nichtfall offen stehen. Seine Elemente müßten spezifizieren können, was der Fall ist - denn das kann personenunabhängig sein. Außerdem müßte das Medium den Verschleiß des symbiotischen Mechanismus verhindern oder begrenzen können, so wie dieser Mechanismus das Medium an seinen Formen erlebbar macht. Meine Vermutung lautet daher: Das Medium der Hilfe ist die *Karriere*.

Um seine Funktion erfüllen zu können, braucht das System der Sozialen Hilfe ein Medium, das einerseits personell *individualisierbar* ist, andererseits aber in eben dieser Eigenschaft *generalisiert* werden kann. Die Karriere erfüllt diese Bedingung: jeder hat eine,

¹¹⁵ Diese von der Systemtheorie aufgenommene Begriffsbildung stammt von Fritz Heider (1927), Ding und Medium. In: Symposion. Philosophische Zeitschrift für Forschung und Aussprache. Bd. 1, Heft 2, S. 109-157, hier S. 118f.

aber jeder seine. Das Medium der Hilfe muß außerdem auf Inklusion/Exklusion hinweisen können, obwohl und gerade weil Hilfe nicht durch diese Unterscheidung codiert sein kann. Sie kann Inklusion nicht bewirken, soweit es um Inklusion in andere Funktionssysteme geht - und darum geht es immer, weil die auslösenden Exklusionen von anderen Funktionssystemen vorgenommen wurden. Durch die Beobachtung von Karrieren, der *"zeitlichen Struktur des Inklusionsprozesses"*¹¹⁶, ist es außerdem möglich, auf die Exklusionsdrift selber zuzugreifen, also auf jene *"Kumulationseffekte"*, die an gelingenden wie an mißratenen Karrieren festzustellen sind: *"Erfolge erzeugen Erfolge, Mißerfolge erzeugen Mißerfolge"*.¹¹⁷ Helfen steht ja immer in der Versuchung, nur Exklusionsfolgen zu beheben, und das hieße: das Wahrgenommene nicht zu funktionalisieren. Es hieße meistens, evidente finanzielle Nöte auszugleichen, und dies wieder und wieder, in immer kleineren Summen in immer kürzeren Abständen. Oder sonstige offenkundig fehlende Dinge zuzuweisen. Wenn Helfen sich aber darauf kapriziert, verkommt sie zur bloßen Distributionsinstanz und ist selber von Zuteilungen abhängig. Zudem führte dies in eine grenzenlose Inflation der Ressourcen wie der Ansprüche. Das System könnte sich so nicht ausdifferenzieren, und es könnte seine Funktion nur extrem kurzfristig erfüllen. Es könnte Fälle also tendentiell nicht abschließen. Das ist die Situation des Wohlfahrtsstaates. Die Verwendung einer zeitlichen Codierung, die zwischen Wahrnehmung und Programmierung geschaltet wird, ermöglicht es, statt Konformität/Abweichung nun Kontinuität/Diskontinuität zu beobachten. Entscheidend ist dabei die Verwendung der Karriere als *Medium, das erst durch die Vorher/Nachher-Unterscheidung verfügbar wird*. Man muß Exklusionslagen, die Karrieren auf ein Ende hin festlegen, also aus eher fest gekoppelten Ereignissen bestehen, auseinanderziehen können. Man muß sie mediatisieren, um dann neue, andere Formen bilden zu können und die Karriere dadurch in die Zukunft hinein zu öffnen.

Eine Karriere besteht aus *"positionsverändernden Ereignissen"*.¹¹⁸ Helfende Beobachtung kann (und muß) nicht nur Rollenzuweisungen für solche Elemente halten. Solche Ereignisse sind auch Einkünfte, Vorstrafen, Kinder, Krankheiten; und Hilfe kann diese Ereignisse über deren Anschlußereignisse (eben Positionsveränderungen) beobachten. Sie kann also sehen, an welcher Stelle Exklusionen problematisch wurden, und die Identifikation dieser Stelle konstruiert dann das, was der Fall ist, der weiter bearbeitet werden kann. Je fester integriert die Exklusionslage einer Person schon ist, je notwendiger also Karriereereignisse auf weitere "De-Positionierung" gerichtet sind, desto wahr-

¹¹⁶ Niklas Luhmann (1987c), Codierung und Programmierung: Bildung und Selektion im Erziehungssystem. S. 182-201 in: ders., Soziologische Aufklärung 4. Opladen: Westdeutscher Verlag, hier S. 189.

¹¹⁷ Niklas Luhmann (1989a), a.a.O., S. 235.

¹¹⁸ Luhmann (1987c), a.a.O.

scheinlicher ist es dann, daß die ganze Karriere zum Fall wird. Hier nützt es sehr, einen symbiotischen Mechanismus zur Verfügung zu haben. Totalexklusion als Reduzierung der Person auf Körperlichkeit kann als Bedürftigkeit wahrgenommen werden. Aber auch in diesem extremen Fall kann man Karriereereignisse intern oder extern zurechnen und über diese Zurechnung Unmögliches doch wieder für möglich halten. Man kann dann so-gar Totalexklusion auf persönliche Entscheidungen zurechnen und so positivieren.¹¹⁹

Je festgelegter eine Karriere erscheint, umso eher erscheint sie selbst als Form, also als Fall. Solange sich Einzelereignisse feststellen lassen, die zur Notlage geführt haben, ohne schon den weiteren Karriereverlauf festzulegen, solange kann geholfen werden. Denn isolierte (isolierbare) Einzelereignisse spezifizieren das, was der Fall ist.¹²⁰ Je fester integriert eine Karriere ist, umso weniger läßt sich das noch sagen; und dann wird die Person selbst zum Fall. In Bezug auf *diese* individuelle Karriere erscheint das Medium als Form. Eine Person kann *Fall von etwas* sein, oder sie kann ein *Fall* sein. Sichtbar wird das am Verlauf ihrer Karriere.

Nur eine "verordnete Kontingenz", das Erinnern daran, daß an jeder Zeitstelle die Karriere kontingent gewesen war, also das Mediatisieren, ermöglicht dann - wenn die ganze Person der Fall ist - noch Hilfe. Eine Karriere als Medium, bestehend aus Ereignissen, zu nutzen, heißt also, von ihrem Augenblickszustand abzusehen. Man ordnet dem sichtbaren Ende wieder einen Anfang zu. Hilfe betrachtet Karrieren, als seien deren Ereignisse lose gekoppelt, als verstärkte der Prozeß sich nicht in seiner eigenen Sukzession selbst.¹²¹ Hilfe bewegt sich im Modus des Als-ob: als könne man alles noch einmal anders machen. Der Garant dieser Chance ist die Karriere selbst. Man kann sie thematisieren als *"Einheit der Differenz von aktualisierten und nicht aktualisierten Möglichkeiten"*.¹²² Zugleich gibt es zur Karriere keine dem Individuum mögliche Alternative.¹²³ Die Fallkonstruktion kann deshalb (und wieder: je deutlicher sie die Person selbst meint, je

¹¹⁹ So argumentieren in Teilen ihres Aufsatzes Japp/Olk (1981), a.a.O. Zu fragen wäre allerdings, ob eine solche "Alternativkultur" das Exklusionsrisiko nicht schlicht leugnet, statt es zu thematisieren. (Allerdings provoziert das auf der anderen Seite eine psychologisierende Semantik von Leistung und Verweigerung, in deren Folge dann schulischer Mißerfolg auf Faulheit oder Trotz, Arbeitslosigkeit auf mangelndes Engagement, Krankheit auf ungesunde Lebensweise, kriminelle Delinquenz auf Wohlstandsgebaren zurückgeführt werden und die Erosion von Werten beklagt werden kann, an deren Stabilität sich keiner mehr erinnern kann.) Schlör (1994, S. 156) spricht von der *"Faszination, die eine 'radikale Obdachlosigkeit' auf die zur Selbsthaftigkeit Eingerichteten ausübt. Das Vagabudentum steht hier für eine grundsätzliche Verweigerung aller Bindungen, für die Wahl der Freiheit; die Wünsche nach Geborgenheit richten sich dabei 'auf das Draußen, die Straße'."*

¹²⁰ Das BSHG kennt daher "Hilfe in besonderen Lebenslagen".

¹²¹ Sie bezeichnet in der Unterscheidung von Autopoiesis und Struktur die Struktur, das Arrangement der Ereignisse, weil dies änderbar ist. Vgl. oben 1.4. Zur Unterscheidung Autopoiesis/Struktur im angegebenen Kontext vgl. Luhmann (1989), a.a.O., S. 161.

¹²² Giancarlo Corsi (1993), Die dunkle Seite der Karriere. S. 252-265 in: Dirk Baecker (Hg.), Probleme der Form. Frankfurt am Main: Suhrkamp, hier S. 257.

¹²³ Luhmann (1989a), a.a.O., S. 161.

deutlicher also die Karriere zuende zu sein scheint) kaum abgelehnt werden. Man kann statt Konformität immer wieder Abweichung bezeichnen. Man kann Elend als begründeten Ausstieg darstellen und so weitermachen wollen. Man kann aber nicht *keine* Karriere haben, denn die Karriere ist die Form, in der Biographien¹²⁴ gesellschaftlich vorkommen: als Inklusionsgeschichten.

1.6. Kann Helfen inkludieren?

"Das ist das Furchtbare an dieser Armut - im Unterschied gegen das bloße Armsein, das jeder mit sich selbst abzumachen hat und das nur eine Färbung seiner sonstigen, individuell qualifizierten Lage ist - daß es Menschen gibt, die ihrer sozialen Stellung nach nur arm sind und weiter nichts."

Georg Simmel¹²⁵

Soziale Hilfe erfüllt gesellschaftsweit die Funktion, Exklusion zu begrenzen oder ihre Folgen zu kompensieren. Dazu thematisiert sie die Position von Personen in den Funktionssystemen der Gesellschaft. Sie beobachtet die Karrieren von Personen, weil diese im Unterschied zu Biographien, die auf Sozialisation verweisen, die Inklusionsgeschichten der Person bilden. Hilfe bleibt, wegen dieses Personenbezugs, dabei an die Wahrnehmung von Exklusionsfolgen, von Bedürftigkeit gebunden. Wenn ein Ereignis in einer Karriere, oder wenn die ganze Karriere als Fall beobachtet wird, dann kann geholfen werden. Das ist immer dann so, wenn solche Ereignisse Exklusionen sind, die Exklusionen nach sich gezogen haben; oder wenn generalisierte Exklusion vorliegt. Diese Hilfe ist konditioniert durch Verfahren und Programme, sie wird also vorrangig von Organisationen geleistet.¹²⁶ Die Organisation sortiert Personen, die als Fälle beobachtet werden, den helfenden Stellen zu. Diese Stellen repräsentieren je verschiedene Kompetenzen und Zuständigkeiten. Die Person begegnet einer organisatorischen Stelle als Fall. Dieses Verhältnis (Fall / fallspezifische Kompetenz) läßt sich als Komplementärrollenverhältnis beschreiben, denn der Stelleninhaber repräsentiert eine bestimmte Profession. Jeder Inhaber dieser Stelle tut das. Die Person als Fall wird - nur in diesem Verhältnis - zum Klienten.

¹²⁴ Vgl. nochmals oben (1.4.) zur Unterscheidung Sozialisation/Inklusion.

¹²⁵ Simmel, a.a.O., S. 554.

¹²⁶ So begegnet man zum Beispiel dem Problem, daß *"nicht jede soziale Beziehung hilfreich ist"*. Siehe Thomas Olk (1985), Der informelle Wohlfahrtsstaat - Beziehungsprobleme zwischen Sozialarbeit und nicht-professionellem Hilfesektor. S. 122-151 in: ders./Hans-Uwe Otto (Hg.), Der Wohlfahrtsstaat in der Wende: Umriss einer zukünftigen Sozialarbeit. Weinheim, München: Juventa, hier S. 136.

Über dieses Komplementärrollenverhältnis, über die fragmentierende Beobachtung von Personen als *Fälle von* Bedürftigkeit (Fehlen von Geld, Liebe, Bildung, politischer Meinung), mithin also als *Fälle für* Hilfe (Wirtschaft, Familie, Erziehung, Politik), wird von Funktionssystemen Inklusion ermöglicht. Realisiert wird Inklusion dabei, sobald sie auf Dauer gestellt werden soll, von Organisationen. Professionelle als Leistungsrollen begegnen Klienten als Publikumsrollen, und die zwischen ihnen ablaufende Kommunikation nennen dann beide Helfen, Heilen, Erziehen. Solange man diese Begegnung als Begegnung von Personen beobachtet, also auf deren wechselseitige Wahrnehmung referiert, könnte man von einer *"Inklusion der ganzen Person in die Interaktion"*¹²⁷ ausgehen, ähnlich dem Versuch von Familien, Inklusion der Vollperson zu realisieren. Auf der Ebene der Interaktion, der Wahrnehmung einer anwesenden Person (deren Bedürftigkeit evident sein kann), kann man einander behandeln, *als ob* man den andern als ganzen Menschen meinte, *als ob* die Gesellschaft nicht funktional differenziert sei. Zugleich muß und kann man aber sehen, daß diese Interaktion eine Begegnung von *Rollen-trägern* ist. Die Interaktion wird ja von einer Organisation ermöglicht, die die Beteiligten nicht als konkrete Personen zusammenbringt. Die Interaktion ist eine Begegnung von Professionellen und Klienten, und sie ist entsprechend programmiert. Das Wissen des Professionellen und das Programm der Organisation, aber auch der Zwang, den Fall verfahrensförmig zu bearbeiten, konditioniert letztlich die Wahrnehmung beider Seiten. In solchen Interaktionen stellt man daher sehr schnell von Wahrnehmung auf Kommunikation um.¹²⁸ Der Hilfsbedürftige wird also (man kann das "Subjekt" nennen¹²⁹) individualisiert und zugleich, eben dadurch, generalisiert. Er gerät in eine Rolle, in die *jeder* geraten kann. Dazu kommt: Er gerät in diese Rolle, jedenfalls solange nicht endgültige Totalexklusion vorliegt, zeitweise. Auch im Hinblick auf seine Hilfsbedürftigkeit, die von Zeit zu Zeit im Leben auftreten kann, hat er eine Karriere.¹³⁰

Wenn man das Inklusion nennen will¹³¹, dann kann das System der Hilfe inkludieren. Die interessantere Frage ist aber die nach dem Preis dieser Möglichkeit. Denn die

¹²⁷ Luhmann (1995e), a.a.O., S. 252.

¹²⁸ Ich komme im 3. Kapitel auf diesen Zusammenhang zurück.

¹²⁹ *Er wird Subjekt helfenden Handelns bzw. wird als solcher angesprochen.* Vgl. Eckart Pankoke (1989), Solidarität, Subsidiarität, Pluralität: Programmformeln und Strukturfragen wertgebundenen Helfens. S. 51-94 in: Olk/Otto (Hg.), Entwürfe sozialpädagogischen Handelns. (Soziale Dienste im Wandel, Bd. 2) Neuwied: Luchterhand, S. 67. Auch der 9. Jugendbericht (Gesamtdeutsche Perspektiven: Jugendhilfe als Dienstleistung. Bonn 1994, S. 581-586) stellt fest, es löse sich *"der traditionelle Begriff der Problemgruppe immer stärker auf"*, *"Problemlagen...können vielmehr als biographische Wechselfälle in einer sich individualisierenden Gesellschaft prinzipiell jeden treffen."* Siehe dort S. 582.

¹³⁰ Vgl. dazu Lutz Leisering (1993), Zwischen Verdrängung und Dramatisierung. Zur Wissenssoziologie der Armut in der bundesrepublikanischen Gesellschaft. In: Soziale Welt 44/3, S. 486-511, der von *"Sozialhilfekarrieren"* spricht. Vgl. außerdem Stefan Leibfried/Lutz Leisering (1994), Das neue Bild der Armut. In: Die Zeit Nr. 47/18. November, S. 33.

¹³¹ Vgl. auch Stichweh (1988), a.a.O., S. 268ff.

in der Literatur vielfach diskutierte Frage nach den Inklusionschancen durch Hilfe bezieht sich auf das Funktionsproblem. Hilfe kann natürlich nicht Inklusion in andere Funktionssysteme bewirken. Jedes Funktionssystem regelt Inklusion für sich auf seine Weise; eben deshalb war ja die Funktionsbestimmung der Hilfe gewesen: Überwindung von Exklusionsdrifts, bestenfalls Begrenzung sich generalisierender Exklusion, wenigstens Kompensation von Exklusionsfolgen. Hilfe trifft zwar *"Kompensationsmaßnahmen für die Probleme der Inklusion der Bevölkerung"*¹³²; und sie kann dies als *"resubjektivierende Intervention"*¹³³ versuchen: aber sie kann das nur für sich selbst und nur, wenn sie selber auf Exklusion setzt. Sie kann die andere Seite der Unterscheidung nicht umgehen. Ihre Funktion kann sie nur erfüllen, wenn sie das tut, was alle tun. Die Inklusion in das Funktionssystem Sozialer Hilfe ist deshalb keine *stellvertretende* Inklusion.¹³⁴ Wirtschaft inkludiert nicht stellvertretend für Liebe, Religion nicht stellvertretend für Erziehung, Recht nicht stellvertretend für Hilfe.

Man könnte viel eher der Meinung sein, daß im Falle von Totalexklusion ein Effekt eintritt, den man als *Totalexklusion durch Totalinklusion* bezeichnen könnte.¹³⁵ Von Totalausschluß betroffene Personen werden nur noch vom Hilfesystem gesehen. Und gerade im Falle von Totalexklusion, wo man besonders auf Wahrnehmung setzen muß, weil Depersonalisierung dazu zwingt, kann man sehen, daß auch Interaktionsdominanz nicht inklusiver wirkt als Organisation. Man kann Exklusion *durch Attribution* vornehmen.¹³⁶

Wenn die Person vollinkludiert ist, dann ist sie nichts als ihre Rolle. Sie unterscheidet sich nicht von ihr. So wie man für alle Funktionssysteme, vor allem in Bezug auf deren Organisationen, von sekundärer Sozialisation durch Inklusion sprechen kann (und dies insbesondere für personenbezogene Systeme¹³⁷), so wird man das auch für Soziale Hilfe annehmen müssen. Ununterscheidbarkeit der Person von ihrer Rolle würde die *"Sozialisierbarkeit"* dieser Person außerhalb des Systems begrenzen, wenn nicht verhindern.¹³⁸ Man orientiert auf Werte oder Verhaltensstandards *"bei gleichzeitigem Wissen aller Beteiligten, vor allem aber der Professionellen, daß für sie kaum eine Chance besteht, diese lebenspraktisch zu realisieren. Im Gegenzug dazu werden die partiell leistungs- und funktionsfähigen Personen* [also die noch nicht von Totalexklusion Betroffene-

¹³² Baecker (1994), a.a.O., S. 95.

¹³³ A.a.O., S. 98.

¹³⁴ A.a.O., S. 103.

¹³⁵ So Fuchs/Buhrow/Krüger (1994), a.a.O., S. 257.

¹³⁶ Vgl. a.a.O., S. 247.

¹³⁷ Vgl. etwa Luhmann (1987b), a.a.O., besonders S. 180.

¹³⁸ Gildemeister (1992), a.a.O., S. 128.

nen, M.L.] *in eine professionelle Subwelt sozialisiert*": "Das Leben 'draußen' [firmiert] nur noch als Gegenhorizont."¹³⁹

2. Organisation von Hilfe

Für die moderne, funktional differenzierte Gesellschaft wird man nicht mehr behaupten können, daß Hilfe noch als Interaktion unter Anwesenden gesellschaftsweit eingerichtet sein kann. Schon die vielbeschriebene Pluralisierung der Gesellschaft und die damit korrespondierende Individualisierung weisen in eine andere Richtung. Man kann nicht annehmen, daß des einen Elend den anderen berührt; denn wenn jeder auf sich gestellt ist, kann man auf Mitleid kaum hoffen. Man weiß viel zu wenig über den anderen, als daß man dessen Leid nachempfinden oder gar mitleiden könnte. Zudem gibt es keinen übergreifenden Wert (wie ihn die Religion hatte bieten können) mehr, der individuelle Hilfe erwartbar oder deren Unterlassen sanktionsfähig machen könnte. Man ist zu nichts verpflichtet. Und man kann schließlich (als paradoxe Folge von Pluralisierung und Individualisierung) Lebensweisen generell als individuell gewollt beschreiben.¹⁴⁰ Wenn soziale Bindungen locker und leicht lösbar werden, wird soziale Distanz zur Notwendigkeit. Nähe wird schwieriger - und helfende Kommunikation, die auf Interpersonalität, auf Interaktion allein sich verläßt, wird zur Zumutung. Man tritt sich zu nahe. Wo man früher geholfen hat, weil man im Armen sein Alter Ego vor sich sah und das wissen konnte, kann man heute wegsehen. Denn das, was man sieht, ist kontingent. Es betrifft den Beobachter möglicherweise, aber nicht notwendig.

Funktionale Differenzierung bedeutet zudem, daß man für jedes gesellschaftliche Problem eine Zuständigkeit unterstellen kann. Diese Zuständigkeit braucht man nicht genau zu adressieren. Um Hilfe unterlassen zu können, genügt die Unterstellung.¹⁴¹ Wenn angenommen werden kann, daß Bedürftigkeit infolge sich generalisierender Exklusion ein gesellschaftsweit auftretendes Problem ist, und wenn weiter angenommen werden kann, daß in der Gesellschaft ein Beobachter ausdifferenziert ist, der genau dieses Problem sehen kann, dann kann jeder Bedürftige erwarten, daß ihm geholfen wird. Keiner, der einen anderen für bedürftig hält, braucht sich ihm selbst zuzuwenden. Die Form, in der Hilfe erwartbar eingerichtet werden kann, ist dann natürlich nicht mehr Inter-

¹³⁹ A.a.O., S. 131.

¹⁴⁰ So schon Japp/Olk 1981, a.a.O., die sich in dieser Weise dem Phänomen der sogenannten Alter-nativkulturen nähern.

¹⁴¹ Ein die Sozialpsychologie breit beschäftigendes Thema. Offensichtlich bedeutet dieses Umstellen von Wahrnehmung auf Kommunikation, dieses Umadressieren von Erwartungen weg von Individuen hin zu komplexen sozialen Systemen, daß Bewußtseinsphänomene wie das Gewissen nicht mehr thematisiert werden müssen. Man kann, wenn Hilfeleistung angesonnen wird, den Adressaten für diese Erwartung immer - im Goffmanschen Sinne - hinter sich vermuten.

aktion. Man kann Wahrnehmung voraussetzen, man kann sie sogar präferieren - aber man kann immer wissen, daß man nicht jeden Bedürftigen und nicht jede Notlage sehen kann. Man muß also in anderer Form sicherstellen, daß Helfer und Bedürftige einander finden. Diese Form ist Organisation.¹⁴²

In diesem Kapitel geht es deshalb darum zu klären, wie Hilfe organisiert, wie sie zuverlässig erwartbar gemacht werden kann. Wenn helfende Kommunikation zwischen Helfer und Bedürftigem ein Komplementärrollenverhältnis konstituiert, das inklusiv wirkt, dann kann das über bloße Interpersonalität nicht sichergestellt werden. Hilfe kann nicht auf Dauer gestellt werden, wenn sie sich auf Zufallsbegegnungen von Personen verläßt. Sie muß organisiert werden¹⁴³ - und das heißt, daß sowohl die Begegnung der Personen als auch die möglicherweise daran anschließende Hilfe selbst auf Entscheidungen zurückgeht.

2.1. Programme und Verfahren

Organisationen sind *Entscheidungszusammenhänge*.¹⁴⁴ Sie bestehen nicht aus Personen, sondern aus Entscheidungen. Auch ihr Bezug zu Personen geht auf Entscheidungen zurück. Das können Mitgliedschaftsentscheidungen sein. Man kann dann sagen, die Organisation bestünde formal aus Mitgliedsrollen.¹⁴⁵ Wenn es sich um eine Organisation handelt, die auf Personen hin orientiert ist, dann sind solche personen-bezogenen Entscheidungen auch Falldeklarationen. Der Unterschied besteht darin, daß Mitgliedschaftsentscheidungen Personen als Entscheider auffassen und deren Beiträge in die Organisation einbauen. Personen, die als Fälle bearbeitet werden, geraten in eine komplementäre Publikumsrolle, bleiben auch in ihren auf diese Rolle bezogenen Beiträgen Teil der Umwelt. Sie sind Klienten, also keine Entscheider. Die Komplementärrolle inkludiert die Person in den Funktionskontext, aber nicht in die Organisation. Ein Klient wird als Fall bearbeitet. Aber die Falldeklaration ist eine Entscheidung der Organisation, die als Entscheidung losgelöst werden kann sowohl von dem, der sie zu Protokoll gibt, als auch von dem, den sie betrifft. Die Organisation erinnert sich weder an bedürftige Personen noch an Mitglieder. Sie erinnert sich nur an Entscheidungen: Mitglied-

¹⁴² Auch wenn Thomas Olk (1985), a.a.O., S. 132 meint, dies bedeute "immer eine Abweichung von der eigentlich erforderlichen 'totalen' Dienstbereitschaft".

¹⁴³ Die heutige Gesellschaft "*konstituiert eine Umwelt, in der sich organisierte Sozialsysteme bilden können, die sich aufs Helfen spezialisieren.*" So Luhmann (1975c), a.a.O., S. 141.

¹⁴⁴ Vgl. zum folgenden Niklas Luhmann (1995i), Organisation und Entscheidung. Manuskript. Bielefeld.

¹⁴⁵ Niklas Luhmann (1994a), Funktionen und Folgen formaler Organisation. Neuauflage mit einem Epilog 1994. Berlin, S. 38.

schaftsentscheidungen, die den Sozialarbeiter als Stelleninhaber zur Hilfe verpflichten, und Falldeklarationen, die den Bedürftigen auf ein beschreibbares Problem reduzieren. Das Komplementärrollenverhältnis macht es unnötig, Motivation zur Hilfe bzw. zur Annahme der Hilfe gesondert zu thematisieren. Beides kann - qua Rolle - erwartet werden.

In beiden Hinsichten wird deutlich, daß Personen ausgeschlossen bleiben. An sie gerichtete Verhaltenserwartungen werden generalisiert zu Rollen. Die Organisation selbst besteht jedoch aus den Entscheidungen, die diese Rollen konstruieren - und aus vielen anderen Entscheidungen. Im abstrakten Sinne kann man in bezug auf alle anfallenden Entscheidungen sagen, daß sie als die Organisation definierende Operationen selbstreferentiell strukturiert sind. Sie orientieren sich rekursiv an den jeweils vorausgegangenen Entscheidungen. Damit ist auch gesagt, daß der Prozeß des Entscheidens sich selbst verstärkt, also selbst festlegt, was möglich ist.

Die Organisation generalisiert Erwartungen zu Rollen. Das können Mitgliedschaftsrollen sein.¹⁴⁶ Die auf die Funktion für die Gesellschaft und auf die Leistung für andere Systeme gerichteten besonderen Mitgliedschaftsrollen sind Leistungsrollen.¹⁴⁷ Leistungsrollen sind direkt auf die Funktion des Systems und auf den Organisationszweck bezogen. Es sind daher Rollen, die den *Umweltkontakt* des Systems bearbeiten, und die für die Umwelt das System repräsentieren. Im speziellen Fall personenändernder Sozialsysteme¹⁴⁸, die ihre Funktion für die Gesellschaft als people processing erfüllen, ist dieser Umweltkontakt Kontakt zu Personen, in der Regel also Kontakt zwischen Personen: eben zwischen Professionellem (dem Organisationsmitglied) und Klienten. Die Leistungsrollen konstituieren im Prozeß funktionspezifischer Kommunikation Komplementärrollen. Umgekehrt werden gesellschaftliche Erwartungen, die sich funktional auf das Gesamtsystem oder die Organisation beziehen, an die Leistungsrolle adressiert. Es begegnen sich Helfer (Sozialamtsmitarbeiterin, Gemeindediakon, Streetworker, Altenpflegerin) und Bedürftiger in Rollen, vermittelt durch Organisationen. Durch Organisation wird gewährleistet, daß sie einander begegnen. Darüber, *ob* geholfen wird, und *wie* geholfen wird, muß dann erneut entschieden werden. Außerdem muß so geholfen werden, daß der Klient die Hilfe akzeptiert. Der Organisation stehen zur Orientierung all dieser Entscheidungen Programme und Verfahren zur Verfügung.

Programme sind, wie Personen und Rollen, Erwartungsgeneralisierungen. Die Trennung von Person und Rolle ermöglicht es, durch Eintritts- und Austrittsentscheidun-

¹⁴⁶ Vgl. Luhmann (1994a), a.a.O.

¹⁴⁷ Vgl. nochmals Stichweh (1988), a.a.O.

¹⁴⁸ Ich erinnere hier der Präzision halber daran, daß im strikten Sinne nicht Personenänderung gemeint ist. Es handelt sich um Sozialsysteme, die in ihrer Umweltbeobachtung auf Personen referieren. Sie sind eben deshalb als wahrnehmungs- und interaktionsdominierte Systeme beschrieben worden.

gen Mitgliedschaftsrollen zu konstruieren. Dabei bleiben Erwartungen aber noch an Einzelpersonen in ihrer Rolle als Mitglied der Organisation gebunden. Die Organisation muß zusätzlich zu der generellen Erwartung, daß entschieden wird, auch eine Form finden, die die Art und Weise des Entscheidens instruiert. Dabei geht es um Entscheidungsprämissen in Bezug auf den Organisationszweck als auch um Regeln für das Auslösen und Fortsetzen der Entscheidungen überhaupt. Aus der Mitgliedschaft allein ergibt sich nur die Gewißheit, daß - aber nicht: wie entschieden werden soll. Ein Sozialarbeiter kann dann zwar wissen, daß er die Person, die ihm gegenüber sitzt, über ihre Karriere beobachten soll. Er hat dazu ein - mehr oder weniger - komplexes Wissen, und dieses Wissen ist es, das die Organisation dazu bringt, über seine Mitgliedschaftsentscheidung zu entscheiden. Die Organisation beschreibt die von ihm erwarteten Beiträge, und er kennt diese Stellenbeschreibung. Aber er weiß deshalb noch nicht, welche Karriereereignisse die Falldeklaration dieser Organisation instruieren können. Er braucht Entscheidungsprämissen. Er kann außerdem wissen, daß er, wenn ein Fall vorliegt, helfen soll: aber in welcher Form?

Für alle diese offenen Fragen gibt es Programme. "Ein Programm ist ein Komplex von Bedingungen der Richtigkeit (und das heißt: der sozialen Annehmbarkeit) des Verhaltens."¹⁴⁹ Der Programmbegriff bezieht sich also, das ist in der Formulierung "Richtigkeit" angezeigt, auf den sachlichen Sinn von Entscheidungen.¹⁵⁰ Sachlich richtige Entscheidungen passen in das Programm; sie entsprechen zum Beispiel den gesetzlichen Richtlinien. Sie passen außerdem in das Programm der Organisation selbst; in Hilfsorganisationen sind das oft wertgebundene Satzungen. Die Organisation entscheidet über ihre Programme sowohl in der Frage des Beobachtens der Umwelt auf relevante Probleme hin, als auch in der Frage der Konditionierung des eigenen Umgangs mit den bezeichneten Problemen. Sie kann ihre Programme daher jederzeit - wieder durch Entscheidung - ändern. Je nach den für solche Programme bezeichnenden Unterscheidungen kann man Konditionalprogramme und Zweckprogramme unterscheiden. Man kann durch solche Programme beide Beobachtungen instruieren: die der gegebenen Bedingungen und die der zu erzeugenden neuen Gegebenheiten. Das heißt aber: Programme, da sie Entscheidungen sind und Beobachtungen konditionieren, ermöglichen Entscheidungen. Sie legen sie nicht vorab fest.¹⁵¹ Erst wenn die so ermöglichte Entscheidung getroffen ist, kann rekursiv ihre Richtigkeit thematisiert werden. Das Programm ermöglicht Entscheidungen, indem es den durch die funktionsspezifisch codierte Beobachtung aufgespannten Möglichkeitenraum reduziert auf entscheidbare Sachverhalte: Hat der

¹⁴⁹ Luhmann (1984), a.a.O., S. 432.

¹⁵⁰ Vgl. Luhmann (1995i), a.a.O., Kap. 8.

¹⁵¹ Vgl. a.a.O.

Klient einen Paß, oder nicht? Ist er gesund? Ist er jung oder alt? Hat er Arbeit? Hat er Wohnung? Hat er Geld - und wieviel? Aber das Programm entscheidet nicht selbst. Das Programm reduziert Komplexität, aber es beseitigt damit nicht die Kontingenz jeder Entscheidung. Es kann, und genau dazu braucht die Organisation die Professionalität des Personals, auch passieren, daß bestimmte Sachverhalte in dieser Organisation, mit diesem Programm nicht entscheidbar sind. Man entscheidet dann über Verweisungen. In jedem Fall orientiert sich jedes dieser Programme mehr oder weniger deutlich am Code des Systems. Der Verweisungskontext der einzelnen Organisationen, der sachliche Kontext der einzelnen Entscheidungen bleibt systemspezifisch. Ich komme im nächsten Abschnitt darauf zurück.

Verfahren haben eine andere Funktion. Sie sind nicht mit Entscheidungsprozessen identisch; sie sind auch keine Entscheidungsprämissen. In ihnen geht es um das Verbinden von Herstellen und Darstellen der Entscheidungen.¹⁵² Es geht um die Herstellung von Akzeptanz der selektiven Entscheidung vor allem bei Nichtbeteiligten. Diese Funktion korrespondiert mit der Funktion symbolisch generalisierter Kommunikationsmedien, die auch die Wahrscheinlichkeit der Annahme von Selektionen erhöhen sollen.¹⁵³ In beiden Fällen liegen Generalisierungen vor, man will überindividuelle, von der konkreten Person unabhängige Akzeptanz (von Selektionen im allgemeinen, von Entscheidungen im besonderen) erreichen. Bei Programmen geht es um die Art und Weise des Anschlusses an vorausgegangene Entscheidungen. Die Referenz ist die Organisation als Entscheidungssystem selbst. Verfahren sollen dagegen Akzeptanz für getroffene Entscheidungen erzeugen. Sie referieren daher auf die Umwelt des Systems. Wichtig dabei ist, daß es nicht nur um die personale Umwelt der Organisation geht, sondern um den sozialen Kontext, in dem sich Organisation wie Person befinden.¹⁵⁴ Gleichwohl eignet sich der Verfahrensbegriff besonders gut dafür, die Spezifik von Interaktionssystemen zu beschreiben, in denen sich Mitglieder und Nichtmitglieder der Organisation begegnen. Das Organisationsprogramm ermöglicht Entscheidungen, spezifiziert sie aber nicht vollständig, und es legitimiert sie nicht. Es ist ein bis auf weiteres (also: bis es per Entscheidung geändert wird) feststehender Regelsatz oder eine vorläufige

¹⁵² Vgl. umfassend Niklas Luhmann (1993b), *Legitimation durch Verfahren*. 3. Auflage. Frankfurt (zuerst 1969).

¹⁵³ Siehe oben Abschnitt 1.5. Vgl. hier a.a.O., S. 25f.

¹⁵⁴ Es geht um die Änderung von Erwartungen durch die Entscheidung, deren Akzeptanz ist daher kein Problem der individuellen Persönlichkeit, sondern setzt ein bestimmtes *"soziales Klima"* voraus. Die Entscheidung verändert den ganzen Erwartungskontext, nicht nur die Erwartungen der Betroffenen. Vgl. a.a.O., S. 34. Dazu kommt, daß man nicht wissen kann, wer noch betroffen ist. Man referiert im akzeptanzgenerierenden Verfahren eben deshalb auf eine komplexe, undurchschaubare Umwelt und nicht nur auf konkrete Betroffene. Im politischen Kontext, in dem man zumindest wohlfahrtsstaatliche Hilfe verorten muß, ist diese Umwelt die Öffentlichkeit. Legitimation erreicht man dann durch Beteiligung, oder eben: durch Inklusion.

Zwecksetzung. Verfahrensverläufe kann man nicht vorab spezifizieren. Sie sind keine Muster für Verhaltens- oder Kommunikationsroutinen.¹⁵⁵ Das Verfahren eignet sich dazu, Entscheidungen für Mitglieder und Nichtmitglieder darzustellen. Es beschreibt die Interaktion zwischen Sozialarbeiter und Bedürftigem als spezielle Entscheidungsgeschichte.¹⁵⁶ Es ist eine *Fallgeschichte*, so wie die Karriere eine *Inklusionsgeschichte* ist. Sowohl Verfahren als auch Karriere sind daher, weil zugleich individuell und generell beschreibbar, zur Sicherstellung der Annahme der programmierten Entscheidung geeignet. Beide motivieren wegen der Offenheit ihres Ausgangs.

2.2. Codierung und Programmierung

"Ist etwa 1846 in einem Bericht über das Berliner Arbeitshaus noch von den 'Proletariern und Verbrechern der Residenz' die Rede, so sehen wir fünfzig Jahre später die 'Unterwelt' in eine Unzahl verschiedener Kategorien aufgeteilt und erfaßt. Die Differenzierung erlaubt den Sicherheitsbehörden, auf die unterschiedlichen Formen der 'Abweichung', der 'Störung', auch unterschiedlich zu reagieren."¹⁵⁷

Hilfe bearbeitet das gesellschaftliche Problem der sich generalisierenden Exklusionen, der Exklusionsdrift. Darin liegt ihre Funktion. An dieser Funktion orientiert sich eine Kaskade von Beobachtungen, die unterschiedlich codiert, aber dabei immer auf die Beobachtung von Exklusionsereignissen gerichtet sind. Die Komplexität und zugleich Kompaktheit der Problemlage "Exklusionsdrift" macht es erforderlich, zunächst auf wahrnehmbare Evidenzen zu achten. Jede helfende Kommunikation setzt Wahrnehmung von Bedürftigkeit voraus, die nicht näher spezifiziert werden muß. Sie wird nur unterschieden vom anderen Zustand, dem der Abwesenheit von Bedürftigkeit. Steht dem System in der Bedürftigkeit ein Schematismus zur Verfügung, der Wahrnehmung orientieren und zugleich Realitätsverweis sein kann, so kann die Hilfe doch nicht aufgrund dieser Unterscheidung instruiert werden. Um helfen zu können, muß das Syndrom "Bedürftigkeit" (Armut, Not, Sorge) entkoppelt werden. Es muß unterschieden werden. Bedürftigkeit macht zwar eine Person zum Fall für Hilfe. Aber ihr kann nicht geholfen werden, solange sie nicht daraufhin beobachtet wurde, was der Fall ist. Fehlt Geld? Oder ein Schulabschluß? Liegt Krankheit oder Behinderung vor? Fehlt es an Liebe, Erfolg, Glück? Um diese positionsverändernden, Exklusionen auslösenden Ereignisse unterscheiden zu können, beobachtet das System

¹⁵⁵ Vgl. a.a.O., S. 38.

¹⁵⁶ A.a.O., S. 40.

¹⁵⁷ Schlör (1994), a.a.O., S. 119.

die bedürftigen Personen auf Zeit hin. Sie thematisiert biographische Ereignisse (die Sozialisation anzeigen) und filtert diejenigen heraus, die sich als Karriere-Ereignisse bemerkbar gemacht haben. Für Organisationen, die sich auf die Hilfe-Funktion spezialisiert haben, bleibt dann die "Frage, wie das System programmiert werden kann, wenn die Programme sich eignen müssen, Ereignisse, vor allem Handlungen, auf Code-Werte zu verteilen."¹⁵⁸ Wann muß und wie kann entschieden werden, ob eine Organisation im konkreten Fall zuständig für die erwartete Hilfeleistung ist? Und wenn ja: wie kann geholfen werden?

Wo es in der codierten Beobachtung des Systems um die Unterscheidung positiver und negativer Werte geht - also um die Bezeichnung des Anschlußwertes -, geht es in den Programmen um die richtige Zuordnung beobachteter Ereignisse zu diesen Werten.¹⁵⁹ Erst ein Programm instruiert die Entscheidung, was der Fall ist. Die Organisation kann sich so (und nur so) von der Emphase der professionellen Helfer unabhängig machen, die - da sie Bedürftigkeit wahrnehmen - immer schon wissen, daß ein Fall vorliegt, und denen die Option des Nichthelfens gar nicht zur Verfügung steht. Auf der anderen Seite bieten Programme die Möglichkeit, ein Problem solange umzudeuten (es eben: in ganz bestimmter Weise zu unterscheiden), daß geholfen werden kann, obwohl nicht geholfen werden kann.¹⁶⁰ Dies nicht zuletzt dadurch, daß ein Programm, da es die Fallentscheidung instruiert, immer auch die möglichen Alternativen dieser Entscheidung - und also den Fall selbst - konstruiert. Zugleich kann sich die Organisation vor überzogenen Erwartungen der Öffentlichkeit schützen, die ja - weil sie jedenfalls besonders auffällige Formen von Bedürftigkeit sehen kann - immer fordern kann, daß etwas - aber nicht weiß (und nicht wissen muß), was geschehen soll. Programme beschreiben Zuständigkeiten.

Die programmierte Entscheidung darüber, was der Fall ist, produziert zugleich einen nicht bezeichneten und fortan nicht weiter beobachteten Raum. Man kann das Naheliegendste identifizieren und alles andere nicht weiter beachten. Jede Entscheidung für einen konkreten Fall in einer Karriere ist deshalb riskant. Mit den Unterscheidungen der anzuwendenden Programme kann die Organisation nur sehen, was sie sehen kann.

¹⁵⁸ Niklas Luhmann (1987c), a.a.O., S. 192.

¹⁵⁹ Vgl. Niklas Luhmann (1995h), a.a.O., S. 328.

¹⁶⁰ Ich erinnere an Luhmanns (1975c) Beispiel vom erfolglosen Künstler, dem man nur Arbeitslosenhilfe zahlen könne. Vgl. a.a.O., S. 143. An dieser Stelle kann man Hilfe noch vom Vergehen der Zeit erhoffen. Wie geht aber eine Organisation wie das Jugendamt damit um, wenn der Polizeisprecher der Stadt Halle über jugendliche Cliques in Plattenbausiedlungen sagt: "Das Defizit an Geborgenheit und Zuneigung, mit dem manche großgeworden sein mögen, [kann] nicht aus der Welt geschafft werden. Nicht mit Streetworkern. Nicht mit Geld. Nicht mit Räumen"? Solche Cliques fallen ja jedem auf. Es besteht also Bedürftigkeit auf Seiten der Jugendlichen und Bedarf auf Seiten der Öffentlichkeit. Also besucht man sie doch, man zahlt doch, man eröffnet trotzdem einen Klub. Vgl. Spaß, Streß und Kümmerling: Der Alltag von Jugendlichen in Plattenbausiedlungen. Polizei und Pädagogen hilflos. In: Mitteldeutsche Zeitung vom 8.6.1996, S. 3.

Programme nehmen die Entscheidung zwar nicht vorweg. Aber sie spezifizieren die Falldeklaration insoweit, daß sie einen angebbaren Entscheidungsrahmen vorgeben, innerhalb dessen entschieden werden kann. Es kann immer sein, daß mit einem angebbaren Programm eine konkrete Exklusionslage nicht entkoppelt werden kann. *Diese* Organisation kann dann mit *diesem* Programm *dieser* Person nicht helfen. (Der einsame Manager muß vom Sozialamt abgewiesen werden. Der obdachlose Drogenabhängige findet in einer Männer-Selbsterfahrungsgruppe keine Hilfe.) Man kann dann andere Programme anwenden oder Programme ändern, oder man kann überweisen und diese Überweisung Hilfe nennen. Das gelingt solange, wie es für ein angebares Problem eine zuständige Stelle gibt.¹⁶¹ Eben deshalb: weil man einen bedürftigen Klienten solange als bedürftig ansehen können muß, bis er als Fall beschreibbar ist und bis eine fallbearbeitende Stelle gefunden wurde, kann der Code nicht das Programm sein. Die binäre Codierung sichert den Selbstbezug des Systems und ist Garant für die Möglichkeit des Fortsetzens. Die codierte Beobachtung stellt sicher, daß Bedürftigkeit weiter gesehen und bearbeitet werden kann. Man braucht dann immer neue oder andere Programme, um in immer anderer Form zu helfen. Man kann, wenn einmal (oder wieder einmal) Bedürftigkeit festgestellt ist, *immer auf's neue Tatbestand und Programm ver-gleichen*.¹⁶²

Programme machen also einen Code entscheidbar. Sie geben Kriterien dafür an, wann ein beobachteter Sachverhalt als Bedürftigkeit bezeichnet werden muß, und sie geben Kriterien dafür an, ob ein Fall vorliegt. Sie ermöglichen es also, die wahrgenommene Evidenz nach bestimmten Kriterien zu beobachten, die mit den der Organisation zur Verfügung stehenden Mitteln korrespondieren. Die Zweck/Mittel-Relation, die sich im Zweckprogramm ausdrückt, genügt dazu nicht. Sie ermöglicht es nicht, den Code bedürftig/nichtbedürftig im Sinne von Fall/Nichtfall entscheidungsfähig zu machen. Um den "Tatbestand", also die konkrete Exklusionslage, bearbeiten zu können, braucht die Organisation Konditionalprogramme. Bei Funktionssystemen, die auf Personen referieren, und deren Organisationen daher ein dreifaches Technologieproblem haben: die Nichttrivialität der Person, die Nichttrivialität der Organisation und die Nichttrivialität der sozialen Umwelt¹⁶³, sind rigide Konditionalprogramme besonders wichtig. Solche Systeme zeichnen sich nämlich durch eine untergründig immer mitgeführte Unterscheidung von Idealismus/Fatalismus aus, der mit stark wertgebundenen Zweckprogrammen begegnet wird. (An diesem Beispiel sieht man übrigens, daß Programme immer sowohl zur Darstellung gegenüber der Umwelt als auch zur Selbstorientierung verwendet werden.)

¹⁶¹ Vgl. Luhmann, a.a.O., S. 144.

¹⁶² Vgl. a.a.O., S. 143.

¹⁶³ Vgl. auch Hajo Weber (1994), *Verwaltung und Technologie*. S. 198-206 in: Klaus Dammann/Dieter Grunow/Klaus-Peter Japp (Hg.), *Die Verwaltung des politischen Systems*. Opladen: West-deutscher Verlag.

Zum reibungslosen Fortgang des Systems müssen aber immer beide Codewerte verfügbar bleiben, Bedürftigkeit, die auf Helfen verweist, und Nichtbedürftigkeit, die übersehen werden kann. Eine Organisation, die jeden für bedürftig hielte, würde sich in kürzester Zeit überfordern. Bedürftigkeit fordert Hilfe heraus. Damit ist aber nur die gesellschaftliche Adresse klar, an die sich diese Erwartung richtet. Wenn für eine Funktion ein System gesellschaftsweit ausdifferenziert ist, dann werden alle auf diese Funktion gerichteten Erwartungen an dieses System gerichtet, und zwar an Organisationen, die sich gerade zur Bearbeitung generalisierter Erwartungen bilden. Welche Organisation zuständig ist, und wie diese entscheiden wird, ist weiter offen. Für jede helfende Person, für jede Hilfsorganisation stellt sich dasselbe Problem: Wenn immer nur Helfen, da es zugleich (!) die Funktion des Systems ist, bezeichnet werden kann, verschwindet der andere Wert als Alternative. Codierung und Programmierung können deshalb nicht dieselben Unterscheidungen verwenden. Es kann nicht entschieden werden, ob geholfen werden soll, wenn auch Nichthelfen als Helfen beschrieben wird. Es kann dann nicht - unter bestimmten Bedingungen - geholfen werden, sondern es muß - unter allen Umständen - geholfen werden, und dies dann eben auch als unterlassenes Helfen.

Helfen - und nicht: Nichthelfen - ist auf der Ebene der Zweckprogramme solcher Organisationen allgegenwärtig. Die Funktion - man nennt sie dann Helfen, Fördern, Unterstützen - wird aber von jeder Organisation als Zweck vor dem Horizont der verfügbaren Mittel gesehen, so daß man, wenn Ressourcen variieren, Zwecke modifizieren kann, ohne von der Funktion abzuweichen. Zwecke sind daher hinreichend locker programmiert, und dies vor allem in einem mit so vielen Kontingenzen belasteten System. Auf der Ebene der Konditionalprogramme findet man diese deutliche Orientierung auf die Funktion dagegen nicht. Sie geben Bedingungen an, die vorliegen müssen, damit entschieden werden kann, und Konsequenzen, nämlich zu präferierende Alternativen, für die man sich entscheiden kann, wenn diese Bedingungen vorliegen. Konditionalprogramme haben daher für den reibungslosen Ablauf von Entscheidungsprozessen alltägliche Relevanz.¹⁶⁴

Organisation können sich durch ihre Programme voneinander unterscheiden. Sie entwickeln sich entlang solcher Entscheidungsprämissen als unterscheidbare Entscheidungsnetze. Alle Programme orientieren sich an der für die Funktion des Systems konstitutiven Unterscheidung. Der Code gilt immer und für alle - in diesem System. Das

¹⁶⁴ Daß kein Konditionalprogramm solche Wenn-Dann-Regeln bis ins letzte Detail ausarbeiten kann, leuchtet ein. Es muß vor allem soweit offen sein, daß modifizierte Tatbestände zu Fallgruppen zusammengefaßt werden können. Wie sonst sollte man die Bildung von Selbsthilfegruppen organisieren können? Andererseits muß es möglich sein, gleich liegende Fälle individuell zu bearbeiten. Die durch Konditionalprogramme mögliche Offenheit der Entscheidung sowohl auf der Seite der Bedingungen als auch auf der Seite der Konsequenzen, immer orientierend rückversichert im Zweckprogramm und den verfügbaren Ressourcen, läßt es jedenfalls möglich erscheinen, Hilfe *situativ* zu organisieren. Ich komme darauf zurück.

System braucht Programme, um diesen Code entscheiden zu können. Jeder Code ist, vor allem wenn man jedes so beobachtete Phänomen als Ereignis (also als Moment) ansieht, paradox. Eine Person erscheint dann als bedürftig und nichtbedürftig zugleich. Entscheidbar werden solche Codes erst, wenn an der beobachteten Zeitstelle eine der beiden Werte bezeichnet - und der andere ausgeschlossen werden kann. Dafür liefern Programme die Kriterien. Zugleich bieten Programme die Sicherheit, zu einem anderen Zeitpunkt anders entscheiden zu können. Sie halten immer beide Werte des Codes verfügbar. (Für Organisationen bietet dies die Sicherheit, Fälle nicht nur zu konstruieren, sondern auch abschließen zu können. Und das heißt immer nur: Anderes Programm, anderer Fall - aber vielleicht dieselbe Person.) Es kann dann sehr allgemeine Programme geben, die für viele Organisationen gelten, etwa Gesetze. Und es kann sehr spezielle Programme geben, die für einzelne Organisationen gelten, etwa die Definition einer Zielgruppe. Trotzdem unterscheiden sich Organisationen voneinander, auch solche, die mit annähernd den gleichen Programmen arbeiten. Kein Programm determiniert den Entscheidungsprozeß vollständig. Jede programmierte Entscheidung über einen Fall schließt andere *Möglichkeiten* aus, obwohl jede Entscheidung über Programme dieses Spektrum an Möglichkeiten von anderen Möglichkeiten unterschieden hatte - die dann in der Falldeklaration nicht mehr auftauchen, es sei denn als *Unmöglichkeiten*. (Das ist dann wohl die Stelle, an der man überweisen würde.) Es muß über zu vieles entschieden werden, und es sind immer andere Anschlüsse möglich. Die Organisation kann Personal einstellen, umsetzen, entlassen. Sie kann an jedes vorliegende Programm Anschlußprogramme koppeln, und sie kann diese Programme wie auch die Anschlußstelle ändern. Fehler (also Nichtanwendung des Programms oder Fehlerhaftigkeit des Programms) können zwar zeitweilig ignoriert oder auf mangelnde Kompetenzen zugerechnet werden. Aber irgendwann sind sie Anlaß zum Lernen. Dann wird das Programm geändert.

Die Organisation besteht also, indem sie sich ändert.

2.3. Professionelle Helfer und Klienten

Der Personenbezug, der für das System der Hilfe konstitutiv ist, erschwert die Ausdifferenzierung eines symbolisch generalisierten Kommunikationsmediums für Hilfe. Das gilt ebenso für andere "personenändernden" Systeme, also vor allem für die Erziehung. Das Inklusionserfordernis der funktional differenzierten Gesellschaft erfüllen solche Systeme, wie alle anderen, über Arrangements komplementärer Rollen. Es werden in allen Funktionssystemen Leistungsrollen und Publikumsrollen gebildet, die beide, da sie sich wechselseitig konstruieren, Funktionsbezug haben. So wird funktionspezifisch Inklusion

ermöglicht, und zwar ausschließlich über Komplementärrollen.¹⁶⁵ Leistungsrollen sind in allen Funktionssystemen der modernen Gesellschaft zugleich Mitgliedschaftsrollen in den Organisationen des Funktionssystems. Die Besonderheit von Erziehung und Hilfe (und wohl auch, sobald es um Personenbezug - etwa die zur Heilung oder "Resozialisierung" erforderliche Änderung des Lebensstils - geht, von Medizin, Religion und Recht) ist die problematische, von Fall zu Fall neu zu motivierende Annahme der funktions-spezifischen Selektionen bzw. der organisatorischen Entscheidungen. Von Organisationen wird hier "*viel verlangt*", und genau an dieser Stelle finden sich dann Professionen, "*die Überzeugungsarbeit leisten müssen*."¹⁶⁶

Ich habe an anderer Stelle (Abschnitt 1.5.) vorgeschlagen, in der Karriere das Medium der Hilfe zu sehen. Damit kann ich aber dem Problem nicht entgehen, daß der Bedürftige eigene Vorstellungen davon hat, was er für sein Problem hält.¹⁶⁷ Dazu kommt, daß auch der professionelle Problematiker (der Helfer) persönlich andere Vorstellungen davon haben kann, was der Fall ist, als die Organisation, die seine Entscheidungsfreiheit limitiert. Ich möchte an dieser Stelle behaupten, daß eine Profession diese Falldeklaration deshalb *zugleich vornehmen und latent halten* soll. Die professionelle Beobachtung besteht gerade darin, die Karriere (der Person) im Blick behalten zu können, auch wenn schon entschieden wurde. Sie muß das Medium (die Karriere) weiterhin beobachten. Professionalität zeigt sich also darin, daß man von der konkreten Situation, von der konkreten Person, aber auch vom konkreten Fall aus immer die jeweils andere Seite im Blick behalten kann. Es geht um eine Unterscheidungs-, eine Beobachtungskompetenz, die beide Seiten der Unterscheidung erinnern kann. Es ist eine Beobachtung der Differenz von Karriere und Problem, von Person und Fall als Differenz. Professionelle Beobachtung ist mithin eine höherstufige Beobachtung und insofern keine bloße "Praxis". Sie erfordert Wissen und Fähigkeit zur Reflexion (Anwendung einer Unterscheidung auf sich selbst), sie erfordert also Theorie - und ist zugleich angewiesen auf Pragmatismus. Es geht um die Einheit von Wissen und Anschauung. Ein Professioneller muß also zugleich studiert und "klinische Erfahrung" gemacht haben.¹⁶⁸ Seine Kompetenz besteht für die Organisation letztlich in der Abwicklung der Verfahren, in denen an Programmen orientierte Entscheidungen zugleich getroffen und mitgeteilt und

¹⁶⁵ Damit sind immer die Publikumsrollen gemeint, also die den Leistungsrollen komplementären Rollen. Tatsächlich ist, wie immer, nicht eine komplementäre Rolle für sich, sondern die Differenz von Leistungs- und Publikumsrolle das Entscheidende.

¹⁶⁶ Niklas Luhmann (1994b), Die Wirtschaft der Gesellschaft. Frankfurt am Main, S. 304.

¹⁶⁷ Denn das Medium begrenzt zwar die Art der in ihm möglichen Formbildungen. Es spezifiziert diese Formen aber nicht. Das tut immer ein Beobachter.

¹⁶⁸ Bernd Dewe/Wilfried Ferchhoff (1985), Die Krise des Wohlfahrtsstaates - Niedergang oder neue Chance für die Idee des Professionalismus? S. 152-175 in: Olk/Otto, a.a.O., S. 156. Empirische Belege finden sich bei Hans-Uwe Otto (1991), Sozialarbeit zwischen Routine und Innovation. Berlin, New York: de Gruyter.

"dargestellt" werden müssen. Es geht, mit einer schönen Formulierung von Rudolf Stichweh, um "Anwendung von Wissen unter Handlungsdruck."¹⁶⁹ Im Verfahren liegt (vgl. oben Abschnitt 2.1.) ein Äquivalent zur Karriere vor. Professionelle beobachten beides, Personengeschichte und Verfahrensgeschichte¹⁷⁰, und zwar auf die Möglichkeit des Entscheidens hin. (Sie lösen das Entscheidungsproblem, die Anwendung der Programme, vom Technologieproblem. Sie entkoppeln beide. Das macht das "Situative" der helfenden Organisationen aus. Vgl. dazu ausführlich unten, Abschnitt 2.5.) Sie sind insofern das Scharnier zwischen Organisation und Person. Ein Professioneller verwaltet das Inklusionsproblem des Funktionssystems in Interaktion mit dem Klienten.¹⁷¹ Es geht um die Relationierung von Leistungsrollen (Mitgliedern der Organisation) und Publikumsrollen (Nichtmitgliedern).¹⁷²

Doch für die Sozialarbeit scheint die Professionalisierung immer wieder ein großes Problem zu sein, genau wie die Organisierbarkeit von Hilfe. Professionelles helfen-des-Handeln wird als paradox beschrieben: es oszilliert zwischen Professionalität und Menschlichkeit, zwischen "selbstabschaffendem Handeln und Klientifizierung der Betroffenen", es versuche "Einflußnahme ohne Beeinflussung" und "Kompetenzerweiterung durch Kompetenzreduktion". Es sei anderen Professionen "subordiniert", da das Helfen selbst funktional an anderen Funktionssystemen partizipiere bzw. ganz in diesen anderen Systemen institutionalisiert sei. Es sei nur begrenzt, jedenfalls nicht bürokratisch organisierbar, weil es mit zu vielen psychischen und sozialen Ungewißheiten belastet sei.¹⁷³

Dem Paradoxieproblem "entgeht" man in Organisationen, indem man es von der Organisation weg auf die helfende Interaktion selbst verlegt, und diese Interaktion "trotzdem" programmiert - das heißt: verzeitlicht. Helfende Intervention ist, da sie in Interaktionen stattfindet, also füreinander wahrnehmbare Personen einander aussetzt, paradox. Sie kann nicht, was sie doch können muß. Traditionell hatte man dem normativ begegnen, also an Erwartungen festhalten können, die ständig enttäuscht werden. Nicht umsonst

¹⁶⁹ Rudolf Stichweh (1992), Professionalisierung, Ausdifferenzierung von Funktionssystemen, Inklusion. Betrachtungen aus systemtheoretischer Sicht. S. 36-48 in: Bernd Dewe et. al. (Hg.), Erziehen als Profession: zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern. Opladen, hier S. 40.

¹⁷⁰ Vgl. Niklas Luhmann (1993b), a.a.O., S. 44.

¹⁷¹ Vgl. Stichweh (1988), a.a.O., S. 269.

¹⁷² Vgl. a.a.O., S. 263.

¹⁷³ Vgl. zu den Paradoxien professionellen Handelns Gildemeister (1983), a.a.O., S. 64ff. Die sozialpädagogische Theoriebildung, besonders in ihrem interaktionistischen und "kritischen" Spektrum, betrachtet den eigenen Gegenstandsbereich unter dem Aspekt des "Defizits". Selbst Paradoxa werden kaum als instruktiv oder gar produktiv angesehen. Vgl. nur Brumlik (1987), a.a.O. Zur Subordinationsthese vor dem Hintergrund des Ausdifferenzierungsproblems vgl. Stichweh (1992), a.a.O., S. 41, und Luhmann (1975c), a.a.O. Kritisch dazu Merten (1996), a.a.O. Zum Organisierbarkeitsproblem Japp (1986), a.a.O., passim. Außerdem zum Professionalisierungsproblem übergreifend Olk (o.J.), a.a.O., S. 109ff. und passim.

kann man heute noch sehen, daß gerade unlösbare Probleme, also total exkludierte Personen mit stagnierten, festgelegten Karrieren, bevorzugt an wertgebundene Organisationen überwiesen werden oder daß sich Hilfesuchende an solche Organisationen wenden; man "fragt dort nicht lange". (Das sind dann entweder religiös gebundene Organisationen wie Diakonie oder Caritas, die Leuten helfen, denen wohlfahrts-staatlich nicht zu helfen ist. Oder es sind Organisationen, die aus Selbsthilfeinitiativen entstanden sind und Betroffenheit zum Wert machen, der unhintergebar sei, wie exemplarisch - und sehr erfolgreich - die Lebenshilfe.) In der funktional differenzierten Gesellschaft übernehmen Organisationen die Funktion der Werte. Sie lösen die Paradoxie, indem sie den Einbau von Zeit ermöglichen. Werte gelten immer, Programme nur vorläufig. Sie können geändert werden. Man kann jetzt oder später helfen. Dadurch wird auch der Gefahr zu starker Personalisierung begegnet: Personen begegnen sich, garantiert durch Organisation, in Rollen. Das heißt, es kann geholfen werden, auch wenn ein Sozialarbeiter versetzt wird. Und der Klient wird nicht als Person angesprochen und kann das wissen; durch die Falldeklaration (sogar noch: durch Klientifizierung) wird insofern "Menschlichkeit" erst möglich. Der Klient ist Klient nur in Interaktion mit dem Professionellen, sonst nicht (er ist inkludiert), er ist als Person nicht identisch mit dem Fall. Sein Problem ist also keine Charakterschwäche. Die Organisation entscheidet über Programme, die als "richtige" Technologie gelten können. Das Technologieproblem wird an die Interaktion delegiert, vom Programm an das Verfahren.

Hilfe ist nur soweit organisierbar, wie ihr Code entscheidbar ist. Wenn es möglich ist, für die Überwindung von Exklusionen Programme zu konstruieren, dann kann Hilfe organisiert werden. Sobald sie also Personen als Karrieren beobachtet und diese Beobachtung an den Programmen orientiert, kann Hilfe von Wahrnehmung auf Kommunikation umstellen und entscheiden, ob einer Person geholfen werden kann. Der Funktionsbezug sichert die Überweisungsmöglichkeit an andere Organisationen mit anderen Programmen. In allen solchen Organisationen können gleichausgebildete Mitglieder tätig sein, die alle Klientenkontakt haben und insofern Professionelle sind. Ihre Kompetenzen divergieren aber, und je länger sie mit bestimmten Programmen arbeiten, umso mehr. Man könnte sich schon fragen, wann tatsächlich "klientifiziert" wird.¹⁷⁴ Wenn zu lange dasselbe Programm gilt, also wenn auf Umweltveränderungen nicht reagiert wird und man das Programm zum Wert, zur Norm erhebt? Oder wenn ein Professioneller sich mit seiner Mitgliedschaftsrolle identifiziert und auch nach Feierabend überall Fälle sieht, also jedermann "berät", statt sich zu unterhalten? Oder ist nicht der Klientenstatus für manchen ein komfortabler Zustand, um nicht "erwachsen" werden zu müssen oder um die Thematisie-

¹⁷⁴ Vermutlich nicht ohne Grund spricht etwa Thomas Olk in den meisten seiner Texte von der "(po-tentiellen) Klientel".

nung nur allzu erwartbarer Probleme (in der Karriere) vermeiden zu können? (Es ist ja schließlich bequemer, monatlich Zahlungen abzuholen, als Bildungsabschlüsse nachzuholen und als Erwachsener Prüfungen zu machen. Es ist auch bequemer, in Eheberatungen zu sitzen, als sich scheiden zu lassen. Es ist sogar bequemer, Entspannungskurse zu besuchen, als mit den Kollegen über das Arbeitspensum zu streiten.) Und nicht zuletzt: Wenn man die Hilfe eine Dienstleistung nennt¹⁷⁵ oder auch nur von "Hilfe zur Selbsthilfe" spricht, setzt man einen problembewußten Bedürftigen voraus. Das muß jemand sein, der als Konsument von Hilfe mit konkreten Erwartungen "auf's Amt" geht, also selber entscheidet, ob er Klient ist oder nicht. (Man hat das als "*Paraprofessionalisierung*"¹⁷⁶ beschrieben.) Es entstünde so etwas wie eine "*neue Kollegialität*"¹⁷⁷ zwischen Professionellen und Klienten. Der Klient wäre, mit einer Unterscheidung von Siegfried Müller, ein Mandant - und kein Klient. Er wäre gar nicht hilflos.¹⁷⁸

Man darf aber bei soviel Euphorie nicht vergessen: Ein Exkludierter, und zumal ein total Exkludierter, ist hilflos. Er kommt nicht mit einem konkreten Problem zu einer konkreten (womöglich noch: der richtigen) Stelle, sondern er wird geschickt. Nur wer inkludiert ist, kann zu dem Anspruchsdenken finden, das ihn als Kenner der Szene und Experten seiner selbst zum kompetenten Nachfrager sozialer Dienstleistungen werden läßt. Ein Exkludierter dagegen fragt nichts nach. Die Gesellschaft sieht ihn nicht, und er kann die Gesellschaft nicht so geschickt unterscheiden, daß sie für ihn nutzbar wird. Wenn die wohlfahrtsstaatlichen Organisationen (Arbeitsamt, Sozialamt, Jugendamt, Versorgungsamt) nicht mehr helfen können - zum Beispiel auch: weil sie geholfen haben, und sich nichts geändert hat -, wird zum Allgemeinen (!) Sozialen Dienst überwiesen, der dann vor einem Wust von Problemen steht, die mit Geld und Recht nicht zu beheben waren. Das ist die Stelle im Funktionssystem, wo Professionelle gebraucht und Klienten gemacht werden. Aber wie auch sonst?

¹⁷⁵ Wie das die meisten Texte der letzten Zeit tun. Exemplarisch der Neunte Jugendbericht der Bundesregierung, Bonn 1994.

¹⁷⁶ Vgl. vor allem Japp/Olk (1981), a.a.O., besonders S. 163. An dieser Stelle ordnen sich auch Fragen der von Sichweh (1988), a.a.O., S. 282 so genannten "sekundären Leistungsrollen" als "*eine Art aktivistischer Alternative zu einem reinen Publikumsstatus*", wie auch das von Heinze/Olk/Wohlfahrt (1992), Von der traditionellen Sozialpolitik zur neuen Wohlfahrtskultur? Freiwilliges soziales Engagement und lokale Infrastruktur. Hg. vom MSV Nordrhein-Westfalen. Duisburg. S. 22 so beschriebene "*neue Ehrenamt*" ein, dessen Grenze zur Selbsthilfe "*verschwimme*".

¹⁷⁷ Thiersch (1992), a.a.O., S. 21.

¹⁷⁸ Vgl. Siegfried Müller (1992), Brauchen Jugendliche einen Anwalt? S. 61-71 in: Otto/Hirschauer/Thiersch, a.a.O.

2.4. Entscheider und Betroffene

"Leicht sind wir hingerissen, eine Lage unerträglich zu nennen: es ist der Einspruch stürmisch empörter Menschlichkeit, wohlgemeint und auch wohltuend für den Leidenden. Doch macht er sich leicht auch wieder vor diesem, dessen Wirklichkeit das 'Unerträgliche' ist, ein wenig lächerlich. Der Mitfühlend-Empörte steht zu dieser Wirklichkeit, da sie ja nicht die seine ist, in einem gefühlvoll-unpraktischen Verhältnis; er versetzt sich in die Lage des anderen, wie er da ist: ein Phantasiefehler, denn eben vermöge seiner Lage ist ja je-ner nicht wie er. Was heißt denn auch 'unerträglich', wenn's doch ertragen werden muß und gar nichts an-deres übrigbleibt, als es zu tragen, solange der Mensch bei Sinnen ist?"

Thomas Mann

An dieser Stelle bietet es sich an, die Unterscheidungen von Professionellen und Klienten, von Experten und Bedürftigen anzuwenden auf die Unterscheidung von Risiko und Gefahr.¹⁷⁹ Wen betreffen die Entscheidungen der Organisationen: eher den, dem die Entscheidung zugerechnet wird - oder eher dem, über dessen Karriere entschieden wird? Oder anders gefragt: woher kommen eigentlich der allgegenwärtige Betroffenheits-gestus des Systems¹⁸⁰, die Vorbehalte gegen Organisation und Verwaltung, der Menschlichkeits-, Gerechtigkeits- und Gleichheitskult, kurz: die Moralisierung des Systems?

In der stratifizierten Gesellschaft hatte man noch davon ausgehen können, daß für jede Hilfeleistung eine Gegenleistung, zumindest in der Form der Dankbarkeit, zu erwarten wäre. Diese Reziprozität fällt in der funktional differenzierten Gesellschaft weg; sie wird durch Komplementarität ersetzt. Damit wird zwar gesellschaftsweit Inklusion ermöglicht; aber die gesellschaftliche Form, in der Hilfe dann erwartbar gemacht wird, ist Organisation. Wahrnehmung und Interaktion sind in der Hilfe vorausgesetzt, sind sogar die Form, in der Hilfe stattfindet (in dem Sinne, daß sie erlebbar mitgeteilt wird). Aber selbst in der Interaktion kommt es auf die beteiligten Personen nicht an. Das Elend ist entweder so evident, daß es jeder sehen kann. Oder es ist für den geschulten "sozialpädagogischen Blick" evident, und den haben auch viele. Dieser Blick aber sieht eine Notlage, ein Problemsyndrom, vielleicht schon einen Fall, aber doch nie: die konkrete Person. Schon

¹⁷⁹ Vgl. als Quelle dieser Unterscheidung Niklas Luhmann (1991), *Soziologie des Risikos*. Berlin, New York: de Gruyter, insbesondere S. 111-134.

¹⁸⁰ Müller (1992), a.a.O., S. 70 spricht davon, daß das System der sozialen Hilfe eine Profession hervorbringe, die "ein fast schon libidinöses Verhältnis zum Vorwurf ihrer eigenen Nutzlosigkeit hat."

dies kann man bedauern und über eine Moralisierung des Personenbezugs, der Unmittelbarkeit, der Authentizität die Konstruiertheit der entdeckten Symptome verbergen.

Oder man beschreibt Hilfe, sobald man die richtige Organisation, das richtige Programm gefunden hat, nicht mehr als Bedürftigkeit, Not, Armut, Hilflosigkeit, sondern als Bedarf oder als Anspruch. Man kann Hilfe erwarten, ohne sich deswegen zu irgend-etwas zu verpflichten. Daß dies für die Institutionen des Wohlfahrtsstaates gilt, liegt auf der Hand - jedenfalls solange man im Besitz eines Passes ist. Es gilt aber auch für alle anderen helfenden oder therapeutischen Organisationen, die durch ihre bloße Existenz als Zurechnungsadresse für Erwartungen den Anspruch auf Nicht-Enttäuschung dieser Erwartungen erzeugen. Der Anspruch gilt gesellschaftsweit, weil das Funktionssystem, das diese Ansprüche beobachtet und dessen Organisationen darauf reagieren sollen, gesellschaftsweit eingerichtet ist. Immer weiter differenzierte Organisationen reagieren auf und produzieren zugleich immer differenziertere Ansprüche. Es wird *"sehr viel mehr geholfen [...] als zuvor"*, so daß *"zugleich die Enttäuschungen zunehmen"*.¹⁸¹ Die Ansprüche inflationieren, immer weniger wird aus eigener Kraft gehandelt, immer öfter wird delegiert. Man kann das bedauern¹⁸²; aber an dieser Stelle geschieht dem Hilfesystem nur, was anderen Funktionssystemen auch geschieht. Niemand baut mehr sein Getreide selbst an oder backt regelmäßig Brot, wenn er weiß, daß der Bäcker nebenan Brot anbietet. Man kann erwarten (und erlebt das als "Recht"), für sein Geld etwas kaufen zu können. Man kann, wenn man etwas Konkretes nicht kriegt, enttäuscht sein, und diese Enttäuschung wird umso wahrscheinlicher, je spezieller das Bedürfnis ist. Aber dann ist auch der Zorn über die Enttäuschung "berechtigt". Die enttäuschte Erwartung verweist jedenfalls nicht darauf, die besondere Brotsorte nun selbst zu backen. Man wird nur den Bäcker wechseln oder die Enttäuschung solange mißmutig mitteilen, bis der Bäcker das Brot anbietet. Der Bäcker aber darf nicht erwarten, daß sich der Kunde nach all dem verpflichtet sehen könnte, das endlich Angebotene auch in Anspruch zu nehmen. Deswegen wird er sich auf diesen einen Kunden nie verlassen; er wird für das neue Produkt werben, noch bevor es zu haben ist, um allgemeinen Bedarf zu wecken.

Genau das tun die Organisationen der sozialen Arbeit auch. Indem sie etwa die Gerechtigkeitsidee breit propagieren, produzieren sie Sensibilität für Ungerechtigkeiten und bieten sich selbst als Abhilfe an. Man denke dabei bloß an die feministische Bewegung

¹⁸¹ Luhmann (1991), a.a.O., S. 113.

¹⁸² Die andauernde Sozialstaats- und Subsidiaritätsdebatte illustriert den Zusammenhang. Vgl. exemplarisch Kurt Biedenkopf (1993), Verstaatlichung der Nächstenliebe. In: Die Zeit Nr. 23/4.6., S. 22, der von einer "Umkehr des Subsidiaritätsprinzips" spricht. Aber auch die sozialpädagogische Theoriebildung, besonders in ihrem interaktionistischen und "kritischen" Spektrum, betrachtet den eigenen Gegenstandsbereich unter dem Aspekt des "Defizits". Selbst Paradoxa werden kaum als instruktiv oder gar produktiv angesehen. Vgl. etwa Brumlik (1987).

oder die Alternativszene. Für den Wohlfahrtsstaat ist dieses Problem des Verschwindens von Eigeninitiative im Prozeß der Ausdifferenzierung politisch-rechtlich-monetär beschriebener Ansprüche breit diskutiert worden. Sobald es Altenheime gibt, können Alte dorthin gebracht werden. Es wird für sie gesorgt: wer das tut, und wie er das tut, kann zweitrangig wichtig werden. Man kann dann beklagen, daß nicht für alle dort Platz ist; und man kann für diese Klage öffentlicher Aufmerksamkeit sicher sein. Man kann für ein Recht auf Arbeit demonstrieren und die Forderung an Organisationen des Staates adressieren, obwohl man weiß, daß die nur alimentieren, aber nicht beschäftigen können. Man kann letztlich alles mögliche fordern, nur um ein öffentliches Klima zu produzieren, das der Dauerthematisierung (und das heißt: Radikalisierung, mithin Inflationierung) der Erwartung günstig ist. Auf der anderen Seite kann man grenzenlos versprechen, ohne konkret zu werden. Man kann sich für ein Problem, das man selber konstruiert, immer zunächst als Problemlöser anbieten.

Was aber passiert, wenn das öffentliche Klima so sehr sensibilisiert ist, daß jeder-mann allerorten Probleme sieht und, da er die geeignete Bearbeitungsadresse zu kennen meint, diese Probleme ans Licht holt? Der Gedanke liegt nahe, daß es gerade für das System der Hilfe bezeichnend ist, daß solche "Politisierungen des Privaten" jeden zum Betroffenen machen. Die bloße Existenz des helfenden Beobachters ist gefährlich - und zwar genau für die "kleinen Lebenskreise", in denen jeder dem anderen so nahe kommt, daß Evidenzen auffallen und als Indizien gedeutet werden können. Die soziale Nähe selber ist dann eine Gefahr. Jede Kindergärtnerin kann jeden blauen Fleck als Hinweis auf eine gewalttätige Familie lesen, und es ist dann genauso wahrscheinlich, daß ihr die wirklich Geschlagenen entgehen. Die vermutete Alltäglichkeit des Beobachteten trivialisiert es. Man muß, um sich gefährdet zu wissen, die Organisation nicht kennen, der die Entscheidung, die Beobachtung zuzurechnen ist. Das *fürsorgliche Klima*¹⁸³, die *"neue Form von Priesterherrschaft der Berater, Therapeuten und Pädagogen"*¹⁸⁴, die *"Expertokratisierung von Sozialarbeit"*¹⁸⁵ läßt die Risiko/Gefahr-Unterscheidung kollabieren. Die These von der *"stellvertretenden Deutung"*¹⁸⁶ bekommt eine besondere Schärfe, wenn jeder-mann als Entscheider auftritt und zugleich als Betroffener. Man verliert die Organisation, deren Programme und deren professionelle Mitglieder der entscheidende Filter dieser Beliebigkeit sind, aus dem Blick.¹⁸⁷ Die Gefahr für jedermann liegt gerade

¹⁸³ Von dem Brumlik (1987), a.a.O., S. 247 behauptet, es sei "kooperativ".

¹⁸⁴ Thiersch (1992), a.a.O., S. 14f.

¹⁸⁵ Olk/Otto (1987), a.a.O., S. 12.

¹⁸⁶ Im Kontext Oevermanns breit diskutiert. Vgl. hier Dewe/Ferchhoff (1985), a.a.O.

¹⁸⁷ Oder man nimmt sie aus dem Blick. Hans Geser, Gesellschaftliche Folgeprobleme und Grenzen des Wachstums formaler Organisationen. In: Zeitschrift für Soziologie 11/H. 2, S. 113-132, hier S. 130 weist auf die "Organisationsfeindlichkeit" in "sehr informell sozialisierte[n] Bevölkerungsgruppen, etwa Uniabsolventen" (!) hin.

darin, daß jeder-mann beobachtet und die dazu verwendeten Unterscheidungen nicht nachvollziehbar sind. Die Wahrnehmungs- und Interaktionsdominanz im Hilfesystem, die ständige Rück-bindung an Personalität (und damit an unsichtbare Unterscheidungen) wird zur Gefahr für die entscheidende Organisation und für deren Umwelt, für Professionelle und Klienten zugleich. Man ist "um Evidenzen nicht verlegen"¹⁸⁸, und wenn diese Evidenzen öffentlich werden, dann muß über sie entschieden werden.

Auf der anderen Seite läßt sich die Risiko/Gefahr-Unterscheidung auch für die Professioneller/Klient-Unterscheidung selbst beschreiben. Man kann dazu davon absehen, daß sich jedermann als "fakultativer Sozialarbeiter"¹⁸⁹ gebärden kann. Man kann auch davon absehen, daß man es im Zuge der Pädagogisierung der Gesellschaft mit paraprofessionellen Teilnehmern zu tun habe, weil jeder Klient als Nachfrager konkreter erwarteter Dienstleistungen auftritt. Die Tatsache allein, daß Programme geändert werden können, stellt sich dem Hilfsbedürftigen als Gefahr dar.¹⁹⁰ Jemand kann dann per Entscheidung zum Nicht-Fall werden, obwohl er eben noch wegen unveränderter Ereignisse als Fall bezeichnet worden war. Für den Professionellen bleibt auch die Programmänderung ein Risiko, weil er sie selbst dann, wenn er selbst nicht mitentschieden hatte, auf seine Mitgliedschaftsentscheidung beziehen muß. Durch die Mitgliedschaftsentscheidung setzt er sich dem Risiko aus, auch Programme umsetzen zu müssen, die er persönlich nicht verantworten möchte - für die er aber, da er als Entscheider angesprochen wird, verantwortlich gemacht wird.¹⁹¹ Eventuell begründet sich schon von daher die Reserviertheit vieler Sozialarbeiter gegenüber der Organisation. Für den Klienten kommt hinzu, daß er nie wissen kann, ob er dem Entscheider vertrauen kann: er sieht sich immer zugleich dem Experten und dem Positionsinhaber gegenüber.¹⁹² Er weiß, mit anderen Worten, nicht, ob der Sozialarbeiter oder Sachbearbeiter, dem er begegnet, tatsächlich ein Professioneller ist (denn der würde zwischen beidem vermitteln können). Aber auch für den Klienten kann die Tatsache, daß ihm geholfen wird, zum Risiko werden. Einerseits gerade dann, wenn er der mündige Dienstleistungsempfänger ist, den das System so gern in ihm sehen will. Er entscheidet sich dann für die Inanspruchnahme der

¹⁸⁸ Wolfgang Engler (1994), Was ist privat, politisch, öffentlich? In: Leviathan 4, S. 470-497, hier S. 476. Dieser Aufsatz beschäftigt sich mit den Kampagnen der letzten Jahre zum Thema des sexuellen Kindesmißbrauchs und genau mit dem hier interessierenden Phänomen: daß jedermann überall die Symptome sieht, die er sehen will, und daß jedermann auch gleich weiß, was zu geschehen hat - so daß klar ist, wer zuständig ist. Man möchte Parallelen in mittelalterlicher Zeit sehen; aber das versage ich mir mit Rücksicht auf die Ernsthaftigkeit des Problems, das durch Veröffentlichung eben gerade unsichtbar gemacht wird.

¹⁸⁹ Engler, a.a.O., S. 484.

¹⁹⁰ Vgl. Luhmann, a.a.O., S. 114.

¹⁹¹ Vgl. zur entscheidungsbezogenen Differenz Verantwortung/Verantwortlichkeit Luhmann (1995i), a.a.O., Kap. 6, Abschnitt IV.

¹⁹² Zu dieser Unterscheidung vgl. Luhmann (1991), a.a.O., S. 126.

Hilfe vor dem Hintergrund anderer Möglichkeiten, wenigstens der Möglichkeit, sich selbst zu helfen.¹⁹³ Andererseits, sobald er sich auf die Hilfe dauerhaft verläßt und sich im Klientenstatus alltäglich einzurichten beginnt. Er riskiert dann die Einsozialisierung in die Hilfeinstitutionen, was seinen fortdauernden Ausschluß aus allem anderen, seine Totalinklusion in das Hilfesystem immerhin zur Folge haben *kann*.

2.5. Die "situative Organisation"

Aus all dem soll deutlich geworden sein, daß es helfende Organisationen mit einem besonders großen Ausmaß an internen und externen Ungewißeiten zu tun haben. Sie sehen sich einer undurchschaubaren gesellschaftlichen Umwelt gegenüber, die sich in Form der politischen Öffentlichkeit auch mitteilt. Sie sind konfrontiert mit einer prinzipiell geschlossenen personalen Umwelt. Weder Mitglieder noch Klienten sind vollständig erwartbar. Nie kann gezielt interveniert werden, weder in die psychische noch in die soziale Umwelt des Systems. Dazu kommt, daß die Organisation sich selbst undurchsichtig ist, weil das Netzwerk von Entscheidungen, das die Spezifik der Organisation ausmacht (Mitgliedschaftsentscheidungen, Programmentscheidungen, Falldeklarationen) ebenfalls nur selektiv beobachtbar ist. Die Frage, wie Hilfsorganisationen mit dieser komplexen Ungewißheit umgehen, verdient deshalb besondere Beachtung.

Zunächst wird man sagen müssen, daß das Ungewißheitsproblem nichts ist, was den Organisationen der Sozialarbeit allein auferlegt wäre.¹⁹⁴ Alle Organisationen, gleich welcher Funktionssysteme, sehen sich dem ausgesetzt. Tatsächlich ist die Ungewißheit sogar die Bedingung der Möglichkeit jeglichen Entscheidens. Wenn, mit anderen Worten, vollständige Information erreichbar wäre, dann ließe sich nicht entscheiden. Es gäbe dann ja nur eine, also keine Alternative. Nichtwissen, oder besser gesagt: die Differenz von Wissen und Nichtwissen, ist konstitutive Voraussetzung des Entscheidens.¹⁹⁵ Die besondere Schwierigkeit für personenbezogene Funktionssysteme liegt aber darin, daß in jeder Entscheidung die psychische Systemreferenz mitbedacht werden muß. Jede einzelne der Entscheidungen, so sehr sie auch der organisatorischen Struktur entsprechen mag und deshalb für Mitglieder annehmbar erscheint, muß in einem interaktiven Verfahren getroffen werden. Der Personenbezug führt dazu, daß jede Entscheidung der Ablehnung der Klienten und der Professionellen ausgesetzt ist. Der Professionelle muß in

¹⁹³ Zu diesem handlungsbezogenen Entscheidungsbegriff vgl. Luhmann (1984), S. 399ff.

¹⁹⁴ Genausowenig kann man behaupten, Organisation könne von den Kontingenzen des Personenbezugs befreien. So aber Roland Merten/Thomas Olk (1992), Wenn Sozialarbeit sich selbst zum Problem wird: Strategien reflexiver Modernisierung. S. 81-100 in: Rauschenbach/Gängler, a.a.O., hier S. 89.

¹⁹⁵ Vgl. dazu Luhmann (1995i), a.a.O., Kap. 6, Abschnitt I.

jeder Entscheidung, die er trifft, seine Wahrnehmung der Bedürftigkeit des Klienten mitführen. Er muß ständig beide Systemreferenzen verfügbar halten: die organisatorische/soziale und die personale/psychische. Die Organisation kann das wiederum seiner Person überlassen und die professionelle Kompetenz letztlich als psychische Qualität beschreiben. Aber das würde bedeuten, daß die Person des Professionellen die einzige (und nicht: eine) Entscheidungsprämisse wäre. Programm und Verfahren fielen zusammen. Die andere Möglichkeit ist: Professionelle als Mitglieder anzusehen, deren Mitgliedschaftsentscheidung, ebenso wie ihre Verantwortlichkeit entsprechend ihres Entscheidungsspielraums, in Zusammenhang mit ihrer Stellenbeschreibung steht. Entscheidungen müssen ihre Autorität aus der organisatorischen Struktur beziehen¹⁹⁶, wenn vermieden werden soll, daß sie als Ergebnis professioneller oder gar persönlicher Willkür erscheinen. Noch einmal: Verfahren und Professionen werden in personenbezogenen Systemen gebraucht, um Akzeptanz für Selektionen zu ermöglichen, weil ein symbolisch generalisiertes Medium auf der Beobachtungsebene erster Ordnung fehlt. Die Profession benutzt in der Interaktion mit dem Klienten eine Beobachtung höherer Ordnung, um ein solches Medium sichtbar und formbar zu machen, das heißt: um die Wahrnehmung über eine programmierte Vorher/Nachher-Unterscheidung zu funktionalisieren. Es geht also darum, Stellen für Professionelle so zu beschreiben, daß es ihnen möglich ist, auf dieser höheren Ordnung zu beobachten - und zwar vor allem dann, wenn das, was "der Fall" ist, unklar ist, wenn also ein einfacher Programm-Klient-Vergleich nicht ausreicht. Immer dann, wenn ein "Fall" (eben der Klient) da ist, ohne das man ihn näher beschreiben kann, kommt es auf die zeitweise Abkopplung der Beobachtung vom Programm an. (Und diese Abkopplung kann man programmieren.)¹⁹⁷ Zugleich kann man so versuchen, einer rigiden

¹⁹⁶ Vgl. zu diesem Begriff von Autorität Luhmann (1995i), Kap. 6, Abschnitt VI.

¹⁹⁷ Vielleicht könnte man anhand des SDP-Anschlusses an die SPD (1990) illustrieren, was gemeint ist. Zunächst war das eine quasi vormoderne Organisation, fast bloß eine Gruppe, solange jeder jeden kannte. Das hat dann der langsame Mitgliederzuwachs schon geändert. Man entschied entsprechend "informell", sprunghaft, unkoordiniert - aber auch spontan und schnell. Mit dem Anschluß an die große Partei, als die Schwester zur Mutter wurde, hatte man endlich ein Programm - aber eines, das offensichtlich für eine andere Realität gedacht war - die es gleichwohl für große Teile der Organisation zweifellos gab. Das vorhandene Programm konstruierte Probleme, die es (hier!) gar nicht gab, und Entscheidungen, die nur auf diese fingierten Probleme paßten. Man versuchte, in bester therapeutischer Manier, Dinge zu sehen, die sonst keiner sieht. Man hatte keinen Realitätsbezug. Mit der Folge, daß die Entscheider als gerade so weltferne Idealisten angesehen wurden, wie eben oft auch Sozialarbeiter (Stichwort "Pfarrerpartei"). Alltäglich passierten die unglaublichsten Dinge - die man weder erwarten konnte, wenn man die Partei (ihre Entscheidungen) aus Erfahrung kannte, noch wenn man die gesellschaftliche Umwelt vorher oder nachher gut kannte. Es waren unbestimmbare Situationen, die mit den vorliegenden Programmen offensichtlich nicht entscheidbar waren. Aber zugleich hatte dieses Programm sich anderswo als tragfähig erwiesen - sonst wäre es wohl geändert worden. Die Organisation mußte sehen lernen, daß sie es mit einer differenzierten Umwelt zu tun hatte. Unter anderem eben auch mit verschiedenen sozialisierten Mitgliedern und Wählern. Eine Modifikation des Programms oder ein Zusatzprogramm wären erforderlich gewesen. Diese Programmänderung hätte genau in die situative Richtung weisen

Konditionierung der Wahrnehmung zu begegnen, zu der Programmkenntnis, Zeitdruck und Entscheidungszwang führen können.

Natürlich geht es nicht um Abkopplung. Die Vernetzung der Entscheidungen wird nicht gelöst, sondern gelockert. Es geht um lose Kopplung im Sinne Karl E. Weicks: *"Lose Kopplung liegt vor, wenn zwei getrennte Systeme entweder nur wenige Variablen miteinander gemein haben oder ihre gemeinsamen Variablen im Vergleich mit den anderen das System beeinflussenden Variablen schwach sind. Zwei Systeme, die durch wenige oder schwache gemeinsame Variablen verbunden sind, werden als lose gekoppelt bezeichnet. Praktisch bedeutet lose Kopplung, daß, wenn eine der Variablen gestört ist, die Störung eher begrenzt bleiben als sich verzweigen wird."*¹⁹⁸ Die beiden Systeme, deren Interdependenz gelockert werden soll, sind das Interaktionssystem Professioneller/Klient und das Entscheidungssystem Organisation. Diese Unterscheidung erinnert an die schon von Etzioni verwendete Differenz von Verwaltungs- und Fachautorität¹⁹⁹, organisations- und professions- (interaktions-)bezogene Kompetenz. Sie erinnert wiederum an die Schwierigkeit, Professionelle und Verwaltung, Personen und Organisationen in ein produktives Verhältnis zu setzen - die Organisation muß entscheiden können, und dem Bedürftigen muß geholfen werden können.

Die erste Möglichkeit der Annäherung an das Problem der "Situativität" der Organisation liegt darin, den Begriff der Person zu fassen als *"Autor als auch Adresse als auch Thema"*²⁰⁰ der Kommunikation. Das gilt, in der helfenden Interaktion, für den Professionellen und den Klienten. Aus der Sicht der Organisation ist aber zunächst nur einer der beiden an dieser Interaktion Beteiligten interessant, nämlich der durch seine Mitgliedschaftsrolle gebundene Professionelle. Wenn man in Rechnung stellen muß, daß jede funktionsrelevante Entscheidung der Organisation interaktiv hergestellt wird, dann muß die Organisation einen Modus finden, den Professionellen als Person hinter seiner Rolle sehen zu können. (Denn seine Professionalität besteht ja gerade darin, zwischen Person und Organisation zu vermitteln, wahrnehmen und dies kommunizieren zu können sowie selektiv über das Wahrgenommene entscheiden zu können.) Der Professionelle gilt als Entscheider, dessen Personalität in jeder Interaktion mit Klienten modifiziert wird. Als Autor der Entscheidung ist er deshalb hochriskant. Seine Mitgliedschaftsentscheidung wie auch die Entscheidung über diese Entscheidung sind stets für beide Seiten der Möglichkeit ausgesetzt, daß entweder Interaktion oder Organisation dominant werden. In

müssen - man verleiht bestimmten Entscheidungen begrenzte Autonomie, man koppelt sie vom Ganzen ab, gerade um das Ganze erhalten zu können.

¹⁹⁸ Karl E. Weick (1985), *Der Prozeß des Organisierens*. Frankfurt am Main: Suhrkamp, S. 163. Für die Sozialarbeit wiederaufgenommen besonders von Japp/Olk (1981), a.a.O., Japp (1986), a.a.O. und Olk (o.J.), a.a.O. Bei letzterem, explizit unter Verweis auf Weick, S. 146ff.

¹⁹⁹ Vgl. Amitai Etzioni (1967), *Soziologie der Organisationen*. München: Juventa, S. 120ff.

²⁰⁰ Vgl. Luhmann (1995i), a.a.O., Kap. 3, Abschnitt II.

beiden Fällen könnte der Professionelle zum Thema oder zur Adresse der Kommunikation (hier also immer: der Entscheidungen) werden. Im Extrem kann das heißen: man muß über seine Mitgliedschaft neu entscheiden, oder er selbst tut dies.

In der Forderung nach einer "situativen" Organisation drückt sich mithin die Hoffnung aus, mittels loser Kopplung bestimmter, besonders riskanter Entscheidungen zum komplexeren Entscheidungsnetz der Organisation Unsicherheiten absorbieren, Komplexität reduzieren zu können. Besonders der Kontingenz des Interaktionssystems Professioneller/Klient soll begegnet werden. Die Organisation will sich nicht von individueller, persönlicher Zustimmung des Klienten zu den Entscheidungen des Professionellen abhängig machen. Programme werden geändert, wenn Einzelfälle generalisierbar sind, und nicht, wenn ein Einzelfall so nicht bearbeitbar ist. Die Organisation will also die Richtigkeit ihrer Programme nicht ständig infragestellen müssen - und entscheidet aus eben diesem Grund über ein Programm, das dem Professionellen im Verfahren einen Entscheidungsspielraum einräumt. Diesen Entscheidungsspielraum kann man dann "situativ" nennen, so wie man auch Personen als Bezeichnungen einer komplexen Menge an Situationen beschreiben kann.²⁰¹ Wenn der Situationsbezug als Organisations-, das heißt als Entscheidungsstruktur also den besonderen Personenbezug, die besondere Interaktionsdominanz in professionsbestimmten Funktionssystemen ausdrücken soll, dann könnte man sagen, daß sich die Organisation gerade durch ihre situative Struktur von der (Einzel-)Situation unabhängig machen will. Das "Situative" liegt im Personenbezug. Eine "situative Organisation" macht sich also gerade durch das "Situative", durch Abkopplung oder lose Kopplung bestimmter Entscheidungen von der Situation/Person unabhängig. Sie tut das, wenn man Hans Geser folgen will, letztlich aus Gründen der Selbsterhaltung. Organisationen der Fürsorge, der sozialen Betreuung seien dem Problem ausgesetzt, daß der *"Komplexitätszuwachs .auf soziostruktureller, kultureller und individualpsychologischer Ebene zur Folge hat, daß sich formale Organisationen in einem insgesamt immer intransparenter und dynamischer werdenden Umfeld zurechtfinden müssen, innerhalb dessen informelle Handlungssysteme teilweise wieder bessere Adaptations- und Expansionsmöglichkeiten finden"*.²⁰² Dem muß man zwar entgegensetzen, daß der organisatorische Beobachterstandort, da er auf Anwesenheit nicht angewiesen ist, die Komplexität vermutlich tragfähiger reduzieren kann als ein "informeller" Beobachter, also ein Interaktionssystem. Die alltägliche Relevanz der Bedürftigkeit, ihre besondere Angewiesenheit auf wahrnehmbare (oder doch: wahrnehmbar konstruierbare) Evidenzen diffundiert aber doch als pseudoprofessionelle (eben weil: keinerlei Programm in Betracht ziehende) Kompetenz in die Öffentlichkeit. Man meint dann, in der "Selbsthilfe" auf Organisation

²⁰¹ Vgl. Luhmann (1995i), a.a.O., Kap. 9, Abschnitt II.

²⁰² Geser (1982), a.a.O., S. 128.

verzichten zu können²⁰³, obwohl doch diese Selbsthilfe weitgehend selbst organisiert ist.²⁰⁴ Man kann das, wie Geser, deuten als *"Möglichkeit, daß Organisationen als Folge ihrer erfolgreichen Tätigkeit unabsichtlich an Prozessen ihrer eigenen Selbstaflösung mitwirken können."*²⁰⁵ Im hier interessierenden Zusammenhang könnte man schließlich vermuten, daß mittels der "situativen Organisation", des lose gekoppelten Entscheidungsnetzes, das "informelle Handlungssystem", die Interaktion füreinander anwesender, wahrnehmbarer Personen, in die Organisation per Entscheidung eingegliedert werden soll.

Eine andere, auf die Unterscheidung von Selbst- und Fremdreferenz bezogene Möglichkeit der Erfassung des Umweltbezugs von Organisationen ist die Figur der *"Grenzstellen"*.²⁰⁶ Solche Stellen bearbeiten die Umweltkontakte von Organisationen; im hier interessierenden Fall betrifft das den Kontakt zur (politischen) Öffentlichkeit, zu den Mitgliedern und zu den Klienten. Man muß die Spezifik solcher Grenzstellen zwar nicht in einer interaktionsdominierten Arbeitsweise sehen. Vor allem die Darstellung der Organisation gegenüber der gesellschaftlichen Umwelt und die Transformation von Umweltereignissen in Informationen für die Organisation lassen sich nicht auf anwesenheitsbestimmte Sozialsysteme reduzieren. Gleichwohl gilt die Interaktionsbindung für den von Luhmann in diesem Zusammenhang nicht näher ausgeführten Fall des Klientenkontakts. Programmbedingte Entscheidungsschwierigkeiten erscheinen an der Person des Grenzstelleninhabers als Verhaltensschwierigkeiten²⁰⁷, und dies sowohl gegenüber anderen Stellen/Mitgliedern als auch gegenüber den Klienten. Die Kontakte nehmen, je länger sie dauern, an den Rollen der Beteiligten vorbei tendentiell persönlichen Charakter an.²⁰⁸ Die Organisation kann dem mittels verschiedener Strategien und struktureller Vorkehrungen begegnen; sie kann *"halbexterne Einrichtungen"* schaffen²⁰⁹ oder auf konditionaler Ebene *"elastisch"* programmieren²¹⁰, indem sie als Auslöser von Entschei-

²⁰³ Vgl. die Befunde von Heinze/Wohlfahrt/Olk (1992), a.a.O.

²⁰⁴ Vgl. Rauschenbach (1992), a.a.O., Fußnote 17, S. 48.

²⁰⁵ Geser (1982), a.a.O., S. 129.

²⁰⁶ Vgl. Luhmann (1994a), a.a.O., S. 220ff. und Luhmann (1995i), a.a.O., Kap. 6, Abschnitt VIII mit dem entscheidenden Hinweis: *"Das heißt auch, daß diese Stellen oft in engen interaktionellen Kontakten mit Systemen der Umwelt stehen. Sie repräsentieren und informieren in zwei Richtungen und sind in dieser Funktion von der eigenen Operation nur begrenzt steuerbar. Was sie ihrem System gleichsam als Entschädigung bieten, ist interaktionell ausgehandelte Unsicherheitsabsorption."*

²⁰⁷ Luhmann (1994a), a.a.O., S. 222.

²⁰⁸ A.a.O., S. 227, wo sich auch die an lose Kopplung gemahnende Formulierung des *"Zwischen-systems"* findet.

²⁰⁹ A.a.O., S. 229. Renate Mayntz (1978), Soziologie der öffentlichen Verwaltung. Heidelberg, Karlsruhe: Müller Juristischer Verlag (UTB 765), S. 121ff. spricht von einem *"professionell-teamartigen Organisationsmodell"*, das weder routinisierbar noch strikt hierarchisch organisierbar sei. Pankoke (1989), a.a.O., S. 65 nennt dies *"Publikumsorientierung"*.

²¹⁰ Luhmann (1994a), a.a.O., S. 230.

dungen nicht nur externe Ereignisse (Konditionen) vorsieht, sondern auch feed-back-Ereignisse bezüglich vorheriger Entscheidungen, die beide zu registrieren Aufgabe der Grenzstelle ist. Außerdem ist es der Organisation natürlich möglich, Kommunikationswege zu regeln und so die Grenzstelle an allen (oder allen für eine Profession spezifischen) Außenkontakten zu beteiligen, ja ihr sogar ein Monopol dafür einzuräumen.²¹¹ Vor allem ist es erforderlich, entlang der Hierarchie/Heterarchie-Unterscheidung²¹² den formalen Status solcher Grenzstellen zu fixieren. Das macht sich um so mehr erforderlich, wenn im Zusammenhang mit der Konditionalprogrammierung auf ereignisbezogenes Entscheiden und feed-back-Ereignisse hin entschieden werden muß, ob ein ungünstiges Bild der Organisation an der Beschreibung der Grenzstelle oder an den Fähigkeiten der Person auf dieser Stelle festgemacht werden soll. Fraglich ist zum Beispiel, ob ein negatives feed-back zur Programmänderung führen würde - oder ob die durch diese rekursive konditionale Programmierung bewirkte Konsistenz des Organisationsbildes nicht mit extremen Spannungen in den Selbstbeschreibungen des Professionellen bezahlt wird. Mißerfolg ist immer möglich, bei Fehlen eines generalisierten Mediums sogar wahrscheinlich. Lehnt der Klient eine Entscheidung ab, dann hätte das der Professionelle zu verantworten; seine Darstellung der Entscheidung war dann unverständlich. Aber auch und gerade wohlverstandene Mitteilungen können abgelehnt werden. Die Organisation muß deshalb die Grenzstelle des Professionellen so ausstatten, daß dieser weder jeden Mißerfolg persönlich zu verantworten hat, noch daß er sich aber andererseits völlig isolieren und von der Organisation unabhängig machen kann. Es muß verhindert werden, daß entweder der Professionelle Opfer der Organisation - oder umgekehrt die Organisation "Opfer der Peripherie"²¹³ wird. Die Situation muß ein "Eigenrecht" beanspruchen können; es muß die Möglichkeit eingeräumt werden, "sich von der formalen Organisation für eine Weile zu distanzieren."²¹⁴ Der Professionelle muß - zeitweise und unter bestimmbareren Voraussetzungen - die Möglichkeit haben, dem Klienten als Person zu begegnen. Denn da nicht alle Teilnehmer an solchen Interaktionen der formalen Organisation verpflichtet

²¹¹ Vgl. a.a.O., S. 233f.

²¹² Luhmann, a.a.O., S. 234ff. verweist nur auf die Seite der Hierarchie. Bezogen auf den von ihm (S. 232) aber schon angesprochenen kybernetischen Argumentationsrahmen müßte man aber die Möglichkeit der Heterarchie dagegensetzen - was immer das für deren Umsetzung bedeuten würde. Vgl. jedenfalls Heinz von Foerster (1993), Prinzipien der Selbstorganisation im sozialen und betriebswirtschaftlichen Bereich. S. 233-268 in: ders., Wissen und Gewissen. Frankfurt am Main: Suhrkamp, insbesondere S. 243ff. Hierarchien sind durch Heterarchien vermutlich nicht abzulösen, situative Organisationen versuchen aber vielleicht, Heterarchien in Hierarchien einzubauen - evtl. gemäß der Stab/Linie-Unterscheidung, die schon Etzioni (a.a.O.) verwendet.

²¹³ Luhmann, a.a.O., S. 238.

²¹⁴ Vgl. a.a.O., S. 295ff., Zitat S. 297.

sind²¹⁵, sondern namentlich der Klient über seine Karriere als Person thematisiert wird, muß in Rechnung gestellt werden, daß sich Personen begegnen - daß aber dessen ungeachtet nur qua (Mitgliedschafts-)Rolle entschieden werden kann. Die Entscheidung muß den Programmen und den bisherigen Entscheidungen der Organisation entsprechen. Sie muß weitere Entscheidungen instruieren können.²¹⁶ Sie muß als Entscheidung der Organisation dargestellt werden vom Professionellen als Mitglied dieser Organisation. Davon kann man nicht absehen, und deshalb kann man auch nicht von "Abkopplung" der Situation sprechen. Aber das Zustandekommen der Entscheidung muß so weit wie möglich latent bleiben können.²¹⁷

Die Dienstleistungsorientierung, ja die betriebswirtschaftlich-unternehmerisch-manageriale Orientierung, die der Sozialarbeit seit längerem empfohlen wird²¹⁸, weist ebenfalls in die "situative" Richtung. Man sieht sich der Aufgabe gegenüber, den individuellen Klienten, "die Optionen und Aktivitäten des nachfragenden Subjekts"²¹⁹, ebenso zur Geltung bringen zu müssen wie den generalisierten "Fall", dieses komplexe, rigide gekoppelte Problemsyndrom, das nicht lösbar ist, solange es nicht isoliert werden kann. Dazu kommt wieder das Problem des individuellen Professionellen, dessen Wahrnehmungen und Erlebnisse in der Interaktion mit den Klienten seine Mitgliedschaftsentscheidung unberührt lassen sollen. Die Organisation ermöglicht dem Professionellen die Arbeit, indem sie sie definiert - aber im Zuge dieser Definition dessen, was für diese Organisation mit diesen Programmen eine helfende Situation ist, beschränkt sie zugleich diese Arbeit.²²⁰ Nicht jede Eventualität kann im Programm antezipiert, nicht jede Entsch-

²¹⁵ Vgl. a.a.O., S. 300.

²¹⁶ Bei Luhmann (1995i, a.a.O., Kap. 6, Abschnitt VI) findet man den Hinweis auf "directive correlations" zwischen Entscheidungen, und zwar *correlation* (also wohl: Anschluß) nur, wenn eine Entscheidung andere Entscheidungen instruiert, indem sie ihnen "Informationsverarbeitungslasten und damit Verantwortung abnimmt". Dies unter Bezug auf Philip G. Herbst (1976), *Alternatives to Hierarchies*. Leiden, S. 32ff.

²¹⁷ Vgl. Luhmann (1994a), a.a.O., S. 226.

²¹⁸ Vgl. etwa: Gesamtdeutsche Perspektiven: Jugendhilfe als Dienstleistung (1994), a.a.O.; ausserdem die Beiträge in Marina Lewkowicz (Hg.) (1991), *Neues Denken in der Sozialen Arbeit: Mehr Ökologie-mehr Markt-mehr Management*. Freiburg im Breisgau: Lambertus. Und Holger Backhaus-Maul/Thomas Olk (1996), *Vom Korporatismus zum Pluralismus? Aktuelle Tendenzen in den Staat-Verbände-Beziehungen am Beispiel des Sozialsektors*. S. 580-594 in: Lars Clausen (Hg.), *Gesellschaften im Umbruch*. Frankfurt am Main: Campus.

²¹⁹ Gesamtdeutsche Perspektiven (1994), a.a.O., S. 583.

²²⁰ Der *selektive Prozeß* "Situation" muß dabei unterschieden werden von der Beschreibung dieser Selektivität durch die Teilnehmer. Man kann unterscheiden zwischen Konstitution (Erwartungs-bildung) und Definition (thematische Bindung) der Situation. Im hier interessierenden Zusammenhang ist dann natürlich klar, daß in einer Situation, die funktional als Helfen beschrieben werden und zugleich einer Organisation zugerechnet werden muß, die Erwartungen sich als Rollen und die Themen als Fälle beschreiben lassen. Solche Situationen sind "von vornherein" hochselektiv, die möglichen Verhaltensweisen und Erwartungen wie auch die möglichen Themen sind reduziert. Vgl. zur Unterscheidung Konstitution/Definition von Situationen Jürgen Markowitz (1979), *Die soziale Situation: Entwurf eines Modells zur Analyse des Verhältnisses zwischen personalen Systemen und ihrer Umwelt*. Frankfurt am Main:

dung kann programmiert werden. Der Professionelle muß aber entscheiden, und da er es in einem interaktiven Verfahren tun muß, in der Regel sofort. Die Differenz von Programm und Verfahren²²¹ ist es also, die in der "Situativität" als Differenz von Organisation und Interaktion zum Tragen kommen muß. Auf diese Weise kann *"unprogrammiert-programmiertes Entscheiden"*²²² ermöglicht werden. Die Organisation besteht als programmierter Entscheidungszusammenhang und als Zusammenhang von Mitgliedschaftsrollen. Gerade weil sie professionellen Mitgliedern, den Grenzstellen der Organisation, per Entscheidung ermöglicht, im Verfahren vom Programm abzuweichen, *wenn sonst nicht entschieden werden könnte*, kann sie bestehen. Es ist deshalb möglich, professionelle *"Deutungs- und Interpretationsleistungen"* wie alle anderen Kommunikationen in Organisationen als Entscheidungen zu beschreiben.²²³

Immerhin ist die der konkreten Interaktionssituation angemessene Deutung des Problems des Klienten das, was von der sozialpädagogischen Literatur als das eigentlich Wichtige angesehen wird - und zugleich als das, was in konventionellen Bürokratien unmöglich sei.²²⁴ Vereinzelt findet man auch die Vermutung, daß sich die Organisation in zahllose "Situationen" auflöse, wenn sie auf die Differenzierung der Umwelt mit Personalzuwachs reagiere. Sie sei dann allerdings zwar gewachsen - mehr Entscheider bedeuten mehr Entscheidungen²²⁵ -, nicht jedoch allein deshalb schon erfolgreicher in der Absorption von Unsicherheit.²²⁶ Man verfüge über immer mehr professionelle Deuter; doch das organisatorische Problem: daß diese Deuter zu eng an die programmierten Vorgaben gebunden seien, sei damit nicht gelöst. Worauf es ankomme, und was ermöglicht werden müsse, sei ein Ermessensspielraum oder sogar: Inspiration.²²⁷

Suhrkamp, insbesondere S. 164ff. Vgl. als Hinweis aber auch Luhmann (1994a), a.a.O., S. 298f.

²²¹ Vgl. oben 2.1.

²²² Luhmann (1993b), Legitimation durch Verfahren. Frankfurt, S. 180.

²²³ Anders aber Theodor M. Bardmann (1994), Wenn aus Arbeit Abfall wird: Aufbau und Abbau organisatorischer Realitäten. Frankfurt am Main, S. 369. Modifiziert könnte man dasselbe auch beschreiben als eine *"intensive technology"*,... *eine Technologie, die am reagierenden Objekt operieren und ihre Entscheidungen treffen muß.* So Niklas Luhmann/Karl Eberhard Schorr (1982), a.a.O., S. 28.

²²⁴ Vgl. vor allem Japp/Olk (1981), a.a.O., Olk (o.J.), a.a.O., Japp (1986), a.a.O.

²²⁵ Vgl. Niklas Luhmann (1987a), Partizipation und Legitimation: Die Ideen und die Erfahrungen. S. 152-160 in: ders., Soziologische Aufklärung 4. Opladen: Westdeutscher Verlag, besonders S. 155.

²²⁶ Vgl. Olk/Otto 1987, a.a.O. Zu empirischen Befunden zur personellen Expansion sozialdienstleistender Organisationen vgl. etwa Thomas Rauschenbach/Matthias Schilling (1995), Die Dienstleistenden. Wachstum, Wandel und wirtschaftliche Bedeutung des Personals in Wohlfahrtsverbänden. S. 321-355 in: ders./Christoph Sachße/Thomas Olk (Hg.), Von der Wertgemeinschaft zum Dienstleistungsunternehmen. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

²²⁷ Vgl. Japp/Olk (1981), a.a.O., S. 158ff. Diese These findet sich hier in der Einsicht, daß es kaum noch um "Normalisierung" oder "Eingliederung" von Problemfällen gehen könne. Inspiration sei noch möglich, wo Wissen unmöglich geworden sei. Ich bin mir nicht sicher, ob dieser Gedanke so fruchtbar ist. Denn worauf verläßt man sich, wenn einen die Inspiration

Man muß allerdings bedenken, daß Programme ohnehin keine Entscheidung vollständig vorwegnehmen können. Man wird dann sehen, daß jede Organisation die Kompetenz des Entscheiders zum Ermessen einer Sachlage voraussetzen muß. Die notwendige Inspiration aber sieht sich, wenn sie zum Problemlösungsprinzip (zum Programm!) werden soll, immer dem Vorwurf der Willkür ausgesetzt. Notwendig ist deshalb immer eine Kombination von Konditionalprogrammierung und professionellem Wissen. Würde man allein auf Inspiration und Empathie setzen, dann versetzte man das Interaktionssystem Professioneller/Klient in eine dominante, nicht lediglich autonome Situation. Und das hieße: Unkontrollierbarkeit der Entscheidungen. Dann verlöre sich die Organisation tatsächlich im Informellen. Die Position des Professionellen in dieser Konstellation wäre alles andere als komfortabel. Er könnte zwar gegenüber der Organisation, für die er eine Grenzstelle einnimmt, behaupten, den Überblick zu haben. Aber der ihm begegnende Fall ist auch eine zur Inspiration fähige Person. Die beiden wären einander völlig ausgeliefert, wenn sich der Professionelle allein auf seine Beurteilung der Situation - und nicht zugleich, für den Klienten nur bedingt transparent, auf seine Fachkenntnis und seine Organisationserfahrung berufen könnte. Auf der anderen Seite ginge dem Professionellen die entschuldigende Berufung auf Programmwänge und innerorganisatorisch begrenzte Einflußchancen verloren. Er trüge die volle Verantwortung. Das machte in kürzester Zeit einen Klienten aus ihm.

Es bringt deshalb nach meiner Einsicht wenig, wenn die Situativität der Organisation durch den Einbau paraprofessioneller Arbeitsrollen zu realisieren versucht wird.²²⁸ Das würde auch die Hierarchie nicht erübrigen, sondern im Gegenteil befestigen. Denn Professionalität besteht in der Nutzung der Differenz von Organisation und Interaktion. Sobald man nur eine Seite verfügbar hält, kann man nicht mehr helfen. Man muß Erfahrungen kultivieren, und zwar immer: Erfahrungen mit den eigenen Konstruktionen und mit den beobachteten Beobachtungen dieser Konstruktionen. Ein "Paraprofessioneller" ist schließlich meist schon der Klient selber. Daß er sich eben nicht selbst helfen kann - sonst wäre er kein Klient -, liegt daran, daß ihm die Differenz Organisation/Interaktion nicht verfügbar ist.

verläßt? Doch sicher auf's Programm. Andererseits ist das angesprochene Problem in der Interaktionsforschung aktuell. Vgl. etwa Enid Balint/J.S. Norell (Hg.) (1977), Fünf Minuten pro Patient. Eine Studie über die Interaktionen in der ärztlichen Allgemeinpraxis. Frankfurt am Main: Suhrkamp, die die sog. "Flash"-Technik als diagnostischen Unterscheidungsversuch beschreiben. Ich komme darauf zurück (Kap. 3).

²²⁸ So aber vehement Japp/Olk (1981), a.a.O., hier S. 161ff.

3. Helfen als Interaktion

Die Funktion der Sozialarbeit besteht darin, die im Zuge der funktionalen Differenzierung der Gesellschaft mitproduzierten Exklusionen und deren Generalisierungen, die Exklusionssyndrome, zu kompensieren. Sie referiert auf die Bedingungen der Möglichkeit von Inklusion, also vor allem auf Personalität und Rollenkomplementarität in der funktional differenzierten Gesellschaft. Sozialarbeit kritisiert, *wenn sie hilft*, weder Charaktere noch die Gesellschaft. Sie setzt Personen und Gesellschaft in ein Verhältnis, das sich als Inklusionsverhältnis auch dann beschreiben läßt, wenn Exklusion dominiert. Hilfe beobachtet Karrieren. Als organisierte Hilfe in komplementären Rollen von Helfer und Bedürftigem formt sie diese Geschichten von Personen, indem sie sie programmspezifisch unterscheidet. So konstruiert sie Fälle, die sie bearbeiten kann.

In jeder Kommunikation aber ist Wahrnehmung vorausgesetzt. Besonders für all jene Funktionssysteme, die es mit der Veränderung des Verhältnisses von Person und Gesellschaft zu tun haben, spielt Wahrnehmung, spielen Anschaulichkeiten, Evidenzen, Plausibilitäten eine besondere Rolle. Denn diese Systeme haben besondere Schwierigkeiten, für ihre Selektionen - und nichts anderes sind Beobachtungen - Akzeptanz zu erreichen. Sie verfügen nicht über so hochabstrakte, generalisierte Kommunikationsmedien wie andere Funktionssysteme. Sie referieren auf Personen, zu deren kommunikativ-Interaktion unter Anwesenden ausreicht. Sie bilden Professionen aus, die diese Interaktion vor dem Hintergrund der Programme handhaben sollen, indem sie die bedürftigen Personen in deren Rolle als Klienten zur Annahme der Selektionen "überreden". Die Höhergeneralisierung der Erwartungen zu Rollen und Programmen, wie sie für Organisationen konstitutiv ist, steht hier unter dem permanenten Zwang zur Interaktion, und das heißt: zum Rekurs auf wahrnehmbare Personalität und Körperlichkeit. Das berührt die Idiosynkrasien aller Beteiligten weit stärker als Rollenzumutungen. Was also gelingen muß, ist das produktive Oszillieren zwischen Rolle und Person, zwischen Organisation und Interaktion, Programm und Verfahren, Kommunikation und Wahrnehmung.

Unter welchen besonderen Bedingungen also findet die Interaktion von Helfern und Bedürftigen statt?

3.1. Zeiten und Räume

"Woran erkennt man Penner eigentlich?"

"Das ist auch das Verhalten, zum Teil. Also, wenn irgendwo einer auf der Straße liegt, dann ist der entweder verletzt, oder er liegt dort, um zu schlafen. Da ist er halt entweder betrunken, oder er hat sich ganz ein-fach zur Nacht gelegt. Das ist schon mal das eine, was natürlich auffällt... Das weist die Leute ziemlich eindeutig aus, das müssen dann noch nicht einmal be-sonders abgerissene Typen sein, sondern das ist ein-fach das Verhalten."

"Also, daß man da, wo Normale nicht schlafen, schläft."

"Ja."

[...]

"Aus der Lebensweise dieser Gruppe, nämlich obdachlos zu sein, ergibt sich diese Wehrlosigkeit. Das Haus, die Tür, ist ja auch eine Wehr, ein Schutz. Das kann ich zumachen, zuschließen. Und wenn ich irgendwo auf einer Parkbank schlafe und jeder dran vor-beigeht, dann ist diese Wehr, dieser Wall oder was auch immer, nicht mehr da."

"Und es gibt keinerlei Privatsphäre, also ist man immer öffentlich."

229

*"Als Interaktion soll dasjenige Sozialsystem bezeichnet sein, das sich zwangsläufig bildet, wenn immer Personen einander begegnen, das heißt wahrnehmen, das sie einander wahrnehmen."*²³⁰ Wann immer also zwei Menschen füreinander wahrnehmbar sind, beziehen sie sich aufeinander. Jeder nimmt wahr, daß er als Wahrnehmender wahrgenommen wird. Sie orientieren sich aneinander, sie *referieren* auf die Wahrnehmungen des jeweils anderen, *ohne sie zu kennen*. So entsteht *doppelte Kontingenz*.²³¹ Wenn die wechselseitige Orientierung, wenn Kommunikation möglich sein, wenn also ein soziales System entstehen soll, dann müssen die beteiligten wahrnehmenden Psychen füreinander *erwartbar* sein. Der Referenzzyklus des Wahrnehmens des Wahrnehmens setzt die Beteiligten in eine symmetrische Situation. Dieser Zyklus muß unterbrochen, die Symmetrie muß asymmetrisiert werden, wenn kommuniziert werden soll. Einer von beiden muß etwas tun oder unterlassen, was der andere hatte erwarten können, oder von dem er hätte annehmen können, daß der andere es erwartet haben könnte. Dieses Etwas muß so wohl

²²⁹ "Dreckig, schlampig, stinkend." Was denken Menschen mit Obdach über Obdachlose? Gespräch mit Darmstädter Bürgern. In: die tageszeitung vom 7. Januar 1994, S. 13.

²³⁰ Niklas Luhmann (1981), Schematismen der Interaktion. S. 81-100 in: ders., Soziologische Aufklärung 3. Opladen, hier S. 81.

²³¹ Vgl. dazu, im Anschluß an Talcott Parsons, Niklas Luhmann (1984), a.a.O., S. 148ff. Für den Interaktionskontext im besonderen vgl. Jürgen Markowitz (1991), Referenz und Emergenz. In: Systeme. Interdisziplinäre Zeitschrift für systemtheoretisch orientierte Forschung und Praxis in den Humanwissenschaften. H. 1, S. 22-46.

als Verhalten wahrnehmbar als auch als Erwartung kommunizierbar sein. Sowohl Wahrnehmbares wie auch Kommunizierbares reproduziert sich im Medium *Sinn*²³², das Formbildungen in sachlicher, sozialer und zeitlicher Hinsicht ermöglicht - und das heißt immer: das alles Vorkommende unterschieden werden muß. Nur wenn etwas von anderem, jemand von anderen, jetzt von später/früher unterschieden wird, kann es wahrgenommen oder mitgeteilt und verstanden werden. Sinn als Medium ermöglicht es, über Wahrgenommenes nachzudenken und sich Vorstellungen davon zu bilden, er ermöglicht es, über Wahrgenommenes zu kommunizieren. Das wechselseitige Referieren läuft dabei immer mit. Denn nur, wenn Wahrnehmungen von Psychen, Beobachtungen von Sozialsystemen *in Beziehung* gesetzt werden, entsteht doppelte Kontingenz. Sinn ermöglicht es, eine Person als Alter Ego anzusehen. Er ermöglicht es, Themen zu finden und anderes unbeachtet zu lassen. (Und dies um so einfacher in funktionspezifischen Interaktionen komplementärer Rollen.) Er ermöglicht die beobachtende Verzeitlichung des Aktuellen.²³³ Nur im Medium Sinn kann daher Verhalten wahrgenommen und zugeordnet werden, und nur in diesem Medium kann dieses Verhalten als Mitteilung einer Information verstanden werden. Genau dann, wenn etwas Wahrnehmbares stattfindet, wenn es wahrgenommen wird und wenn es sich als anschlussfähig erweist, findet Interaktion statt.²³⁴ Für persönliche Interaktion soll das Kriterium Anwesenheit sein.²³⁵ Anwesende sind füreinander wahrnehmbar. So werden, im Prozeß der Wahrnehmung von Verhalten

²³² Vgl. Dirk Baecker (1992), Die Unterscheidung zwischen Kommunikation und Bewußtsein. S. 217-268 in: Wolfgang Krohn/Günter Küppers (Hg.), *Emergenz: Die Entstehung von Ordnung, Organisation und Bedeutung*. Frankfurt am Main: Suhrkamp, hier S. 221.

²³³ Vgl. Niklas Luhmann (1981b), Schematismen der Interaktion. S. 81-100 in: ders., *Soziologische Aufklärung 3*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

²³⁴ Insofern stellt sich die Frage, ob Interaktionssysteme nur entstehen, wenn mindestens zwei Personen anwesend sind und einander bemerken. Interaktionen sind Sozialsysteme. Also: beide Beteiligte müssen *Beobachter* sein, denn es wird ja kommuniziert. Wahrnehmung ist dabei, wie allenthalben, vorausgesetzt. Aber müssen *beide* Beobachter Personen sein, und müssen sie *anwesend* sein? Tritt man im Wartesaal des Bahnhofs in Interaktion mit der Organisation Bundesbahn? Interagiert man, in der Warteschlange an der Kasse des Sozialamts, nur mit den anderen Wartenden oder auch: mit der Verwaltungsorganisation? Am Bußgeldbescheid, den ich im Briefkasten finde, kann ich das Ordnungsamt als Beobachter beobachten, der sich auf meine Verfehlung bezieht. Ist das Interaktion? Ist es Interaktion - da es jedenfalls Kommunikation ist -, wenn man einen Liebesbrief liest, von einer Person also, die man kennt? Oder wenn man ein Buch liest, eines Autors, den man nie gesehen hat? Wie steht es mit der Beobachtung elektronischer Systeme, die ja beobachten - aber nicht mich, sondern nur sich? Wahrnehmung ist Beobachtung erster Ordnung. Aber man kann doch Beobachtungen höherer Ordnung wahrnehmen? Vgl. als Anregung Elena Esposito (1995), *Interaktion, Interaktivität und die Personalisierung der Massenmedien*. In: *Soziale Systeme* H. 2, S. 225-260, hier S. 230 mit der Frage: *"Kann man überhaupt sagen, daß die Interaktion personalisierbar ist?"* Das Thema korrespondiert außerdem mit der Frage der Verfügbarkeit symbiotischer Mechanismen, die ja *"sicherstellen, daß der Bezug zu den psychischen Systemen nicht abreißt"*. Es geht um die Frage, wie sich Organisationen wahrnehmbar machen. Vgl. Luhmann (1995i), Kap. 4, a.a.O. und Luhmann (1981a), a.a.O. Vielleicht benutzen sie Interaktionen dazu?

²³⁵ Vgl. Niklas Luhmann (1975a), *Interaktion, Organisation, Gesellschaft*. S. 9-20 in: ders., *Soziologische Aufklärung 2*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

und der Beobachtung des Wahrgenommenen auf mitgeteilte Informationen hin, Personen - "*Bereiche des Annehmbaren und Zumutbaren*"²³⁶ - konstruiert. Genau dadurch werden psychische Systeme zugleich aus der Interaktion ausgeschlossen und als erwartende Adressaten von Erwartungen beteiligt.

Wie läßt sich dieses Beginnen und Fortsetzen von Kommunikation für die funktionsbezogene Interaktion von Professionellen und Klienten beschreiben? Wie interagieren Rollen?²³⁷

Man kann zunächst annehmen, daß solche Interaktionssysteme nicht zufällig zustandekommen. Sie werden organisiert. Da es zudem eine Interaktion komplementärer Rollen ist, ist von vornherein eine fundamentale Asymmetrie gegeben, von der beide Beteiligte auch wissen. Wichtig ist aber: dem professionellen Interaktionssystem vorgeschaltet sind die Interaktionssysteme des Alltags. Personen mit offenen Karrieren haben, da sie in zahlreichen verschiedenen Funktionskontexten leben und dadurch Zugriff auf die wesentlichen Kommunikationsmedien Geld, Macht, Liebe, Bildung haben, sehr viel differenziertere Kontakte als Bedürftige. Inkludierte bewegen sich alltäglich in den verschiedensten Interaktionen. Sie erscheinen für alle Funktionssysteme potentiell oder tatsächlich in Komplementärrollen. Das Hin und Her in ihrem Alltag bewirkt einen engen Zeitrahmen, aber eine offene Zukunft. Für Exkludierte, und gar für Totalexkludierte, gilt das Gegenteil. Sie kennen wenige Kontexte und verlieren nach und nach weitere. Sie werden kaum noch in Komplementärrollen gesehen, und dies umso weniger, je knapper ihre Ressourcen sind - je weniger sie also auf Geld oder Liebe oder Bildung oder Macht zurückgreifen können. Ihre Karriere, vielleicht länger, vielleicht sogar wechsellvoller als die von Inkludierten, ist tendentiell geschlossen, weil die Einzelereignisse strikt gekoppelt sind und so jedes für sich eher Möglichkeiten verschließen als eröffnen. Man hat die Schule abgebrochen, aber ein Kind gekriegt. Man hat keine Arbeit, aber eine Fortbildung wegen des Kindes abgelehnt. Man hat eine Wohnung, aber die Miete zahlt man nur, wenn man Geld hat. Man hat geheiratet, aber einen Trinker. Man verläßt ihn nicht, um nicht auch noch allein zu sein. Dann wird man krank, das Kind wird größer und stellt Ansprüche, der Mann geht fort, usw. Der Zeitraum, den man überblicken kann, in dem es weitergehen kann, wird immer kürzer. Zugleich hat man unendlich viel Zeit. Es geschieht nur wenig, bald gar nichts mehr. Man wartet sein Leben ab, von Tag zu Tag. Die Karriere ist zuende, aber das Leben geht weiter. Der Zeitrahmen ist offen, die Zukunft verstellt.

Wenn man solchermaßen ausgeschlossen ist, kann man entweder Hilfe erbitten, indem man sie beantragt; oder man gehört zu einer Problemgruppe. Die interessiert - weil öffentlich bemerkbar - die Politik, die dann Hilfsprogramme auflegt und professionelle

²³⁶ Luhmann (1984), a.a.O., S. 178.

²³⁷ Vgl. Stichweh (1992), a.a.O., 42.

Problemlöser schickt. Dann fällt man einem professionellen Helfer auf. Die Orte, an denen man sich - so oder so - begegnet, sind Amtsstuben oder die Straße. Das alltägliche Interagieren konditioniert beide, den Helfer und den Bedürftigen. Der eine hat jetzt Zeit, weil er immer Zeit hat, man kann ihn warten lassen, muß ihm aber sofort helfen. Ein Bedürftiger wartet auf diese Begegnung, auch wenn er sie fürchtet, ablehnt, boykottiert. Der andere hat jetzt keine Zeit, weil er kaum je Zeit hat, er kann nicht warten, denn man wartet auf ihn. Die Begegnung mit dem Bedürftigen ist Alltag, ist sein Beruf, er erwartet sie, aber er wartet nicht darauf.

Welche individuelle Geschichte ein Bedürftiger hat, und welchen Fortgang diese Geschichte nehmen kann, erfährt er, noch bevor ein Sozialarbeiter dazu kommt, zu fragen oder Szenarien zu entwerfen. Die Asymmetrie entsteht, noch bevor sie auftritt. Sichtbar wird sie im Warteraum.²³⁸ Die Wahrnehmung der Institutionen durch den Bedürftigen macht ihm diese Asymmetrie deutlich, noch bevor die "eigentliche" Interaktion überhaupt beginnt. Er wartet auf überfüllten, ungeheizten Fluren. Er erhält eine Warte-nummer; und so kann er wissen, daß er lange wird warten müssen.²³⁹ Er sieht sich mit Personen gleichgesetzt, die er vorher nie getroffen hatte, in Kontexte eingeordnet, die unter Umständen bis dahin nicht die seinen waren. Er weiß plötzlich, wofür er gehalten werden muß, wenn er hier gesehen wird. Er sieht daher auch die Wahrnehmung des Professionellen voraus, noch bevor er ihr ausgesetzt ist. Er "sieht" die Organisation, weil er ihre Klienten sieht. Wahrscheinlich ist die Klient-Klient-Wahrnehmung, da sie so lange dauert (dauern muß), schon der Inklusionskontext - und nicht erst die Begegnung mit dem Professionellen.²⁴⁰ Zum Sozialamt geht man, weil das Geld ausgegangen ist. Woher das kommen kann, und wohin das führen kann, sieht jeder auf diesem Flur Anwesende. Keiner führt die Not dann noch auf den Geldmangel zurück. Man kann doch sehen, daß es an den vielen Kindern liegt, an der Trunksucht, an der Gewalttätigkeit. Man sieht Schmutz, man bemerkt Obszönität, man sieht Leute, die nicht gesehen werden wollen, und Leute, deren Zudringlichkeiten man kaum abwehren kann. Die eigene Reserviertheit, die Abwehr dessen, was kommen kann, und die Verzweiflung darüber, was schon eingetroffen ist, produzieren ein Erlebensdurcheinander, das den Bedürftigen vermutlich weitreichend

²³⁸ Dieser Warteraum ist, soweit ich das erfahren mußte, in allen helfenden Institutionen ein Flur. Die Wartezeit ist die Zeit, in der dem Bedürftigen klar gemacht wird, daß er eine öffentliche Person ist. Der (vielleicht einzige wahrnehmbare) Vorteil des Helfers ist, daß er hinter einer Tür sitzen darf. Ich sehe hier einen wesentlichen Unterschied etwa zur Medizin. Dort gibt es noch eine begrenzte Diskretion. Die befürchtete "Schande", die viele dazu bringt, Hilfe abzuweisen oder gar nicht erst zu erbitten, erfährt man in der Regel gar nicht in der Interaktion mit dem Sozialarbeiter. Man erfährt sie auf dem Flur.

²³⁹ Typisch ist für solche Ämter denn auch, daß man, wenn man nach einem Termin fragt, auf Sprechzeiten hingewiesen wird. Der Professionelle schließt es für sich aus, warten zu müssen.

²⁴⁰ Man gerät in eine Komplementärrolle, wenn und sobald ein Funktionskontext ausdifferenziert ist, auf den man sich mit bestimmten Erwartungen bezieht. Das Funktionssystem inkludiert, nicht die Interaktion.

konditioniert. War er als Anspruchsberechtigter gekommen, so relativiert er die eigenen Ansprüche in der Zeit, da er darauf warten muß, sie anmelden zu können.²⁴¹

Wenn der Leidensdruck also noch nicht da war, so wird er auf dem Flur produziert. Der Bedürftige sieht dann wirklich elend aus, wenn er dem Professionellen gegenübertritt. Der Flur produziert damit eine notwendige Asymmetrie: der Klient ist bedürftig - das sieht man -, und der Professionelle ist es nicht - das sieht man ebenfalls: er sitzt ja drinnen, nicht draußen. Dadurch, daß der Bedürftige in der Wartezeit andere Bedürftige beobachtet, indem er überlegt, warum die hier sind, wird außerdem das Medium verfügbar gemacht. Schon auf dem Flur wird beobachtet, nicht bloß wahrgenommen. Jeder thematisiert, ohne darüber zu reden, die Karriere des anderen. Er rechnet also damit, daß seine eigene angesprochen werden wird. Er hat außerdem auf dem Flur gelernt, daß Not alle möglichen Ursachen haben kann. Er ist deshalb geneigt, den Diagnosen des Sozialarbeiters zuzustimmen. Sollten diese Diagnosen falsch sein, so erweist sich das jedenfalls erst später. Und da Diagnosen Falldeklarationen sind, die das Problem produzieren, wenn sie es nicht identifizieren, hat der Sozialarbeiter mit seiner Diagnose immer vorerst recht.

Dieser Situation in allen denkbaren Beratungsinteraktionen in Amtsstuben vergleichbar ist die Situation in den verschiedensten sozialpädagogischen Einrichtungen wie Alten- oder Kinderheimen, geschützten Werkstätten, Jugendklubs, Stadtteil"zentren". Vergleichbar ist sie auch dem entgegengesetzten Extrem, der Interaktion auf der Straße.²⁴² Dort muß der Sozialarbeiter zwar in derselben Öffentlichkeit arbeiten, die jeden Antragsteller auf dem Flur des Sozialamts überfällt. Er arbeitet auf der Straße. Die zeitlichen und funktionalen Kontexte, die ihm verfügbar sind, bleiben aber ungleich komplexer als die des Obdachlosen, den er da trifft. Für den Sozialarbeiter ist seine gegenwärtige Lage nie endgültig, besteht nie aus strikt gekoppelten, alles weitere extrem limitierenden Ereignissen. Er ist Mitglied einer Organisation. Ihn schickt eine "Einrichtung" oder deren Träger, und dieser Träger gibt ihm immer eine bestimmte Beobachtungsweise vor. Er muß nicht *alles* bemerken. Eine jugendliche Clique gerät, wenn sie nur an irgendeiner Stelle auffällig wird, sehr schnell ins Blickfeld der Sozialarbeit. Irgendjemanden stört die

²⁴¹ Diese Erfahrung machen Sozialarbeiter auch. Aus eigener Erfahrung weiß ich, daß etwa ein Streetworker, der einen Jugendlichen zum Sozialamt begleitet (weil der sonst nicht hingehen, sondern das notwendige Geld anders "besorgen" würde), genauso auf dem Flur sitzt wie jeder andere. Er wird von den anderen Anwesenden für einen Bedürftigen gehalten, und vom Sachbearbeiter wird er wie der letzte Bittsteller behandelt. Er will schließlich nur, was alle wollen.

²⁴² Die verschiedenen Interaktionskonstellationen, gerade im hier verwendeten Sinn der erlebbaren Präsenz des Systemzusammenhangs, lassen sich auch unter dem Begriff des Epigramms fassen. Vgl. dazu Jürgen Markowitz (1986), Verhalten im Systemkontext: Zum Begriff des sozialen Epigramms. Diskutiert am Beispiel des Schulunterrichts. Frankfurt am Main: Suhrkamp, bes. S.28ff.

laute Musik, und über kurz oder lang kommt ein Streetworker vorbei. Der kann schnell vermuten, daß ein Jugendklub fehlt, damit die Störung von der Straße kommt. Bauen kann er ihn nicht. Was er als Problem beobachten kann, orientiert sich an seinem Programm. Er kann die Mitglieder dieser Clique allein zu sprechen versuchen, damit er auf Karrieren hin beobachten kann. Sonst könnte er nichts tun: er ist weder Politiker noch Richter. Er kann keinen Jugendklub bauen, keine Ausbildungsplätze anbieten, keine Schulabschlüsse beschaffen. Er kann nur Karriereereignisse suchen, und anfangen wird er bei dem Ereignis, an dem sich alle treffen: die Clique selbst. Von da aus kann er individuelle Geschichten thematisieren, mit jedem allein und möglichst an einem nicht-öffentlichen Ort. Die Straße ist Lebensraum der einen und Arbeitsort des anderen. Fundamentalere könnte eine Asymmetrie nicht sein. Denn was immer als *das Problem* des Klienten vom Professionellen behauptet wird: *Sein* Problem ist es nicht - er gehört nicht zu dieser Clique, er ist nicht arbeitslos, obdachlos, ungeliebt. Er hat nichts gestohlen, niemanden verprügelt. Er kommt *mal vorbei*. Er kann die Jugendlichen nicht zur Ordnung rufen, nicht betrafen, nicht erziehen - nur helfen. Er kann versuchen, herauszubekommen, ob irgendeins der verfügbaren Programme anwendbar ist. Er kann *da sein*, aber nur, *wenn* er da ist. Das weiß er, und das wissen die Jugendlichen. Für die helfende Interaktion in solchen Zusammenhängen gilt eine diffusere, subtilere und dadurch unausweichlichere Asymmetrie. Wesentlich, und allen helfenden Kommunikationen gemeinsam, ist aber, daß die Asymmetrie über Wahrnehmungs- und Zeithorizonte reproduziert wird. Die Obdachlosen am Bahnhof, die Jugendlichen in der Fußgängerzone, alle diese Menschen sehen alltäglich sehr genau, wo sie dazugehören - das ist nur die eigene Gruppe - und wovon sie ausgeschlossen sind. Sie wärmen sich in der Wartehalle und trinken einen Tee bei der Bahnstube. Aber die, von denen sie dort gesehen werden und die sie dort sehen, gehen nach Hause. Andere bedrohen oder verprügeln vielleicht Passanten, um ihnen eine Jacke oder die Selbstsicherheit zu nehmen. Dann gibt es eine Pressemeldung, eine Polizeiaktion, vielleicht auch einen Sozialarbeiter, der dann *mal vorbeischaut*. Aber das weinende Mädchen, dem die Jacke fehlt, wird von den Eltern in den Arm genommen, die Versicherung zahlt, und es geht nicht mehr allein aus. Die Clique sitzt nach wie vor auf den Stufen des Rathauses. Der Sozialarbeiter, der die Obdachlosen oder die Clique besucht, besucht sie in der Öffentlichkeit. Der Schutz einer Tür fehlt ihnen immer, ihm nur jetzt. Sie sehen das Elend immer, und weil sie davon ausgeschlossen sind, fällt ihnen Wohlstand auf. Der Helfer lebt auf dieser anderen Seite. Er sieht das Elend, weil er davon ausgeschlossen ist. Und darauf kommt es an, wenn geholfen werden soll. Die Differenz zwischen Bedürftigkeit und Nicht-Bedürftigkeit (man muß das nicht gleich Wohlstand nennen) muß verfügbar bleiben, und zwar für beide. Bedürftiger und Helfer müssen wissen, wovon der Klient ausgeschlossen ist, wenigstens, *daß* er ausgeschlossen ist.

Der Helfer muß außerdem, anders als der Klient, offene Horizonte für möglich halten. Der Wechsel der in der Differenz bezeichneten Seite muß ihm vorstellbar sein, damit er sie dem Bedürftigen vermitteln kann. Er braucht dazu nicht-öffentliche Räume, und er braucht Zeit. Dies alles findet er nicht in seiner Person. Seine Tür und sein Kalender ist seine Rolle.

3.2. Person und Rolle

Was man sich nach all dem: daß Inklusion über Rollenkomplementarität ermöglicht wird; daß Inklusion Zeithorizonte öffnet, die Exklusion verschließt, weil Inklusion und Exklusion momenthafte Ereignisse sind, die in Biographie und Karriere generalisiert sind; daß Inklusion der Person Grenzen anbietet, die sie individuell von der Welt trennen und eben dadurch schützen, während Exklusion die Person der Welt preisgibt - was man sich nach all dem fragen muß, ist: wie trennt man zwischen Person und Rolle, wenn zwei Interaktionspartner anwesend sind? Denn wenn auch, um Hilfe zu ermöglichen, auf Rollen referiert werden muß, so sind doch Rollen nicht wahrnehmbar. Es muß beobachtet werden, während wahrgenommen wird.

Der Klient weiß, wenn er dem Professionellen begegnet, daß er bedürftig ist. Er weiß es, weil er sich und andere vergleichen kann. Spätestens der Flur des Sozialamtes verdeutlicht es ihm. Er weiß es, und er stellt es dar. Der Sozialarbeiter kann es sehen. Wollten sich beide auf ihre Wahrnehmungen verlassen, und würden sie sich darauf beschränken, könnte aber nie geholfen werden. Zum einen weiß der Professionelle sehr gut, daß ihn von der Bedürftigkeit bloß eine Tür, und oft genug nicht mal die, trennt. Eine Rolle kann sehr wenig sein; und wenn der Helfer sich unter die Obdachlosen setzt, denen er helfen soll, ist auch er öffentlich.²⁴³ Er muß, um helfen zu können, seine Wahrnehmungen funktionalisieren. Er muß wissen, wozu er da ist, damit er beobachten, also: damit er wieder weg kann. Auf seine Wahrnehmungen verläßt er sich deshalb nicht. Er hat sein Programm. Das Programm verhindert, daß er der unmittelbaren Evidenz des Leids durch Mitleid erliegt. Wem würde er helfen, wenn er aus Solidarität auch auf der Parkbank schlief, wenn auch er vor dem Supermarkt herumstünde, wenn auch er betteln ginge? Seine Solidarität wäre zynisch, weil seine Situation durch eine Entscheidung entstanden wäre. Er muß dort nicht schlafen. In der Differenz von Rolle und Person, von Programm

²⁴³ "Draußen, klagen manche, schlage ihnen die ungebremste Verachtung der Normalbürger entgegen, die keinen Unterschied machen zwischen den Abgestürzten und denen, die sich - in wessen Auftrag eigentlich? - um sie kümmern." Vgl. Anna von Münchhausen (1995), Sprechtag. Fast so schlimm wie der Gang zum Sozialamt ist die Arbeit auf dem Sozialamt. Sachbearbeiter schildern, wie sie das tägliche Elend verkraften. In: Die Zeit vom 10. März, S. 98.

und Wahrnehmung kann man sich nicht einrichten. Man käme ins Oszillieren zwischen Solidarität und Professionalität, "zwischen Asymmetrie und Symbiose".²⁴⁴

Professionelle Problembearbeitung ist unmöglich, wenn sie sich auf Wahrnehmungen verläßt. Einerseits kann die Organisation Wahrnehmungen konditionieren, Wahrnehmungsfähigkeiten schulen, Sichtfelder begrenzen. Professionalität heißt auch: Wahrnehmungskompetenz. Andererseits lassen sich Wahrnehmungen manipulieren. Bedürftigkeit kann man simulieren. Die Wahrnehmung ist unerlässlich, weil sie beide Seiten auf das Vorliegen eines bisher unbestimmten Problems hinweist. Um helfen zu können, muß diese Wahrnehmung aber funktionalisiert werden. Man muß auf Kommunikation referieren, nicht auf Psychisches oder Körperliches. Jeder der Beteiligten muß auf seine Rolle referieren. Die Interaktion würde sich sonst in der Wahrnehmung verfahren. Bedürftigkeit, auch simulierte Bedürftigkeit, kann nur entkoppelt werden durch programmformige Beobachtung. Sie wird in der Interaktion zum Thema. Nur so kann man Simulationen ausschließen. Der Code bedürftig/nichtbedürftig orientiert die Wahrnehmungen und die Beobachtungen. Er macht es möglich, Evidenzen zu sehen, und er bietet programmformige Kriterien zu deren Entkopplung und Entdramatisierung an. Wenn man sich über Bedürftigkeit als evidente Notlage unterhalten wollte, ohne weiter zu differenzieren, könnte nur mitgelitten, nicht aber geholfen werden. Der Rekurs auf die Personalität der Beteiligten bindet beide in diesem Interaktionssystem fest. Das zerreißt den Professionellen, der immer die Organisation mitdenken muß. Das inkludiert zwar den Bedürftigen über seine Publikumsrolle. Es hilft ihm aber nicht. Ihm zu helfen, hieße: ihn *nicht* als Bedürftigen anzusehen, die andere Seite (Abwesenheit von Bedürftigkeit) verfügbar zu machen. Es geht darum, das ihm Mögliche zu finden, und nicht darum, ihn ob des Fehlens vieler Möglichkeiten zu bedauern. Der Professionelle wird zudem von anderen Personen in derselben Rolle beobachtet. Er muß seine Beobachtungen der Organisation mitteilen können - und spätestens an dieser Stelle muß er diese Beobachtungen nach dem Programm formen.²⁴⁵ Der Helfer hat gegenüber seiner Person, der die Exklusionslage immer so nahe ist, wie ihr der Klient als Person vertraut ist, in seiner Rolle und vor allem: in seiner Mitgliedsrolle einen unverzichtbaren Schutz. Wahrnehmen kann man immer. Auch aus der Nähe, nur: dann sieht man zuwenig. Will man Zusammenhänge erfassen, muß man auf Distanz achten. Man kann Karrieren nicht mehr beobachten, wenn man in sie hineingerät.

²⁴⁴ Pankoke (1989), a.a.O., S. 61.

²⁴⁵ Wenn das mißlingt, gerät er in Darstellungsschwierigkeiten gegenüber der Organisation. Er tendiert zu "leerformelhaften Sprachgebilden", Programme werden "schematisch durchgezogen" ohne Rekurs auf die aktuelle Lage des Klienten, damit sich der Helfer aus der Verantwortung [eigentlich also: der Verantwortlichkeit, M.L.] nehmen kann. So Fritz Schütze (1992), Sozialarbeit als "bescheidene" Profession. S. 132-170 in: Dewe/Ferchhoff/Radtke (Hg.), a.a.O., insbesondere S. 150-162.

Die notwendige Unterbrechung des Referenzzirkels, die Asymmetrie, die durch die Trennung in Räume und Zeithorizonte schon konstruiert ist, muß aufrechterhalten werden. Der Professionelle weiß, daß entschieden werden muß, und das weiß auch der Klient. Wollten sich beide als Personen aufeinander *einlassen*, würde das zuviel Zeit kosten. Der Klient hat, als Person, eine Karriere, und der Professionelle hat ein Programm, das ihm vorgibt, wonach er in der Karriere zu suchen hat. Er wird versuchen, so schnell wie möglich eine Fallkonstruktion zu erstellen, gerade weil er nur so die Asymmetrie reproduzieren kann. Denn je länger der Kontakt dauert, oder je öfter man sich trifft, desto wahrscheinlicher wird es, daß man sich als Person erfährt. Der Sozialarbeiter würde jede Entscheidung blockieren, wenn er in Betracht ziehen würde, welche Zumutung in seinen Entscheidungen liegt. Es ist deshalb wenig wahrscheinlich, daß es zu einer "Symbiose" zwischen Helfer und Bedürftigem, zu einer Identifizierung des Professionellen mit dem Klienten kommt. Die Rollendifferenz ist, wegen der Mitgliedschaft des Professionellen in einer Organisation, relativ stabil. Man kann Solidarität behaupten, und wertgebundene Organisationen werden das in ihren Zweckprogrammen auch tun. Solche Zwecke stellen aber keine Stopregeln zur Verfügung, nach denen Verfahren abgeschlossen oder Klienten überwiesen, das heißt abgewiesen werden könnten. Der Professionelle wird sich immer auf sein Konditionalprogramm berufen und die Fälle so konstruieren, daß sie darauf passen. Solidarische Assoziationen zwischen Helfern und Bedürftigen sind deshalb, in der funktional differenzierten Gesellschaft, eher nicht zu erwarten. (Sie können gleichwohl um so leichter behauptet werden.²⁴⁶)

Ich bin nach all dem im Zweifel darüber, ob die Interaktion zwischen Helfern und Bedürftigen über den Mechanismus des *Vertrauens* ermöglicht werden kann. In Interaktionen, in denen noch dazu die beteiligten Personen selbst thematisiert werden, kann man Vertrauen nicht personenunabhängig generalisieren. Das gelingt nur da, wo hochabstrakte, universelle Kommunikationsmedien zur Verfügung stehen, also nur, soweit man z.B. auf Geld oder Macht zurückgreifen kann. Schon im Falle von Liebe ist Vertrauen so schwierig, wie es unerlässlich ist. Man braucht das Vertrauen, um den Fortbestand der Liebe für die Zeit der Abwesenheit unterstellen zu können. Zugleich weiß man, daß immer viel passiert sein kann. Thematisieren kann man das nicht, aber nach langer Abwesenheit (langer Unterbrechung interaktiver Begegnungen) hat man doch Anfangsschwierigkeiten. Je persönlicher die Kommunikation, desto unausweichlicher ist es, sowohl Bestätigung als auch Enttäuschung von Erwartungen der Person - und nicht allem anderen

²⁴⁶ Das ist die andere Seite des Problems, inwieweit man sich auf seine Rolle zurückziehen kann. "*Mein Arbeitsmittel ist die Akzeptanz*", sagt [ein Sozialarbeiter bei der Caritas]. *'Ich versuche, sie so anzunehmen, wie sie sind. Ich muß mich mit ihnen identifizieren. Da kommt es auch mal vor, daß ich selbst für einen Obdachlosen gehalten werde'*, erzählt [er] schmunzelnd." Zitiert nach: Obdachlosigkeit: Als Kirche gefordert! In: Tag des Herrn. 17. März 1996, S. 13.

zuzurechnen. Das Vertrauen kann nicht generalisiert werden. Man kann eigentlich nur hoffen, nicht aber: vertrauen.²⁴⁷

Dies gilt, vergleichbar, auch für Hilfe. Dem Klienten ist es unmöglich, die Rolle des Professionellen wahrzunehmen. Er sieht eine Person, und er spricht sie an. Daß der Helfer in seiner Rolle entscheidet, kann er wissen; er weiß ja, daß er es mit einer Organisation zu tun hat. Vertrauen kann er also allenfalls der Organisation. Seine Ansprüche kennt er, und die Chancen zu deren Realisierung verbessern sich, wenn er die Ansprüche anmeldet. Daß er sich der Interaktion überhaupt aussetzt, ist genau die *"riskante Vorleistung"*, die man Vertrauen genannt hat.²⁴⁸ Für die Interaktion selbst wird man das nicht sagen können. Wenn man der Organisation begegnet in Form einer Person, dann setzt man, je *vertrauter* man mit ihr wird, das *Vertrauen* in ihre Rolle, in ihre Professionalität, in die Organisation auf's Spiel.²⁴⁹ Tendentiell verschwindet dann die Rolle hinter der Person, und dies um so wahrscheinlicher, je länger der Kontakt dauert.

Es ist das Risiko des Professionellen, das Vertrauen des Klienten in seine professionelle Kompetenz zu zerstören. Da er aber sich selbst nicht durchschauen kann, und da er gerade wie der Klient den Unbestimmtheiten der Interaktion ausgesetzt ist, kann er dem nur begegnen, indem er sich als Person herauszunehmen versucht. Er muß Akzeptanz erreichen für seine *Person*, um für die Vorschläge Akzeptanz zu erreichen, die er qua *Rolle* machen wird.²⁵⁰ Das heißt, er kann sich nicht von vornherein strikt vom Bedürftigen absetzen. Gleichwohl muß er das tun, um helfen zu können. Er wird sich als Person *darstellen*, und diese Darstellung orientiert sich an seiner Funktion. Er stellt sich dar, als ginge er in seiner Rolle auf. Er wird versuchen, die Erwartungen, die die Bedürftigen an ihn haben, soweit wie möglich zu konditionieren. Dies gilt umso mehr, je komplexer schon die Situation ist, in der beide einander begegnen. Streetwork ist weit mehr als die sehr eng konditional programmierte Begegnung in Amtsstuben auf die Professio-

²⁴⁷ Mit einer Unterscheidung Niklas Luhmanns (1989b), Vertrauen: Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität. 3., durchgesehene Auflage. Stuttgart: Enke, S. 25: *"Vertrauen reflektiert Kontingenz, Hoffnung eliminiert Kontingenz."*

²⁴⁸ A.a.O., S. 23. Olk (o.J.), a.a.O., S. 425 unterscheidet "Systemvertrauen" und "Personvertrauen", referiert also nicht ausdrücklich auf Organisation.

²⁴⁹ Anders aber Pankoke (1989), a.a.O., S. 71, der Vertrauen zwischen *"Hilfsbedürftigen und Hilfs-bereiten"* an die Stelle der Solidarität setzt.

²⁵⁰ Es geht letztlich um Abbau von Mißtrauen durch *"persönliche Vertrauensstrategien"*. Olk (o.J.), a.a.O., 435. Alois Hahn weist aber auf folgendes hin: *"Da aber die Kluft zwischen den Bewußt-seinen grundsätzlich nicht zu überbrücken ist, gibt es eigentlich nur zwei Ersatzlösungen: Man kann auf Zeit setzen oder - wenn man die nicht hat - die Konsistenz der Mitteilung überprüfen. ... Zeit garantiert Ehrlichkeit."* (und generiert Vertrauen; aber:) *"In Wirklichkeit wird eine solche An-nahme [daß ein Ehrlicher einglaubwürdigerer Darsteller sei, M.L.] natürlich oft enttäuscht; denn zur guten Dartsellung gehört ein guter, nicht notwendigerweise ein ehrlicher Darsteller."* Vgl. ders. (1988), Kann der Körper ehrlich sein? S. 666-679 in: Hans Ulrich Gumbrecht/K. Ludwig Pfeiffer (Hg.), Materialität der Kommunikation. Frankfurt am Main: Suhrkamp, hier S. 674 und 675.

nalität des Helfers angewiesen, auf seine Fähigkeit, zwischen Person und Rolle, Organisation und Interaktion zu differenzieren. Je komplexer die Situation ist, desto eher werden die Beteiligten dazu neigen, sich an der wahrnehmbaren Person zu orientieren. Daß man nur Verhalten beobachten kann (Aussehen, Gebaren, Mitteilungen) und die Person nach Maßgabe eigener Erfahrungen konstruiert²⁵¹, macht so eine Orientierung einfach, aber eben auch: kurzschlüssig. Es ist riskant, sich auf selbstkonstruierte Persönlichkeit zu verlassen. Man kann Etikettierungen dann nicht vermeiden. Man neigt dann zu Wesensaussagen, und die erleichtern es nicht zu helfen. Man kann, um sich die Arbeit einfach zu machen, die Person zwischen evidenter Körperlichkeit und Fallkonstruktion vergessen. Aber damit entgeht man nicht der Kontingenz des Problems. Man schließt die Fälle, die man nicht überweisen konnte, dann *zu schnell* ab, mit der Folge, daß man sie immer auf's Neue bearbeiten muß. Die andere Möglichkeit: voll auf die Person zu referieren, hat demgegenüber das Problem, Fälle entweder gar nicht oder zu komplex zu konstruieren, mit der Folge, daß man sie *nicht* abschließen kann. Im ersteren Fall wird die eingeschlagene Strategie boykottiert von der Tatsache, daß der Helfer selbst ein zur Wahrnehmung fähiges Bewußtsein hat. Evidenzen kann er nicht leugnen, nur hartnäckig ignorieren. Im zweiten Fall würde sich die überforderte Organisation zur Geltung bringen, etwa indem sie Rechenschaft über Mittelverwendung fordert. Dazu käme, in beiden Fällen, die Mißerfolgstendenz. Von Professionalität könnte in beiden Fällen nicht die Rede sein: denn professionell helfen heißt, zwischen Organisation und Person zu vermitteln, den Klienten als Person in Relation zu seiner sozialen Umwelt zu beobachten.

3.3. Selbstkonzept und Falldeklaration

Will man die besondere Spezifik der Interaktion beschreiben, in der es darum geht, einem Beteiligten zu helfen, dann muß die Unterscheidung Person/Rolle mit Referenz auf Person verwendet werden. Und da helfen heißt, ein Exklusionssyndrom zu entkoppeln, kann man sich dabei nicht auf die Psyche der Beteiligten, auf die Fähigkeit der anwesenden Bewußtseine zur Wahrnehmung kaprizieren. Die Evidenz des Problems ist wahrnehmbar, und sie kann wahrnehmbar dargestellt werden. Der Bezug auf die beiderseitigen Rollen ermöglicht die Beobachtung der Problemlage unabhängig vom individuellen Charakter des Klienten einerseits und der Mitteilung der Entscheidungen unabhängig von der individuellen Verfaßtheit des Entscheiders andererseits. Es geht um die Beobachtung der Person im Medium der Karriere, um so einen Fall konstruieren zu können.

²⁵¹ Die Form Person kann bestimmt werden als "*individuell attribuierte Einschränkung von Verhaltensmöglichkeiten*". Niklas Luhmann (1995b), Die Form Person. S. 142-154 in: ders., Soziologische Aufklärung 6. Opladen: Westdeutscher Verlag, S. 148.

Die Interaktion braucht einen *Anlaß*, und sie braucht eine *Initiative*.²⁵² Auf ein äußeres Geschehen hin kann intern etwas unternommen werden. Evidenzen, nicht-ignorante Auffälligkeiten sind mögliche Anlässe, sie geben nämlich eine Thematisierungsmöglichkeit vor. Als Anlaß fungieren sie, weil sie der Umwelt des Interaktionssystems - zum Beispiel der Person - zugerechnet werden können. Als Thema ermöglichen sie Anfänge wie auch Fortsetzen und Erinnern des Interaktionsgeschehens, als wie immer schwache Struktur.²⁵³ Das Wahrnehmbare legt bestimmte Selektionen nahe, auch dann, wenn es als Darstellung durchschaut ist. Von Anfang an muß man also Wahrnehmungen funktionalisieren, man muß *"einfache Wahrnehmung und Wahrnehmung von Mitteilungsverhalten, also Teilnahme an Kommunikation"* unterscheiden.²⁵⁴ Man kann zunächst auf solche Evidenzen hin Fälle konstruieren, also initiativ werden. Das, was man unternimmt, orientiert sich an der Systemgeschichte, etwa der Entscheidungsgeschichte der Organisation, noch nicht an der Karriere der Person. Es geht zunächst um ganz kurzfristige Interaktionen und um entsprechend kurzschlüssige Interventionen.²⁵⁵ Noch bevor die Karriere als Medium verfügbar ist - denn um auf Zeit hin beobachten zu können, braucht man Zeit -, sind andere Medien verfügbar. Den jugendlichen Dieb sperrt man erstmal ein. Der verletzten Frau gibt man erstmal etwas Geld. Natürlich aber bedeutet eine solche (notwendige) erste Hilfe, daß man sich selbst und dem Klienten eine Deutung des Problems nahelegt, die nicht die angemessene zu sein braucht. Was folgen kann, und was selbst bei bloßer Gewährung von finanziellen Beihilfen folgen muß, ist ein die Hintergründe des Klienten klärendes Gespräch. Der Helfer kann dann zwar weiterhin *"die biographischen Andeutungen des Klienten ... solange überhör[en], wie es die elementarsten Gebote der Wechselseitigkeit in der Interaktions-situation zulassen"*.²⁵⁶ Und der Klient kann genausogut, indem er solche biographischen Andeutungen unterläßt, die professionelle Intervention *systematisch destruieren*.²⁵⁷ Aber geholfen werden kann dann nicht, und überwiesen oder abgewiesen werden kann dann auch nicht. Die Alternativen, die man ja braucht, um entscheiden zu können, ergeben sich aus der Inklusionsgeschichte der Person, der geholfen werden soll.

²⁵² Vgl. Markowitz (1991), a.a.O., S. 36f.

²⁵³ So Niklas Luhmann (1975b), *Einfache Sozialsysteme*. S. 21-38 in: ders., *Soziologische Aufklärung 2*. Opladen: Westdeutscher Verlag, S. 24ff.

²⁵⁴ Man kann also wahrnehmen und beobachten, und je erfahrener man mit bestimmten Mitteilungen ist, umso leichter. Vgl. Niklas Luhmann (1995c), *Wahrnehmung und Kommunikation sexueller Interessen*. S. 189-203 in: ders., *Soziologische Aufklärung 6*. Opladen: Westdeutscher Verlag, hier S. 195, dort auch mit dem Hinweis, daß die Beobachtung sukzessive immer selektiver, weil: sequentieller wird.

²⁵⁵ Oft genug irritieren solche Irritationen, vermutlich im Kontext des vorab Erlebten, so stark, daß der Klient sich wieder selbst hilft. Darauf weisen die Befunde von Leibfried/Leisering (1994), a.a.O. hin.

²⁵⁶ Schütze (1992), a.a.O., S. 160.

²⁵⁷ Vgl. Merten (1996), a.a.O., S. 237.

Was der Helfer zunächst sieht, ist ein Körper, der bestimmte Merkmale aufweist, die schon auf konkrete Probleme hinweisen. Aber der Fall, daß schon die bloße Körperlichkeit die Fallkonstruktion nahelegt, wird eher selten vorkommen. Außerdem wird man der Körperlichkeit nicht trauen können, gerade weil sie so auffällt. In den weitaus meisten Fällen wird das zunächst beobachtbare Verhalten aber genauso wesentlich zugerechnet wie das körperliche Erscheinungsbild. Man betrachtet das Verhalten als *Eigenschaft* der Person. Man schließt von dem, was diese Person *macht* oder *sagt*, auf das, was diese Person *ist*. Ein Urteil ist dann zwar schnell gefunden, und je länger ein Helfer "im Dienst" ist, desto schneller. Er stellt, passend zu seinen Erfahrungen, Charakter- und Kliententypologien²⁵⁸ auf, ein wie immer grobes Raster, das weitgehend auf längerfristige Interaktionen und höherstufige Beobachtungen verzichtet. Solche *essentiellen Urteile*²⁵⁹ ermöglichen es dem Helfer zwar, schnell zu entscheiden; bezahlt wird dieses Tempo aber mit einer nachhaltigen Beschädigung des Selbstbildes des Klienten.

Interaktionen haben es immer mit dem Problem zu tun, daß die beteiligten Personen sich selbst beobachten. Personen haben ein eigenes Bild von ihrer Biographie und ihrer Karriere. Das Problem der fehlenden Technologie, der Nichttrivialität der Psyche wie der Person stellte sich sonst gar nicht. Dieses *Selbstbild* wird bei tendentiell exkludierten Personen zu einer ähnlich essentiellen Beschreibung führen wie die strikt programmformige Klassifizierung des Helfers.²⁶⁰ Die Person, die der Klient für sich selbst ist, formt sich aus seinem Erleben von Gesellschaft. Sie formt sich, sobald er mit den Urteilen des Helfers über ihn konfrontiert wird, auch im Prozeß der Interaktion. Sein Selbstkonzept kann also durch Falldeklarationen empfindlich verletzt werden. Helfen soll ja heißen, den Bereich dessen, was der Klient für die Zukunft noch für möglich hält, nicht durch genauso rigide *Kreationen* seiner Person noch weiter zu begrenzen, wie es schon seine *Selbstkonstitution* tut.²⁶¹ Die Zukunft des Klienten soll ihm wieder verfügbar werden, er soll lernen, auf Erwartungen nicht nur zu warten, sondern selbst Erwartungen zu

²⁵⁸ Vgl. Olk (o.J.), a.a.O., S. 403.

²⁵⁹ Vgl. Markowitz (1986), a.a.O., S. 277ff., hier S. 278.

²⁶⁰ Er wird sich in der Form des "Ich bin...", "Ich habe...(nicht)" oder "Ich kann... (nicht)" darstellen. Vgl. die Form der "performativen Äußerungen" bei Heinz von Foerster (1993), Selbstorganisation im betriebswirtschaftlichen und sozialen Bereich. S. 233-268 in: ders., a.a.O.

²⁶¹ Zur Unterscheidung von Konstitution (Selbstbeschreibung) und Kreation (Fremdbeschreibung) von Personen vgl. a.a.O., S. 281. Dort (281- 300) auch eine Beschreibung der Vorbehalte, die eine Person hegen kann, wenn sie sich Kreationen ausgesetzt sieht, die ihr Selbstbild ignorieren. Bei Vorliegen von Totalexklusion sind solche Vorbehalte wahrscheinlich nicht mehr verfügbar. Vollkommene Isolation und zugleich totale Öffentlichkeit wären ja die Folge. Man wird annehmen können, daß dann das Selbstkonzept vergessen und die Selbstbeobachtung auf - ohnehin immer sehr vordergründige - körperliche Bedürfnisse beschränkt wird. Das macht es umso leichter, solche Personen wie Körper zu sehen und wie Abfall zu beseitigen. Die in jüngster Zeit vorkommenden Obdachlosenmorde weisen darauf hin. Vgl. den Zeitungsartikel "Dreckig, schlampig, stinkend", der oben zitiert ist.

haben. Man kann ihm deshalb kein Selbstbild nahelegen, das den Eindruck noch verfestigt, es gäbe solche an ihn adressierten Erwartungen gar nicht. Im Gegenteil: Stellt sich heraus, daß Totalexklusion vermutet werden muß, daß es also tatsächlich keine Stelle mehr gibt, an der dieser Klient für die Gesellschaft vorkommt (also nur noch: als Klient), dann muß weitergemacht werden, als ob es solche Erwartungen doch noch gäbe. Zumindest der Helfer muß solche Erwartungen haben können.

Die persönliche Geschichte als Differenz von Biographie und Karriere orientiert das, was man (noch) für möglich hält. Das gleiche gilt für die Verfahrensgeschichte der Interaktion mit dem Professionellen. Das gleiche gilt aber auch für die Geschichte der Organisation, ihre Entscheidungsgeschichte, und die Geschichte des Professionellen, der ja Erfahrungen mit der Organisation und mit Klienten hat. Ein Indiz dafür ist die Tatsache, daß Professionelle dazu neigen, nur schwere Problemfälle zu erinnern, und dies umso mehr, je direkter üblicherweise ihr Klientenkontakt ist.²⁶² Das führt dann wohl dazu, daß leichte Fälle vergessen werden. Leisering spricht von der *"Gefahr falscher Generalisierung aus selektiver Erfahrung"*.²⁶³ Für die Person des Klienten aber ist diese Unterscheidung in leichte und schwere Fälle nicht verfügbar. Es ist sein Schicksal. Er ist für sich selbst kein Fall. Er wird, wenn man in der Interaktion sich nicht von solchen Pauschalbeschreibungen löst, immer wieder sich selbst thematisieren, immer wieder seine individuelle Disponiertheit zur Sprache bringen. Dem Helfer aber muß es darum gehen, solche Dispositionen²⁶⁴ als Indiz für eine *änderbare* Interpenetrationskonstellation dieses Klienten in seiner Umwelt zu *beobachten*. Wenn Personen als *"Bereiche des Annehmbaren und Zumutbaren"*²⁶⁵ beschrieben werden können, dann schließt das ein, daß der Klient selber anderes für möglich hält als sein Gegenüber. Wenn ein Mehr an Möglichkeiten vermittelt werden soll, muß die Karriere thematisiert werden. Nur so kann man Dispositionen als *soziale* Verfaßtheiten nehmen. Nur so kann man vermeiden, Person, Klient und Fall in eins zu setzen. Und nur so kann man zudem vermeiden, in idealistischer Weise nun wiederum alles für möglich zu halten. Man versucht, Ereignisse zu isolieren, die auf Möglichkeiten verwiesen hatten - und wieder verweisen könnten. Und man versucht zugleich, Ereignisse zu finden, für die das Gegenteil gilt. Wichtig ist es zwar, diese exkludierenden Ereignisse zu finden, um einen angemessenen und abschließbaren Fall

²⁶² Vgl. Leisering (1993), a.a.O., S. 497: *"Praxisnähe' beinhaltet u.a., daß diese Personen in ihrer alltäglichen Wahrnehmung auf die 'harten' Problemfälle eingeschränkt sind. Nur diese werden aus Systemen standardisierter Leistungserbringung in sozialpädagogische Betreuungsverhältnisse überführt, wie sie besonders für die Jugend-, Alten- und Sozialhilfe typisch sind. Und nur diese verbleiben im Tätigkeitsfeld des Betreuers; mit Aufhebung ihrer besonderen Bedürftigkeitslage verschwinden sie aus seinem Blickfeld. So entstehen leicht verzerrte Urteile darüber, wie typisch 'schwere' Fälle im jeweiligen Bereich sind."*

²⁶³ Ebenda.

²⁶⁴ Vgl. nochmals Luhmann (1988), a.a.O.

²⁶⁵ Luhmann (1984), a.a.O., S. 178.

konstruieren zu können. Diese Falldeklaration muß aber latent bleiben, um den Fokus der Selbstbeobachtung des Klienten von Unmöglichkeiten weg auf Möglichkeiten zu verlegen.²⁶⁶ Während der Professionelle Exklusionsereignisse finden muß, um über die Art und Weise möglichen Ausgleichs informiert zu sein, muß der Klient Inklusionsergebnisse finden. Helfen heißt also nicht nur Kompensation. Es heißt auch Hilfe zur *Orientierung* in der Gesellschaft. Dazu weist man, und dies muß auch als Strategie mitgeteilt werden, auf die Ereignisse hin, die auf gesellschaftliche Erwartungen verweisen.²⁶⁷ Denn diese Erwartungen sind Möglichkeiten. Wie immer gering die Zahl solcher Ereignisse auch sein mag: man kann sie finden. Man kann, wenn das nicht gelingt, Exklusionsereignisse vor dem Hintergrund dessen sehen, was durch sie ausgeschlossen wurde. Man kann Szenarien entwerfen, wie es auch hätte kommen können. Man kann schließlich mögliche Ereignisse erfinden.

An dieser Stelle wird deutlich, daß eine Beobachterkompetenz gefragt ist, die sich nicht allein aus genauer Programmkenntnis oder hohem Wissensstand ergeben kann. Einer von beiden, der Klient, teilt seine Karriere als Biographie mit. Jedes Ereignis, ob es nun Inklusion oder Exklusion nach sich zog, stellt sich ihm als Detail seines Lebenslaufs dar. Jedes Beobachten von Karrieren muß deshalb die Biographie in Rechnung stellen. Bei der Suche nach dem individuellen Geflecht aus Komplementärrollen und Leistungsrollen, das sich zeitlich als Prozeß formt, den man Karriere nennt, muß man bedenken, daß dieser Prozeß zugleich Lebenszeit verbraucht. Es ist persönliche Zeit, die im Verfahren thematisiert und weiter verbraucht wird. Ein professioneller Beobachter benötigt deshalb die Fähigkeit, Beiträge des Klienten von seinen eigenen zu unterscheiden.²⁶⁸ Und vor allem dann, wenn er den Klienten nicht dazu bewegen kann, Karriere-Ereignisse mitzuteilen, braucht er wohl auch eine Inspiration²⁶⁹, vielleicht sogar gefühlsmäßige Intuition²⁷⁰ aus individueller Empathie heraus, um ein solches Ereignis hypothetisch anzusprechen. Er kann solche Vermutungen auch überprüfen, ohne den Klienten direkt danach zu fragen; denn wie sonst sollte er es ermöglichen, daß dieser sein Selbstkonzept aufrechterhalten kann? Eben das war damit gemeint, daß Fallkonstruktionen latent bleiben müssen.²⁷¹ Die Fallkonstruktion ermöglicht Helfen, weil und wenn sie der Or-

²⁶⁶ Vgl. nochmals den Karrierebegriff von Corsi (1993), a.a.O., insbes. S. 257.

²⁶⁷ Man kann an Erwartungen erinnern, man kann auf sie hinweisen oder sie antezipieren. Man kann sie aber nicht stellvertretend äußern. Man kann den Weg zeigen, aber nicht mitgehen.

²⁶⁸ Analog für medizinisch-therapeutische Interaktion Enid Balint (1977), Die "Flash"-Technik. S. 58-66 in: dies./J.S. Norell (Hg.), a.a.O., hier S. 59.

²⁶⁹ Vgl. nochmals Japp/Olk (1981), a.a.O.

²⁷⁰ Also einen 'Flash', die gemeinsame intuitive Wahrnehmung eines bedeutsamen, gleichzeitigen Erkennens und Verstehens", oder eben eine "kontrollierte Intuition". So Max B. Clyne (1977), Die Diagnose. S. 106-131 in: Balint/Norell (Hg.), a.a.O., hier S. 126 und 127.

²⁷¹ Dies auch deshalb, weil Beschreibungen in verschiedener Form verstanden werden können. Max B. Clyne beschreibt folgenden Fall: "Eine meiner Patientinnen, eine junge Frau,

organisation gegenüber mitteilbar ist. Dem Klienten gegenüber muß sie als sinnvolle Ergänzung seines Selbstkonzepts darstellbar sein. Sie muß also an ihn als Person adressiert sein.

3.4. Erleben und Handeln

Wenn man in der helfenden - wie auch in der therapeutischen oder pädagogischen - Interaktion nach Möglichkeiten der Intervention sucht, so sucht man nach Anlässen, nach Umweltereignissen, nach Symptomen. *"Als Symptome werden solche Phänomene bezeichnet, denen der oder die Beobachter keine unmittelbaren, aus dem Kontext der Kommunikation ableitbaren Bedeutungen zuschreiben können, das heißt sie sind nicht unmittelbar verstehbar, ... , sie sind innerhalb der Kommunikationsregeln nicht anschlussfähig, sie bedürfen der Erklärung."*²⁷² Sie zeigen etwas an, das sie nicht selber sind, so wie Klient und Person nicht dasselbe sind. Als Symptom und als Anlaß kann nur dienen, was der Umwelt des Interaktionssystems zugerechnet werden kann. Und es kann nur das Symptom sein, was nicht die ganze anwesende, wahrnehmbare Person beschreibt. Eben deshalb können Symptome Anlässe sein.

Man kann dem Klienten also beobachten, indem man ihn als *Erlebenden* und *Handelnden* auffaßt.²⁷³ Man unterscheidet dann zwei Vollzüge, die beide menschliches Verhalten sind und die beide durch Intentionalität beschreibbar sind. Schon dies weist auf die Fruchtbarkeit dieser Unterscheidung für das Thematisieren von Karrieren hin; denn das Selbstkonzept einer Person, ihre Version der eigenen Geschichte, stellt eine Generalisierung von Intentionen dar.²⁷⁴ Auch diese Unterscheidung erfüllt, wie Person/Rolle und Karriere/Biographie, den Zweck, den Klienten als Erwartenden und als Adresse für Erwartungen zu beschreiben. Thematisiert man seine Karriere, so wird schnell deutlich

brachte ihren sechsjährigen Sohn mit in die Sprechstunde, einen kräftigen Jungen. Ich sah mir das Kind an und erklärte, es habe eine Bronchitis. Zu meiner Bestürzung brach sie in verzweifeltes Weinen aus. Für mich bedeutete 'Bronchitis' einen relativ harmlosen ... Zustand der Bronchien, der mit Antibiotika leicht zu beheben ist. Für sie aber bedeutete Bronchitis eine furchtbare Krankheit, an der vor Jahren eine alte Verwandte ... regelrecht erstickt war." Vgl. a.a.O., S. 107.

²⁷² Fritz Schütze (1993), Die andere Seite der Krankheit. S. 266-289 in: Dirk Baecker (Hg.), a.a.O., hier S. 268.

²⁷³ Diese Unterscheidung führt Niklas Luhmann (1981c), Erleben und Handeln. S. 67-80 aus. In: ders., Soziologische Aufklärung 3. Opladen: Westdeutscher Verlag. Außerdem in: ders. (1984), a.a.O., S. 93, 124f., und in ders. (1981b), a.a.O., S. 85ff. und in ders. (1982a), a.a.O., S. 26ff.

²⁷⁴ Jürgen Markowitz (1987), Konstellationsformen psychischer Selbstreferenz. Vorstudien zu einem Begriff der Partizipation. S. 482-518 in: Dirk Baecker/Jürgen Markowitz/Rudolf Stichweh/Hartmann Tyrell/Helmut Willke (Hg.), Theorie als Passion. Niklas Luhmann zum 60. Geburtstag. Frankfurt am Main: Suhrkamp, hier S. 489.

werden, daß nicht alles, was vorkam, dem Klienten *zugestoßen* war. Er hat, so sieht man dann, vielfach sehr konkret gehandelt. Nimmt man nämlich sein Umfeld mit in den Blick (in Drogentherapien oder der Erziehungshilfe wie auch der gesamten Jugendhilfe ist das üblich), dann sieht man oft genug, daß zum Beispiel seine Familie tatenlos und hilflos den Unternehmungen des Klienten ausgesetzt war. Aber man kann weder der Gesellschaft oder ihren Funktionssystemen, noch dem Klienten Vorwürfe machen. Thematisierung der Karriere heißt weder, den Referenten der Beobachtung oder den Adressaten der Entscheidung laufend zu wechseln, noch heißt es, eine endlose Was-wäre-wenn-Debatte zu führen. Das Ereignis, das isoliert werden soll, dieses die Tendenz zur Generalisierung nach sich ziehende Exklusionsereignis, soll die Fallkonstruktion instruieren. Das ist typisch ein Ereignis, das - wenn es auch möglicherweise mit einer Handlung des Klienten ausgelöst wurde - den Klienten einseitig auf der Erlebenseite festgelegt hat. Wenn sich die Selbstbeschreibung einer Person auf die Seite des Erlebens kapriziert, und wenn die erlebten Vorkommnisse Ausschlüsse waren, dann kann sie sich nicht mehr selbst helfen. Erleben ist *"notwendige, aber nicht hinreichende Voraussetzung für Handeln"*.²⁷⁵

In der Unterscheidung Person/Gesellschaft kann man auf die (Einzel-)Person oder auf deren Umwelt referieren, wenn man helfen will. Man kann alles Geschehene, auch oder gerade ohne es zu kennen, der Gesellschaft zurechnen. Man gewinnt damit die Möglichkeit, den Klienten als Opfer der Gesellschaft zu sehen. (So wie Professionelle dazu neigen können, sich als Opfer der Organisation zu sehen.) Aber dann kann man nur noch kritisieren; und wem würde das helfen? Dem Klienten sicher nicht. Dem muß es gelingen, und dazu muß man ihm helfen, die Gesellschaft zu sehen, wie sie ist - ob gut oder schlecht. Man kann die Gesellschaft deshalb nicht für die konkrete Lage des Klienten verantwortlich machen; man müßte sie dann als Handelnde beschreiben - und das ginge nur, wenn man sie aus dem Blick nähme und auf ihre Funktionssysteme und deren Organisationen herunterrechnete. Man kann nicht an die Gesellschaft als Ganze Erwartungen richten. Die Gesellschaft muß, als sozialer Kontext, auseinandergezogen werden. Ebenso muß die Karriere, der individuelle zeitliche Kontext, auseinandergezogen werden. So findet man dann eventuell beider Schnittpunkte. Man kann also in keinem Fall, was den Hintergrund der Exklusionslage, die Bedürftigkeit betrifft, den Klienten entweder nur als Erlebenden oder nur als Handelnden beschreiben. Beide Seiten müssen, in der einen wie der anderen Unterscheidung, verfügbar bleiben. Will man jemandem helfen, der sich selbst selektiv als der Welt oder den Menschen ausgeliefert, also als Erlebenden sieht, dann geht es wieder darum, die andere Seite - das Handeln - verfügbar zu machen. Und auch dies kann man nicht stellvertretend tun.

²⁷⁵ Luhmann (1984), a.a.O., S. 161f.

Ähnlich sieht es in bezug auf die Interaktion Professioneller/Klient aus. Zwar kann der Professionelle, da er Anschlüsse immer auf Verhalten und Mitteilungen des Klienten oder auf programmatische Vorgaben bzw. Ressourcen der Organisation zurückführen kann, sich selbst als Erlebenden beschreiben. Aber da ihm das Programm die erwartete Entscheidung nicht diktiert, muß diese letztlich ihm selbst zugerechnet werden - als Handlung. Und dies umso mehr, je "situativer" die Organisation strukturiert ist. Der Professionelle kann sich umso schwerer in der Unterscheidung persönliche Verantwortung/organisationelle Verantwortlichkeit positionieren, je größer sein Entscheidungsspielraum ist. Das ist der Preis der Situativität. Ähnliches gilt für den Kontext der Interaktion selbst. Interaktion als Sozialsystem konditioniert und limitiert die Möglichkeiten aller Beteiligten. Das verstellt die Möglichkeit, eine Entscheidung allein dem Verhalten des Klienten zuzuschreiben. Man kann wissen, daß professionelles Verhalten nicht ohne Einfluß auf das Verhalten des Klienten bleibt. Das war ja auch der Sinn der Begegnung. Das eröffnet andererseits beiden die Möglichkeit, ihre Handlungen "dem Realitätsdruck der Situation" zuzurechnen.²⁷⁶ Aber auch dann: die Situation wird, nach Maßgabe der individuellen Geschichte, also der individuellen Unterscheidungskompetenz, je verschieden erlebt und dann auch in unterschiedliche Handlungen umgesetzt. Die einseitig auf Erleben oder Handeln kaprizierte "Sonderprägung"²⁷⁷ Helfer gibt es nicht. Das gleiche gilt für den Bedürftigen, sobald er Klient ist - sobald er dem Professionellen begegnet.

3.5. Körper und Menschen

Für viele Klienten wird man sagen müssen, daß sie von der schlimmsten vorstellbaren Form von Ausschluß aus der Gesellschaft betroffen sind: von Totalexklusion. Es gibt, bei aller Verzeitlichung und Periodizität der Armutskarrieren, einen "harten Kern von Verlierern".²⁷⁸ Exklusion interessiert die Hilfe immer dann, wenn einzelne biographische Ereignisse sich in der Karriere strikt koppeln. Dies ist das Exklusionssyndrom. Es schließt für die betreffende Person einseitig künftige Möglichkeiten aus, ohne zugleich andere zu eröffnen. Wenn das so weit geht, daß nach und nach *alles* ausgeschlossen wird, dann liegt Totalexklusion vor, und das heißt: Depersonalisierung. Tendenziell reduziert das die Betroffenen auf ihre Körper. Sie werden zunächst nicht mehr rollengemäß angesprochen, doch bleibt ihnen immer noch ihre Persönlichkeit in der Alltagskommunikation. Sobald die

²⁷⁶ Vgl. Luhmann (1981b), a.a.O., S. 87.

²⁷⁷ A.a.O., S. 86.

²⁷⁸ So Thomas Olk (1996) in der Mitteldeutschen Zeitung vom 22. Juli, S. 3.

Not aber nicht mehr zu verbergen ist, werden sie auch *gemieden*.²⁷⁹ Das reduziert sie auf ihre Körper.²⁸⁰ Man nimmt sie wahr, aber man spricht sie nicht an. Wer helfen will, muß das aber tun. Worauf bezieht man seine Beobachtungen, wenn die Person des anderen als *beobachtender* Referent nicht taugt? Es muß ja dann versucht werden, auf etwas zu referieren, was nicht bloß aus dem aktuellen Interaktionssystem selbst, sondern aus der Kommunikation insgesamt ausgeschlossen ist.

Die eine Möglichkeit, die in therapeutischen Vollzügen auch präferiert wird, ist der Bezug auf psychische Systeme. Man kann ja versuchen, den anderen einseitig auf der Erlebensseite festzulegen. Aber erstens hieße das, daß man wegen der Unzugänglichkeit des Bewußtseins auf Mitteilungen angewiesen ist. Der Klient müßte erzählen. Wie bringt man jemanden, dem alles *absolut gleichgültig* ²⁸¹ geworden ist - also auch er sich selbst - zum Reden? Und zweitens: Ein psychisches System ist nicht in der Lage, im reinen Selbstbezug Personalität zu gewinnen. Es muß Erwartungsadresse sein, es muß unterscheidbar sein, für sich selbst und für externe Beobachter. Es hat nur die eigenen Operationen zur Verfügung. Dem Totalexkludierten müßte also zunächst seine Sozialität oder auch seine Individualität in der Gesellschaft oder doch wenigstens: seine Körperlichkeit *bewußt* gemacht werden. Er muß die Blicke der Umwelt wieder sehen lernen, um sie überhaupt verstehen zu können und im Anschluß daran Vorstellungen über das eigene Ich bilden zu können. Einmal abgesehen von der Zumutung, die darin besteht, dieses Wahrnehmen von Wahrnehmungen zu fordern - denn wie sollte man diese Blicke denn ertragen? - : Was mindestens gelernt werden muß, ist die Selbstbeobachtung. Man muß auch selber das eigene Bild aushalten können, wenn man es ändern will.

Eine andere Möglichkeit, Hilfe zu versuchen, wäre demnach der Bezug auf den Körper. Der Körper ist das Konkreteste, was der helfenden Kommunikation als Anlaß verfügbar ist. Er ist für jedermann wahrnehmbar, kaum zu übersehen. Es ist deshalb eher unwahrscheinlich, daß einem Obdachlosen das *Körperbewußtsein* fehlt.²⁸² Viel naheliegender ist es, daß ihm nur die Information abhanden kommt, die dieser Körper für andere Beobachter haben muß. Ihm fehlt aber nicht die Fähigkeit, diesen Körper zu bemerken. Ein Körper, dessen Bedürfnisse (Nahrung, Wärme, Kleidung, Schutz) nicht erfüllt sind, ist dem Bewußtsein nachdrücklich als Differenz erfahrbar. Man hat einen Körper, wenn er nicht funktioniert. Er macht sich bemerkbar als Hunger, Frieren oder Schmerz - und diese Bedürfnisse sind mitteilbar. Man kann *Leiblichkeit als Differenz von Mitteilung und Infor-*

²⁷⁹ Vgl. die Äußerungen der Darmstädter Bürger dazu, wieso sie einen Bogen um Obdachlose machen: "*weil sie auffällig sind*" [und deshalb (!)] "*beunruhigend wirken.*" Vgl. Dreckig, schlampig, stinkend (1994), a.a.O.

²⁸⁰ Vgl. nochmals Luhmann (1995e), a.a.O., S. 262.

²⁸¹ Vgl. ebenda.

²⁸² Ebenda.

*mation codieren*²⁸³, Symptome als Hinweis auf Bedürftigkeit verstehen. Der Körper ist "einerseits 'Sitz' des Selbst, andererseits dessen Verräter".²⁸⁴ Natürlich heißt das, daß man dem körperlichen Eindruck in aller Regel - vor allem für Inklusionskontexte - keine Authentizität unterstellen kann. Wenn ein individuelles Bewußtsein am Widerstand der körperlichen Realität erfährt, daß es in einem Körper lokalisiert ist, so bildet es zwar Vorstellungen darüber aus, was das für ein Körper ist. Diese Vorstellungen sind einem Kommunikationspartner aber nicht unmittelbar einsichtig. Sie werden mitgeteilt nach Maßgabe der eigenen Möglichkeiten, und sie werden verstanden nach Maßgabe der Möglichkeiten des Beobachters. Das individuelle Erleben von Körperlichkeit ist deshalb nicht mitteilbar, es kann nicht kommuniziert werden. Hier liegt der Grund für meine Skepsis gegenüber der Überlegung, Leidensdruck könne der symbiotische Mechanismus des Helfens sein. Als individuelles Erleben von Bedürftigkeit ist er zwar eine Voraussetzung dafür, daß Hilfe angenommen wird. Der Helfende kann ihn deshalb als "Eintrittskarte"²⁸⁵ verlangen. Genau dies setzt dann aber jede Mitteilung dem Verdacht aus, manipuliert zu sein. Beiden verfügbar ist nur die schiere Anschauung, oder eben: daß der Helfer die körperliche Not des anderen am eigenen Leibe erlebt.²⁸⁶ Genau das nenne ich "Evidenz". Man kann über die eigene Karriere täuschen, aber nicht über den eigenen Anblick.²⁸⁷ Nur evidente körperliche Mitteilungen weisen auf Bedürftigkeit hin. Ein Helfer kann sich in solchen Fällen darauf verlassen, daß ihm zumindest die Kompensation *die-ser* Exklusionsfolgen möglich ist. Es gibt dann eben Wärmestuben, Kleiderkammern, Asyle. Zugleich kann unterstellt werden, daß die Annahme dieser elementarsten Hilfe so diskreditierend ist, das Selbstkonzept so entscheidend verletzt, daß, wer dies akzeptiert, nicht simuliert hatte. Der Darstellbarkeit alles dessen, worüber kommuniziert wird, kann man nie entgehen. Für Totalexklusion, für Bedürftigkeit spricht es zum Beispiel, wenn Sexualität nicht mehr als Indiz für (wenigstens vorgestellte) Liebe gelten kann. Dazu findet man sich wohl nur bereit, wenn die Persönlichkeit bereits verletzt ist. Ähnliches gilt für den Fall, daß Gewalt

²⁸³ So Alois Hahn/Rüdiger Jacob (1994), *Der Körper als soziales Bedeutungssystem*. S. 144-188 in: Fuchs/Göbel (Hg.), a.a.O., S. 152.

²⁸⁴ A.a.O., S. 156.

²⁸⁵ Gildemeister (1992), a.a.O., S. 130.

²⁸⁶ "Neulich ist meine Kollegin mit Fäusten attackiert worden, ohne daß irgendetwas vorgefallen war..."; "Ein Kollege von mir erlebt jetzt seit einem halben Jahr eine Art Telefonterror eines seiner Klienten daheim..."; "Manche werden wild, wenn sie nicht die gewünschte Auskunft erhalten..."; "Der Körper reagiert sofort auf diese Arbeit. Dies ist kein Job, wo man sich zwanzig Jahre durchmogeln kann. Nach ein paar Wochen hängt man entweder nur noch über der Kloschüssel, oder man steht es durch." So verschiedene Mitarbeiter im Sozialamt. Vgl. Münchhausen (1995), a.a.O.

²⁸⁷ "Nicht jede Sucht ist gleich erkennbar. Nur die mit Drogen Vollgepumpten erkenne ich auf den ersten Blick. Auch totaler Stimmungswechsel ist verdächtig - mal freundlich, dann wieder enorm aggressiv. Da weiß ich schon Bescheid", sagt eine Sachbearbeiterin in einem Sozialamt Ham-burgs. Ebenda.

nicht auf Macht, sondern auf ihr Fehlen hinweist. Beides dient der Person allenfalls dazu, für den aktuellen Moment die Verfügbarkeit des Mediums zu simulieren. Dies zeigt sich, wie im hier interessierenden Zusammenhang auch, gerade daran, daß der symbiotische Mechanismus zur Geltung gebracht wird - er ist in Inklusions-zusammenhängen ja als latentes Potential ungleich wirkungsvoller.²⁸⁸ Wer inkludiert ist, damit hat sich die Zivilisationsforschung lange beschäftigt, der sieht sich als Person in diversen Rollen. Er nimmt sowohl seine Gesamtperson (das "private" Ich) als auch seinen Körper aus den kommunikativen Kontexten heraus - so wie es von ihm erwartet wird. Er legt typisch sogar Wert darauf, körperliche Anzeichen von Krankheit, Alter oder ähnlichem verbergen zu können. Darauf angesprochen zu werden, bedeutet eine Bloßstellung. Auch in dieser Hinsicht ist es ein Indiz für Bedürftigkeit, wenn der Klient den Rekurs auf Körperlichkeit zuläßt oder provoziert.

Wer depersonalisiert leben muß, dem steht sein Körper nicht zu Gebote. Er kann sein Verhalten nicht mehr an den Erwartungen seiner Beobachter orientieren. Daß ihm das gelingen möge, ist Zweck von Hilfe; denn dadurch würde er wieder - für sich selbst und andere - zur Person. Dann könnte er seinen Körper auch wieder als Darstellungsmittel nutzen und wäre nicht umgekehrt dessen Opfer.

Dieser konkretesten aller denkbaren Thematisierungsmöglichkeiten steht die abstrakteste, am wenigsten greifbare Möglichkeit des Bezugs auf den Menschen gegenüber. Sollte man einem Klienten helfen können, indem man ihn als Mensch ansieht? Immerhin läge ein Vorteil darin, daß man sich auf etwas bezieht, was man nicht *sieht* - was ja ganz und gar nicht heißt, daß es das nicht *gibt*. Es gibt insofern eine Analogie des unsichtbaren Menschseins zur wahrgenommenen Körperlichkeit, daß beide Rekurse die Hilfe nicht instruieren können. Schon gar nicht können sie, trotz Evidenz und trotz Moral, die Hilfe legitimieren. Will man helfen, muß man Personalität (re-)konstruieren. Das geht nur, wenn man den Körper in Differenz zur Person beobachtet und von ihm absieht - wie schwer auch immer das sein mag. Das heißt auf der anderen Seite, daß man den Menschen als "*Systemarrangement*"²⁸⁹ sehen muß. Er kann als Einheit zwar behauptet werden; aber um ihn zu beobachten, muß man ihn unterscheiden in Systeme des Lebens, der Psyche, des Sozialen. Er wird, wenn er beobachtet wird, zu einem Körper, einem Bewußtsein, einer Person. Man kann ihn weder mit einem dieser Systeme identifizieren noch als Einheit beobachten.

Was Mensch und Körper können, ist das Bereitstellen eines deutlich externen Anlasses: denn daß der Klient ein Mensch ist, leuchtet ebenso ein wie die Augenfälligkeit

²⁸⁸ Vgl. Luhmann (1981a), a.a.O., S. 230f.

²⁸⁹ Fuchs (1994), a.a.O., S. 29. Vgl. außerdem Niklas Luhmann (1995f), Die Soziologie und der Mensch. S. 265-274 in: ders., Soziologische Aufklärung 6. Opladen: Westdeutscher Verlag.

seines Leids. Wenn sich ein Helfer in Interaktion mit einem totalexkludierten Klienten befindet, richtet sich die Zumutung gegen ihn. Er soll jemandem, der mit sich und der Welt am Ende ist, einen Neubeginn nahelegen. Warum sollte er sich dem aussetzen? Warum sollte ein Arzt einem Todkranken ein linderndes Mittel geben oder ihn gar einer anstrengenden Therapie aussetzen, deren günstiger Ausgang unsicher ist? Natürlich kann er sich auf seine Rolle, seine Profession berufen. Andere werden jedenfalls darauf dringen, daß er hilft oder heilt, *weil er dazu da ist*. In der Interaktion, im aktuellen Vollzug, im Angesicht des Klienten/Patienten aber kann es Fälle geben, in denen es schwer ist, sich als Person herauszunehmen. Der Rekurs auf den Menschen eignet sich gerade als Formel, als Name für etwas Unsichtbares dazu, *"zur Annahme von ansonsten prekären Sinnzumutungen zu bewegen."*²⁹⁰ Der Mensch als *Homologie-* oder sogar *Kontingenzformel der Gesellschaft*²⁹¹ orientiert nicht, was zu tun ist. Er erklärt nicht, was getan oder unterlassen wurde. Er sagt deshalb auch weder etwas darüber aus, ob das Getane gut oder schlecht, noch ob es richtig oder falsch war. Ein Rekurs auf den Menschen ist rollen- oder programmförmig nicht beschreibbar. Ich weiß nicht einmal, ob er als gesellschaftlicher Wert funktioniert. Aber in der Interaktion, wenn man der *Präsenz* all dieser Systemarrangements ausgesetzt ist, kann er helfen.

Schluß

Das Sozialsystem der Hilfe kann, soweit die vorangegangene Darstellung, Exklusion über den Code Bedürftigkeit beobachten. Hilfe kann Karrieren mediatisieren, indem sie Personen in einem zeitlichen Kontext thematisiert. Formen in diesem Medium sind dann Ereignisse, die immer auf Exklusion und Inklusion verweisen, auch wenn Exklusion der Anschlußwert war. Diesen Fokus kann man wechseln, und da man in einer funktional differenzierten Gesellschaft hilft, bleibt auch nichts anderes übrig. Die isolierten Karriere-Ereignisse haben Sozialisations- und Inklusionsrelevanz. Sie lassen sich also als Differenz von Person und (Komplementär-)Rolle fassen. Über den Umweg der Verzeitlichung individueller Aktualität gewinnt dieses Funktionssystem die Möglichkeit, hinter Rollen Personen beobachten zu können. Karriere-Ereignisse sind persönlich zurechenbar, als Erfolge oder Niederlagen, als Glücksumstände oder Schicksalsschläge. Hilfe kann über diesen Umweg auf Personen referieren und die Funktionskontexte, deren Möglichkeiten ihren Klienten verschlossen sind, ausblenden. Nach all dem ist eine Frage offen geblieben: Kann die Gesellschaft selbst so beobachten? Kann sie ihre Selbstbeobachtung über die

²⁹⁰ Bardmann (o.J.), a.a.O., S. 11. Ähnlich Fuchs (1994), a.a.O., S. 38.

²⁹¹ Vgl. Fuchs, a.a.O.

Differenz von Inklusion und Exklusion codieren? Kann sie eine an-dere Form der Binnendifferenzierung finden als die funktionale?

Was immer man zur Klärung dieser Fragen unternimmt: man müßte bedenken, daß die Gesellschaft ein Beobachter ist, der nicht nur sich selbst beobachten kann. Sie kann auch Psychen beobachten, und sie kann ihre lebendige Umwelt - etwa: Körper - in den Blick nehmen. In ihrer Selbstbeobachtung unterscheidet sie, wenn diese Beobachtung funktional codiert ist, Teilsysteme. Und wo immer sie hinsieht, sieht sie Beobachter. Psychische Systeme, die gesellschaftlich beobachtet werden, beobachten ebenfalls, und wenn sie nicht ihren Körper betrachten oder den Ast, auf dem der sitzt, dann kommunizieren sie. Sie sind Personen. Gesellschaft schließt alles aus, was nicht Kommunikation ist, also auch Bewußtsein. Solange die Gesellschaft funktional differenziert ist, vollzieht sich der Bezug zu den als Psyche oder Gesamtperson ausgeschlossenen und als Personen in Komplementärrollen wiedereingeschlossenen Komplexen über das Schema Inklusion/Exklusion. Wenn aber Inklusion das Funktionserfordernis einer solchen Gesellschaft ist, dann hieße das wohl, daß sie, wenn sie sich selbst durch diese Brille sieht, Inklusion gerade nicht sieht. Sie erfährt sich selbst doch nur an dem, was nicht erwartungsgemäß funktioniert. So wie eine Person erst am Nichtfunktionieren ihres Körpers dessen Existenz bemerken kann, so bemerkt Gesellschaft Personen nur, wenn sie herumstehen. Sie funktionieren dann offensichtlich nicht. Beobachtet sich Gesellschaft funktionspezifisch, dann hat sie diverse Codes zur Verfügung, die aber alle den Nachteil haben, auf komplementären Erwartungen zu fußen. Auf diesem Wege - über fremd-eigene Codes - findet man Rollen, nicht Personen, und deshalb ist nur Inklusion zu sehen. Wechselt Kommunikation dagegen zur Selbstbeobachtung über den Code Inklusion/Exklusion, dann kann sie Exklusion sehen, weil die auffällt. Personen sind da, und es wird gehandelt. An Zurechnungsadressen fehlt es nicht. Die kommunikative Umwelt der Funktionssysteme ist es ja, in der sich Exkludierte wiederfinden. Personen können nicht weggemunkuliert werden. Exklusion ist immer Exklusion aus den Funktionssystemen der Gesellschaft, aber nicht Ausschluß aus Kommunikation.²⁹²

Wenn man exkludierte Personen beobachtet, heißt das nicht, daß diese Personen aus irgendwelchen, oder gar aus allen, Rollen in Funktionskontexten ausgeschlossen sind. Das ist nur die andere Seite des Inklusionserfordernisses dieser Gesellschaft. Sie sind Personen, psychosoziale re-entries, Zurechnungsadressen, Fragmente auch ohne Funktionsbezug. Mit Blick auf den zeitlichen Horizont findet man, wo Komplementärrollenkonstellationen Karrieren bilden, *Freizeit*.²⁹³ Das legt es nahe, den Exklu-

²⁹² Ich berücksichtige hier die einigermaßen apokalyptische Vorstellung der Totalexklusion nicht, auch wenn sie zweifellos bedacht werden muß.

²⁹³ Vgl. Corsi (1993), a.a.O., Fußnote 8, S. 257 und S. 262.

sionsbereich weiterhin als andere, formlose Seite von Inklusion zu sehen, die sozial nicht verfügbar ist. Aber das gilt wiederum nur, wenn der primäre Code der Funktionalität von Teilsystemen ist. Was man aber bedenken muß, ist, daß der Exklusionsbereich ein *sozialer* Bereich ist. Auch da gibt es Erwartungen, und natürlich um so komplexere, je größer die Zahl der exkludierten Personen ist. Es bilden sich dann im Exklusionsbereich Erwartungssysteme, die anders orientiert sind als funktional - obwohl auch das zunächst bloß heißen muß: anders als die vorfindlichen Funktionen. Für eine funktional codierte Beobachtung mit ihrem Fokus auf Inklusion, Rollenkomplementarität und Karriere ist diese Freizeit als Zukunft unsichtbar. Das heißt aber wieder nur, daß man sie nicht prognostizieren, nicht erwarten kann. Wenn letzteres gelingen soll, dann muß in der Freizeit eine Struktur, ein selektiver Prozeß erkennbar sein, der Zukünftiges konditioniert. So-lange das nicht gesehen werden kann, ist dieser ausgeschlossene, offene, unstrukturierte Bereich keine Alternative. Man kann derzeit bloß aus-, nicht einsteigen. Gleich-wohl wird es notwendig sein, den Exklusionsbereich als Möglichkeit zu beobachten. Immerhin zwingt dieser Bereich dazu, Personen - und nicht Funktionssysteme oder Organisationen - als Ressourcen anzusehen. Gesellschaft bietet immer unabsehbar viele Möglichkeiten. Man muß sie nur finden können.

Personen sind Konstrukte der Kommunikation. Sowohl die *Möglichkeit*, daß gesellschaftliche Erwartungen diese Person betreffen, als auch die *Aktualität* von Erwartungen lassen sich an die Person adressieren.²⁹⁴ Insofern ist nicht allein die Karriere, sondern genauso die Biographie als Einheit der Differenz von Aktualität und Potentialität zu be-greifen. Man muß nur beides verfügbar halten. Das geht, wenn man eine solche Beob-achtung orientieren will, indem man sie durch Inklusion/Exklusion codiert. Daß die Gesellschaft Menschen nicht sieht, heißt noch nicht, daß sie Personen nicht sieht. Personen können auch in nicht funktional codierten Fragmenten konstruiert werden. Und wie auch immer sie das macht: die Gesellschaft hilft sich dadurch selbst.

²⁹⁴ Gerade die Differenz von Betroffenheit und Betroffenheit als Differenz von Möglichkeit und Realität bringt für die Person die Gesellschaft zur Geltung. Auch hier wieder liegen die Dinge anders, wenn die Differenz kollabiert, wie bei kompletter Betroffenheit oder eben Totalexklusion. Vgl. Markowitz (1986), a.a.O., S. 41ff. Vgl. außerdem Fuchs (1992), a.a.O., S. 200ff.

Literatur

- Armut in Deutschland (1994): Armutsbericht, herausgegeben im Auftrag des Deutschen Paritätischen Wohlfahrtsverbandes und des Deutschen Gewerkschaftsbundes von Walter Hanesch u.a. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Backhaus-Maul, Holger/Olk, Thomas (1996), Vom Korporatismus zum Pluralismus? Aktuelle Tendenzen in den Staat-Verbände-Beziehungen am Beispiel des Sozialsektors. S. 580-594 in: Clausen, Lars (Hg.), Gesellschaften im Umbruch. Verhandlungen des 27. Kongresses der DGS in Halle 1995. Frankfurt am Main/New York: Campus.
- Baecker, Dirk (1994), Soziale Hilfe als Funktionssystem der Gesellschaft. In: ZfS 23/2, S. 93-110.
- Baecker, Dirk (Hg.) (1993), Probleme der Form. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Baecker, Dirk (1992), Die Unterscheidung zwischen Kommunikation und Bewußtsein. S. 217-268 in: Wolfgang Krohn/Günter Küppers (Hg.), Emergenz: Die Entstehung von Ordnung, Organisation und Bedeutung. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Balint, Enid (1977), Die "Flash"-Technik. S. 58-66 in: Balint/Norell (Hg.), a.a.O.
- Balint, Enid/Norell, J. S. (Hg.) (1977), Fünf Minuten pro Patient. Eine Studie über die Interaktionen in der ärztlichen Allgemeinpraxis. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Bardmann, Theodor M. (1990), Parasiten - nichts als Parasiten! Einführende Bemerkungen zu einer Parasitologie der Sozialarbeit. In: Delfin XIV/Heft 2, S. 69-76.
- Bardmann, Theodor M. (1994), Wenn aus Arbeit Abfall wird: Aufbau und Abbau organisatorischer Realitäten. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Bardmann, Theodor M. (o.J.), Sozialarbeit als 'Profession ohne Eigenschaften'. Oder: Kann denn Freiheit Sünde sein? Versuch einer Brücke zwischen Sozialarbeit und Kybernetik. Ms., Aachen.
- Biedenkopf, Kurt (1993), Verstaatlichung der Nächstenliebe. In: Die Zeit Nr. 23/4.6., S. 22.
- Brumlik, Micha (1987), Reflexionsgewinne durch Theoriesubstitution? Was kann die Systemtheorie der Sozialpädagogik anbieten? S. 232-258 in: Jürgen Oelkers/Heinz-Elmar Tenorth (Hg.), Pädagogik, Erziehungswissenschaft und Systemtheorie. Weinheim und Basel: Beltz.
- Clyne, Max B. (1977), Die Diagnose. S. 106-131 in: Balint/Norell (Hg.), a.a.O.
- Corsi, Giancarlo (1993), Die dunkle Seite der Karriere. S. 252-265 in: Dirk Baecker (Hg.), a.a.O.

- Dewe, Bernd/Ferchhoff, Wilfried (1985), Die Krise des Wohlfahrtsstaates - Niedergang oder neue Chance für die Idee des Professionalismus. S. 152-175 in: Olk / Otto, a.a.O.
- Dewe, Bernd/Ferchhoff, Wilfried / Radtke, Frank-Olaf (Hg.) (1992), Erziehen als Profession. Zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern. Opladen: Leske und Budrich.
- "Dreckig, schlampig, stinkend": Was denken Menschen mit Obdach über Obdachlose? Gespräch mit Darmstädter Bürgern. In: die tageszeitung vom 7. Januar 1994, S. 13.
- "Ein harter Kern von Verlierern." In: Mitteldeutsche Zeitung vom 22. Juli 1996, S. 3.
- Engler, Wolfgang (1994), Was ist privat, politisch, öffentlich? In: Leviathan 4: 470-497.
- Eposito, Elena (1995), Interaktion, Interaktivität und die Personalisierung der Massenmedien. In: Soziale Systeme, Heft 2, S. 225-260.
- Etzioni, Amitai (1967), Soziologie der Organisationen. München: Juventa.
- Foerster, Heinz von (1993), Prinzipien der Selbstorganisation im sozialen und betriebswirtschaftlichen Bereich. S. 233-268 in: ders., a.a.O.
- Foerster, Heinz von (1993), Wissen und Gewissen: Versuch einer Brücke. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Fuchs, Peter (1992), Die Erreichbarkeit der Gesellschaft. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Fuchs, Peter (1994), Der Mensch - das Medium der Gesellschaft? S. 15-39 in: ders./ Göbel (Hg.), a.a.O.
- Fuchs, Peter/Buhrow, Dietrich/Krüger, Michael (1994), Die Widerständigkeit der Behinderten. Zu Problemen der Inklusion/Exklusion von Behinderten in der ehemaligen DDR. S. 239-263 in: ders./Göbel (Hg.), a.a.O.
- Fuchs, Peter/Göbel, Andreas (Hg.) (1994), Der Mensch - das Medium der Gesellschaft? Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Fuchs, Peter/Schneider, Dietrich (1995), Das Hauptmann-von-Köpenick-Syndrom. Überlegungen zur Zukunft funktionaler Differenzierung. In: Soziale Systeme 2/95, S. 203-224.
- Gesamtdeutsche Perspektiven: Jugendhilfe als Dienstleistung. S. 581-586 in: Neunter Jugendbericht: Bericht über die Situation der Kinder und Jugendlichen und die Entwicklung der Jugendhilfe in den neuen Bundesländern. Hg. vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, 1994.
- Geser, Hans (1982), Gesellschaftliche Folgeprobleme und Grenzen des Wachstums formaler Organisationen. In: Zeitschrift für Soziologie 11/H. 2, S. 113-132.
- Gildemeister, Regine (1983), Als Helfer überleben. Beruf und Identität in der Sozialarbeit/ Sozialpädagogik. Neuwied, Darmstadt: Luchterhand.

- Gildemeister, Regine (1992), Heilen - Helfen - Kontrollieren: Über die Veränderung ihrer Relationen im Zuge von Modernisierungsprozessen. S. 127-134 in: Otto/Hirschauer/Thiersch, a.a.O.
- Goffman, Erving (1973), Asyl. Über die soziale Situation psychiatrischer Patienten und anderer Insassen. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Goffman, Erving (1975), Stigma: Über Techniken der Bewältigung beschädigter Identität. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Hahn, Alois (1988), Kann der Körper ehrlich sein? S. 666-679 in: Hans Ulrich Gumbrecht/ K. Ludwig Pfeiffer (Hg.), Materialität der Kommunikation. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Hahn, Alois/Jacob, Rüdiger (1994), Der Körper als soziales Bedeutungssystem. S.146-188 in: Fuchs/Göbel (Hg.), a.a.O.
- Heider, Fritz (1927), Ding und Medium. In: Symposion. Philosophische Zeitschrift für Forschung und Aussprache. Bd. 1, Heft 2, S. 109-157, hier S. 118f.
- Heinze, Thomas/Olk, Thomas/Wohlfahrt, Norbert (1992), Von der traditionellen Sozialpolitik zur neuen Wohlfahrtskultur? Freiwilliges soziales Engagement und lokale Infrastruktur. Hg. vom MSV Nordrhein-Westfalen. Duisburg.
- Japp, Klaus Peter (1986), Wie psychosoziale Dienste organisiert werden: Widersprüche und Auswege. Frankfurt am Main/New York: Campus.
- Japp, Klaus Peter/Olk, Thomas (1981), Identitätswandel und soziale Dienste. Thesen zur Reorganisation behördlicher Sozialarbeit. In: Soziale Welt 32: 143-167.
- Leibfried, Stephan/Leisering, Lutz (1994), Das neue Bild der Armut. In: Die Zeit Nr. 47/18. November, S. 33.
- Leisering, Lutz (1993), Zwischen Verdrängung und Dramatisierung. Zur Wissenssoziologie der Armut in der bundesrepublikanischen Gesellschaft. In: Soziale Welt 44/3, S. 486-511.
- Lewkowicz, Marina (Hg.) (1991), Neues Denken in der sozialen Arbeit: mehr Ökologie - mehr Markt - mehr Management. Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Luhmann, Niklas (1975a), Interaktion, Organisation, Gesellschaft. S. 9-20 in: ders., Soziologische Aufklärung 2. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Luhmann, Niklas (1975b), Einfache Sozialsysteme. S. 21-38 in: ders., Soziologische Aufklärung 2. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Luhmann, Niklas (1975c), Formen des Helfens im Wandel gesellschaftlicher Bedingungen. S. 135-149 in: ders., Soziologische Aufklärung 2. Opladen: Westdeutscher Verlag.

- Luhmann, Niklas (1979), Identitätsgebrauch in selbstsubstitutiven Ordnungen, besonders Gesellschaften. S. 315-345 in: Odo Marquard/Karl-Heinz Stierle (Hg.), Identität. München.
- Luhmann, Niklas (1981a), Symbiotische Mechanismen. S. 228-244 in: ders., Soziologische Aufklärung 3. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Luhmann, Niklas (1981b), Schematismen der Interaktion. S. 81-100 in: ders., Soziologische Aufklärung 3. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Luhmann, Niklas (1981c), Erleben und Handeln. S. 67-80 in: ders., Soziologische Aufklärung 3. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Luhmann, Niklas (1981d), Die Unwahrscheinlichkeit der Kommunikation. S. 25-34 in: ders., Soziologische Aufklärung 3. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Luhmann, Niklas (1981e), Politische Theorie im Wohlfahrtsstaat. München: Olzog.
- Luhmann, Niklas (1982a), Liebe als Passion. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Luhmann, Niklas (1982b), Funktion der Religion. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Luhmann, Niklas (1984), Soziale Systeme. Grundriß einer allgemeinen Theorie. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Luhmann, Niklas (1987a), Partizipation und Legitimation: Die Ideen und die Erfahrungen. S. 152-160 in: ders., Soziologische Aufklärung 4. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Luhmann, Niklas (1987b), Sozialisation und Erziehung. S. 174-181 in: ders., Soziologische Aufklärung 4. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Luhmann, Niklas (1987c), Codierung und Programmierung: Bildung und Selektion im Erziehungssystem. S. 182-201 in: ders., Soziologische Aufklärung 4. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Luhmann, Niklas (1988), Macht. Stuttgart: Enke. (zuerst 1975)
- Luhmann, Niklas (1989a), Individuum, Individualität, Individualismus. S. 149-258 in: ders., Gesellschaftsstruktur und Semantik, Bd. 3. Frankfurt am Main: Suhrkamp, S. 158.
- Luhmann, Niklas (1989b), Vertrauen. Ein Mechanismus zur Reduktion sozialer Komplexität. 3., durchgesehene Auflage. Stuttgart: Enke.
- Luhmann, Niklas (1990), Der medizinische Code. S. 183-195 in: ders., Soziologische Aufklärung 5. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Luhmann, Niklas (1991), Soziologie des Risikos. Berlin, New York: de Gruyter.
- Luhmann, Niklas (1992), Beobachtungen der Moderne. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Luhmann, Niklas (1993a), Das Recht der Gesellschaft. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

- Luhmann, Niklas (1993b), Legitimation durch Verfahren. 3. Auflage. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Luhmann, Niklas (1994a), Funktionen und Folgen formaler Organisationen. Neuauflage mit einem Epilog. Berlin: Duncker und Humblot.
- Luhmann, Niklas (1994b), Die Wirtschaft der Gesellschaft. Frankfurt am Main, Suhrkamp.
- Luhmann, Niklas (1995a), Die gesellschaftliche Differenzierung und das Individuum. S. 125-141 in: ders., Soziologische Aufklärung 6. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Luhmann, Niklas (1995b), Die Form Person. S. 142-154 in: ders., Soziologische Aufklärung 6. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Luhmann, Niklas (1995c), Wahrnehmung und Kommunikation sexueller Interessen. S. 189-203 in: ders., Soziologische Aufklärung 6. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Luhmann, Niklas (1995d), Das Kind als Medium der Erziehung. S. 204-228 in: ders., Soziologische Aufklärung 6. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Luhmann, Niklas (1995e), Inklusion und Exklusion. S. 237-264 in: ders., Soziologische Aufklärung 6. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Luhmann, Niklas (1995f), Die Soziologie und der Mensch. S. 265-274 in: ders., Soziologische Aufklärung 6. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Luhmann, Niklas (1995g), Jenseits der Barbarei. S. 138-150 in: ders., Gesellschaftsstruktur und Semantik, Bd. 4. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Luhmann, Niklas (1995h), Die Kunst der Gesellschaft. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Luhmann, Niklas (1995i), Organisation und Entscheidung. Ms., Bielefeld.
- Luhmann, Niklas / Schorr, Karl Eberhard (1982), Das Technologiedefizit der Erziehung und die Pädagogik. S. 11-40 in: dies. (Hg.), Zwischen Technologie und Selbstreferenz: Fragen an die Pädagogik. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Markowitz, Jürgen (1979), Die soziale Situation: Entwurf eines Modells zur Analyse des Verhältnisses zwischen personalen Systemen und ihrer Umwelt. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Markowitz, Jürgen (1986), Verhalten im Systemkontext: Zum Begriff des sozialen Epigramms. Diskutiert am Beispiel des Schulunterrichts. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Markowitz, Jürgen (1987), Konstellationsformen psychischer Selbstreferenz. Vorstudien zu einem Begriff der Partizipation. S. 482-520 in: Baecker, Dirk/Markowitz, Jürgen/Stichweh, Rudolf/Tyrell, Hartmann (Hg.) (1987), Theorie als Passion: Niklas Luhmann zum 60. Geburtstag. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Markowitz, Jürgen (1991), Referenz und Emergenz: Zum Verhältnis von psychischen und sozialen Systemen. In: Systeme. Interdisziplinäre Zeitschrift für systemtheo-

- retisch orientierte Forschung und Praxis in den Humanwissenschaften 1/91, S. 22-46.
- Mayntz, Renate (1978), Soziologie der öffentlichen Verwaltung. Heidelberg, Karlsruhe: Müller Juristischer Verlag (UTB 765).
- Mayntz, Renate (1988), Funktionelle Teilsysteme in der Theorie sozialer Differenzierung. S. 11-44 in: dies u. a. (Hg.), a.a.O.
- Mayntz, Renate u.a. (Hg.), Differenzierung und Verselbständigung: Zur Entwicklung gesellschaftlicher Teilsysteme. Frankfurt am Main/New York: Campus.
- Merten, Roland (1996), Zur funktionalen Autonomie der Sozialen Arbeit. Dissertation.Ms. Bielefeld.
- Merten, Roland/Olk, Thomas (1992), Wenn Sozialarbeit sich selbst zum Problem wird: Strategien reflexiver Modernisierung. S. 81-100 in: Rauschenbach/Gängler (Hg.), a.a.O.
- Müller, Siegfried (1992), Brauchen Jugendliche einen Anwalt? S. 61-71 in: Otto/Hirschauer/Thiersch (Hg.), a.a.O.
- Münchhausen, Anna von (1995), Sprechtag. Fast so schlimm wie der Gang zum Sozialamt ist die Arbeit auf dem Sozialamt. Sachbearbeiter schildern, wie sie das tägliche Elend verkraften. In: Die Zeit vom 10. März, S. 98.
- Obdachlosigkeit: als Kirche gefordert! In: Tag des Herrn vom 17. März 1996, S. 13.
- Olk, Thomas (1985), Der informelle Wohlfahrtsstaat - Beziehungsprobleme zwischen Sozialarbeit und nicht-professionellem Helfesektor. S. 122-151 in: ders. / Otto (Hg.), a.a.O.
- Olk, Thomas (o.J.), Sozialarbeit als Dienstleistung: Bedingungen und Folgen der Ausdifferenzierung fürsorglichen Handelns. Diss. Bielefeld.
- Olk, Thomas/Otto, Hans-Uwe (Hg.) (1985), Der Wohlfahrtsstaat in der Wende: Umriss einer zukünftigen Sozialarbeit. Weinheim, München: Juventa.
- Olk, Thomas/Otto, Hans-Uwe (1987), Institutionalisierungsprozesse sozialer Hilfe - Kontinuitäten und Umbrüche. (Einleitung) S. 1-24 in: dies. (Hg.), a.a.O.
- Olk, Thomas/Otto, Hans-Uwe (Hg.) (1987), Helfen im Sozialstaat. (Soziale Dienste im Wandel, Bd.1) Neuwied, Darmstadt: Luchterhand.
- Olk, Thomas/Otto, Hans-Uwe (Hg.) (1989), Entwürfe sozialpädagogischen Handelns. (Soziale Dienste im Wandel, Bd. 2) Neuwied, Darmstadt: Luchterhand.
- Otto, Hans-Uwe (1991), Sozialarbeit zwischen Routine und Professionalisierung. Berlin, New York: de Gruyter.
- Otto, Hans Uwe/Hirschauer, Paul/Thiersch, Hans (Hg.) (1992), Zeit-Zeichen sozialer Arbeit: Entwürfe einer neuen Praxis. Neuwied, Berlin, Kriftel: Luchterhand.

- Pankoke, Eckart (1989), Solidarität, Subsidiarität, Pluralität. Programmformeln und Strukturfragen wertgebundenen Helfens. S. 51-94 in: Olk/Otto (Hg.), a.a.O.
- Rauschenbach, Thomas (1992), Soziale Arbeit und soziales Risiko. S. 25-60 in: Rauschenbach/Gängler (Hg.), a.a.O.
- Rauschenbach, Thomas/Gängler, Hans (Hg., 1992), Soziale Arbeit und Erziehung in der Risikogesellschaft. Neuwied: Luchterhand.
- Rauschenbach, Thomas/Schilling, Matthias (1995), Die Dienstleistenden. Wachstum, Wandel und wirtschaftliche Bedeutung des Personals in Wohlfahrtsverbänden. S. 321-355 in: Rauschenbach, Thomas/Sachße, Christoph/Olk, Thomas (Hg.), Von der Wertgemeinschaft zum Dienstleistungsunternehmen. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Schlör, Joachim (1994), Nachts in der großen Stadt: Paris, Berlin, London 1840 bis 1930. München: dtv.
- Schütze, Fritz (1992), Sozialarbeit als "bescheidene" Profession. S. 132-170 in: Dewe/Ferchhoff/Radtke (Hg.), a.a.O.
- Serres, Michel (1987), Der Parasit. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Simmel, Georg (1992), Der Arme. S. 512-555 in: ders., Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung. Frankfurt am Main: Suhrkamp. (zuerst 1908)
- Simon, Fritz B. (1993), Die andere Seite der Krankheit. S. 266-289 in: Dirk Baecker (Hg.), a.a.O.
- Spaß, Streß und Kümmerling: Der Alltag von Jugendlichen in Plattenbausiedlungen. Polizei und Pädagogen hilflos. In: Mitteldeutsche Zeitung vom 8.6.1996, S. 3.
- Stichweh, Rudolf (1988), Inklusion in Funktionssysteme der modernen Gesellschaft. S. 261-293 in: Mayntz u.a., a.a.O.
- Stichweh, Rudolf (1992), Professionalisierung, Ausdifferenzierung von Funktionssystemen, Inklusion. Betrachtungen aus systemtheoretischer Sicht. S. 36-48 in: Dewe/Ferchhoff/Radtke (Hg.), a.a.O.
- Thiersch, Hans (1992), Das sozialpädagogische Jahrhundert. S. 9-23 in: Rauschenbach/Gängler (Hg.), a.a.O.
- Weber, Hajo (1994), Verwaltung und Technologie. S. 198-206 in: Klaus Dammann/Dieter Grunow/Klaus Peter Japp (Hg.), Die Verwaltung des politischen Systems. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Weick, Karl E. (1985), Der Prozeß des Organisierens. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Wörterbuch Soziale Arbeit (1988). Hrsg. von Dieter Kreft und Ingrid Mielenz. 3. Auflage. Weinheim, Basel: Beltz.

Register

Alltag	31,55
Anlaß	22,79,83f.,89
Annahme, Akzeptanz	31,32,43,45,59
Anspruch	56,72,77
Anwesenheit, Anwesende	31,62,70
Armut	2f.,20,37,46
Attribution	39
Autorität	60
Biographie, Sozialisationsgeschichte	26,27,37,46,80f.,83,92
Bedürfnis	12,25
Bedürftigkeit	3,13,25f.,32,38,41,46ff.,55,59,62,72,75,85, 87f.
Betroffenheit	53, 55-58 ,91 (Fußnote 3)
Code, Codierung	5,6,18 (Fußnote 52), 20-26 ,30,34f., 46-50 , 90ff.
Bedürftig/Nichtbedürftig	25f.,46,48f.,74,76
Normalität/Abweichung	21f.,35,37
(Konformität/Abweichung, Normalität/Devianz)	
Fall/Nichtfall	23,35,48,58
Gleich/Ungleich	23
Helfen/Nichthelfen	22,25,48f.
Hilfe/Kontrolle	10,21
Vorher/Nachher	6,25,29,36,60
Codierungskaskade	26,27
Defizit	3,13,21,32
Dienstleistung	9,54,58,64
Differenzierung, funktionale	11,14,15ff.,23,41,48,53,68,90ff.
Disposition	3,25,33,82
Empathie	66
Entscheidung	32,42ff.,49,54,57,58ff.,61,66
Entscheidungsgeschichte	45,80
Entsolidarisierung	2,10
Erleben/Handeln	83-86
Erziehung	29,50
Evidenz	4,20f.,30,32,48,57,62,76,79, 87f.

Exklusionsdrift	14,19,21,23f.,46
Falldeklaration, - konstruktion	24,27,30,32f.,37,42,44,47,51,53,59,78, 79-83
Fallgeschichte	46
Freizeit	91
Funktion der Hilfe	8-14
Daseinsnachsorge	13,22,25
Integration	10ff.
Kompensation von Exklusion	14,19,26,34f.,37
Lebensbewältigung	11
Normalisierung	9f.,21,66 (Fußnote 88)
zeitlicher Ausgleich...	12f.,25
Grenzstellen	63f. ,65,66
Hierarchie/Heterarchie	63,63 (Fußnote 73),67
Hilfe, soziale	3, 8-40 ,46,50,55,77,86ff.
Identität	2,9,10
Individuum	2,5,9,10,11,12,27,37
Individualisierung	2,41
Initiative	79
Inklusion/Exklusion	5,10 (Fußnote 20),11,12,14, 15-20 ,22,23,25, 27,35f., 37-40 ,46,53,72,82,84, 90ff.
Inklusion, stellvertretende	39
Inspiration	66,83
Integration	10,11,19
Interaktion	25,30,31,38,41,45,53,55,61,63, 68-89
Interpenetration	30
Karriere, Inklusionsgeschichte	4,5,25,27,28, 35-37 ,38,46,51,71,73,76,80,83, 84f.,90f.
Klient	31,33,38,42f., 50-54 ,57,60,66,71f., 75-79 ,86
Klientifizierung	30,34,52,53
Körper	4,5,15,19,24,32,78,80, 86-89
Kontingenz	5,9,10,21,25,29,36,49, 59 (Fußnote 55),61, 69f.,78
Kommunikationsmedien	4,13,29 (Fußnote 96), 30-37 ,45,51,60,70,77
Komplementärrollen	15ff.,23,27,33,38,43,50
Kopplung, lose	60ff.
Leidensdruck	32,73,87
Leistungsrolle	15f.,43,50,52

Mandant	54
Mechanismus, symbiotischer	32,35,36,87f.
Medium der Hilfe	30-37
Fürsorglichkeit	33f.
Klient	32f.,34
Karriere	35ff.,80
Mensch	2,16,18 (Fußnote 51),38,53, 86-89
Mitgliedsrollen	42f.,50,53,61,64,65
Moralisierung	55,89
Normalität	9f.,12,22
Öffentlichkeit	3,45 (Fußnote 15),47,57,59,62f.,73f.,81 (Fußnote 33)
Organisation	25,27,32,38, 41-67 ,72,77,79
Paradoxien	52
Person	3,5,11,15ff.,23,27,29f.,31,37f.,42,51f.,59, 61f. , 66,70, 75-79 ,82,84,90ff.
Personenänderung	11, 26-30 ,31,43,50
Pluralisierung	2,10,41
Problemsyndrom, Exklusions -	24f.,30,46,55.,65,86
Professionalität, Professioneller	33,38,43,44f., 50-54 ,57f.,59ff.,66,71, 75-79 , 86
Programm, Programmierung	21,22,37f., 43ff. , 46-50 ,51,59,62,64ff.,75,85
Psyche, psychisches System	15,27,29,59,70,81,86f.,90
Publikumsrolle	15f.,42,50,52
Reziprozität	55
Risiko/Gefahr	55ff.
Selbsterhaltung	62
Selbsthilfe	52f.
Selbstkonzept	78-83 ,84
Sinn	8,26,70
Situation	62ff.,65 (Fußnote 81),73,78.85
"Situativität" der Organisation	52,49 (Fußnote 25), 59-67 ,85
Sozialarbeit	9f.,11,14 (Fußnote 36),21,29,52,59,64,68.73
Sozialisation	11,27ff.,39f.,46,58
Sozialisation/Inklusion	27,29
Stigmatisierung	34
Struktur	28, 37 (Fußnote 114)
Symptome	24,57 (Fußnote 49),83f.,87

Technologie, - problem	30,48,52,53,81
Thema	76f.
Totalexklusion	21,24,25,28,36,39,54,71,81 (Fußnote 33), 86-89,91 (Fußnoten 1 und 3)
Verfahren	37, 45f. , 51, 59f., 65, 81
Verhalten	3, 9f., 15, 69f., 78, 80, 85, 88
Vertrauen	77f.
Wahrnehmung	4, 24, 25, 30, 32, 35, 38, 41 (Fußnote 2), 46, 55, 68-89
Wohlfahrtsstaat	35, 56
Zukunft, offener (Zeit-)Horizont	12ff., 19, 25, 28, 29, 30, 71ff. , 81, 91
Zwecke	49, 77