

Claudia Reihert

Karriere, Klienten, kollegiale Beratung

Konzept einer Untersuchung der
Ansprüche Beschäftigter im Bereich
Soziale Arbeit

IAW Arbeitspapier 13 | Januar 2005

Herausgeber:

© Institut Arbeit und Wirtschaft (IAW)
Universität / Arbeitnehmerkammer Bremen
Postfach 33 04 40
28334 Bremen

Forschungseinheit
Wandel der Arbeitsgesellschaft
Prof. Dr. Helmut Spitzley
Tel.: 04 21/218-30 85
Fax: 0421/218-26 80
www.iaw.uni-bremen.de/FeA

Kostenbeitrag:

3,00 € + Versandkostenpauschale
bei Frau Sigrid Hirschhausen
Tel.: 04 21/218-3407
shirschhausen@iaw.uni-bremen.de

1. Auflage 2005
ISSN-Nr.: 1610-9325

Claudia Reihert

Karriere, Klienten, kollegiale Beratung

Konzept einer Untersuchung der Ansprüche Beschäftigter im Bereich
Soziale Arbeit

Kurzfassung

Soziale Arbeit hat im zurückliegenden Jahrhundert sowohl eine erhebliche Expansion wie auch Professionalisierung erlebt. Während Soziale Arbeit noch vor einhundert Jahren als karitatives Betätigungsfeld bürgerlicher Frauen galt, handelt es sich dabei heute um eine wissens- und interaktionsintensive Dienstleistungsarbeit. Gleichwohl hat sich arbeitssoziologische Forschung mit diesem Tätigkeitsfeld bisher kaum beschäftigt.

Aber auch da, wo Soziale Arbeit in den Mittelpunkt des Forschungsinteresses rückt, sind es zumeist nicht die Beschäftigten selbst und ihre Arbeitsverhältnisse, die in das Blickfeld wissenschaftlicher Betrachtung geraten. Dabei ist gerade dieser Arbeitsbereich auf Grund seiner Mischung von traditionellen Beharrungsstrukturen und innovativen Neuerungen höchst spannend.

Diese Forschungslücke gilt es – zumindest in Ansätzen – zu schließen. Im Projekt „Regulierung professioneller Dienstleistungsarbeit zwischen Individualvertrag und Kollektivvereinbarung“ stehen die Ansprüche der Beschäftigten an die Arbeitsorganisation und die Regulierung der Arbeitsverhältnisse im Mittelpunkt. Gefragt wird nach den Ansprüchen von Sozialpädagoginnen und -pädagogen, Sozialarbeitern und Sozialarbeiterinnen z.B. an Arbeitszeiten, soziale Sicherung, eigenverantwortliches Handeln usw. Zudem stellt sich die Frage danach, ob und wie diese Ansprüche gestaltet werden.

Abstract

In the past century social work has experienced both a substantial expansion as well as a strong professionalisation. Whilst social work for one hundred years still applied as a charitable operating field of middle-class and upper-class women, it today is concerned as service work that requires great knowledge and interaction. Nevertheless labour research so far hardly was concerned with this field of activity.

And even if social work moves into the centre of interest, research hardly reflects the employed and their employer-employee relationship. Yet this work area is due to its mixture of persisting traditional structures and innovative improvements most enthralling.

This research gap should be closed – at least in parts. In the project "adjustment of professional service work between individual contract and collective agreement" the requirements of the employed within the organisation of work and its structures and the regulation of the employer-employee relationships are in the centre of the research. It is asked for the requirements of social education workers and social workers for example on work times, social safety device, solely responsible acting etc. Furthermore the question is raised, whether and how these requirements are arranged.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	5
2. Geschichte Sozialer Arbeit	6
2.1 Zur historischen Entwicklung der Sozialarbeit	7
2.1.1 Sozialarbeit als Produkt der Frauenbewegung	8
2.1.2 Die Verberuflichung der Sozialarbeit	8
2.1.3 Die Berufssituation der Fürsorgerinnen in der Weimarer Republik	10
2.2 Die historische Entwicklung der Sozialpädagogik	11
2.2.1 Pestalozzis Modell häuslicher Erziehung	11
2.2.2 Rauhes Haus und Innere Mission: Johann Hinrich Wichern	12
2.2.3 Fröbel und die Kindergartenbewegung	13
2.3 Etablierung und Professionalisierung Sozialer Arbeit	14
2.4 Zur Trägerlandschaft im Bereich Sozialer Arbeit	15
2.5 Soziale Arbeit vor neuen Herausforderungen	18
2.6 Fazit	20
3. Analytischer Rahmen - Die drei Dimensionen Sozialer Arbeit: abhängige Erwerbsarbeit, Gefühlsarbeit und Wissensarbeit	21
3.1 Soziale Arbeit als abhängige Erwerbsarbeit	22
3.2 Abhängige Erwerbsarbeit in formalen Organisationen	22
3.3 Soziale Arbeit als eine spezifische Dienstleistungsarbeit	24
3.2.1 Zur funktionalen Bestimmung von Dienstleistungsarbeit	24
3.2.2 Interaktion und Gefühlsarbeit personenbezogener Dienstleistungen	25
3.2.3 Wissensarbeit als zentrales Prinzip von Dienstleistungstätigkeiten	29
3.4 Fazit	31
4. Fragestellung und Hypothesen	32
5. Untersuchungsdesign	37
Literatur	40

1. Einleitung

Schon 1949 leitet Jean Fourastié mit seinem Buch „Le Grand Espoir du XXe Siècle“ die Diskussion über den Übergang von der Industrie- zur Dienstleistungsgesellschaft ein. Tatsächlich hat es in den letzten Jahrzehnten einen erheblichen Beschäftigungszuwachs im tertiären Sektor gegeben, das heißt, „daß die Zahl der Erwerbstätigen, die nicht mit der Gewinnung, Verarbeitung oder Bearbeitung von materiellen Gütern befaßt sind, zunimmt.“ (Häußermann/ Siebel 1995)

Sowohl in Ost- wie auch in Westdeutschland arbeiten mittlerweile mehr als die Hälfte der Beschäftigten im Dienstleistungssektor (Baethge 2001). Betrachtet man die Dienstleistungstätigkeiten – unabhängig vom Sektor – so sind es sogar noch deutlich mehr Menschen, die einer Dienstleistungstätigkeit nachgehen (Klammer et al. 2000: 81).

Auch in der sozialwissenschaftlichen Diskussion wird der Strukturwandel vielfältig diskutiert (Häußermann/ Siebel 1995; Baethge/ Wilkens 2001) In der soziologischen Forschung ist Dienstleistungsarbeit allerdings insgesamt noch immer unterthematziert.

Dort, wo sich soziologische Forschung mit Dienstleistungsarbeit beschäftigt, sind es fast ausschließlich die sogenannten »neuen Dienstleistungen«, die ins Blickfeld geraten. Aus diesem Grund werden oft nur unternehmensbezogene Dienstleistungen einer genaueren Analyse unterzogen. Projekte zum Thema »Neue Medien« oder »IT-Branche« boomen.¹ Und obwohl soziale Dienstleistungen den größten Bereich des Dienstleistungssektors darstellen – allein die freie Wohlfahrtspflege beschäftigt etwa 4 Prozent aller sozialversicherungspflichtigen Beschäftigten in Deutschland – wird dieses Feld von der arbeitssoziologischen Forschung fast vollständig ausgeblendet (Wohlfahrt o.J.).

Soziale personenbezogene Dienste sind derzeit vor allem ein Thema, wenn es um die Schaffung eines neuen Niedriglohnsektors personennaher Dienste oder die Ausweitung bürgerschaftlichen Engagements zur Senkung der Erwerbsneigung geht (vgl. Kommission für Zukunftsfragen der Freistaaten Bayern und Sachsen 1996). Über die Arbeitsverhältnisse im Bereich Sozialer Arbeit, vor allem über die Ansprüche der Beschäftigten oder die Regulierung der Arbeitsverhältnisse, weiß man hingegen wenig, obwohl Soziale Arbeit, insbesondere auf Grund ihrer ambivalenten Entwicklung und der daraus entstandenen Spezifik der Arbeitsverhältnisse, von großem Interesse ist.

¹ z.B. Läßle, TUHH: Neue Medien in der Ökonomie der Stadt; Schmied, Universität Tübingen: Interessenverbände in der IT-Branche

Das Forschungsprojekt „Regulierung professioneller Dienstleistungsarbeit zwischen Individualvertrag und Kollektivvereinbarungen“ analysiert daher Ansprüche der Beschäftigten an die Regulierung ihrer Arbeit und die Arbeitsorganisation sowie deren Gestaltung in den Kernberufen Sozialer Arbeit: Sozialpädagogik und Sozialarbeit, einem Bereich hochgradig selbstorganisierter, wissens- und interaktionsintensiver Dienstleistungsarbeit.

Im folgenden werden zunächst die konzeptionellen Arbeitsschritte vorgestellt, die zur Vorbereitung der empirischen Untersuchung sowie zu ihrer theoretischen Rahmung unternommen wurden.

In Kapitel 2 wird die historische Genese der Sozialen Arbeit ausführlich dargestellt. Da Soziale Arbeit nicht von Beginn an als abhängige Erwerbsarbeit gedacht war und sich erst in einem ausgesprochen widersprüchlichen Prozeß als solche etabliert und konzipiert hat, müssen die unterschiedlichen Entwicklungsphasen berücksichtigt werden. Noch heute weist Soziale Arbeit Beharrungsstrukturen auf, die sich auf diese Entwicklung zurückführen lassen.

Gleichzeitig steht Soziale Arbeit allerdings auch vor neuen Herausforderungen. Arbeits- und Organisationsformen unterliegen spätestens seit der Verwaltungsreform und den erheblichen Kürzungen durch die öffentliche Hand einem deutlichen Wandel.

Die detaillierte Recherche der historischen Entwicklung macht die Relevanz einer solchen Untersuchung deutlich und dient dazu, den analytischen Rahmen des Projektes entwickeln zu können. Dieser wird in Kapitel 3 im Rahmen einer Literaturdiskussion vorgestellt.

Aus der Historie lassen sich mehrere Spezifika für die heutige Struktur Sozialer Arbeit ableiten: (1) Soziale Arbeit ist eine abhängige Erwerbsarbeit, gleichzeitig ist sie als eine spezifische Form der Dienstleistungsarbeit sowohl (2) Gefühls- und Interaktionsarbeit, wie auch (3) Wissensarbeit. In diesem Spannungsverhältnis, so ist anzunehmen, bewegt sich Soziale Arbeit.

Anschließend an die theoretischen Überlegungen wird die Anlage der empirischen Untersuchung kurz vorgestellt, dabei liegt der Schwerpunkt auf den forschungsleitenden Hypothesen und dem Sample des Projektes.

2. Geschichte Sozialer Arbeit

Wer sich mit der Geschichte Sozialer Arbeit beschäftigt, steht vor dem Problem, daß es in der Bundesrepublik keine allgemeingültige Definition dieses Begriffs gibt. Insbesondere bei der Recherche führt das zu erheblichen Problemen, da die Begriffe Soziale Arbeit, Sozialarbeit, Sozialpädagogik manchmal synonym, manchmal einander ausschließend benutzt werden. In

dieser Untersuchung wird der Begriff der Sozialen Arbeit in Anlehnung an Bommers/ Scherr als Sammelbegriff für Sozialarbeit und Sozialpädagogik verwendet.

Eine Trennung erscheint angesichts der Tatsache, daß in den meisten Hochschulen und Universitäten mittlerweile Mischstudiengänge wie Sozialarbeit/ Sozialpädagogik oder Sozialwesen entstanden sind, nicht mehr zeitgemäß. Hier ist Thole zuzustimmen, der bemerkt, daß „die Begriffe Sozialpädagogik und Sozialarbeit keine verschiedenartigen wissenschaftlichen Fächer, keine deutlich voneinander differenzierten Praxisfelder, keine unterschiedlichen Berufsgruppen und auch keine divergenten Ausbildungswege und -inhalte mehr“ bezeichnen (Thole 2002: 14).

Gleichwohl haben sich Sozialpädagogik und Sozialarbeit in Deutschland zunächst als zwei unterschiedliche Disziplinen entwickelt (Bommers/ Scherr 2000). Ein historischer Rückblick muß dieser Tatsache Rechnung tragen.²

Was unterscheidet die beiden Disziplinen in ihrer historischen Entwicklung? Die wohl grundsätzlichsste Differenz liegt darin, daß Sozialarbeit vor allem in der Fürsorge, Sozialpädagogik hingegen eher in der Erziehung wurzelt. Wenngleich sich Gemeinsamkeiten auch in der historischen Tradition finden lassen, ist dies das Hauptunterscheidungsmerkmal. Hinzu kommt, daß Sozialarbeit zumeist eine erwachsene Klientel bedient hat, während Sozialpädagogik sich hauptsächlich mit Kindern und Jugendlichen beschäftigte. Hierzu schreibt Thole:

„Aus historischer Perspektive spricht einiges dafür, auch weiterhin zwischen Sozialarbeit und Sozialpädagogik zu differenzieren. Die Wurzeln der Sozialarbeit finden sich in der Herausbildung der Sozialhilfe und der klassischen Wohlfahrtspflege. Demgegenüber steht Sozialpädagogik für die Tradition der Jugendhilfe und – noch konkreter – der Jugendpflege und der Pädagogik der frühen Kindheit.“ (Thole 2002: 14)

Im folgenden wird der historische Überblick über die Entwicklung Sozialer Arbeit daher zunächst in eine Entwicklungsgeschichte der Sozialarbeit *und* eine der Sozialpädagogik gesplittet.

2.1 Zur historischen Entwicklung der Sozialarbeit

Die Sozialarbeit hat innerhalb von nur einhundert Jahren den Sprung von einer ehrenamtlichen Tätigkeit hin zu einer (semi-)professionellen Arbeit vollzogen. Dabei

² Dabei ist ein trennscharfe Unterscheidung zwischen der Geschichte der Sozialarbeit und der Entwicklung der Sozialpädagogik auf Grund von Überschneidungen nicht immer möglich. Zudem gibt es in der Fachliteratur höchst uneinheitliche Beschreibungen der Entwicklungsverläufe.

bestimmen in einigen Teilen bis heute vormoderne Tendenzen, die sich an den Strukturen des Ehrenamtes orientieren, die Tätigkeit, in anderen Bereichen gibt es höchst innovative Entwicklungen. Um Annahmen über die Ansprüche der Beschäftigten machen zu können, muß die historische Genese der Sozialarbeit einbezogen werden. Erst dann kann ein theoretisches Konzept zur Entstehung unterschiedlicher Ansprüche sinnvoll dargelegt werden.

2.1.1 Sozialarbeit als Produkt der Frauenbewegung

Sozialarbeit wird Ende des 19. Jahrhunderts durch die Bürgerliche Frauenbewegung als ein karitatives, ehrenamtliches Betätigungsfeld für bürgerliche Frauen konzipiert. Zwei Ziele werden von der Bürgerlichen Frauenbewegung miteinander verknüpft. Durch den Versuch im Rahmen der sozialen Arbeit humanistische Ideale durchzusetzen, soll die Welt zum einen menschlicher gestaltet werden. Für Alice Salomon, eine der Ahnfrauen des sozialen Berufs, ist die Suche nach einer gerechteren sozialen Ordnung die sittliche Grundlage der Wohlfahrtspflege (Simmel-Joachim 1992). „Aus der Verneinung des mechanischen und materialistischen Prinzips entsteht uns eine neue Ordnung der menschlichen Beziehungen: der neue Idealismus.“ (Salomon 1921: 3) Zum anderen soll durch diese Arbeit ein weiterer Schritt auf den Weg zum Frauenwahlrecht geleistet werden. Würden Frauen sich hier beweisen, so die Idee, sei Ihnen auch das Stimmrecht zugestehen.

Das Ziel der Bürgerlichen Frauenbewegung, die Schaffung einer menschlicheren und gerechteren Sozialordnung, kann nach Ansicht der Frauen nur durch die weibliche karitative Arbeit erreicht werden. Frauen, so die Meinung, vereinigten im ihrem Wesen die Fähigkeiten zur Hingabe und Fürsorge, die den Männern fehlten. Es sei deshalb die originäre und wesensgemäße Aufgabe der Frau, eine humanere Gesellschaftsordnung durchzusetzen. Mütterlichkeit geht somit über die eigene Familie hinaus und wird zur Basis fürsorgender Frauenarbeit (Riemann 1985).

Das bedeutet, Sozialarbeit erwächst nicht aus erlernbaren Qualifikationen, sondern ihre Ausübung basiert auf der den Frauen von Geburt an eigenen Fähigkeit der Mütterlichkeit. Grundlage der Sozialarbeit ist das Prinzip der geistigen Mütterlichkeit (Simmel-Joachim 1992).

2.1.2 Die Verberuflichung der Sozialarbeit

Auch die Gründung der ersten überkonfessionellen Frauenschule durch Alice Salomon 1908 in Berlin zielt nicht auf die Überführung der ehrenamtlichen Tätigkeit in eine entlohnte, hauptberufliche Arbeit, wenngleich sie im Rückblick als der Beginn der Entwicklung des Frauenberufs angesehen werden kann (Zeller 1992). Ziel Alice Salomons ist keineswegs eine Verberuflichung der Sozialarbeit zu einem existenzsichernden Beruf. Sie befürchtet, daß die sozialethischen Berufsprinzipien sich bei einer finanziellen Entlohnung nicht würden aufrecht erhalten lassen (ebd.). Dies ist ein entscheidender Faktor dafür, daß die Ausbildung für die Sozialarbeit bis weit in das zweite Drittel des 20. Jahrhunderts außerhalb akademischer

Institute erfolgt und eine Vereinheitlichung der Bildungsstandards lange Zeit nicht erreicht wurde (Zeller 1994).

Die Entwicklung der Sozialarbeit als Beruf wird vor allem durch den Ersten Weltkrieg beschleunigt. Durch die Geschehnisse des Krieges dehnt sich die bisherige (Armen-)Fürsorge auf weite Bevölkerungsgruppen aus. Diese quantitative Ausweitung macht eine Überführung der ehrenamtlichen in hauptamtliche Arbeit notwendig.

Die Fürsorge entwickelt sich dadurch mehr und mehr zur wohlfahrtsstaatlichen Sicherungsstrategie. Aus diesem Grund steigen auch die Ansprüche an die Qualität der Arbeit. Bei der Einstellung greift man verstärkt auf die ausgebildeten Frauen zurück. Obwohl von der Bürgerlichen Frauenbewegung niemals intendiert, wird die Sozialarbeit zu einem Lohnberuf mit überdurchschnittlichem Frauenanteil. So wird der Erste Weltkrieg zum „großen Schrittmacher der Sozialpolitik“ (Preller 1978 zitiert nach Hammerschmidt/Tennstedt 2002: 70).

Nach Gründung der Ersten Deutschen Republik werden soziale Grundrechte durch die sozialdemokratische Regierung in die Verfassung aufgenommen. Die Weimarer Verfassung ist damit die erste Reichsverfassung, die über einen Grundrechtskatalog verfügt. Soziale Reformen werden durchgesetzt. Die neue Fürsorgegesetzgebung ersetzt den Begriff der Armenpflege durch den der Wohlfahrtspflege.

Strukturierend für die Wohlfahrtspflege wird das Subsidiaritätsprinzip, welches vor allem in der katholischen Soziallehre wurzelt (Sachße 1998).³ So entwickelt sich die private Fürsorge in der Weimarer Republik sowohl als Komplementäreinrichtung als auch als Antipode zur kommunalen öffentlichen Wohlfahrtspflege. Dabei sind die konfessionellen Spitzenverbände führend und werden durch das Reich finanziell und organisatorisch unterstützt. Geregelt wird das Verhältnis zwischen freien und öffentlichen Trägern durch das Reichswohlfahrtsgesetz (RJWG) 1922/ 24. Dieses Gesetz ist auch Grundstein für die Schaffung der drei Ämter: Jugendamt, Wohlfahrtsamt (später Sozialamt) und Gesundheitsamt unter einem Dach (Schilling 1997: 82).

³ Das Subsidiaritätsprinzip beruht darauf, daß die gesellschaftlichen Funktionen in aufsteigender Linie von der kleinsten zur größten Einheit erfüllt werden. Das bedeutet, was die Familie nicht an Kompetenzen erbringt, soll über gesellschaftliche Organisationen erbracht werden. Erst in letzter Konsequenz übernimmt der Staat diejenigen Funktionen, die von keinem anderen Glied der Kette erbracht werden können (Bettmer 2002). Obwohl zumeist auf die Ausformulierung dieses Prinzips durch Papst Pius im Jahre 1931 verwiesen wird, ist der Grundsatz der Nachrangigkeit des Staates doch schon älter. In Deutschland geht er zurück auf das katholische Sozialdenken im 19. Jahrhundert. Als Prinzip der Verantwortungsteilung im Bereich der Sozialen Arbeit wird er in der Weimarer Republik etabliert. „Damit war jene ‘duale’ Struktur entwickelt, die das System der kommunalen Wohlfahrtspflege in Deutschland bis heute kennzeichnet: die gesetzliche Bestands- und Eigenständigkeitsgarantie der freien bei gleichzeitiger Förderungsverpflichtung und Gesamtverantwortung der öffentlichen Träger; ihr nach den Grundsätzen der Subsidiarität organisiertes Nebeneinander in einem einheitlichen Gesamtkomplex öffentlicher Sozialpolitik.“ (Sachße 1998: 374)

2.1.3 Die Berufssituation der Fürsorgerinnen in der Weimarer Republik

Durch den Ausbau des Sozialstaates wird die Entwicklung hauptamtlicher Sozialarbeit vorangetrieben. Obwohl Frauen den Großteil der neuen Beschäftigten ausmachen, werden die leitenden Stellen mit Männern ohne soziale Ausbildung, meist Absolventen der für die Verwaltungsleitung qualifizierenden Universitätsstudiengänge, besetzt. Während den Männern der Innendienst zukommt, beschränkt sich die Arbeit der Frauen zumeist auf die weisungsgebundene Ermittlungstätigkeit im Außendienst, der oftmals 50 bis 80 Arbeitsstunden die Woche bei Wind und Wetter bedeutet (Zeller 1992).

Während der Arbeitsschwerpunkt der Verwaltungsbeamten vor allem auf der Kontrolle und Disziplinierung des Klientels liegt, geht es den Fürsorgerinnen um Gefühlsarbeit im Sinne von Einfühlungsvermögen. Das führt aber auch dazu, daß sie die Abgrenzung zwischen Beruf und Privatleben kaum vollziehen können (Riemann 1985).

Zudem bleibt, so Zeller, lange Zeit unklar, wo die weiblichen Sozialangestellten mit ihren Fürsorgetätigkeiten in die Verwaltungshierarchie einzuordnen seien.

„Für die dienstliche Integration von weiblichen Sozialangestellten nach dem Krieg fehlten den Behörden noch Maßstäbe, wie sie sich für die Laufbahn von Verwaltungsbeamten hinsichtlich Vor- und Ausbildung, Bezahlung, Aufstiegsmöglichkeiten etc. bereits herausgebildet hatten. Die Sozialverwaltung ordnete ihre weiblichen Sozialangestellten zunächst in die untersten Stufen der Verwaltungshierarchie ein. Diese sogenannten 'Gehilfinnenstellen' entsprachen dienst- und besoldungsrechtlich den kurzfristig angelernten Schreibkräften, städtischen Parkwächtern oder Tierpflegern.“ (Zeller 1994: 106)

Ausgesprochen erfolgreich wehrt die Berufsorganisation der Verwaltungsbeamten den Versuch ab, die Fürsorgerinnen unter vergleichbare Gehalts- und Aufstiegsmöglichkeiten einzugliedern. Vielfach gilt noch das Vorurteil, daß die höheren Töchter nicht auf ein Gehalt angewiesen seien (Zeller 1987). Obwohl es ab 1920 Richtsätze zur tariflichen Entlohnung gibt, werden diese nur selten umgesetzt (Zeller 1994: 115). Selbst dann, wenn männliche und weibliche Fürsorger unter vergleichbaren Bedingungen arbeiten, existieren erhebliche Unterschiede in der Entlohnung. Da die Frauen selbst kochen, nähen, flicken und waschen könnten, so die Begründung, sei die geringere Entlohnung gerechtfertigt (Zeller 1987).

Auch die Unterstützung des Berufsverbandes bleibt verhalten. 1916 hatte sich der Verband der Sozialbeamtinnen gegründet, der 1919 mit den konfessionellen Berufsorganisationen zum Gesamtverband der Berufsorganisationen der Wohlfahrtspflege fusionierte (Riemann 1985: 149f.). Die Berufsbände erweisen sich jedoch für die Durchsetzung der Richtlinien als zu schwach, den Gewerkschaften wollen sich die bürgerlichen Frauen nicht anschließen. Die Frauen sind somit nicht nur Opfer vorherrschender Verhältnisse, sie leben und bejahen die herrschende Weiblichkeitsideologie, welche der sozialen Berufsethik zu Grunde liegt vielfach auch. Eine Bejahung, die der Verbesserung der Arbeitssituation abträglich ist, wie Riemann

anmerkt. „Die Orientierung an den Arbeitsinhalten und die hohe Bewertung der beruflichen Motivation erschwerte die Durchsetzung beruflicher Interessen.“ (Riemann 1985: 149)

2.2 Die historische Entwicklung der Sozialpädagogik

Auch die Sozialpädagogik erlebt ihre Durchsetzung und Ausbreitung in der Weimarer Republik. Folgt man den Ausführungen Schillings, daß Sozialpädagogik lange Zeit die Theorie für die rechtlich abgesicherten, institutionellen Arbeitsfelder der Jugendfürsorge bzw. später Jugendhilfe ist und erst im 20. Jahrhundert weitere Arbeitsfelder hinzu gewinnt, so wird deutlich, daß erst mit der Trennung von Jugendpflege und Jugendfürsorge von staatlicher Seite so etwas wie ein klar umrissenes sozialpädagogisches Arbeitsfeld geschaffen wird (Schilling 1997).

Grund dafür ist, daß die Weimarer Republik gekennzeichnet ist durch verschiedenste pädagogische Bewegungen. Diese haben zur Folge, daß die Jugendfürsorge sich inhaltlich stark wandelt. Immer stärker gewinnt die pädagogische Blickrichtung an Einfluß. Jetzt soll nicht mehr nur die Gesellschaft vor den verwahrlosten Jugendlichen geschützt werden, sondern auch die Jugendlichen sollen vor den Einflüssen der Gesellschaft geschützt werden. Besonders wichtig für diese Veränderung ist die Reformpädagogik, die durch die Jugendbewegung beeinflußt wird. 1911 wird daher das Aufgabengebiet der Jugendfürsorge neu geregelt (Schilling 2002: 88). Neben die Fürsorge tritt als neues Gebiet die Jugendpflege, welche sich der Erziehung der gesamten Jugend widmen soll. Entscheidend für Durchsetzung der Reformgedanken ist aber erst das Reichsjugendwohlfahrtsgesetz (RJWG) 1922/24 und die Einführung der Jugendämter. Mit der Herauslösung der Jugendfürsorge aus der Armenfürsorge und der Schaffung der Jugendpflege entsteht das sozialpädagogische Arbeitsfeld.

Gleichwohl reichen die Wurzeln der Sozialpädagogik weiter zurück, wenn auch die Berufsbezeichnung des Sozialpädagogen, der Sozialpädagogin erst im 20. Jahrhundert offiziell eingeführt wird. Die folgenden Abschnitte geben daher einige für die Sozialpädagogik entscheidende Prägungen der Disziplin wieder: die Ursprünge der Sozialpädagogik mit Pestalozzi und Wichern und der Ausbau des Kindergartenwesens.

2.2.1 Pestalozzis Modell häuslicher Erziehung

Wenngleich der Begriff Sozialpädagogik bei Pestalozzi nicht ein einziges Mal zu finden ist, gilt er dennoch als einer ihrer Begründer.

Johann Heinrich Pestalozzi (1746 – 1827) verfolgt – auch in seinen pädagogischen Schriften – das Ziel, die je nachwachsende Generation auf die sich verändernden gesellschaftlichen

Verhältnisse neuer Industrien oder Produktionsformen vorzubereiten. Die (sozial-) pädagogischen Grundlagen finden sich insbesondere in seiner Schrift „Wie Gertrud ihre Kinder lehrt. Ein Versuch den Müttern Anleitung zu geben, ihre Kinder selbst zu unterrichten“ (Pestalozzi 1801, 1961) und dem „Stanser Brief“ (Pestalozzi 1807, 1971).

Ausgehend von seiner Auffassung der drei Wurzeln des konkreten Ichs – der Mensch ist das Werk der Natur, seines Geschlechts und seiner selbst – entwickelt Pestalozzi eine Methode häuslicher Erziehung und Sozialisation, die insbesondere Anleitung für Mütter sein sollte. So heißt es im „Stanser Brief“: „Wie die Mutter die erste Nährerin des Physischen ihres Kindes ist, so soll sie auch von Gottes wegen seine erste geistige Nährerin sein; und ich achte die Uebel, die durch das frühe Schulen und alles das, was an den Kindern außer der Wohnstube gekünstelt wird, erzeugt worden ist, sehr groß“ (Pestalozzi 1807, 1971 zitiert nach Reyer 2002: 63). Dieses häusliche Modell der Menschenerziehung – oft findet sich der Begriff des Prinzips der Wohnstube, soll, so Pestalozzi, Vorbild sein für die spätere öffentliche Erziehung. Diese Vorstellung der Bildung erzieherischer familienähnlicher Ersatzgemeinschaften durchdringt die sozialpädagogische Arbeit in Kinder- und Jugendhilfe bis heute.

2.2.2 Rauhes Haus und Innere Mission: Johann Hinrich Wichern

An die Vorstellung Pestalozzis knüpft schon zu Beginn des 19. Jahrhunderts die Rettungshausbewegung an. Rettungshäuser für verwahrloste Kinder und Jugendliche sind ähnlich einem Haushalt organisierte kleine Anstalten. Ihr Ziel ist die Bekämpfung des Bösen und der Sünde und die Errettung der Seelen junger Menschen (Wendt 1990).

Einer der bekanntesten Vertreter dieser Bewegung ist Johann Hinrich Wichern (1808 – 1881), der Begründer des Rauhen Hauses und der Inneren Mission.

Er gründet 1833 bei Hamburg zunächst das Rauhe Haus, eine Einrichtung, die über die Funktion eines reinen Waisenhauses hinausreichen soll, um „auch das nicht verwaiste Kind den Einflüssen einer entschieden verderblichen Umgebung durch liebevollen Ernst einer christlichen Hausordnung, nicht bloß vorübergehend zu entreißen“ (Wichern 1962, 1985 zitiert nach Wendt 1990: 80).

Zur Betreuung der Kinder werden männliche Gehilfen, sogenannte Brüder, ausgebildet. 1942 spricht Wichern von dieser Ausbildungsstätte erstmals als dem „Seminar für die innere Mission“. Seine Idee, eine solche Innere Mission als eine Art Volkskirche zu gründen, wird im Revolutionsjahr 1848 in die Tat umgesetzt. Ziel des „Vereins für innere Mission“ soll „die große einheitliche Hilfe, welche alle einzelnen Hilfen als Ganzes in sich vereinigt“ sein (Wichern 1962, 1985 zitiert nach Wendt 1990: 81). Zur Inneren Mission gehören daher so unterschiedliche Einrichtungen wie der Verein für entlassene Sträflinge oder aber die Sonntagsschule. Die Innere Mission, heute das Diakonische Werk, ist damit eine der ersten Institutionen mit einem sozialpädagogischen Angebot.

2.2.3 Fröbel und die Kindergartenbewegung

Einen ähnlich großen Einfluß wie Pestalozzi hat auch Friedrich Wilhelm August Fröbel auf die spätere Sozialpädagogik. Insbesondere die Vorschulpädagogik hat er mit der Entwicklung der Kindergärten – ein Begriff den er 1840 erstmals nutzt – entscheidend mitgeprägt. Allerdings ist Fröbel keineswegs der erste und einzige, der die Kleinkindbildung in den Mittelpunkt seiner Arbeit stellt. 1840 existieren bereits 300 – 400 ähnlicher Einrichtungen in Deutschland. Das, was heute gemeinhin unter dem Konzept des Kindergartens verstanden wird, hat jedoch nur wenig mit Fröbels Zielen zu tun. Für Fröbel ist der Kindergarten eine „allgemeine Anstalt zur Verbreitung allseitiger Beachtung des Lebens der Kinder, insbesondere durch Pflege ihres Tätigkeitstriebes“ (Fröbel 1951 zitiert nach Wendt 1990: 105f.). Die derzeitige Debatte um eine Vereinbarkeit von Familie und Beruf durch die Schaffung von Betreuungsplätzen für Kleinkinder ist das Gegenteil von Fröbels Absichten. Er will mit den Kindergärten die „unnatürliche Trennung zwischen Kindheit und Frauenleben, zwischen Weiblichkeit und Kinderleben“ (Fröbel 1951 zitiert nach Wendt 1990: 106) aufheben.

Dabei knüpft er inhaltlich durchaus an Pestalozzis Konzept der „Wohnstube“ an. Dies läßt sich in seiner Charakterisierung des Kindergartens gut erkennen. „Der Kindergarten mit seinen Kinderspielen und Kinderleben ist bloß ein erweitertes [...] Familienleben. Beide, Familie und Kindergarten, sollen sich gegenseitig zur Ergänzung, aber auch zum Spiegel und Muster dienen“ (Fröbel 1842 zitiert nach Reyer 2002: 68). Darüber hinaus soll der Kindergarten sowohl in die Gemeinde integriert sein, als auch eine gemeindeintegrierende Wirkung haben. Das Kindergartenprinzip wird damit „ein sozialpädagogisches Einigungs- und Vermittlungsprinzip.“ (Reyer 2002: 67) Gleichzeitig sind die Anstalten Ausbildungsstätte für Kinderpflegerinnen und Erzieherinnen. Hieraus entsteht ein neuer pädagogischer Berufszweig: Kindergärtnerin. Später entwickelt sich daraus die Jugendleiterin. Beide Berufe zählen zu den Vorläufern des Berufes des Sozialpädagogen/ der Sozialpädagogin (Schilling 1997). Diese Berufsbezeichnung wird allerdings erst 1967 offiziell eingeführt, wenngleich die Bezeichnung Social-Pädagogik als pädagogisches Konzept bereits 1844 bei Karl Mager genannt wird (ebd.).

2.3 Etablierung und Professionalisierung Sozialer Arbeit

Nach dem Zweiten Weltkrieg knüpft der Wiederaufbau Sozialer Arbeit im Sinne einer Kontinuität an die in der Weimarer Republik etablierten Formen an.⁴ Der Grundsatz der Subsidiarität regelt erneut die arbeitsteiligen Leistungen zwischen der freien und öffentlichen Trägern (Münchmeier/ Hering 2002).

Zu den Neuerungen der Nachkriegszeit gehört die seit den 50er Jahren diskutierte und 1961 umgesetzte Abschaffung des „Weimarer Fürsorgerechts“ zu Gunsten des Bundessozialhilfegesetzes (Hering/ Münchmeier 2002). Fürsorge ist nun nicht mehr die auf Klassenunterschieden beruhende Hilfe bürgerlicher Schichten für untere Schichten, sondern es entsteht ein allgemeiner Rechtsanspruch auf Versicherungs- und Versorgungsleistungen. Diese Veränderung hat zudem weitreichende Folgen für die Ausbildungssituation. Das Jugendwohlfahrtsgesetz führt 1961 den Begriff der Jugendhilfe ein, deren Ausgestaltung Aufgabe der Sozialpädagogik wird.

Der Bedarf an qualifizierten Fachkräften Sozialer Arbeit steigt stark an, so daß eine Aufwertung und Ausweitung der Ausbildung als dringend nötig erscheint. In Folge dieser Entwicklung entbrennt eine umfassende Professionalisierungsdebatte.

Erfolg dieser Debatte ist die Überführung der Fachschulen in Fachhochschulen Ende der 60er Jahre (Knobel 1992). Damit ist der Weg der Akademisierung der Sozialen Arbeit beschriftet. In der Folge hält das Fach Sozialarbeit/ Sozialpädagogik auch Einzug in Hochschulen und Universitäten. Wissenschaftlich-theoretisches Wissen rückt sowohl in der Ausbildung als auch in der praktischen Arbeit mehr und mehr in den Vordergrund. Ziel ist es, wissenschaftlich rationales Wissen als Grundlage Sozialer Arbeit stärker in den Mittelpunkt zu stellen (Dewe/ Ferchhoff/ Radtke 1992).

In die Zeit der stärkeren Verwissenschaftlichung Sozialer Arbeit platzt die Kritik an der Entmündigung des Klienten/ Patienten durch den Experten (Illich 1979). Professionalisierung, aber auch Verrechtlichung und Bürokratisierung Sozialer Arbeit werden kritisiert (Badura/ Gross 1976). Im Gegenzug werden nun Konzepte der Laisierung und Selbsthilfe diskutiert (Erler 1993). Andererseits kommt es zu weiteren Anleihen in anderen akademischen Disziplinen, speziell der Psychologie. Erhofft wird die Aufwertung und gesellschaftliche Anerkennung Sozialer Arbeit, erreicht allerdings wird, daß Soziale Arbeit nun erst recht kein eigenes Profil hat.

Vor diesem Hintergrund haben sich die Professionalisierungsversuche in den letzten Jahren stark verändert. Im Mittelpunkt Sozialer Arbeit steht heute die Verknüpfung theoretischen

⁴ Aus diesem Grund wird hier die Entwicklung zwischen 1933 und 1945 nicht erläutert.

Wissens mit dem Eingehen auf den jeweiligen Menschen als Einzelfall beruflicher Praxis als spezifische Kernkompetenz.

2.4 Zur Trägerlandschaft im Bereich Sozialer Arbeit

Spricht man von öffentlichen Trägern so versteht man darunter gemeinhin die örtlichen Träger⁵, also Kommunen und Gemeinden, die zumeist in Form von Ämtern für die Vorhaltung der jeweiligen sozialen Leistungen zuständig sind (Schilling 2002). Dieses Prinzip knüpft an die Tradition der kommunalen Organisation staatlicher Fürsorgeleistungen an.

Zwar kommt den öffentlichen Trägern die Verantwortung für die Vorhaltung aller notwendigen Sozialleistungen zu, doch delegieren sie diese auf Grund des Prinzips der Nachrangigkeit zumeist an die freien Träger. Der öffentliche Träger beschäftigt sich vor allem mit der Planung, Organisation und Kontrolle der Leistungen. Lediglich in Fällen, in denen kein ausreichendes Angebot durch freie Träger vorliegt bzw. gewährleistet werden kann, werden Leistungen angeboten, nämlich durch Einrichtungen in öffentlicher Trägerschaft.

Ein Großteil Sozialer Arbeit, und damit auch hoheitlicher Aufgaben, wird somit nicht von den öffentlichen, sondern von den nicht-öffentlichen Trägern erfüllt. Das sind im Kern sechs Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege: Arbeiterwohlfahrt, Deutscher Caritasverband, Diakonisches Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland, Paritätischer Wohlfahrtsverband, Deutsches Rotes Kreuz, Zentralwohlfahrtsstelle der Juden in Deutschland.

Hinzu kommen sonstige der evangelischen oder katholischen Kirche oder anderen Religionsgemeinschaften öffentlichen Rechts angeschlossene Träger sowie sonstige juristische Personen und andere Vereinigungen, Initiativen und Selbsthilfegruppen. Im Bereich der Jugendhilfe sind es zudem die Jugendgruppen, -verbände und -ringe. Sie haben im Vergleich zu den sechs Spitzenverbänden jedoch eine deutlich geringere Bedeutung. Gemeinsam ist ihnen allen das Prinzip der Gemeinnützigkeit.

Neben frei-gemeinnützigen und öffentlichen Trägern gewinnt die Gruppe der privat-gewerblichen Träger, also der kommerziellen Anbieter, an Kontur. Bei diesen Trägern handelt es sich entweder um Einzelpersonen oder um wirtschaftliche Unternehmen (GmbH). In privat-gewerblichen Einrichtungen sind 1999 ca. 70000 Personen beschäftigt (Schilling 2002: 421). Nachdem mit der Verabschiedung des neuen Pflegegesetzes zunächst der Bereich der

⁵ Öffentliche Träger sind jedoch auch Bund und Länder bzw. deren Ämter. Die überörtlichen Träger der Länder, z.B. die Landesjugendämter, erfüllen jedoch fast ausschließlich Aufgaben der Aufsicht, Beratung und Kontrolle von Leistungsstandards. Die Kompetenzen des Bundes liegen lediglich in der finanziellen Förderung überregional bedeutender Vorhaben, die die Grenzen einzelner Bundesländer und deren Kompetenzbereich überschreiten (Bettmer 2002).

Pflege und Betreuung durch privat-gewerbliche Träger erobert wurde, gibt es nun auch in der Jugendhilfe erste Anzeichen für die Zunahme dieser Anbieter. Bereits 1993 spricht Gernert von einem Marktanteil kommerzieller Anbieter von 20,2 Prozent an Heimen für Kinder und Jugendliche und einem Anteil von 5,6 Prozent an Jugendwohn- und Schülerheimen (Gernert 1993: 132). Insgesamt werden 1998 zwar erst 0,8 Prozent aller Plätze in der Kinder- und Jugendhilfe von privat-gewerblichen Trägern angeboten (Schilling 2002), doch zeigen für Niedersachsen vorliegende Zahlen, daß eine Ausweitung zu erwarten ist (Herzig 1999).

Die sechs Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege, die das Gros abhängiger Erwerbsarbeit ausmachen, sollen hier kurz skizziert werden:

- Arbeiterwohlfahrt

Die Wurzeln der 1919 gegründeten Arbeiterwohlfahrt gehen auf die Arbeiterbewegung zurück (Gernert 1993). Später sind auch die sozialistische Frauenbewegung, der nationale Frauendienst und die genossenschaftliche Selbsthilfe in die Arbeiterwohlfahrt eingegangen (Niedrig 1985). Laut ihren Gründungsrichtlinien ist es das Ziel der Arbeiterwohlfahrt, die soziale Auffassung der Arbeiterschaft durchzusetzen. Die AWO verfolgt damit auch einen eindeutigen politischen Auftrag. Nicht nur der Schutz des einzelnen vor einem ungezügelter Kapitalismus, sondern auch das Herstellen einer politischen Öffentlichkeit wird angestrebt. Der Arbeiterwohlfahrt gehören 620000 Mitglieder an. In ihrem Verbandsbereich arbeiten 135000 hauptamtliche Beschäftigte (Klausch/ Struck 2002: 470).

- Deutscher Caritasverband

Der Caritasverband wurzelt in der Arbeit der Kirchengemeinden. Die in ehrenamtlicher Arbeit ausgeführte karitative Fürsorge einzelner Gruppen wird 1897 im Deutschen Caritasverband gebündelt. Von Anfang an lehnt sich der Verband dabei an die Strukturen der katholischen Kirche an (Klug 1997). Der Deutsche Caritasverband baut sich über 27 Diözesancaritasverbände zum Bundesverband auf (Struck/ Klausch 2002: 471) Im Bereich des Deutschen Caritasverbandes arbeiten 692.000 hauptamtlich Beschäftigte (ebd.), darunter auch einige tausend Ordensleute (Gernert 1993).

- Das Diakonische Werk – Innere Mission und Hilfswerk – der Evangelischen Kirche in Deutschland

Zu den konfessionellen Verbänden zählt ebenfalls das evangelische Diakonische Werk. Anders als der Caritasverband ist das Diakonische Werk nicht allein als Wohlfahrtsverband gegründet worden, sondern die Innere Mission, gegründet 1848, aus der das Diakonische Werk hervorging, verfolgt zudem das Ziel innerer Erweckung der

Kirche (Klug 1997). Mitglieder des Diakonischen Werks sind die Diakonischen Werke der 24 Landeskirchen, 9 Freikirchen und rund 90 Fachverbände (Klausch/ Struck 2002: 471). Einzelmitgliedschaften können nicht geschlossen werden. Das Diakonische Werk beschäftigt ca. 706.000 hauptamtliche MitarbeiterInnen (ebd.).

- Paritätischer Wohlfahrtsverband

Unter dem Dach des 1924 gegründeten Spitzenverbandes vereinen sich mehr als 9000 selbständige Verbände (Gernert 1993; Klausch/ Struck 2002: 472). Seine Wurzeln gehen auf den Zusammenschluß gemeinnütziger Kranken- und Pflegeeinrichtungen 1920 zurück (Klausch/ Struck 2002). Das Ziel des Deutschen Paritätischen Wohlfahrtsverbandes ist es, die Vielgestaltigkeit der Sozialen Arbeit zu fördern. Auch hier sind keine Einzelmitgliedschaften möglich. Unter dem Dach des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes arbeiten etwa 450.000 MitarbeiterInnen (ebd.).

- Deutsches Rotes Kreuz

Das Deutsche Rote Kreuz ist einerseits die nationale Gesellschaft des 1928 gegründeten Internationalen Roten Kreuzes, andererseits ein Spitzenverband der freien Wohlfahrtspflege Deutschlands. Das Deutsche Rote Kreuz besteht aus 19 Landesverbänden und dem Verband der Schwesternschaften. Im Verbandsbereich gibt es 4,4 Mio. Fördermitglieder, etwa 300.000 Freiwillige und ca. 100.000 Mitglieder des Jugendrotkreuz. Das Deutsche Rote Kreuz beschäftigt 109.000 hauptamtlich Tätige (Klausch/ Struck 2002: 471).

- Zentralwohlfahrtsstelle der Juden in Deutschland

Die Zentralwohlfahrtsstelle ist der Dachverband der jüdischen Gemeinden in Deutschland. Er wurde 1917 gegründet (Klausch/ Struck 2002: 472). Mitglieder sind nicht nur die Landesverbände der jüdischen Gemeinden, sondern auch selbständige Gemeinden und der jüdische Frauenbund. Die Arbeit der Zentralwohlfahrtsstelle in Deutschland bezieht sich auf Soziale Arbeit der jüdischen Kultusgemeinden. Im Mittelpunkt steht dabei die offene Sozialarbeit mit Beratungsdiensten (Gernert 1993). Die Zahl der Mitglieder der jüdischen Gemeinden beträgt etwa 85.000 (Klausch/ Struck 2002: 473).

2.5 Soziale Arbeit vor neuen Herausforderungen

Anfang der 90er Jahre kommt es durch die Aktivitäten der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung (KGST) zur Einführung eines Reformmodells der Öffentlichen Verwaltung, des Neuen Steuerungsmodells (NMS), welches sich am sogenannten Tilburger Modell und internationalen Konzepten des New Public Management orientiert.

Insgesamt geht es insbesondere darum, das bisherige Bürokratiemodell abzulösen. Wachsenden Herausforderungen, so die Überlegung, wäre die Verwaltung mit einem Bürokratiemodell, dem es gravierend an Innovationsfähigkeit und Effizienz mangle, nicht mehr gewachsen.

Vor allem die bisherige Steuerung nach Regeln statt nach Zielen, die ausgeprägte Hierarchisierung, der geringe Einsatz von Wettbewerbsinstrumenten, das Fehlen eines strategischen Managements sowie die Orientierung am Outcome ohne eine Messung des Output werden als problematisch und verbesserungswürdig angesehen (Naschold/ Bogumil 1998).

Das neue Steuerungskonzept basiert daher auf folgenden Säulen (Hartmann 1997):

- Darstellung des Outputs in Produkten, die in Produktgruppen und auf der nächsten Aggregationsebene zu Produktbereichen zusammengefaßt werden
- Produktbeschreibungen geben die Ziele, das quantitative Volumen, die Kosten und Kennziffern der finanziellen, quantitative und qualitativen Steuerung sowie die Maßzahlen der Erfolgskontrolle wieder
- Die Kompetenzen und die Ressourcenverantwortung werden an diejenigen Organisationseinheiten übertragen, die die Verantwortung für die Produkte tragen
- Die Delegation von Kompetenzen erfolgt in Form von Kontrakten, in denen die Zielvorgaben und der personalwirtschaftliche und finanzielle Handlungsrahmen festgelegt sind
- Controlling wird zur Messung der Zielerreichung eingeführt

Tatsächlich sind die Vorschläge der KGST allerdings niemals in ein einheitliches Reformprojekt überführt worden, sondern von Ländern und Gemeinden unterschiedlich und uneinheitlich umgesetzt worden. Gemeinsam ist den bisherigen Versuchen der Umsetzung, daß es zumeist um Deregulierung, Privatisierung, Einführung von Wettbewerbs- und Marktelementen, privatwirtschaftlichen Managementmethoden und betriebswirtschaftlichen

Steuerungsinstrumenten in die Öffentliche Verwaltung – in welcher Form auch immer – geht (Wohlfahrt o.J.). Vielfach wird daher auch von einer „Verbetriebswirtschaftlichung“ der Verwaltung und ihrer Arbeitsabläufe gesprochen.

Das Neue Steuerungsmodell hat jedoch nicht nur Folgen für die Arbeitsabläufe bzw. Arbeitsbeziehungen der Verwaltungen und Einrichtungen in öffentlicher Trägerschaft. Durch die enge Kooperation der Verwaltung und der freien Träger, muß auch die freie Wohlfahrtspflege mit Konsequenzen einer zunehmenden Vermarktlichung rechnen (Manderscheid 1997). Bereits seit Beginn der 90er Jahre zeigt sich ein Trend zu einer stärkeren Inszenierung von Wettbewerb der Träger durch den Staat im Bereich der Sozialen Arbeit. Der Begriff der freien Träger wird zunächst ausgedehnt; später werden auch privatgewerbliche Träger zugelassen. Motor ist nicht allein die Verwaltungsmodernisierung, jedoch treibt diese den Prozeß voran. Seit dem 01.01.1999 kennt die bundesdeutsche Sozialgesetzgebung formell keine freien Träger mehr, sondern nur noch nicht-öffentliche.

Damit sind in Deutschland quasi-marktliche Beziehungen zwischen den Leistungserbringern etabliert worden. Die Gleichstellung alter und neuer Marktteilnehmer wie auch das veränderte Verwaltungshandeln führen zu neuen Geschäftsbedingungen zwischen nicht-öffentlichen Leistungserbringern und dem Staat (Wohlfahrt o.J.). Das zeigt sich in der Abschaffung des Selbstkostenerstattungsprinzips zu Gunsten leistungsbezogener Entgelte. Die bisherige traditionelle Zuwendungsfinanzierung weicht mehr und mehr der Form des öffentlich-rechtlichen und in Ansätzen auch dem privatrechtlichen Vertrag. Die Gründe für einen solchen Paradigmenwechsel liegen in weiten Teilen allerdings auch in der prekären finanziellen Lage öffentlicher Haushalte.

Während neue Entgelt- und Wirtschaftlichkeitsregelungen mittlerweile also auf den Weg gebracht sind, beginnt sich die Debatte der Sicherung von Qualitätsstandards zuzuwenden. Befürchtet wird, daß der inszenierte Preiswettbewerb der Leistungserbringer zu einer Verschlechterung der Qualität Sozialer Arbeit führen könnte. Dieses soll verhindert werden, indem einheitliche Standards eingeführt werden sollen. „Ganz im Sinne modernen Qualitätsmanagements will der Gesetzgeber die Leistungserbringer durch externe, vertraglich vereinbarte Qualitätskontrollen dazu anhalten, die Qualitätsverbesserung ihrer Leistungen zu betreiben und interne Qualitätskontrollen zu etablieren.“ (Wohlfahrt o.J.: 15) Ziel ist es, die Kundenorientierung der sozialen Dienstleister voranzutreiben (Hansen 1997).

Je nach Blickwinkel werden von den Beschäftigten in dieser Entwicklung eher die Chancen oder die Risiken gesehen. Für viele besteht durch die Ökonomisierung der Sozialen Arbeit die Möglichkeit einer stärkeren Abgrenzung der hauptamtlichen von der ehrenamtlichen Tätigkeit und damit auch die Chance die Arbeit weiter zu professionalisieren. Die Entwicklung weg von einer Helfertätigkeit hin zu einem effizienten Dienstleistungsberuf scheint einerseits größere Erfolge in der Ausübung des Berufes andererseits einen höheren gesellschaftlichen Status zu versprechen.

Kritiker sehen hingegen durch diese Entwicklung den Ethos des Berufes zerstört. Wenn die Soziale Arbeit ein Dienstleistungsberuf wie andere auch würde, so die Befürchtung, würden durch Vermarktung, Privatisierung und Verbetriebswirtschaftlichung die Interessen der Betroffenen vernachlässigt (Erler 1997). Die Gefahr, daß mit den derzeitigen Veränderungen eine weitere Standardisierung und bürokratische Reglementierung einhergeht, wird als hoch eingeschätzt (Wohlfahrt o.J.). In der Folge erwartet Wohlfahrt die „Retaylorisierung sozialer Arbeit“ (ebd.: 40). Diese könnte als Konsequenz eine Verschlechterung der Arbeitsbedingungen und eine Arbeitsverdichtung mit sich bringen (Flösser 2000).

Hinzu kommt die Befürchtung, daß durch die Einführung von Wettbewerbsbedingungen und vertragsrechtlichen Gesichtspunkten Tarifverträge abgeschafft und Qualifizierungsmaßnahmen gestrichen werden müßten.

Während Befürworter der Reformen somit eine Professionalisierung der Sozialen Arbeit vermuten, sehen Kritiker eher die Tendenz einer Deprofessionalisierung.

2.6 Fazit

Die Soziale Arbeit hat in den letzten einhundert Jahren eine überaus widersprüchliche und rasante Entwicklung erfahren. Mittlerweile vereint Soziale Arbeit zwei einstmals mehr oder weniger von einander getrennte Disziplinen: Sozialarbeit und Sozialpädagogik. Dabei gibt es einerseits starke Veränderungen, andererseits aber auch traditionelle Strukturen, die sich durch ein großes Beharrungsvermögen auszeichnen.

Sozialarbeit entstand explizit nicht als Lohnberuf. Sie war lange Zeit ein karitatives Ehrenamt, dem Nächstenliebe und Mütterlichkeit zu Grunde lagen. Diese Eigenschaften galten – auch unter Frauen – zum einen als unbezahlbar, zum anderen wurde befürchtet, daß sie durch eine Entlohnung sogar zerstört werden könnten.

Während die Sozialarbeit in der Fürsorge wurzelt, sind die Ursprünge der Sozialpädagogik stärker durch erzieherische Aspekte geprägt. Der Beruf des Sozialpädagogen, der Sozialpädagogen steht in der Tradition der Kindergärtnerin und der Jugendleiterin.

Ein wichtiger Motor der Verberuflichung Sozialer Arbeit ist die Einführung der Fürsorgegesetzgebung in der Weimarer Republik und die Entstehung der Ämter. Der administrative Ausbau des Wohlfahrtsstaates, die Verrechtlichung, Ausweitung und Verfächlichung der Sozialen Arbeit führen insgesamt zu einer immer stärkeren Durchsetzung sozialer Erwerbsarbeit. Zu Recht stellen Hammerschmidt/ Tennstedt fest: Die „Verberuflichung Sozialer Arbeit ging vom Ausbau des Wohlfahrtsstaates aus, der Verfassungsauftrag war.“ (Hammerschmidt/ Tennstedt 2002:71)

Soziale Arbeit wird zu einem administrativ organisierten Beruf. Gleichzeitig kann sie, um erfolgreich zu sein, nicht auf ihre fürsorglichen Ideale verzichten. Diese bleiben im Berufsbild der weiblichen Wohlfahrtspflegerin lebendig und werden insbesondere im Rahmen ihrer Ausbildung als Berufsethik weiter transportiert.

Tatsächlich zeigt sich, daß trotz Verberuflichung und Professionalisierung die Soziale Arbeit auch heute oftmals noch immer aus Werten des Helfens, der Solidarität und der Nächstenliebe begründet wird. Trotz einer umfassenden Professionalisierung und der Orientierung an wissenschaftlicher Rationalität sind es noch immer Kompetenzen wie Empathie und Geduld, die die Qualität der Ausübung Sozialer Arbeit wesentlich bestimmen. Dies mag auch daran liegen, daß in weiten Teilen der Wohlfahrtspflege ein Mit- und Nebeneinander von professioneller hauptamtlicher Arbeit und ehrenamtlicher Laienarbeit vorhanden ist, was zu einer Vermischung von professionellem Fachwissen der Beschäftigten und moralischem Anspruch der Freiwilligen führt. In der Folge werden durch diese Vermischung aber auch Selbstbild und Außendarstellung der Beschäftigten beeinflusst; es entsteht der Eindruck einer Jedermann(-frau)tätigkeit.

Gleichzeitig hat die Akademisierung Sozialer Arbeit dazu geführt, daß mittlerweile ein umfangreiches wissenschaftlich theoretisches Fachwissen an Hochschulen und Universität vermittelt wird und Eingang in die Arbeit findet.

Als abhängige Erwerbsarbeit befindet sich die Soziale Arbeit somit in einem Spannungsverhältnis von scheinbar alltäglichen, persönlichen Qualifikationen und einer akademischen Ausbildung. Hinzu kommt, daß Soziale Arbeit auf Grund der jüngsten Veränderungen vor neuen Herausforderungen steht. Derzeit liegen noch keine gesicherten Kenntnisse darüber vor, ob die Ökonomisierung zu einer stärkeren Professionalisierung oder – wie andere vermuten – zu einer Taylorisierung und damit Deprofessionalisierung Sozialer Arbeit führt.

3. Analytischer Rahmen - Die drei Dimensionen Sozialer Arbeit: abhängige Erwerbsarbeit, Gefühlsarbeit und Wissensarbeit

Betrachtet man Soziale Arbeit heute, so ist sie einerseits eine abhängige Erwerbsarbeit wie viele andere auch. Andererseits unterscheidet sie sich als Dienstleistungstätigkeit noch immer gravierend von anderen Tätigkeiten. Jedoch ist der Begriff Dienstleistungstätigkeit allein nicht hinreichend, um sich ein vollständiges Bild dieser Arbeit machen zu können. Um Soziale Arbeit in ihrer Besonderheit fassen zu können, muß daher mit einbezogen werden,

daß es sich zum einen um eine Form von Wissensarbeit handelt und zum anderen Gefühls- und Interaktionsvermögen integraler Bestandteil der Ausübung dieser personenbezogenen Dienstleistungstätigkeit sind.

3.1 Soziale Arbeit als abhängige Erwerbsarbeit

Seit etwa einhundert Jahren kann man davon sprechen, daß sich Soziale Arbeit als Beruf bzw. als ein Berufsspektrum etabliert hat. Damit gehört Soziale Arbeit mittlerweile zur Gruppe der bezahlten, abhängigen Tätigkeiten (Bonß 2002).

Von 1961 bis 1999 ist die Zahl der im Feld sozialer Berufe Tätigen allein in Westdeutschland von 95.000 auf rund 885.000 gestiegen (Rauschenbach/ Züchner 2001: 1650). In der gesamten Bundesrepublik sind 1999 insgesamt mehr als 1 Mio. Personen in diesen Berufen erwerbstätig (ebd.). Rauschenbach spricht auf Grund der Expansion von Beschäftigungsverhältnissen im Feld sozialer Berufe auch vom „sozialpädagogischen Jahrhundert“ (Rauschenbach 1999).

Soziale Arbeit ist eine abhängige Erwerbsarbeit. Damit hat sich die Soziale Arbeit anderen Formen klassischer Lohnarbeit angenähert. Diese Entwicklung ist deshalb bedeutsam, weil sich in der bundesdeutschen Arbeitsgesellschaft der Sinn, welchen die Arbeitskräfte der Erwerbsarbeit beimessen und die Erwartungen, die vom Einzelnen an diese Arbeit gerichtet werden, erheblich von unbezahlten Tätigkeiten unterscheiden (ebd.).

Tatsächlich hat sich mit der Einführung kapitalistischer Produktionsverhältnisse und der Durchsetzung der Erwerbsgesellschaft erstens eine Unterscheidung von Erwerbsarbeit und anderen nützlichen Tätigkeiten herauskristallisiert, andererseits knüpfen sich an die Erwerbsarbeit nun spezifische Bedeutungen und Funktionen.

So ist Arbeit mittlerweile „zum Zweck an sich geworden“ (Wilke 1999: 16). Das bedeutet sie dient nicht mehr nur der Aufrechterhaltung der eigenen Existenz. Sozialer Status, materielle Sicherung, Zeitstrukturen und Lebensmuster werden primär durch die Erwerbsarbeit definiert.

3.2 Abhängige Erwerbsarbeit in formalen Organisationen

Hinsichtlich der Organisationstypen, in denen Soziale Arbeit ausgeübt wird, lassen sich drei verschiedene Formen unterscheiden: (1) öffentliche Träger, und auf Seiten der nicht-öffentlichen Träger (2) gemeinnützige Träger und (3) privat-gewerbliche Träger. In den Sozialadministrationen und den Einrichtungen in öffentlicher Trägerschaft sind 1999 ca. 326.500 MitarbeiterInnen beschäftigt (Schilling 2002: 416), in den Wohlfahrtsverbänden, die

mit ihren Einrichtungen den Kern der Freien Wohlfahrtspflege ausmachen, sind es sogar 1.212.043 Beschäftigte. Davon können allerdings nur etwa 780000 Beschäftigte dem Bereich der Sozialen Hilfe zugeschlagen werden (Schilling 2002: 421).

Zwar wird Soziale Arbeit nicht in klassischen Industriebetrieben ausgeübt, zumeist nicht einmal in privatwirtschaftlichen Unternehmen, doch handelt es sich auch hier in erster Linie um formale Organisationen, also geplante und auf spezifische Ziele ausgerichtete soziale Gebilde (Etzioni 1967). Sie zeichnen sich grundsätzlich durch eine durch Regeln festgelegte Aufgaben-, Kompetenz- und Instanzenordnung aus (Mikl-Horke 2000). Die formale Organisation kann daher auch als „systematische Verbindung von Arbeitsplätzen“ (ebd.: 110) beschrieben werden. Jedem Mitglied der Organisation wird dabei eine Rolle zugewiesen, die der Zielerreichung dient, und sich in einer festgelegten Position im Rahmen der formalen Strukturen der Organisation beschreiben läßt. Jede Position verfügt infolgedessen über zwei Dimensionen, die hierarchische und die funktionale. Das bedeutet, einerseits hat jedes Organisationsmitglied einen spezifischen Rang in der Hierarchie und andererseits ein festgelegtes Tätigkeitsspektrum. Es handelt sich somit sowohl bei Organisationen der Privatwirtschaft, als auch bei Verbänden oder der Verwaltung um bürokratische Organisationen, d.h. jedes Mitglied hat „feste Zuständigkeiten, Kompetenzen und Entscheidungsbefugnisse (ein Amt bzw. einen Aufgabenbereich oder eine Stelle) und die zur Erfüllung dieser Pflichten notwendige ‘Befehlsgewalt’ (Weisungs- und Leitungsbefugnisse).“ (ebd.: 119) Diese Zuständigkeiten beruhen dabei auf unpersönlichen formalen Regeln.

Gleichwohl unterschieden sich die sechs Spitzenverbände, aber auch die kleineren Träger auf Grund ihres Formalziels und ihrer Struktur als Organisationen des Dritten Sektors bislang von Betrieben. „Wohlfahrtsverbände sind als gemeinnützige Organisationen ohne Gewinnerzielung keine Konzerne und Großbetriebe im herkömmlichen Sinne“ (Schilling 2002: 419) behauptet Schilling noch 2002. Zunächst weisen Sie eine andere Struktur auf. Je nach Verband handelt es sich entweder stärker um eine einheitliche Organisation (z.B. Caritas) oder eher um ein loses Netzwerk (z.B. Paritätischer Wohlfahrtsverband) oftmals sehr kleiner gemeinnütziger Vereine, die nur teilweise die Charakteristika formaler Organisationen zeigen und somit zu Unternehmen erhebliche Unterschiede in der organisationellen Struktur aufweisen.

Für alle gemeinnützige Träger gilt, daß sie als Vereine anderen Rahmenbedingungen unterliegen als privatwirtschaftliche Unternehmen, so z.B. wenn der – noch immer ehrenamtliche – Vorstand des Vereins mit seinem Privatvermögen haftet.

Wichtig für das Verständnis spezifischer Organisationszwecke von Verbänden ist zudem ihr Bezugsmilieu und ihre Entstehungsgeschichte (Bode 1999). Die Formalziele der Organisationen, so die Annahme Bodes, lehnen sich auf Grund ihrer Entstehung im katholischen, evangelischen, gewerkschaftlichen Milieu etc. an deren Visionen an und unterscheiden sich daher sowohl von einander als auch von erwerbswirtschaftlichen Unternehmen, aber auch von denen öffentlicher Trägern unterscheiden.

Während bei Unternehmen die Erwirtschaftung von Gewinnen als Organisationsziel im Vordergrund steht, galt bisher für Verbände, daß die Gewinnabsicht anderen Formalzielen unter- oder gleichgestellt bleibt. Die traditionelle Organisationskultur orientierte sich an Werten des Dienens und Helfens. Die Verfolgung eines ideellen Zwecks stand für Verbände im Vordergrund (Klug 1997). Für die Beschäftigten bedeutete dies „Anpassung an eine übergreifende Ideologie, Befolgung ‘alter’ Tugenden wie Gehorsam, Aufopferung für den Hilfebedürftigen, Aufgabe persönlicher Intentionen, Unterordnung unter ein – häufig religiös geprägtes – übergeordnetes Ganzes“ (Marquard 1993: 216). Ähnliches galt lange Zeit für die Verwaltung. Sie verfolgte das Ziel einer Um- und Durchsetzung politischer Vorgaben. Eine Orientierung an Rationalitätskriterien war auch hier nicht gegeben. Gleichwohl hat die Verwaltungsreform wie auch die Verknappung öffentlicher Mittel dazu beigetragen, daß auch die Wohlfahrtsverbände und die Verwaltung sich marktlichen Effizienz- und Rationalitätskriterien stellen müssen und sich damit auch auf der Zielebene privatwirtschaftlichen Unternehmen annähern.

3.3 Soziale Arbeit als eine spezifische Dienstleistungsarbeit

Als Dienstleistungsarbeit unterscheidet sich Soziale Arbeit jedoch von anderen Tätigkeiten in Industrie und Landwirtschaft und ist keinesfalls in allen Belangen eine abhängige Erwerbsarbeit wie jede andere. Um dieses zu verdeutlichen, wird im folgenden an das Klassifikationsschema von Berger/ Offe (Berger/ Offe 1984) angeknüpft, bevor auf die Spezifika der Dienstleistungsarbeit, Wissen und Interaktions- und Gefühlsarbeitsvermögen, eingegangen wird.

3.2.1 Zur funktionalen Bestimmung von Dienstleistungsarbeit

Zunächst ist es notwendig, die Soziale Arbeit in ihrer Funktion und Spezifität als Dienstleistung zu fassen, da der Dienstleistungssektor in weiten Teilen einer anderen Logik als der Industriesektor folgt. Hierzu bietet sich das Konzept der funktionalen Bestimmung von Dienstleistungen von Berger/ Offe an. Zumeist werden Dienstleistungen als Residualkategorie erklärt. Zum Dienstleistungssektor gehören damit diejenigen Tätigkeiten, die nicht der Industrie oder der Landwirtschaft zugeordnet werden können. Hingegen erklären Berger/ Offe den Dienstleistungssektor nicht über seine Negativ-Bestimmung, sondern als Gesamtheit jener Funktionen im gesellschaftlichen Reproduktionsprozeß, „die auf die Reproduktion der Formalstrukturen, Verkehrsformen und kulturellen Rahmenbedingungen gerichtet sind, unter denen die materielle Reproduktion der Gesellschaft stattfindet.“ (Berger/ Offe: 233)

Berger und Offe gliedern den Dienstleistungssektor intern in drei verschiedene Teilbereiche, die sich „nach dem Grad ihres »strukturellen Abstandes« zur »herstellenden« Arbeit (Warenproduktion) darstellen lassen.“ (ebd.: 244) Vom Bereich der kommerziellen (D1) und

dem der organisationsinternen Dienstleistungen (D2) wird der Bereich der staatlich-öffentlichen Dienste (D3) unterschieden, zum dem die Soziale Arbeit zählt. Während im Bereich der D2-Dienstleistungen immer noch eine Obergrenze für »unproduktive« oder allenfalls mittelbar produktive Kosten eine Rolle als operatives Kriterium spielt, insofern ihre Überschreitung das Unternehmen aus dem Markt fallen ließe, entfernt sich die Dienstleistungsproduktion im Bereich der öffentlichen Hand (D3) noch einen weiteren Schritt von den Bedingungen, die für die Anwendbarkeit marktrationaler Kalküle vorauszusetzen sind.

Nach Berger/ Offe sind drei Faktoren hierfür entscheidend: Erstens erfolgen Produktion und Konsumtion der Leistung nicht getrennt. Das bedeutet Produzent und Konsument sind immer zugleich an der Erstellung einer Dienstleistung beteiligt (uno-actu-Prinzip). Die Leistung kann anders als bei der Warenproduktion nicht bis zum Konsum gelagert werden. Zweitens sind Ertragskriterien nicht relevant, da die Leistung nicht wie in der Warenwirtschaft am Markt zum Verkauf stehen. Drittens sind auch Kostenkriterien nicht bedeutend. Denn selbst dann, wenn die Kosten-Nutzen-Analyse ungünstig ausfällt, können die Angebote nicht gestrichen werden, da ein Rechtsanspruch besteht.

Einer solchen Klassifikation widerspricht die Ökonomisierung Sozialer Arbeit nicht, da Berger/ Offe durchaus von einer Dynamik ihres Modells und Möglichkeiten der Rückverlagerung von D3 nach D1 ausgehen. Dennoch muß bezweifelt werden, daß Ertrags- und Kostenkriterien im Bereich der sozialen Dienstleistungen komplett fehlen. Soziale Arbeit unterliegt zwar der staatlichen Steuerung, die Einrichtungen selbst sind jedoch nicht nur in öffentlicher Trägerschaft. Spätestens seit der Zulassung privatgewerblicher Anbieter haben sich auch hier quasi-marktliche Strukturen durchgesetzt. Sie sind aber noch von geringerer Relevanz. Das Modell bleibt sinnvoll, um Soziale Arbeit in ihrer Besonderheit als staatlich organisierte Dienstleistung einerseits von der Warenproduktion, aber auch von ausschließlich kommerziellen und unternehmensinternen Dienstleistungen funktionell zu unterscheiden.

3.2.2 Interaktion und Gefühlsarbeit personenbezogener Dienstleistungen

Das uno-actu-Prinzip verweist auf eine Besonderheit der personenbezogenen Dienstleistung, die im folgenden näher betrachtet werden soll: Die Beziehung zum Kunden bzw. Klienten spielt bei für die Ausübung der Arbeit, für ihren Erfolg und ihre Qualität eine entscheidende Rolle.

Mittlerweile gibt es in der soziologischen Literatur mehrere Konzepte, die dieses Spezifikum einbeziehen. Im Mittelpunkt steht dabei die personenbezogene Dienstleistung als Interaktion und als Gefühlsarbeit. Im folgenden werden zunächst einige Ansätze dargestellt, die für die Konzeption dieser Studie von Bedeutung sein könnten, bevor vor dem Hintergrund der vorgestellten Konzeptionen die eigene Verwendung der Kategorie Gefühlsarbeit/ Interaktion aufgezeigt wird. Dabei ist mit Interaktion die grundsätzliche Ausübung einer Tätigkeit im Kontakt mit dem Kunden oder Klienten gemeint, während Gefühlsarbeit, wie der Name schon

sagt, den darüber hinausgehenden Einsatz oder auch die Vermeidung von Gefühlen im Rahmen der Erwerbsarbeit meint.

Eine der ersten Arbeiten in der Soziologie zum Thema Gefühlsarbeit bezieht sich auf die Arbeit des Pflegepersonals im Krankenhaus (Strauss et al. 1980). Gefühlsarbeit wird von Strauss et al. definiert „als Arbeit, die speziell unter Berücksichtigung der Antworten der bearbeiteten Person oder Personen geleistet wird *und* (Hervorhebung im Original, Anm. d. Verf.) die im Dienst des Hauptarbeitsverlaufs erfolgt.“ (Strauss et al. 1980: 629)

Der von Strauss et al. gewählte Begriff der *sentimental work* vereint unterschiedliche emotionale Aspekte personenbezogener Dienstleistungsarbeit, wie z.B. Trost, Bewahrung der Selbstkontrolle, Identitätsarbeit etc. *Sentimental work* wird dabei vom Arbeitenden an sich selbst oder am anderen geleistet.

Etwas anders ist der Begriff der *emotional labour* bei Hochschild zu verstehen. In ihrer Studie „Das verkaufte Herz. Zur Kommerzialisierung der Gefühle“ untersucht sie die Gefühlsarbeit von Flugbegleiterinnen (Hochschild 1990). In Abgrenzung zur *emotion work*, der Gefühlsarbeit im Privaten, meint *emotional labour* Gefühlsarbeit am Arbeitsplatz. Diese hat grundsätzlich Tauschwertcharakter und gestaltet marktformige Beziehungen. Damit unterliegt sie anderen Anforderungen als rein private Gefühlsarbeit. Hochschild versteht unter öffentlicher Gefühlsarbeit die Arbeit der Dienstleistenden am eigenen Gefühl (*deep acting*) sowie an dessen Darstellung (*surface acting*). Grundlegend für das Oberflächenhandeln ist, daß der Gefühlsausdruck bestehenden Normen angepaßt wird, während beim Tiefenhandeln ein bestimmtes Gefühl hervorgerufen werden soll. Differenzen zwischen dem, was wir fühlen, und dem, was wir fühlen sollten, führen in der Folge, so Hochschild, zu emotionalen Dissonanzen.

In ihrer kritischen Auseinandersetzung mit Hochschilds Konzeption erweitert Rastetter (Rastetter 1999) den Begriff der emotionalen Dissonanzen um Identifikation. Ein Bewältigungsmechanismus der Dissonanzen ist die Identifikation mit der Rolle. Erst durch diese wird das Handeln authentisch. Ist die Identifikation jedoch zu stark, wächst das Risiko zu hohen Engagements und zu starker Verpflichtungen. Das Ergebnis ist der Burnout-Effekt. Gerade bei hohen emotionalen Investitionen (wie im Bereich Sozialer Arbeit) ist nach Rastetter die Gefahr des Burnout besonders hoch, da „permanent viel Engagement und Enthusiasmus gezeigt werden, ohne dass entsprechendes Feedback zu erwarten ist.“ (Rastetter 1999: 380)

Ein weiteres Hilfsmittel kann aber auch die professionelle Rolle sein. Intellektualisierung und Verwissenschaftlichung führen zu einer Versachlichung des Arbeitsgegenstandes, so daß einer zu starken Identifikation vorgebeugt würde. In diese Rollen muß der Beschäftigte jedoch, insbesondere im Rahmen der Ausbildung, zunächst hineinwachsen.

Anders als Hochschild, die die Marktbeziehung zwischen Kunden und Angestellten in den Mittelpunkt ihres Konzeptes stellt, legt Rastetter Wert auf die Tatsache, daß zudem eine

professionelle wie auch eine persönliche Beziehung entstehen. Ihr ist wichtig zu betonen, daß Gefühlsarbeit dadurch zu einer Gratwanderung wird. Diese Gratwanderung ist von den Beschäftigten zumeist in eigener Regie zu bewerkstelligen. Zwar gibt es Vorgaben durch das Unternehmen, doch müssen diese in Abhängigkeit von der jeweiligen Situation in individueller Eigenleistung umgesetzt werden.

„Daraus ergeben sich Widersprüche in der Organisierung von Emotionsarbeit: einerseits muß sie betrieblich sichergestellt werden und ‚überindividuell‘ funktionieren, d.h. nicht an einzelne Personen gebunden sein, sondern als vermittelbares Wissen objektiviert werden. Erst dann greifen Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen. Andererseits erfordert sie Gestaltungsfreiheiten, die über den Handlungsspielraum von Produktionsarbeitern weit hinaus gehen, nicht nur weil der Emotionsarbeiter für ein möglichst authentisches Verhalten *Autonomie* (Hervorhebung im Original, Anm. d. Verf.) braucht, sondern auch, weil der Prozess der Emotionsarbeit kaum zu überwachen ist“ (Rastetter 1999: 386).

Auch Dunkel greift in seinem Konzept der Gefühlsarbeit auf Hochschild zurück und erweitert dieses, wie Rastetter, um zusätzliche Dimensionen. Am Beispiel der Altenpflege liefert er eine differenzierte Analyse von Gefühlsarbeit (Dunkel 1988). Grundsätzlich ist für Dunkel Gefühlsarbeit derjenige Arbeitsanteil personenbezogener Dienstleistung, der von der Arbeitskraft auf Grund ihrer beruflich-fachlichen Aufgabenstellung geleistet werden muß.

Er unterscheidet dabei drei Dimensionen: Gefühle als Gegenstand von Arbeitsvollzügen, Gefühle als Mittel in der Herstellung von Beziehungen und – in Anlehnung an Hochschild – Gefühle als Bedingung für berufliches Handeln.

Alle drei Dimensionen machen deutlich, daß Gefühle als Bestandteil personenbezogener Dienstleistungen für Dunkel mehr sind als Merkmale der Persönlichkeit der Arbeitskraft. Dunkel leitet aus ihnen ab, daß es sich beim Gefühlsarbeitsvermögen um eine fachliche Qualifikation handelt. Gefühle sind „konstitutiv [...] für die Arbeit am Klienten.“ (Dunkel 1988: 78). Damit dienen sie der Aufgabenbewältigung und sind keinesfalls nur soziale Qualifikationen.

Trotz differierender Tätigkeiten ist den Arbeitskräften gemein, daß „Kompetenzen des alltäglichen Umgangs mit Gefühlen zu fachlichen Qualifikationen gewendet werden.“ (Dunkel 1988: 79) Diese bleiben jedoch auf Grund ihrer vermeintlichen Alltäglichkeit selbst da als fachliche Qualifikationen verborgen, wo sich die Betriebe diese zu Nutze machen.

Eine neuere Studie von Dunkel zum Thema interaktive Dienstleistungen erweitert den Blick auf personenbezogene Dienstleistungen um eine Betrachtung des Systems, in welches der Beschäftigte als Dienstleistungsgeber einbezogen ist (Dunkel 2003). In das Blickfeld geraten hier mehr als zuvor die Arbeitsanforderungen, die sich aus seiner spezifischen Position zwischen Unternehmen und Kunde ergeben.

Unternehmen, so Dunkel, versuchten das Verhalten des abhängig beschäftigten Dienstleistungsgebers insbesondere nach Effizienzkriterien zu steuern. Diesen Versuchen gegenüber ist der Beschäftigte bis zu einem gewissen Grad machtlos. Gleichzeitig befindet er sich jedoch auch in einem Verhältnis zum Kunden, wie auch zum Problem, um welches es geht.

Damit steht der Dienstleistungsgeber vor oftmals äußerst widersprüchlichen Anforderungen, die an ihn heran getragen werden, und denen er jeweils spezifisch begegnen muß. Hinzu kommen die eigenen Interessen des Beschäftigten hinsichtlich des Erhalts der Arbeitskraft, der Sicherheit des Arbeitsplatzes, der Karriere etc. Die Vermittlung zwischen diesen widersprüchlichen Anforderungen obliegt dabei dem Dienstleistungsgeber, also dem Beschäftigten, selbst. Die Aufgabe ambivalente arbeitszeitliche und arbeitsinhaltliche Anforderungen zu verbinden, verbleibt in der individuellen Verantwortung des Beschäftigten. Hinzu kommt, daß die Vermittlung Teil des Prozesses der Interaktion selbst ist.

Dunkel folgert daraus, daß „die sachliche Seite der Dienstleistungserbringung – die Arbeit an der Sache – immer verbunden [ist] mit einer sozialen Seite der Dienstleistungserbringung – der sozialen Abstimmung mit dem Kunden.“ (Dunkel 2003: 9)

Dazu muß der Dienstleistungsgeber eine Vielzahl unterschiedlicher Strategien einsetzen. Diese Strategien sind allerdings nur dann Bestandteil formaler Qualifikation solange sie auch im Interesse des Unternehmens stehen. Ansonsten werden sie vor allem durch die praktische Erfahrung im Umgang mit dem Kunden oder Klienten gewonnen.

Was ist nun Gefühlsarbeit in der Sozialen Arbeit, und was ist darunter zu verstehen, wenn es heißt, Soziale Arbeit bedürfe der Gefühlsarbeit?

Gefühlsarbeit meint in der Sozialen Arbeit den eigenen Einsatz und die Vermeidung von Gefühlen im Rahmen der Beziehung zum Klienten wie auch den Umgang mit den Gefühlen des Gegenüber zur Erzielung eines Arbeitsergebnisses. Die professionelle Interaktion und Kommunikation mit dem Kunden oder Klienten erfordert die Kompetenz, die Gefühle des anderen zu erkennen und damit verantwortungsvoll umgehen zu können. Das meint auch, daß sich Sozialarbeiter/innen und Sozialpädagogen/innen nicht in eigenen Gefühlen, wie bspw. Zorn oder Mitleid verlieren dürfen, sondern diese unterdrücken oder aber professionell nutzen müssen, um den Verlauf der Arbeitsbeziehung voranzutreiben.

Dabei werden Gefühle wie Empathie oder Anteilnahme zu fachlichen Kompetenzen gewendet, bleiben auf Grund ihrer scheinbaren Alltäglichkeit als solche jedoch oft nicht bewußt erkennbar. Das mag auch daran liegen, daß Berufsethos Sozialer Arbeit und moralischer Anspruch der Freiwilligenarbeit sich teilweise überschneiden und verschwimmen (Nadai 2001). Die im Rahmen der Gefühlsarbeit einzusetzenden Kompetenzen erinnern dabei deutlich an gesellschaftliche Werte der Hilfe und der Solidarität, die an die Tradition der Ehrenamtlichkeit anknüpfen. Nur schwer läßt sich in manchen Bereichen abgrenzen, wo Expertenwissen anfängt, und gesunder Menschenverstand aufhört. Gleichwohl macht gerade

das die Professionalität Sozialer Arbeit aus, mit dieser Unsicherheit gelassen verfahren zu können.

Die stark negative Konnotation von Gefühlsarbeit, wie sie Hochschild in ihrer Studie ausführt, wird dabei nur in Ansätzen geteilt, wenn nämlich Gefühlsarbeit vom Arbeitgeber einerseits verlangt andererseits aber weder materiell noch immateriell be- oder entlohnt bzw. unterstützt wird. Trotz ihres aufreibenden Charakters scheint die Arbeit an und mit Gefühlen im Rahmen von Interaktion und Kommunikation für die Beschäftigten Sozialer Arbeit auch den Reiz und die Befriedigung dieser Tätigkeit auszumachen.

3.2.3 Wissensarbeit als zentrales Prinzip von Dienstleistungstätigkeiten

Es wäre verkürzt, die Spezifität sozialer Dienstleistungsarbeit an den emotionalen Kompetenzen der Beschäftigten festzumachen. Soziale Arbeit baut heutzutage nicht nur in hohem Maße auf Wissen auf, sondern Wissen ist notwendiger Bestandteil der Ausübung Sozialer Arbeit. Spätestens seit der Überführung des Ausbildungsganges Sozialarbeit/ Sozialpädagogik an die Hochschulen und Universitäten, basiert der Beruf auf umfangreichem wissenschaftlich-theoretischen Wissen. Die Soziale Arbeit spiegelt damit einen der Haupttrends der postindustriellen Gesellschaft wider, den Übergang zur Wissensgesellschaft. Spricht man von Sozialer Arbeit als Wissensarbeit so kann darunter jedoch nicht allein die Anwendung theoretischen Wissen verstanden werden. In Anlehnung an verschiedene Definitionen von Wissen soll daher deutlich gemacht werden, daß der Begriff von Wissensarbeit über rationales Wissen hinaus geht.

Wissen, so Stehr, sei als Handlungsvermögen zu verstehen und meine die „Fähigkeit zum (sozialen) Handeln“ (Stehr 2001: 8). Wissen habe demnach die Möglichkeit, etwas in Gang zu setzen und als symbolisches System die Wirklichkeit zu strukturieren. Damit ist Wissen „potenziell in der Lage, Realität zu verändern.“ (ebd.)

Allerdings, schränkt Stehr ein, könne Wissen nur da eine aktive Funktion im gesellschaftlichen Handeln wahrnehmen, „wo Handeln nicht nach im Wesentlichen stereotypisierten und oft unreflektierten Mustern abläuft oder ansonsten weitgehend reguliert ist, sondern wo es, aus welchen Gründen auch immer, einen Entscheidungsspielraum und -notwendigkeiten gibt.“ (ebd.)

Stehr bezieht sich hier auf Mannheim, der der Ansicht war, daß soziales Handeln erst dort einsetze, wo ein Spielraum prinzipiell unrationalisiert sei und damit zu Entscheidungen zwingt (Mannheim 1929 zitiert nach Stehr 2001: 9). Wissen als Handlungsvermögen, so Stehr, bedeutet immer auch, daß soziale und kognitive Rahmenbedingungen die Anwendung von Wissen beeinflussen.

Heidenreich greift für seine Definition von Wissen auf Luhmann einerseits und James und Dewey andererseits zurück (Heidenreich 2002). In der Verknüpfung der systemtheoretischen und pragmatistischen Theorie kommt er zu dem Schluß, daß Wissen weder eine rein objektive Aussage noch eine subjektive Vorstellung sein kann, sondern daß unter Wissen kognitive

Schemata zu verstehen seien, die zwar als wahr gelten, aber grundsätzlich korrektur- und revidierungsfähig seien. Ob eine Vorstellung angemessen sei, könne beurteilt werden nach ihrer Bewährung in der Praxis. Diese sei jedoch immer konstituiert durch „die Wechselwirkung zwischen wahrnehmenden und handelnden Personen einerseits und der ‚Welt‘ andererseits“ (Heidenreich 2002: 6). An dieser Stelle ergibt sich die Übereinstimmung mit Stehr. Wenn die Soziale Konstruktion von „Realitätsgewißheit“ (Luhmann 1995 zitiert nach Heidenreich 2002: 6) Voraussetzung für jegliches Denken und Handeln ist, so Heidenreich, dann sei Stehr zuzustimmen, der Wissen mit der Fähigkeit zum sozialen Handeln gleichsetze.

Heidenreich sieht daher die nachindustrielle Gesellschaft als immer stärker durch schulisch bzw. akademisch geprägte Formen von Beruflichkeit beeinflusst (Heidenreich 2002). In Folge dessen, so Heidenreich, nähmen pluralere Arbeits- und Beschäftigungsformen zu, neue tarifvertragliche Regulierungsformen entstehen, die stärker auf die Unternehmen, Personen und Anforderungen zugeschnitten sind.

Zur Unterscheidung verschiedener Arten von Wissensarbeit hat Wilke eine Klassifikation in wissensbasierte, wissensintensive und wissensgenerierende Arbeit vorgelegt (Wilke 1998). Er geht davon aus, daß fast jede menschliche Tätigkeit wissensbasiert ist. Hier spielen also Erfahrung und Wissen grundsätzlich eine Rolle. Da diese Aussage nun jedoch auf die Vielzahl von Tätigkeiten zutrifft, unterscheidet Wilke zusätzlich wissensintensive Arbeit und Wissensarbeit (wissensgenerierende Arbeit). Dabei meint wissensintensive Arbeit Tätigkeiten, die eine umfassende Ausbildung bzw. Berufserfahrung in einem spezifischen Fachgebiet voraussetzen. Der Begriff der Wissensarbeit „kennzeichnet Tätigkeiten (Kommunikationen, Transaktionen, Interaktionen), die dadurch gekennzeichnet sind, daß das erforderliche Wissen nicht einmal im Leben durch Erfahrung, Initiation, Lehre, Fachausbildung oder Professionalisierung erworben und dann angewendet wird. Vielmehr erfordert Wissensarbeit im hier gemeinten Sinn, daß das relevante Wissen (1) kontinuierlich revidiert, (2) permanent als verbesserungsfähig angesehen, (3) prinzipiell nicht als Wahrheit sondern als Ressource betrachtet wird und (4) untrennbar mit Nichtwissen gekoppelt ist“ (Wilke 1998: 1).

Dabei geht Wilke davon aus, daß diese Form der Wissensarbeit sich erst dann ergibt, „wenn beide Seiten, Personen und Organisationen, in komplementärer Weise Wissen generieren, nutzen und wechselseitig ihr Wissenspotential sich zur Verfügung stellen.“ (Wilke 1998: 6) Vor diesem Hintergrund sind es für Wilke daher Organisationen wie „High Tech-Firmen, Forschungsinstitute, Projektorganisationen, Investmentbanken, Enquetekommissionen, Kliniken, Regierungsagenturen, Verlage, Redaktionen und andere private oder öffentliche Einrichtungen der Erstellung nichttrivialer Güter“ (Wilke 1998: 1), die Träger organisierter Wissensarbeit sind.

Im folgenden wird für dieses Projekt von Sozialer Arbeit als Wissensarbeit gesprochen – wenn auch nicht in völliger Übereinstimmung mit Wilke. Das soll bedeuten, daß Wissen in

der Sozialen Arbeit in einem akademischen Ausbildungsprozeß zunächst erworben wird, daß es regelmäßig zum Einsatz kommt und dabei im Kontakt mit dem Klienten immer wieder verändert und erneuert wird. Wissen ist dabei also einerseits wissenschaftlich-theoretisches Wissen und andererseits die Kenntnis und Fähigkeit, dieses im Interaktionsprozeß mit dem Kunden oder Klienten in der Praxis umzusetzen und zu revidieren. Zur Ausübung von Wissen bedarf es zudem ausreichender Handlungsspielräume.

Überträgt man die oben angeführten Ansätze konsequent auf Soziale Arbeit, so kann unter Wissen nicht allein ein Erklärungswissen im Sinne eines theoretisch rationalen Wissens verstanden werden, sondern ein durch die Praxis beruflichen Handelns immer wieder revidiertes und erneuertes Handlungswissen, daß nur zum Teil auf wissenschaftlichem Vorwissen zum anderen Teil auf berufskulturellem Wissen beruht (Dewe et al. 1995).

In der praktischen Anwendung des im Rahmen des Studiums erworbenen Wissens muß dieses in der Bearbeitung des Einzelfalls beständig überprüft und gegebenenfalls korrigiert werden. Wenn also gilt, daß unter Wissen kognitive Schemata zu verstehen sind, die zwar als wahr gelten, aber grundsätzlich korrekturfähig sein müssen, und die nach ihrer Bewährung in der Praxis beurteilt werden, dann ist gerade die Arbeit von SozialarbeiterInnen und SozialpädagogenInnen eine stark auf Wissen beruhende Tätigkeit.

3.4 Fazit

Soziale Arbeit ist eine abhängige Erwerbsarbeit. Gleichzeitig verfügt sie über einen spezifischen Dienstleistungscharakter, der sie von anderen Tätigkeiten zum Erwerbszweck unterscheidet: Sie ist angesiedelt zwischen Gefühlsarbeit auf der einen und Wissensarbeit auf der anderen Seite. Alle drei Dimensionen – Erwerbsarbeit, Wissensarbeit, Gefühlsarbeit – bilden somit das Gefüge Sozialer Arbeit, sind notwendige Bestandteile Sozialer Arbeit.

Als abhängige Erwerbsarbeit dient Soziale Arbeit der Aufrechterhaltung der eigenen Existenz, sichert den sozialen Status und gibt zeitliche Strukturen vor. Ausgeübt in bürokratischen Organisationen, wird den Beschäftigten eine Aufgaben-, Kompetenz- und Instanzenordnung vorgegeben, mit der sie sich arrangieren müssen, und die dabei gänzlich unabhängig ist von den Personen selbst. Diese sind dadurch ersetz- und austauschbar.

Gleichzeitig muß Soziale Arbeit als Gefühls- und Wissensarbeit aber auf persönliche Kompetenzen setzen. Wissensarbeit vereint dabei sowohl das theoretische Erklärungs- wie auch das praktische Handlungswissen des Beschäftigten. In Kombination mit dessen Interaktions- und Gefühlsarbeitsvermögen, wird daraus ein individuelles Kompetenzprofil. Soziale Arbeit ohne Gefühls- und Wissensarbeit ist nicht möglich. Der Einsatz von Wissens- und Gefühlsarbeit variiert jedoch je nach Schwerpunkt der Tätigkeit.

Die Ausführungen Rastetters zeigen, daß sowohl Identifikation und Empathie mit dem einzelnen Klienten als auch die sachlich-professionelle Betrachtung des Problems als Arbeitsgegenstand ihre Berechtigung haben. Identifikation wie auch Versachlichung – beides Bestandteile der beruflichen Rollen von Sozialarbeitern und -arbeiterinnen bzw. Sozialpädagogen und Sozialpädagoginnen – sind demnach notwendige Bestandteile der Ausübung der Tätigkeit. Deprofessionalisierungstendenzen sind vor diesem Hintergrund kritisch zu beurteilen.

Daß Soziale Arbeit als Folge dieser unterschiedlichen Beziehungen zur Gratwanderung wird ist offensichtlich. So läßt sich für die Soziale Arbeit sagen, daß nicht nur Beziehungen zum Klienten oder Kunden maßgeblich sind, sondern hinzu kommt, daß der Dienstleistende als Beschäftigter in einer bürokratischen Organisation eben auch in einem Verhältnis zum Arbeitgeber steht und seinerseits zudem selbst Interessen bezüglich der eigenen Arbeitskraft und ihrer Aufrechterhaltung verfolgt. Oft ist zusätzlich auch noch das Amt als Auftraggeber einer Leistung in die Arbeitszusammenhänge einzubeziehen. Der Beschäftigte befindet sich also in der schwierigen Lage im Rahmen seiner Tätigkeit widersprüchliche Erwartungen aushalten und verbinden zu müssen.

4. Fragestellung und Hypothesen

Das Gefüge der drei Dimensionen – Erwerbsarbeit, Gefühlsarbeit, Wissensarbeit – stellt sich jedoch nicht von selbst her. Vielmehr liegt es auch im Interesse der Beschäftigten, es immer wieder zu reproduzieren und im Rahmen ihrer Möglichkeiten an dessen Herstellung mitzuwirken. Die Notwendigkeit eines ausgewogenen Gefüges führt daher zu Ansprüchen der Beschäftigten, die sich aus den drei Dimensionen ergeben.

Dabei, so die Annahme, sind es in der Dimension abhängige Erwerbsarbeit vor allem Ansprüche an die Regulierung von Arbeit, während in der Dimension Gefühlsarbeit Ansprüche an die Gestaltung der Arbeitsorganisation überwiegen und sich in der Dimension Wissensarbeit sowohl Ansprüche an die Regulierung der Arbeit als auch an die Gestaltung der Arbeitsorganisation ergeben könnten.

Hier liegt Schwerpunkt des Projektes. Untersucht werden sollen die Ansprüche der Beschäftigten. Die konkrete Fragestellung lautet: ***Über welche Ansprüche an die Regulierung der Arbeitsverhältnisse und an die Arbeitsorganisation verfügen Beschäftigte im Bereich Sozialer Arbeit? Und wie werden diese Ansprüche gestaltet?***

So sind vermutlich in der Dimension abhängige Erwerbsarbeit Ansprüche zu verorten, die dem Schutz der Beschäftigten vor Risiken, der Aufrechterhaltung der eigenen Arbeitskraft und einer verbindlichen Regelung der Rahmenbedingungen des Beschäftigungsverhältnisses

dienen sollen. Hierunter könnten somit Ansprüche auf Regulierung von Einkommen, Arbeitszeit, Arbeitsleistung, Partizipation und Sozialer Sicherung fallen.

Die Ansprüche, die sich aus der Dimension Gefühlsarbeit ergeben, beziehen sich hingegen vielleicht eher auf die Möglichkeiten der Ausübung der Arbeit und die Qualität der Klientenbeziehung. Ihr Ziel ist es, die Identifikation und Empathie mit dem Einzelfall des Klienten herzustellen. Darunter fallen beispielsweise Ansprüche an Möglichkeiten zur flexiblen Handhabung der eigenen Arbeitszeiten, an eine weitgehend selbstverantwortliche Organisation der Arbeitsabläufe und an die Unabhängigkeit von Leistungs- und Effizienzkontrollen durch den Arbeitgeber mit dem Ziel der Orientierung an den Bedürfnissen des Klienten.

Zwar ist Gestaltungsfreiheit auch eine wichtige Bedingung der Ausübung von Wissensarbeit, doch beziehen sich die Ansprüche hier nicht auf die Herstellung einer persönlichen Beziehung zum Klienten. Vielmehr geht es um den Einsatz des Wissens als Mittel einer möglichen Distanzierung vom Klienten und um Wissen als Arbeitsinstrument und -methode.

Daraus ergeben sich vermutlich Ansprüche an die Autonomie in der Planung des Einsatzes von Methoden. Hinzu kommen könnten Ansprüche an eine Aufrechterhaltung und Verbesserung der eigenen Kompetenzen im Rahmen von Fort- und Weiterbildungen und damit auch an eine Erhöhung des Marktwertes der eigenen Arbeitskraft und an Möglichkeiten zum beruflichen Aufstieg.

Wenngleich damit zu rechnen ist, daß bei jedem Beschäftigten prinzipiell Ansprüche aus allen drei Dimensionen vorhanden sind, kann es doch durchaus zu Ambivalenzen bei der Vereinbarkeit der Ansprüche kommen. So könnten Ansprüche an die eigene berufliche Karriere kollidieren mit Ansprüchen, die sich an den Bedürfnissen des Klienten orientieren. Eine zu große Identifikation mit dem Klienten hingegen könnte die Ansprüche an die Absicherung der eigenen Arbeitskraft berühren. Insbesondere Ansprüche an die Regulierung der Arbeit, die den Schutz der eigenen Arbeitskraft gewährleisten sollen, und Ansprüche an die Gestaltung der Arbeit, die sich an den inhaltlichen Anforderungen der Arbeit orientieren, erfordern einen Ausgleich teilweise widersprüchlicher Erwartungen. Es liegt im Interesse des Beschäftigten, die notwendige Balance seiner Ansprüche herzustellen, um ein ausgewogenes Gefüge der Dimensionen Sozialer Arbeit zu erreichen. Gleichwohl dürfte es nicht immer einfach sein, diese Balance zu erreichen.

Der Grad der Ausprägung der verschiedenen Ansprüche und die Möglichkeit ihrer Gestaltung sind vermutlich von mehreren Faktoren abhängig, nämlich von der Lebenssituation des Beschäftigten, von der Art der ausgeübten Arbeit, vom Organisationstyp, in welchem gearbeitet wird und vermutlich auch vom Geschlecht.

So kann man davon ausgehen, daß mit wachsender Verantwortung für weitere Familienangehörige der Wunsch nach einer klaren zeitlichen Grenze von des Erwerbslebens steigt, um die Organisation von Privat- und Erwerbsleben zu erleichtern. Das könnte

bedeuten, daß insbesondere die Ansprüche an Soziale Sicherung, eine geregelte Arbeitszeit und ein festes Einkommen steigen.

Der zweite Aspekt, die Art der Arbeit, meint hier, inwieweit der Arbeitsalltag bestimmt wird durch den direkten Kontakt mit dem Klienten. Wahrscheinlich ist es so, daß je mehr die Arbeit mit dem Klienten im Mittelpunkt steht, Ansprüche aus Wissens- und Erwerbsarbeit, die sich auf die eigene Person beziehen, zurücktreten.

Lebenssituation und Art der Arbeit könnten jedoch insbesondere bei Frauen zu durchaus widersprüchlichen Ansprüchen führen. In der Bundesrepublik sind noch immer Frauen in stärkerem Maß als Männer für zeitlich aufwendige Pflege-, Betreuungs- und Hausarbeit zuständig. Gleichzeitig sind deutlich mehr Frauen als Männer im Bereich der Sozialen Arbeit in der direkten Arbeit am und mit dem Klienten beschäftigt. Die Folge könnte sein, daß eine Zerissenheit zwischen eigenen Bedürfnissen und den Bedürfnissen des Klienten entsteht. Die auch in anderen Arbeitsfeldern vorkommende Vereinbarkeitsproblematik von Familie und Erwerbsarbeit könnte hierdurch verschärft auftreten.

Es ist anzunehmen, daß der Organisationstyp für die Möglichkeit Ansprüche geltend zu machen eine Rolle spielt. Hier gibt es sowohl Unterschiede nach dem Grad der Einbindung in die Strukturen eines Verbandes oder der Verwaltung und nach traditioneller Orientierung. Ob der Beschäftigte direkt in der Verwaltung, in einer Einrichtung, die eng an einen der großen Verbände oder die Verwaltung gekoppelt ist, oder in einem kleinen Verein ohne Verbandsbindung angestellt ist, ist voraussichtlich nicht ohne Einfluß auf die Gestaltung der Ansprüche der Beschäftigten. Bei einer engeren Einbindung in bürokratische Strukturen von Verband oder Verwaltung werden wahrscheinlich eher Ansprüche aus der Dimension Erwerbsarbeit zugelassen.

Auch die traditionelle Orientierung der Organisation dürfte nicht ohne Einfluß bleiben. Ob die Organisation als Mitglied der Arbeiterwohlfahrt eher in einer sozialdemokratischen Tradition verankert ist oder als Mitglied in einem konfessionellen Verband einer christlichen Weltanschauung nahe steht, kann auch auf die Gestaltung der Ansprüche der Beschäftigten durchaus eine Wirkung zeigen. Möglicherweise ist in einer konfessionellen Einrichtung der „Dienstcharakter“ noch immer und trotz allen Wandels stärker verankert. Das könnte bedeuten, daß Ansprüche aus der Dimension hier eher befriedigt werden.

Insgesamt könnte es derzeit – unabhängig vom Organisationstyp – einen Umbruch in der Gestaltung der Ansprüche geben. Es scheint in der Tat lange Zeit so gewesen zu sein, daß die Ansprüche der Beschäftigten in der vorherrschenden Regulierung der Arbeit und der Gestaltung der Arbeitsorganisation der Organisationen eine weitgehende Entsprechung fanden. Die gemeinsame Zielorientierung von Arbeitgebern und Arbeitnehmern an sozialpolitischen und gemeinnützigen Zielen mag hier zu einer loyalen und solidarischen Beziehung geführt haben. Im Augenblick scheint sich dieses jedoch zu ändern. Angesichts von Verwaltungsreform und leeren Kassen der öffentlichen Hand findet in den Organisationen im Bereich Sozialer Arbeit eine Umorientierung hin zu

betriebswirtschaftlichen Zielen statt. Rationalisierungsmaßnahmen wurden durchgeführt. Weitere werden folgen.

In Anbetracht dieser Tatsachen ist zu vermuten, daß sich auch an den Möglichkeiten, die Ansprüche der Beschäftigten zu gestalten, einiges geändert haben dürfte. Wenn Rationalitäts- und Effizienzkriterien mehr und mehr an Gewicht gewinnen, könnten Ansprüche aus den Dimensionen abhängige Erwerbsarbeit und Gefühlsarbeit zumindest teilweise auf der Strecke bleiben. Der Grund dafür ist beispielsweise die Budgetierung, die sich nicht vorrangig an den Bedürfnissen der Klienten oder an den entstehenden Personalkosten orientiert, sondern an den finanziellen Möglichkeiten der öffentlichen Hand, während vormals nach dem Prinzip der Kostendeckung gearbeitet wurde.

Derzeit wird insbesondere in den Spitzenverbänden der Wohlfahrtspflege über leistungsbezogene Entlohnung nachgedacht. Eine Entwicklung, die zumindest den Ansprüchen aus der Dimension Gefühlsarbeit an weitgehende Freiheit von Kontrolle durch den Arbeitgeber nicht entgegen käme.

In der Dimension Wissensarbeit ist eine zwiespältige Entwicklung möglich. Einerseits könnte es sein, daß ein immer eigenständigerer Einsatz professionellen Wissens gefragt ist, daß jedoch die Möglichkeiten sich hinsichtlich dieses Wissens auf dem Laufen zu halten immer schlechter werden.

Das Projekt basiert somit, faßt man es kurz zusammen, auf folgenden theoretischen Grundannahmen:

Theoretische Annahmen zu den Ansprüchen der Beschäftigten:

Soziale Arbeit befindet sich in einem Spannungsverhältnis von Erwerbsarbeit, Gefühlsarbeit und Wissensarbeit. Erst das Zusammenspiel aller drei Dimensionen ermöglicht ein stabiles Gefüge, welches für die Soziale Arbeit notwendig ist.

Aus der Dimension der Erwerbsarbeit ergeben sich Ansprüche an die Regulierung der Arbeit. Diese dienen insbesondere der Sozialen Sicherung, einer angemessenen Arbeitszeit, Arbeitsleistung und Entlohnung, der Möglichkeit der betrieblichen Mitbestimmung und der vertraglich und gesetzlich fixierten Gestaltung der Beschäftigungsverhältnisse.

Aus der Dimension Gefühlsarbeit ergeben sich vor allem Ansprüche an die Gestaltung der Arbeitsorganisation. Sie haben zum Ziel, Identifikation und Empathie mit dem Klienten in der Arbeit zu ermöglichen.

Aus der Dimension Wissensarbeit ergeben sich sowohl Ansprüche an die Regulierung der Arbeit als auch Ansprüche an die Gestaltung der Arbeitsorganisation. Sie sollen die Autonomie und den Entscheidungsspielraum der Beschäftigten hinsichtlich des Einsatzes von Wissen, z.B. im Rahmen von Methoden und Instrumenten, wahren und die weitere Aneignung professionellen Wissens sowie damit verbundene Karriereschritte gewährleisten.

Um ein stabiles Gefüge Sozialer Arbeit herzustellen, bedarf es einer Balance der Ansprüche, da Ansprüche aus einer der Dimensionen auf Kosten der Ansprüche aus einer anderen Dimension gehen können.

Die Ausprägung der Ansprüche – und damit ihre Balance – ist abhängig von der Lebenssituation, der Art der Arbeit und dem Geschlecht.

Theoretische Annahmen zur Gestaltung der Ansprüche:

Die Organisationen, in denen Soziale Arbeit ausgeübt wird, unterscheiden sich nach Grad ihrer Einbindung in bürokratische Strukturen und nach ideologischer Tradition. Die Möglichkeiten der Beschäftigten, ihre Ansprüche geltend zu machen, sind je nach Organisationstyp unterschiedlich.

In allen Organisationen kommt es im Rahmen der Verwaltungsreform zu einer Ökonomisierung und Verbetriebswirtschaftlichung Sozialer Arbeit. Dieses hat Einfluß darauf, welche Ansprüche in Zukunft mehr, welche weniger gestaltet werden.

Hypothesen;

Diese theoretischen Annahmen führen vor dem Hintergrund der oben aufgeworfenen Fragestellung zu folgenden forschungsleitenden Hypothesen.

H1 Je höher die Ansprüche an die Regulierung von Arbeitszeit, Einkommen, Arbeitsleistung, Sozialer Sicherung und betrieblicher Mitbestimmung desto geringer die Ansprüche an die Gestaltung der Arbeitsorganisation im Rahmen von Gefühlsarbeit.

H2 Je stärker die Identifikation mit dem Klienten desto eher führt dieses zu einer Einschränkung der Ansprüche an die Regulierung der Arbeit wie sie unter der Dimension Abhängige Erwerbsarbeit gefaßt sind.

H3 Je größer die Fokussierung auf Ansprüche im Rahmen der Wissensarbeit, z.B. die Aneignung von Wissen und die eigene Karriere desto geringer die Ansprüche an die Gestaltung der Arbeitsorganisation im Rahmen von Gefühlsarbeit.

H4 Je größer die Verantwortung für weitere Familienmitglieder, desto stärker sind Ansprüche aus der Dimension abhängige Erwerbsarbeit vorhanden.

H5 Je mehr die Tätigkeit durch den direkten Kontakt mit dem Klienten geprägt ist, desto stärker bestimmt die Dimension Gefühlsarbeit die Ansprüche der Beschäftigten.

H6 Wenn Frauen zum einen vor allem in der direkten Arbeit mit Klienten eingesetzt werden, zum anderen aber auch die Verantwortung für Haushalt und Familie tragen, dann entsteht für sie ein Dilemma zwischen Ansprüchen aus der Dimension Erwerbsarbeit und Ansprüchen aus der Dimension Gefühlsarbeit.

H7 Wenn eine Anbindung an die bürokratischen Strukturen einer Großorganisation vorliegt, dann werden eher Ansprüche aus der Dimension Erwerbsarbeit zugelassen.

H8 Je stärker Verhaftung in der Ideologie des Dienstgedankens, desto eher können Ansprüche aus der Dimension Gefühlsarbeit gestaltet werden.

H9 Wenn es sich eher um kleine, ungebundene Träger oder Einrichtungen können eher Ansprüche aus der Dimension Gefühlsarbeit befriedigt werden.

H10 Wenn Rationalitäts- und Effizienzkriterien an Gewicht gewinnen, werden Ansprüche aus den Dimensionen Erwerbs- und Gefühlsarbeit weniger berücksichtigt.

H11 Wenn Rationalitäts- und Effizienzkriterien an Gewicht gewinnen, werden zum einen erhöhter und immer eigenständigerer Einsatz professionellen Wissens von Beschäftigten gefordert, aber zum anderen immer weniger Mittel zur Aneignung von Wissen zur Verfügung gestellt.

5. Untersuchungsdesign

Aus der Fragestellung und den Hypothesen läßt sich das Design der Untersuchung herleiten. Das Projekt soll der Untersuchung der Ansprüche von Beschäftigten im Bereich Sozialer Arbeit und deren Gestaltung dienen. Als Soziale Arbeit werden hier die Kernberufe Sozialarbeit und Sozialpädagogik bezeichnet. Für das Sample ergibt sich daraus, daß die Beschäftigten entweder Diplom-Sozialarbeiter und/ oder Diplom-Sozialpädagogen sein sollten. Keine Rolle spielt hierbei, ob sie ihr Studium an einer Universität oder (Fach-)Hochschule absolviert haben, solange sie einer dieser beiden Berufsgruppen angehören und über eine akademische Ausbildung verfügen.

Um zu überprüfen, ob sich die Ansprüche je nach Familiensituation verändern, sollen nach Möglichkeit Beschäftigte in unterschiedlichen Lebensverhältnissen ausgewählt werden. Aus Gründen der Praktikabilität kann allerdings nur nach Personen mit oder ohne minderjährige Kinder im Haushalt unterschieden werden. Eine stärkere Differenzierung scheint auf Grund der geringen Stichprobe kaum möglich. Da angenommen wird, daß Elternschaft und die Betreuung von Kindern für Männer und Frauen unterschiedliche Auswirkungen hat, wird zudem angestrebt Männer und Frauen in gleich großer Zahl zu befragen. Die Orientierung an den Zahlen der Grundgesamtheit – etwa zwei Drittel weibliche, ein Drittel männliche Beschäftigte – würde zu einer so geringen Anzahl von Männern in der Stichprobe führen, daß keine Aussage möglich wäre. Männer sollten daher überrepräsentiert sein.

Da ferner davon ausgegangen wird, daß sich die Möglichkeit, Ansprüche geltend zu machen, nach Organisationstyp unterscheidet, wobei hier bürokratische Strukturen einer Großorganisation und traditionelles Milieu entscheidend sind, werden die Interviews in unterschiedlichen Organisationstypen durchgeführt. Von einer engen Anbindung an bürokratische Strukturen einer Großorganisation über eine lose Bindung bis hin zu verbandslosen Vereinen sollte alles vertreten sein. Ebenso wichtig ist es, Einrichtungen auszuwählen, deren Wurzeln in unterschiedlichen Traditionen verankert sind. Um die Gestaltung der Ansprüche zu untersuchen, müssen aus den jeweiligen Einrichtungen zusätzlich ein Mitglied der Geschäftsführung und der Mitarbeitervertretung, falls vorhanden, befragt werden.

Das Sample sollte also folgendermaßen aussehen:

	Frauen*	Männer*	Mitarbeitervertre- tung	Geschäftsfüh- rung/ Leitung
Verwaltung	2	2	1	1
Öffentl. Einrichtung	2	2	1	1
Konfessioneller Verband	2	2	1	1
Weltlicher Verband	2	2	1	1
Weltlicher Verband mit losen Verbandsstrukturen	2	2	1	1
Verbandlich ungebundener Träger	2	2	1	1
Freiberuflicher Sozialarbeiter				1
Gesamt: 33	10	10	6	7

*SozialpädagogInnen und SozialarbeiterInnen jeweils mit bzw. ohne minderjährige Kinder im Haushalt

Insgesamt sind somit 33 Interviews zu führen. Diese sollen in Form von Leitfadengesprächen, also teilstrukturierten Interviews, durchgeführt werden (Schnell/ Hill/ Esser 1993). Dabei werden zwar vorgegebene Fragen genutzt, es besteht jedoch die Möglichkeit den Ablauf des Interviews der Gesprächssituation anzupassen und sogenannte Eventualfragen spontan einzubauen (ebd.). Das Leitfadengespräch hat den Vorteil, daß auf Grund der erweiterten Antwortspielräume auch zusätzliche Aspekte von Befragten eingebracht werden können.

Vor Beginn der eigentlichen empirischen Untersuchung sind zusätzliche Expertengespräche mit Vertretern von Verbänden, Gewerkschaften und Behörden geplant. Diese dienen vor allem der Erhebung spezifisch regionaler Besonderheiten. Beim Expertengespräch handelt es sich um ein wenig strukturiertes Interview, das sich stark am alltäglichen informellen Gespräch orientiert und daher ohne Fragebogen auskommt. Die Expertengespräche dienen dabei insbesondere der Vorbereitung des Leitfadens. „Eine Nutzung dieser Interviewtechnik bietet sich dann an, wenn in frühen Phasen einer Untersuchung der Forschungsgegenstand noch nicht in allen Dimensionen klar umrissen ist“ (Schnell/ Hill/ Esser 1993: 329).

Da es sich bei dieser Untersuchung um eine qualitative Studie handelt, sind repräsentative Ergebnisse nicht zu erwarten. Gleichwohl sollen Tendenzen aufgezeigt werden, die für eine größere Untersuchung von Interesse sein können und eventuell auf mögliche Wege zukünftiger Forschung verweisen.

Literatur

- Badura, Bernhard; Gross, Peter (1976): Sozialpolitische Perspektiven. Eine Einführung in Grundlagen und Probleme sozialer Dienstleistungen. München
- Baethge, Martin; Wilkens, Ingrid (2001): Die grosse Hoffnung für das 21. Jahrhundert? Perspektiven für die Entwicklung der Dienstleistungsbeschäftigung. Opladen
- Berger, Johannes; Offe, Claus (1984): Die Entwicklungsdynamik des Dienstleistungssektors. In: Offe, Claus (Hg.): "Arbeitsgesellschaft". Strukturprobleme und Zukunftsperspektiven. Frankfurt; New York, S. 229 - 270
- Bettmer, Franz (2002): Die öffentlichen Träger der Sozialen Arbeit. In: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Opladen, S. 431 - 448
- Bode, Ingo (1999): Von bewegt bis flexibel. Zur Entwicklung von Arbeitsverhältnissen im Dritten Sektor. In: Zeitschrift für Sozialreform, Heft 11/12, S. 920 - 940
- Bommes, Michael; Scherr, Albert (2000): Soziologie der Sozialen Arbeit. Eine Einführung in Formen und Funktionen organisierter Hilfe. Weinheim; München
- Bonß, Wolfgang (2002): Zwischen Erwerbsarbeit und Eigenarbeit. Ein Beitrag zur Debatte um die Arbeitsgesellschaft. In: Arbeit, Jg. 11, Heft 14, S. 5 - 20
- Dewe, Bernd; Ferchhoff, Uwe; Radtke, Frank-Olaf (1992): Erziehen als Profession. Opladen
- Dewe, Bernd, et al. (1995): Professionelles soziales Handeln. Soziale Arbeit im Spannungsfeld zwischen Theorie und Praxis. Weinheim; München
- Dunkel, Wolfgang (1988): Wenn Gefühle zum Arbeitsgegenstand werden. Gefühlsarbeit im Rahmen personenbezogener Dienstleistungstätigkeiten. In: Soziale Welt, Jg. 39, Heft 1, S. 66 - 85
- Dunkel, Wolfgang (2003): Interaktive Dienstleistungen: Entwicklungspotenziale und Arbeitsanforderungen. http://www.isf-muenchen.de/pdf/soCa_dunkel31.pdf. Download: 15.04.2004
- Erler, Michael (1993): Soziale Arbeit. Ein Lehr- und Arbeitsbuch zu Geschichte, Aufgaben und Theorie. Weinheim; München
- Etzioni, Amitai (1967): Soziologie der Organisationen. München
- Flösser, Gaby (2000): Vom Ende des Korporatismus zum Wettbewerb ohne Ende. In: Otto, Hans-Uwe; Schnurr, Stefan (Hg.): Privatisierung und Wettbewerb in der Jugendhilfe. Marktorientierte Modernisierungsstrategien in internationaler Perspektive. Neuwied; Krefeld, S. 291 - 300
- Fourastié, Jean (1957): Die große Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts. Köln (Originalausgabe Le Grand Espoir du XXe Siècle 1949)
- Gernert, Wolfgang (1993): Jugendhilfe. Einführung in die sozialpädagogische Praxis. München; Basel
- Hammerschmidt, Peter; Tennstedt, Florian (2002): Der Weg zur Sozialarbeit: Von der Armenpflege bis zur Konstituierung des Wohlfahrtsstaates in der Weimarer Republik. In: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Opladen, S. 63 - 76

- Hansen, Eckhard (1997): Qualitätsaspekte Sozialer Dienstleistungen zwischen Professionalisierung und Konsumentenorientierung. Qualitätsdiskurse in Großbritannien und Deutschland. In: Zeitschrift für Sozialreform, Jg. 43, Heft 1, S. 1 - 28
- Hartmann, Helmut (1997): Neue Steuerung in der öffentlichen Verwaltung: Anspruch, Wirklichkeit und Perspektiven. In: Hanesch, Walter (Hg.): Überlebt die soziale Stadt? Konzeption, Krise und Perspektiven kommunaler Sozialstaatlichkeit. Opladen, S. 111 - 135
- Häußermann, Hartmut; Siebel, Walter (1995): Dienstleistungsgesellschaften. Frankfurt am Main
- Heidenreich, Martin (2002): Merkmale der Wissensgesellschaft. <http://www.uni-bamberg.de/sowi/europastudien/dokumente/blk.pdf>. Download: 19.09.2003
- Hering, Sabine; Münchmeier, Richard (2002): Restauration und Reform - Die Soziale Arbeit nach 1945. In: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Opladen, S. 97 - 118
- Herzig, Bernd (1999): Merkmale von neugegründeten Trägern in der Erziehungshilfe am Beispiel Niedersachsens. In: Weigel, Nicole, et al. (Hg.): Freien Trägern auf der Spur. Analysen zu Strukturen und Handlungsfeldern der Jugendhilfe. Opladen, S. 145 - 158
- Hochschild, Arlie (1990): Das gekaufte Herz. Zur Kommerzialisierung der Gefühle. Frankfurt am Main; New York
- Illich, Ivan (1979): Entmündigung durch Experten. Zur Kritik der Dienstleistungsberufe. Reinbek
- Klammer, Ute, et al. (2000): WSI-FrauenDatenReport. Berlin
- Klausch, Peter; Struck, Norbert (2002): "Dachorganisationen" der Sozialen Arbeit - eine Übersicht. In: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Opladen, S. 465 - 479
- Klug, Wolfgang (1997): Wohlfahrtsverbände zwischen Markt, Staat und Selbsthilfe. Freiburg im Breisgau
- Knobel, Renate (1992): Der lange Weg zur akademischen Ausbildung in der sozialen Arbeit : Stationen von 1868 bis 1971. Frankfurt am Main
- Kommission für Zukunftsfragen der Freistaaten Bayern und Sachsen (1996): Entwicklung von Erwerbstätigkeit und Arbeitslosigkeit in Deutschland. Entwicklung, Ursachen und Maßnahmen. Bonn
- Marquard, Albrecht (1993): Psychische Belastung in helfenden Berufen. Bedingungen, Hintergründe, Auswege. Opladen
- Mikl-Horke, Gertraude (2000): Industrie- und Arbeitssoziologie. München
- Münchmeier, Richard; Hering, Sabine (2002): Restauration und Reform - Die Soziale Arbeit nach 1945. In: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit ein einführendes Handbuch. Opladen, S. 97 - 118
- Nadai, Eva (2001): Helfen kann jeder. Soziale Arbeit zwischen Profession und Freiwilligenarbeit, Soziale Arbeit und Freiwilligenarbeit: Kooperation, Koexistenz, Konkurrenz? Vortrag am 16.05.2001 in Rüslikon, Schweiz
- Naschold, Frieder; Bogumil, Jörg (1998): Modernisierung des Staates. New Public Management und Verwaltungsreform. Opladen
- Niedrig, Heinz (1985): Entwicklung in der Geschichte der Arbeiterwohlfahrt. In: Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit, Jg. 36, Heft 12, S. 402 - 409
- Pestalozzi, Johann Heinrich (1801, 1961): Wie Gertrud ihre Kinder lehrt. Ein Versuch den Müttern Anleitung zu geben, ihre Kinder selbst zu unterrichten. Bad Heilbrunn
- Pestalozzi, Johann Heinrich (1807, 1971): Pestalozzi über seine Anstalt in Stans. Weinheim; Berlin; Basel
- Rastetter, Daniela (1999): Emotionsarbeit. Stand der Forschung und offene Fragen. In: Arbeit, Jg. 8, Heft 4, S. 374 - 388
- Rauschenbach, Thomas (1999): Das sozialpädagogische Jahrhundert. Analysen zur Entwicklung sozialer Arbeit in der Moderne. Weinheim

- Rauschenbach, Thomas; Züchner, Ivo (2001): Soziale Berufe. In: Otto, Hans-Uwe; Thiersch, Hans (Hg.): Handbuch Sozialarbeit/Sozialpädagogik. Neuwied; Kriftel, S. 1648 - 1667
- Reyer, Jürgen (2002): Kleine Geschichte der Sozialpädagogik. Individuum und Gemeinschaft in der Pädagogik der Moderne. Baltmannsweiler
- Riemann, Ilka (1985): Soziale Arbeit als Hausarbeit. Von der Suppendame zur Sozialpädagogin. Frankfurt am Main
- Sachße, Christoph (1998): Entwicklung und Perspektiven des Subsidiaritätsprinzips. In: Strachwitz, Rupert Graf (Hg.): Dritter Sektor - Dritte Kraft. Versuch einer Standortbestimmung. Düsseldorf, S. 369 - 382
- Salomon, Alice (1921): Leitfaden der Wohlfahrtspflege. Leipzig; Berlin
- Schilling, Johannes (1997): Soziale Arbeit. Entwicklungslinien der Sozialpädagogik/Sozialarbeit. Neuwied; Kriftel; Berlin
- Schilling, Matthias (2002): Die Träger der Sozialen Arbeit in der Statistik. In: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Opladen, S. 415 - 430
- Schnell, Rainer; Hill, Paul B.; Esser, Elke (1993): Methoden der empirischen Sozialforschung. München; Wien
- Simmel-Joachim, Monika (1992): Frauen in der Geschichte der sozialen Arbeit - zwischen Anpassung und Widerstand. In: Bader, Christiane; Cremer, Christa; Dudeck, Anne (Hg.): Frauen in sozialer Arbeit. Zur Theorie und Praxis feministischer Bildungs- und Sozialarbeit. Weinheim; München, S. 42 - 59
- Stehr, Nico (2001): Moderne Wissensgesellschaften. In: Aus Politik und Zeitgeschichte, Beilage zur Zeitschrift Das Parlament, B 36 /2001, Heft, S. 7 -13
- Strauss, Anselm, et al. (1980): Gefühlsarbeit. Ein Beitrag zur Arbeits- und Berufssoziologie. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Jg. 32, Heft 4, S. 629 - 651
- Struck, Norbert; Klausch, Peter (2002): "Dachorganisationen" der Sozialen Arbeit - Eine Übersicht. In: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Opladen, S. 465 - 479
- Thole, Werner (2002): Soziale Arbeit als Profession und Disziplin. Das sozialpädagogische Projekt in Praxis, Theorie, Forschung und Ausbildung - Versuch einer Standortbestimmung. In: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Opladen, S. 13 - 59
- Wendt, Wolf Rainer (1990): Geschichte der Sozialen Arbeit. Stuttgart
- Wilke, Gerhard (1999): Die Zukunft unserer Arbeit. Frankfurt am Main; New York
- Wilke, Helmut (1998): Organisierte Wissensarbeit. In: Zeitschrift für Soziologie, Jg.27, Heft 3, S. 161 - 177
- Wohlfahrt, Norbert (o.J.): Zwischen Wettbewerb und subsidiärer Leistungserbringung: die Verbände der Freien Wohlfahrtspflege im Modernisierungsprozeß. <http://www.efh-bochum.de/homepages/wohlfahrt/pdf/wohlfahrtsverb%E4nde.pdf>. Download: 15.04.2004
- Zeller, Susanne (1987): Volksmütter: Frauen im Wohlfahrtswesen der zwanziger Jahre. Düsseldorf
- Zeller, Susanne (1992): Zum Geschlechterverhältnis zwischen Fürsorgerinnen und Sozialbeamten in Wohlfahrtsämtern der Zwanziger Jahre. In: Fesel, Verena; Rose, Barbara; Simmel, Monika (Hg.): Sozialarbeit - ein deutscher Frauenberuf. Kontinuitäten und Brüche im 20. Jahrhundert. Pfaffenweiler, S. 41 - 54
- Zeller, Susanne (1994): Geschichte der Sozialarbeit als Beruf. Bilder und Dokumente (1893 - 1939). Pfaffenweiler

VERÖFFENTLICHUNGEN DES IAW - INSTITUT ARBEIT UND WIRTSCHAFT -

Arbeitspapiere

ISSN-Nr.: 1610-9325

Nr. 1

Temme, Th.; Warsewa, G. (2002): Vom Quick-Shop zum Click-Shop? Modernisierung des lokalen Einzelhandels durch Lieferdienste und E-Commerce (€ 3,00)

Nr. 2

Lang, W.; Hickel, R. (2003): Sanierungshilfen des Bundes durch Teilentschuldung 1994 bis 2004 (€ 3,00)

Nr. 3

Tholen, J.; Czírja, L.; Hemmer, E.; Mansfeldová, Z.; Sharman, E. (2003): EU-Enlargement and Labour Relations - New Trends in Poland, Czech and Slovak Republic (€ 5,00)

Nr. 4

Ludwig, Th.; Tholen, J. (2004): Beschäftigung, Auftragslage und Perspektiven im deutschen Schiffbau. Ergebnisse der Befragung der Betriebsräte im September 2003 (€ 3,00)

Nr. 5

Holtrup, A.; Mehlis, P. (2004): Arbeitsbeziehungen im Wandel. Theoretischer Rahmen und Modell zur empirischen Analyse neuer Formen der Regulierung von Arbeit (€ 3,00)

Nr. 6

Mehlis, P.; Spitzley, H. (2004): Arbeitszeiten und Arbeitsformen in High-Tech-Unternehmen der "new economy". Konzept einer empirischen Untersuchung zur Analyse neuer Regulierungsmuster von Arbeit (€ 3,00)

Nr. 7

Warsewa, G. (2004): Stadtgestaltung durch Zeitpolitik. Experimente und Ergebnisse im Projekt, Bremen 2030 – eine zeitbewusste Stadt' (€ 3,00)

Nr. 8

Holtrup, A. (2004): Die Regulierung von Arbeit aus der Sicht von Beschäftigten. Der konzeptionelle Rahmen für die empirische Untersuchung der subjektiven Relevanz von Arbeitsregulierung. (€ 3,00)

Nr. 9

Dombois, R.; Winter, J. (2004): Sozialklauseln – Handelssanktion als wirksames Instrument internationaler Arbeitsregulierung? Erfahrungen aus dem 'North American Agreement on Labor Cooperation' zwischen USA, Mexiko und Kanada (€ 3,00)

Nr. 10

Dombois, R.; Winter, J. (2004): Arbeitsregulierung als transnationaler Governanceprozess. Lehren aus dem NAFTA-Raum (€ 3,00)

Nr. 11

Warsewa, G. (2004): Strukturwandel und Identität – Die europäischen Hafenstädte erfinden sich neu. Auswertung des Workshops „Revitalisation of Old Port Areas“ in Bremen 6./7. Mai 2004 (€ 3,00)

Nr. 12

Baumheier, U. (2005): Betriebsnahe Kinderbetreuung in der Stadtgemeinde Bremen. Eine Studie des Verbundvorhabens „Bremen 2030 – eine zeitgerechte Stadt“ (€ 3,00)

Nr. 13

Reihert, C. (2005): Karriere, Klienten, Kollegiale Beratung. Konzept einer Untersuchung der Ansprüche Beschäftigter im Bereich Soziale Arbeit (€ 3,00)

Forschungsberichte

Nr. 1

Wefer, G.; Warsewa, G.; Söffler, D. (2003): Entwicklungspotentiale und –optionen der bremischen Wissenschaftslandschaft (€ 3,00) ISBN: 3-88722-585-6

Nr. 2

Richter, G.; Prigge, R. (2003): Interessenvertretung in der Reformflaute. Kommunale Rahmenbedingungen, Krise der Verwaltungsmodernisierung und neue Herausforderungen für Personalräte (€ 5,00) ISBN: 3-88722-587-2

Nr. 3

Tholen, J.; Schekerka, H. (2003): Arbeitsplatz- und Beschäftigungseffekte in der Luft- und Raumfahrt-industrie und verwandten Bereichen in der Region Bremen (€ 3,00) ISBN: 3-88722-588-0

Nr. 4

Heisig, U.; Schleibaum, J. (2004): Von der Meldestelle zum Bürger Service Center Horn-Lehe. Mehr Servicequalität durch innovative Arbeitsorganisation (€ 3,00) ISBN 3-88722-589-9

Nr. 5

Lang, W. (Hrsg.) (2004): Bremen. 100 Tage nach der Wahl. Dokumentation der Tagung am 5. September 2003 am Institut Arbeit und Wirtschaft. (€ 3,00) ISBN: 3-88722-597-x

Nr. 6

Heisig, U., Ludwig, Th. (2004): Regulierte Selbstorganisation. Arbeitssituationen und Arbeitsorientierungen von Wissensarbeitern in einem High-Tech Unternehmen (€ 3,00) ISBN: 3-88722-611-9