

FACHHOCHSCHULE DORTMUND
Fachbereich Sozialarbeit

**Sozialarbeit zwischen helfender Beziehung und
Kundenorientierung
Ein Beitrag zum Stand der Sozialarbeit
mit alten Menschen im Jahr 2000**

Als Diplomarbeit vorgelegt von:
Andrea Müller
Stahlwerkstr. 69
44145 Dortmund

Dortmund, den 01. Dezember 2000

1. Prüfer: Dipl. Soz.Arb. Meinolf Westerkamp
2. Prüfer: Prof. Dr. Franco Rest

EINLEITUNG	3
1 ETHISCHE GRUNDANNAHMEN SOZIALER ARBEIT	5
1.1 MENSCHENBILD.....	6
1.2 MENSCHENWÜRDE	7
2 HELFENDE BEZIEHUNG IN DER SOZIALARBEIT	10
2.1 ZUM VERSTÄNDNIS DES BEGRIFFES	10
2.1.1 <i>Hilfe</i>	10
2.1.2 <i>Helpende Beziehung</i>	13
2.2 HISTORISCHE ENTWICKLUNG DER HELFENDEN BEZIEHUNG	14
2.2.1 <i>Von der Nächstenliebe zur Profession des Sozialarbeiters</i>	15
2.3 EINZELFALLHILFE.....	21
2.3.1 <i>Die Grundbedingungen der helfenden Beziehung</i>	23
2.3.2 <i>Konzepte der Einzelfallhilfe</i>	25
2.3.2.1 Das Psychosoziale Konzept (Florence Hollis).....	26
2.3.2.2 Das Funktionelle Konzept (Ruth E. Smalley).....	26
2.3.2.3 Das Problemlösende Konzept (Helen Harris Perlman).....	27
2.3.2.4 Das Verhaltens- verändernde Konzept (Edwin J. Thomas).....	28
2.4 KRITIK AN HELFENDER BEZIEHUNG.....	29
2.4.1 <i>Begriff des Klienten</i>	30
2.4.2 <i>Machtaspekt</i>	31
2.4.3 <i>Doppeltes Mandat</i>	32
2.4.4 <i>Ethische Prinzipien</i>	33
2.4.5 <i>Individuelle Ebene</i>	33
2.5 CASE MANAGEMENT	35
3 KUNDENORIENTIERUNG	37
3.1 KUNDENORIENTIERUNG IN DER WIRTSCHAFT	37
3.1.1 <i>Begriff des Kunden</i>	37
3.1.2 <i>Kundenorientierung</i>	38
3.1.3 <i>Entwicklung der Kundenorientierung</i>	39
3.1.4 <i>Bedeutung und Ziele der Kundenorientierung</i>	41
3.2 KUNDENORIENTIERUNG IN DER SOZIALARBEIT	43
3.2.1 <i>Hintergrund der Kundenorientierung</i>	43
3.2.2 <i>Kundenorientierung in der Sozialarbeit</i>	44
3.2.2.1 Bedürfnisse der Adressaten von Sozialer Arbeit.....	45
3.2.2.2 Sozialarbeit als Dienstleistung.....	46
3.2.2.3 Sozialarbeit im Sinne eines Marktgeschehens	48
3.2.3 <i>Beurteilung der Kundenorientierung</i>	48

4	SOZIALARBEIT MIT ALTEN MENSCHEN	54
4.1	ALTENARBEIT IM HISTORISCHEN RÜCKBLICK.....	54
4.2	ALTENARBEIT HEUTE	55
4.3	HANDLUNGSFELDER IN DER ALTENARBEIT	57
4.3.1	<i>Offene Altenarbeit</i>	57
4.3.2	<i>Ambulante Altenarbeit</i>	58
4.3.3	<i>Stationäre Altenarbeit</i>	58
5	EXKURS ALTER.....	62
5.1	ALTERSAUFBAU IN DEUTSCHLAND.....	62
5.2	AKTUELLE LAGE DER SENIOREN IN DEUTSCHLAND	64
5.2.1	<i>Wohnsituation</i>	65
5.2.2	<i>Finanzielle Situation</i>	66
5.2.3	<i>Gesundheitszustand</i>	67
5.3	ARTEN VON ALTERN	68
5.3.1	<i>Biologisches Altern</i>	68
5.3.1.1	<i>Demenzen</i>	69
5.3.2	<i>Psychologisches Altern</i>	69
5.3.3	<i>Soziales Altern</i>	71
6	KUNDENORIENTIERUNG IN DER ALTENARBEIT	74
6.1	DIE PFLEGEVERSICHERUNG.....	74
6.1.2	<i>Auswirkungen auf die Sozialarbeit</i>	76
6.2	SENIOREN ALS KUNDEN	78
6.2.1	<i>Kundenorientierung am Beispiel einer Beratungsstelle</i>	80
	FAZIT	82
	LITERATURVERZEICHNIS	84

Einleitung

Seit Anfang der achtziger Jahre wird mehr Wirtschaftlichkeit im Bereich der Sozialen Arbeit gefordert. Die Wohlfahrtsverbände und Einrichtungen Sozialer Arbeit geraten immer mehr unter den öffentlichen Druck, ihre Legitimation nach außen hin deutlich zu machen. Gründe hierfür sind vor allem Finanzierungsprobleme und Kürzung der Staatsausgaben für soziale Einrichtungen und Institutionen. Um mit den knappen Mitteln besser wirtschaften zu können, werden verstärkt ökonomische Konzepte in die Sozialarbeit eingeführt.

Der Ausdruck des Kunden ist allgemein als wirtschaftlicher Begriff bekannt und soll den Begriff des Klienten, der aus der helfenden Beziehung stammt, ersetzen. Eine Übertragung auf die Adressaten von Sozialer Arbeit erscheint auf den ersten Blick als unannehmbar. In vielen sozialen Diensten ist der Begriff des Kunden umstritten, da die Befürchtung gehegt wird, daß Sozialarbeit nur noch mit finanzstarken Kunden geschieht, und die eigentlichen Adressaten ausgeschlossen werden. Den gesellschaftlichen Auftrag von sozialer Gerechtigkeit würde Sozialarbeit dann nicht mehr befolgen können.

Die Kundenorientierung hat gerade im Bereich der Altenarbeit eine Avantgarde Position eingenommen. Ein Grund hierfür ist die Pflegeversicherung, aber auch die Finanzkraft vieler alter Menschen.

In dem vorliegenden Beitrag wird dargestellt, wie sich Sozialarbeit von der helfenden Beziehung bis hin zur Kundenorientierung entwickelt. Es wird überprüft, inwieweit von Kunden in der Sozialarbeit gesprochen werden kann, dargestellt am Beispiel der alten Menschen.

Am Anfang dieser Arbeit stehen die ethischen Grundannahmen Sozialer Arbeit. Zunächst wird das Menschenbild erörtert, dem in der Sozialarbeit eine besondere Rolle zukommt. Dieses Menschenbild ist der oberste Grundwert, an dem sich jegliches Handeln Sozialer Arbeit orientiert.

Im zweiten Kapitel wird der Begriff der Hilfe erläutert und die Geschichte der Sozialarbeit geschildert, die eng mit den Gegebenheiten der jeweiligen Gesellschaft verbunden ist. Es ist sinnvoll, die Entwicklung der Profession nachzuvollziehen, da gesellschaftliche

Bewegungen immer einen Einfluß auf die Tätigkeit des Sozialarbeiters haben. Der Schwerpunkt wird auf zwei konträre Bezeichnungen gelegt.

Die helfende Beziehung wird unter besonderer Berücksichtigung der Einzelfallhilfe dargestellt, während **die Kundenorientierung** zuerst aus einer betriebswirtschaftlichen Sicht beleuchtet wird, gefolgt von der Frage, inwieweit dieser Begriff in die Sozialarbeit übertragbar ist.

Das vierte Kapitel beschreibt die Sozialarbeit mit alten Menschen und stelle die Tätigkeitsbereiche der Sozialarbeit vor.

Nach einem kurzen Exkurs über die Lebenssituation der Senioren in Deutschland wird im letzten Kapitel versucht, den Kundenbegriff explizit in der Altenarbeit zu übertragen. Zum Schluß wird die Relevanz und die Bedeutung dieses Begriffes an einem Beispiel aus der Praxis dargestellt.

Anmerkung: Im vorliegenden Text wird der Einfachheit und Leserlichkeit halber nur die männliche Form verwendet. Dies schließt selbstverständlich immer beide Geschlechter mit ein.

Es wird kein Unterschied zwischen Sozialer Arbeit und Sozialarbeit gemacht.

1 Ethische Grundannahmen Sozialer Arbeit

Die Ökonomisierung durchdringt immer mehr Bereiche der Sozialen Arbeit. Während Humanität und Ethik früher die zentralen Gesichtspunkte waren, unter denen Sozialarbeit vollzogen wurde, sind es heute Effizienz, Qualitätssicherung und Kundenorientierung.¹

Sozialarbeit orientiert sich an menschlichen Bedürfnissen, Werten und Normen und richtet sich nach einem humanistischen Menschenbild. Sozialarbeiter halten sich an Werte wie Menschenwürde und soziale Gerechtigkeit. Diese haben Priorität und sind oberstes Gebot bei allen Handlungs- und Tätigkeitsbereichen.

Eine ethische Haltung Sozialer Arbeit ist ihr kohäsives Wirken. Dazu gehört die Integration benachteiligter Menschen, die nicht genügend Ressourcen haben, um am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen.² Sozialarbeit kann in diesem Zusammenhang als soziales Gewissen bezeichnet werden, das den gesellschaftlichen Auftrag zur Gewährleistung von Menschenrechten hat und die Integration benachteiligter Gruppen vorantreibt.³

Wenn auch die Bezeichnungen für die Adressaten von Sozialer Arbeit unterschiedlich sein können, ein grundsätzlich ähnliches Menschenbild ist unabdingbar, denn

„Sozialarbeit ist Problembearbeitungsinstanz mit öffentlichem Auftrag und muß daher transparent sowie legitimierbar handeln. Die Mitglieder des DBSH⁴ müssen verdeutlichen können, daß sie bestimmten ethisch-fachlichen Standards im Rahmen einer verbindlichen Berufsethik folgen.“⁵

¹ vgl. Wilken, Udo, Faszination und Elend der Ökonomisierung des Sozialen, in: Wilken, Udo (Hrsg.), Sozialarbeit zwischen Ethik und Ökonomie, Freiburg im Breisgau 2000, S. 17

² vgl. Grams, Wolfram, Ökonomisierung kontra Ethik, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 11/12, 1998, S. 231

³ vgl. Mühlum, Albert, Sozialarbeit und Sozialpädagogik, Frankfurt am Main 1996, S. 222f

⁴ DBSH: Deutscher Berufsverband der Sozialarbeiter, Sozialpädagogen und Heilpädagogen e.V.

⁵ DBSH, forum Sozial, 4. Ausgabe 1995, S. 15

1.1 Menschenbild

Anthropologisch-ethische Kategorien wie Normen, Bewertungen und Wertvorstellungen, die zusammen das jeweilige Menschenbild ausmachen, beeinflussen maßgeblich das sozialarbeiterische Wirken.

Mit Menschenbild ist die Vorstellung gemeint, die ein Einzelner oder eine Gruppe von einem anderen Menschen hat. Dieses Bild beeinflusst entscheidend das Handeln. Dabei besteht die Gefahr, daß man mit dem Bild, welches man vom Menschen hat, diesen in seiner Individualität und seiner Persönlichkeit verfehlt. Menschen werden in Kategorien eingeteilt, wodurch sie an der Entwicklung ihrer Möglichkeiten und ihrer Kreativität eingeengt werden.

Es droht die Gefahr, daß man den Menschen nach dem Bild formt, das man von ihm hat. Da Bilder Macht ausüben und unser Verhalten bestimmen können, ist es notwendig, diese Bilder immer wieder zu hinterfragen. Es ist wichtig, daß der Einzelne sich seines eigenen Menschenbildes, welches sein Denken und Handeln maßgeblich beeinflusst, bewußt ist und es stets reflektiert.⁶

Das sozialarbeiterische Handeln wird vom jeweiligen Menschenbild des Sozialarbeiters bestimmt. Dieses muß ihm bewußt sein, fortdauernd kritisch überprüft und gegebenenfalls auch verändert werden. In der Berufsordnung des DBSH heißt es dazu:

„Der fachliche Umgang mit psychosozialen Problemlagen beinhaltet immer auch eine Stellungnahme zu den Wert- und Sinnfragen menschlicher Existenz. Die Befähigung zur ethischen Reflexion und Kommunikation ist wesentliches Element der Professionalität Sozialer Arbeit.“⁷

Das heute in der Sozialarbeit vorherrschende Menschenbild gleicht dem der humanistischen Psychologie. Dort wird der Mensch als unteilbares Ganzes gesehen, das nach Selbstverwirklichung und Selbstaktualisierung strebt. Dort ist die Natur des Menschen weder böse noch neutral, sondern grundsätzlich gut. Die humanistische Psychologie begreift den Menschen als ein zur Selbstverwirklichung strebendes Wesen.

⁶ vgl. Herlyn, Okko, Einführung in die Anthropologie, Vorlesungsunterlagen, Bochum 1995/1996, S. 10

⁷ DBSH, forum Sozial, 4. Ausgabe 1995, S. 15

Zur vollen Entfaltung seines Potentials ist vor allem ein unverstelltes Selbstbewußtsein notwendig.⁸

Christlich-anthropologische und sozialetische Grundannahmen bestimmen den Seins- und Umgangsmodus in sozialarbeiterischen Handlungszusammenhängen. Die Sozialarbeit geht von der Gleichwertigkeit und Ebenbürdigkeit aller Menschen aus. Unterschiede, die durch die individuelle Lebensgeschichte bedingt sind, wie Wissen, Können, Erfahrungen und Handlungsmöglichkeiten werden nicht verneint, sondern akzeptiert. Sozialarbeiter befähigen Menschen zu eigenständigen Entscheidungen und verantwortlichem Handeln und lassen ihnen die größtmögliche Selbstbestimmung. Dabei ist die Wertschätzung des anderen als Person und Persönlichkeit Ausgangspunkt und handlungsleitendes Prinzip des Sozialarbeiters.⁹

1.2 Menschenwürde

Untrennbar mit dem Menschenbild der Sozialarbeit ist die Menschenwürde verbunden. Menschenwürde meint das Recht jedes Menschen, als Person respektiert und behandelt zu werden. Der Würdebegriff hält fest, daß der Mensch ein Selbstzweck ist und kein Ding oder eine Sache und auch so behandelt werden sollte.

Die Würde hebt den Selbstzweck des Menschen gegenüber seiner Instrumentalisierung hervor. Sie wird universale Kategorie zur Bestimmung jedes Menschen. So haben alle Menschen die gleiche Würde, unabhängig von der Lebensqualität und von sozialen Bedingungen.

Dieser Würdebegriff ist im Grundgesetz festgelegt. In Artikel 1, 1-2 heißt es:

„(1) Die Würde des Menschen ist unantastbar. Sie zu achten und zu schützen ist Verpflichtung aller staatlicher Gewalt.

(2) Das Deutsche Volk bekennt sich darum zu unverletzlichen und unveräußerlichen Menschenrechten als Grundlage jeder menschlichen Gemeinschaft, des Friedens und der Gerechtigkeit in der Welt.“¹⁰

⁸ vgl. Zimbardo, Psychologie, 5. Auflage, Heidelberg 1992, S. 10, 416

⁹ vgl. DBSH, forum Sozial, 4.Ausgabe, 1995, S. 13

¹⁰ Bundeszentrale für politische Bildung, Grundgesetz, Bonn 1994, S.13

Damit begegnet uns die Menschenwürde konkret beim Thema Menschenrechte. Diese stellen unveräußerliche, unverlierbare Rechte dar, die jedem Menschen zukommen, unabhängig von den Bedingungen, in denen er lebt. Sie sind in sich schlüssig und können nicht durch etwas anderes begründet werden. Sie sind evident und universal. Die Menschenrechte spielen im Rahmen des Selbstverständnisses helfender Berufe als ethisches Orientierungswissen eine gravierende Rolle.¹¹

So heißt es in der Berufsordnung des DBSH:

„Die Mitglieder des DBSH üben ihren Beruf in Achtung der allgemeinverbindlichen Menschenrechte aus und treten für strukturelle Gerechtigkeit ein. Die Mitglieder des DBSH fördern durch ihren Habitus und ihr Verhalten die berufliche Glaubwürdigkeit.“¹²

Sozialarbeiter stellen sich mit ihrer Arbeit als „Konkretisierer“ der Verfassung dar. Nach Silvia Staub-Bernasconi ist Sozialarbeit eine Menschenrechtsprofession.

Die Würde des Menschen ist in der Geschichte immer wieder durch den Menschen selbst verletzt worden. Dazu zählen zum Beispiel Sklaverei, Kriege, Folter und Völkermord. Diese Mißachtung der Menschenwürde wird heute gemeinhin abgelehnt und stark kritisiert.

Menschenwürde gerät aber auch – weniger von der Öffentlichkeit angeprangert – in Gefahr, wo Menschen körperlich oder geistig noch nicht oder nicht mehr in der Lage sind, sich selbst zu schützen. Neben Kindern sind das vor allem chronisch kranke oder behinderte Menschen, aber auch alte Menschen.

Gerade im Zuge der Ökonomisierung der Sozialarbeit wird befürchtet, daß nicht mehr diese Grundwerte der Sozialen Arbeit im Vordergrund stehen, sondern Gewinnmaximierung, Effizienz und Kostenersparnis an erste Stelle treten.

Sozialarbeit entstand aus sozialen Bewegungen. Diese haben auch heute noch einen großen Einfluß auf die Sozialarbeit. Deshalb muß sich die Profession, egal welche sozialen Bewegungen im Moment existieren, an

¹¹ vgl. Staub-Bernasconi, Silvia, Das fachliche Selbstverständnis Sozialer Arbeit – Wege aus der Bescheidenheit, Sozialarbeit als “Human Rights Profession”, in: Wendt, Wolf Rainer (Hrsg.), Sozialarbeit im Wandel ihres Selbstverständnisses, Beruf und Identität, Freiburg im Breisgau 1995, S. 85ff

¹² DBSH, forum Sozial, 4.Ausgabe 1996, S. 17

Grundwerten festhalten, denn sonst läuft sie Gefahr, ein „Blatt im Wind zu sein, das dorthin fällt, wo der Zeitgeist gerade am stärksten weht“.¹³

¹³ Staub-Bernasconi, Silvia, in: Wendt, Wolf Rainer (Hrsg.), a.a.O., S. 65

2 Helfende Beziehung in der Sozialarbeit

2.1 Zum Verständnis des Begriffes

Die Hilfeleistung, aus welchen Motiven oder Beweggründen sie auch geleistet wird, ist der Grundstock der helfenden Beziehung. Denn ohne die Motivation, helfen zu wollen, sei es professioneller oder privater Natur, wäre wohl kaum eine helfende Beziehung möglich.

2.1.1 Hilfe

Warum die Menschen sich gegenseitig helfen und aus welcher Motivation heraus, darüber gibt es unterschiedliche Meinungen. Die folgende, aus der psychologischen Perspektive betrachtende Definition macht deutlich, daß Hilfe egoistische Motive innehaben kann, daß aber der Wunsch, anderen etwas Gutes zu tun, im Vordergrund steht.

„Die beiden Synonyme Hilfe und Hilfeleistung definieren solche Interaktionsformen, durch die ein oder mehrere Handlungspartner einen oder mehrere andere darin unterstützen, Ziele zu verwirklichen, die für letztere von Wichtigkeit sind. Dabei dominiert das Interesse an diesen Partnern und Zielen vor dem eventuell erreichbaren Eigennutz (z. B. Bezahlung) des oder der Helfer.“¹⁴

Als eine Hauptmotivation für Hilfe wird der Altruismus genannt. Altruismus wird als selbstlose Haltung beschrieben. Jemand, der eine ganz auf andere gekennzeichnete Denk- und Handlungsweise ausübt, wird als Altruist bezeichnet, als uneigennütziger handelnder Mensch. Der Gegenbegriff von Altruismus ist Egoismus. In der Literatur wird erwähnt, daß Altruismus und Einfühlungsvermögen Voraussetzungen einer jeden Hilfeleistung sind.¹⁵

Hilfe kommt nur dann zustande, wenn sie sowohl vom Helfer als auch vom Hilfesuchenden erwartet wird. Nach neueren theoretischen Ansätzen kongruieren die beiden Hauptmotive – Egoismus und Altruismus.¹⁶

¹⁴ Wörterbuch der Sozialen Arbeit, 3. Auflage, Weinheim und Basel, 1988, S. 272

¹⁵ vgl. Lück, Helmut.E., Prosoziales Verhalten, Köln 1975, S. 45

¹⁶ vgl. Weber, Georg; Hillebrandt, Frank; Soziale Hilfe – Ein Teilsystem der Gesellschaft, Opladen/Wiesbaden 1999, S. 51

Bei einer aus der psychologischen Sichtweise thematisierten Definition ist zu beachten, daß Hilfe nicht nur aus der subjektiven Motivation heraus geleistet wird. Hilfe wandelt sich immer mit der jeweiligen Gesellschaft, ebenso wie die Erwartungen darüber, wann Hilfe notwendig wird.¹⁷

In jeder Gesellschaft kommt das Phänomen der Hilfe vor. Es ist unmöglich, daß eine Gesellschaft ohne irgendeine Art von Hilfe auskommen würde, egal wie die Strukturen und die Begebenheiten der jeweiligen Ordnung sind. Diese Hilfe nimmt in den jeweiligen Gesellschaftsordnungen verschiedene Formen an, hat aber immer "eine Funktion für die selbstreferentielle Reproduktion der Gesamtgesellschaft."¹⁸

In einer archaischen Gesellschaft gliedert sich das Sozialsystem in Stämme, Sippen und Dorfgemeinschaften. Jede dieser Einheiten stellt eine eigene kleine Gesellschaft innerhalb der großen dar. Hilfe für den anderen ist lebensnotwendig, denn ohne die wechselseitige Hilfe würde es kein weiteres Existieren für die Gesamtgesellschaft geben. Hilfe erfolgt sofort, wenn eine Notsituation entsteht, denn die Beteiligten wissen, daß sie selbst einmal in die Lage des Hilfsbedürftigen geraten könnten.

Im Gegensatz dazu entwickelt sich in Hochkulturen ein „moralisches Gebot“ zur Hilfe, das durch ein vereinheitlichtes Weltbild entsteht.

Diese Gesellschaften zeichnen sich durch eine hierarchische Schichtenzugehörigkeit aus und die sozialen Beziehungen und Bedürfnisse werden komplexer. Dadurch kann eine Bedürfnisbefriedigung nicht mehr zeitgleich mit dem Auftreten einer Notlage bewältigt werden und die Hilfe verliert ihre Reziprozität.¹⁹

¹⁷ vgl. Kleve, Heiko, Die Sozialarbeit ohne Eigenschaften, Fragmente einer postmodernen Professions- und Wissenschaftstheorie Sozialer Arbeit, Freiburg im Breisgau 2000, S. 72

¹⁸ Weber, Georg; Hillebrandt, Frank, a.a.O., S. 56

¹⁹ „Reziprozität (lat.): Wechselseitigkeit, Grundsatz im zwischenstaatlichen Handelsverkehr, keine Vergünstigung ohne entsprechende Gegenleistung“ (Bertelsmann, Neues Lexikon, Gütersloh 1996).

Ein direktes, wechselseitiges Helfen kann nicht mehr erwartet werden, denn es ist unwahrscheinlich, daß ein potentieller Helfer aus einer privilegierten Schicht einmal in die Lage eines armen Bettlers gerät. Hilfe wird zur moralischen Verpflichtung, die religiös begründet wird. Diese Art der Hilfe hatte ihren Ausdruck in der Almosenpraxis des Mittelalters (vgl. Kapitel 2.2.).

In modernen Gesellschaften wandelt sich die Hilfepraxis und paßt sich den veränderten sozialen Zusammenhängen der Gesellschaft an. Durch die Veränderungen in der Gesellschaft müssen tradierte Formen der Hilfe durch moderne Formen ersetzt werden. Hilfe wird Bestandteil eines organisierten Hilfesystems. Sie wird durch eine präzise Beschreibung von Bedürfnislagen und Rechtsansprüchen, die sich daraus ergeben, erwartbar und jeder hat einen gesetzlichen Anspruch auf Hilfe.²⁰

Ein wichtiges Kriterium für organisierte Hilfe ist, daß berufliche Helfer (zum Beispiel Sozialarbeiter) und Hilfeempfänger (zum Beispiel Klienten) erzeugt werden, die ein Merkmal einer „organisierten, professionellen, spezialisierten, programmierten und systematisierten Hilfeleistung“ sind.²¹

Wie die Ausführungen zeigen, wandelt sich Hilfe mit der jeweiligen Gesellschaft. In modernen Gesellschaften hätte daher die Hilfe mit Moral, Mitleid oder ähnlicher Motivation nichts mehr zu tun.²²

Niklas Luhmann weist darauf hin, daß

„mittels Hilfe ganz allgemein ein Beitrag zur Befriedigung der Bedürfnisse anderer Menschen geleistet wird, wobei es zunächst unerheblich ist, ob es sich um ein sozio-ökonomisches oder um ein psychosoziales Problem handelt.“²³

Professionelles Helfen, wie es in der Sozialarbeit vorgefunden wird, kann als ein Bedarfsausgleich im Hinblick auf ungleich verteilte soziale Ressourcen gesehen werden.

²⁰ vgl. Borngräber, Ute-Waltraut, Sozialarbeit und Ethik, Aachen 1997, S. 12f

²¹ Weber, Georg; Hildebrandt, Frank, a.a.O., S. 56ff

²² Interessant ist aber, daß viele Studienanfänger die Motivation „anderen helfen zu wollen“ immer noch als Grund angeben, warum sie Sozialarbeit studieren (vgl. Kleve, Heiko.a.O., S. 103).

²³ Merten, Roland, Autonomie der Sozialen Arbeit, Weinheim und München 1997, S. 97ff

2.1.2 Helfende Beziehung

Das persönliche Verhältnis, das zwischen Helfer und Hilfesuchendem entsteht, wird als helfende Beziehung bezeichnet.

Es gibt viele Berufe, die die helfende Beziehung als Grundlage ihrer Profession²⁴ haben. So sind zum Beispiel der Beruf des Arztes, des Pfarrers, des Lehrers, des Krankenpflegers oder des Erziehers Professionen, die mit anderen Menschen arbeiten und ihnen ihre professionelle Hilfe anbieten.

In der Sozialarbeit hat sich der Begriff der helfenden Beziehung am stärksten verbreitet. Nicht zuletzt dadurch, daß die Methode der Casework²⁵ (vgl. Kapitel 2.3), bei der die helfende Beziehung im Mittelpunkt steht, einen großen Einfluß auf die deutsche Sozialarbeit hatte.

Primäre Kategorie der helfenden Beziehung ist die Hilfe, bei der der Hilfsbedürftige (Adressat der sozialen Arbeit) die Lösung seines „sozialen Problems“²⁶ in die Hände des Experten legt. Die organisierte Hilfe, wie wir sie in unserer Gesellschaft vorfinden, ist zusätzlich als Beziehungsarbeit zu sehen. Sozialarbeit entzieht sich an manchen Stellen strukturell rationellen Vorstellungen,²⁷ denn Sozialarbeiter beschäftigen sich mit Menschen und ihren individuellen Eigenschaften.

Ruth Bang war der festen Überzeugung, daß immer

„der emotionelle und der gedankliche Hintergrund eine Rolle spielt, es sind also stets Gefühle und Gedanken, die sich auf einen Menschen beziehen oder auch wechselseitig zwischen Menschen ausgetauscht werden.“²⁸

²⁴ „Profession ist ein – von der alltäglichen Laienwelt, aber auch von anderen Expertenwelten – relativ abgegrenzter Orientierungs- und Handlungsbereich, in welchem sowohl wissenschaftlich als auch praktisch ausgebildete Berufsexperten gesellschaftlich lizenzierte Dienstleistungen für ihnen per gesellschaftlichem Mandat anbefohlene Klienten beziehungsweise Abnehmer vollbringen“ (Weber, Georg; Hillebrandt, Frank, a.a.O., S. 160).

²⁵ Casework, deutsch: Einzelfallhilfe

²⁶ Die Arbeit des Sozialarbeiters wird hier definiert als das Lösen von sozialen Problemen nach Peter Lüssi.

²⁷ vgl. Kleve, Heiko, a.a.O., S. 103

²⁸ Bang, Ruth, Die helfende Beziehung, München 1964, S. 92

In der Sozialarbeit treten sich Helfer und Hilfsbedürftiger in einer menschlichen Beziehung gegenüber, zugleich sind die Sozialarbeiter aber die Experten für menschliche Beziehungen, welches das Verhältnis in der helfenden Beziehung ambivalent macht.²⁹ Diese Ambivalenz läßt sich in vielen menschlichen Beziehungen wiederfinden, zum Beispiel in dem Verhältnis zwischen Kind und Eltern, Lehrer und Schüler, Arzt und Kranken, immer dort, wo ein Wissensvorsprung festgestellt werden kann.

Die Tätigkeitsbereiche der beruflichen, helfenden Beziehung haben ein breites Spektrum. Sozialarbeitern wird eine Allzuständigkeit attestiert, sie sind von der außerschulischen Erziehung in Kindergärten bis hin zu Jugendzentren tätig, sie arbeiten mit sozialen Randgruppen, werden in der Alten- und Behindertenarbeit eingesetzt, um nur ein paar wenige Bereiche zu nennen.

Wolfgang Schmidbauer hat erstmals in den siebziger Jahren diese Beziehung aus der Perspektive der Helfenden betrachtet und ist dabei zu bedeutenden Erkenntnissen gelangt. Der Klient soll seine Bedürfnisse äußern und Befriedigungsmöglichkeiten für sie finden, während der Helfer seine Bedürfnisse zurückstellen muß. Die vorherrschende Meinung, daß dieses Helfen edel und gut sei, entkräftet er, indem er auch egoistische Motive der Hilfeleistung anführt, die eine Hilfeleistung zustande kommen lassen können.³⁰

2.2 Historische Entwicklung der helfenden Beziehung

Dieser folgende ausführliche historische Überblick über die Entwicklung der Sozialen Arbeit ist wichtig, um den Zusammenhang zwischen helfender Beziehung und Kundenorientierung zu verstehen, denn die Entwicklung der Sozialarbeit ist eng mit der Sozialgeschichte und den zeitgenössischen Antworten auf den sozialen Wandel verflochten.³¹ Wolfgang Müller bestätigt diese These, indem er sagt, daß „die Methoden der Sozialen Arbeit immer Kinder der jeweiligen sozialen Bewegung“ sind.

²⁹ vgl. Kleve, Heiko, a.a.O., S. 102

³⁰ vgl. Schmidbauer, Wolfgang, Die hilflosen Helfer, Reinbek bei Hamburg 1998, S. 19

³¹ vgl. Mühlum, Albert, Von der Fürsorge zur professionellen Humandienstleistung, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 6.Ausgabe, 11/12, 1999, S. 239

Dadurch werden

„die Funktionen der Profession als Sozialarbeiter in der historischen Bewegung zunehmender sozialstaatlicher Interventionen neu (und realistisch) bestimmt.“³²

Die soziale Hilfstätigkeit läßt sich weit zurückverfolgen und war geprägt von der Bekämpfung wirtschaftlicher und gesundheitlicher Not. Erst im 20. Jahrhundert wurde zunehmend der Blick auf psychosoziale Probleme gelenkt.

Sozialarbeit hat ihren Ursprung eindeutig in der caritativen, helfenden Beziehung und entwickelte sich mit der jeweiligen Gesellschaftsordnung. Dabei ist es bemerkenswert, daß „professionelle Helfer“ schon seit dem 18./19. Jahrhundert darauf vorbereitet wurden, individuell Hilfe zu verweigern, um ein gesellschaftliches Ziel zu erreichen. Dies steht im Gegensatz zum Helfen, welches auf einem altruistischen Motiv basiert. Hilfe, in welcher Form auch immer, ist ein gesellschaftlich notwendiges Gut, mit der bestimmte Ziele, wie zum Beispiel Sicherheit, erreicht werden sollen.³³

2.2.1 Von der Nächstenliebe zur Profession des Sozialarbeiters

Bis ins 13. Jahrhundert lassen sich die Anfänge der Sozialen Arbeit zurückverfolgen. Sie waren damals eng mit dem Begriff der Armenfürsorge verbunden. Die Kirche sah es als ihre Aufgabe, die soziale Not zu lindern und jeder, der reich war, wurde moralisch-religiös verpflichtet, Almosen zu geben. Dabei wurde nicht auf die individuelle Bedürftigkeit der Betroffenen, also der Armen reagiert, sondern die Reichen wollten durch ihre Mildtätigkeit ihr Seelenheil sichern.³⁴

Seit Mitte des 14. Jahrhunderts übernahmen neben den Kirchen auch die Gemeinden und Kommunen die Armenfürsorge. Die Armenpflege wurde verweltlicht durch städtische Bettelverordnungen, da das Almosenwesen durch Massenwanderungen und Pestepidemien nicht länger aufrecht zu halten war.

³² Müller, C.Wolfgang, Wie Helfen zum Beruf wurde, Eine Methodengeschichte der Sozialarbeit 1883-1945, Band 1, 4.Auflage, Weinheim und Basel 1994, S. 200

³³ vgl. ebd.

³⁴ vgl. Weber,Georg; Hillebrandt, Frank, a.a.O., S. 81

Das von Franz von Assisi geprägte idealisierte Bild von Armut verlor durch die fortschreitende Industrialisierung zunehmend an Bedeutung. Die religiöse Akzeptanz von Armut („Armut ist gottgewollt“) wurde in eine Arbeitsethik umgewandelt, das heißt, Arme sollten sich durch eigene Arbeit aus ihrer sozialen Not helfen. Es wurden Arbeitshäuser eingerichtet, in denen die Menschen gezwungen wurden zu arbeiten.

Hier wurde die Armenpflege erstmals zur Fürsorge, in der die Bedürftigkeit der Armen überprüft wurde. Jetzt reichte nicht mehr allein der Anblick von Not aus, um Hilfe zu leisten, sondern es wurde geprüft, wer wirklich Hilfe benötigte. Armut wurde als lokal begrenztes Ordnungsproblem angesehen.

Im 17. Jahrhundert zeigten sich Formen der ersten staatlichen Armenpolitik, die im 18. Jahrhundert weiter ausgeweitet wurde. Einen wesentlichen Einfluß darauf hatten die Erziehungsideen der Aufklärung. In dieser Zeit entstanden Theorien, welche die Ursachen für Armut aufzeigten und die versuchten zu erklären, wie Armut wirksam bekämpft werden sollte. Im 19. Jahrhundert stand endgültig *die Soziale Frage* im Vordergrund.

Die Bevölkerungsexplosion und die fortschreitende Industrialisierung, sowie die Bürgerliche Revolution und die Arbeiterbewegung machten eine staatliche „Fürsorge“ notwendig. Die Regierung unter Bismarck versuchte den Aufständen der Bevölkerung entgegenzutreten, indem sie die erste Sozialgesetzgebung einführte (1883 Krankenversicherung). Dieses Programm wurde zur Sicherung des Sozialstaates eingeführt. Von Tennstedt/Sachße wird Sozialarbeit in dieser Zeit als ein

„großangelegter Lehrprozeß für jene Schichten der Bevölkerung des 18. und 19. Jahrhunderts bezeichnet, denen jedes abstrakte Erwerbsstreben abging. Bei diesen Schichten ging es darum, die Verankerung neuzeitlicher Rationalität und Ökonomie in der Persönlichkeitsstruktur...(zu betreiben); die Zurichtung eines neuen Menschentypus, der über die Fähigkeiten und die Motivation der Lohnarbeiter verfügt und damit um die Schaffung einer unerläßlichen Voraussetzung für die Entfaltung bürgerlicher Produktion“³⁵

Dabei stand nicht die Not der Menschen im Vordergrund, sondern durch diese Hilfe sollte die Produktivität gesteigert werden.

³⁵ Müller, C.Wolfgang, Band 1, a.a.O., S. 14

Zusammenfassend wird mit der Industrialisierung „die Funktion sozialer Arbeit als die Verstaatlichung bisher individuell getragener Reproduktionsrisiken“³⁶ beschrieben.

Erst im 19. Jahrhundert tauchte die privat organisierte Wohltätigkeit auf. Die Arbeit wurde primär von Frauen aus dem Bürgertum geleistet, die aus ihrer häuslichen Isolation ausbrechen wollten.

Sozialarbeit war zu dieser Zeit von der Motivation getragen, den Armen zu helfen, und nicht aus der Profession heraus. Hauptsächlich Frauen vereinbarten die helfende Beziehung mit „Nächstenliebe als Beruf“ oder mit „Mütterlichkeit als Beruf“³⁷.

Im 20. Jahrhundert entstanden die Wohlfahrtsorganisationen, Wohlfahrtsverbände und Sozialbehörden. In den zwanziger Jahren wurde unter der Führung von Alice Salomon versucht, eine einheitliche Ausbildung der Fürsorgerinnen zu erreichen und die Professionalisierung voranzutreiben. Alice Salomon wehrte sich dagegen, reine Sozialtheoretikerinnen auszubilden, sie war vielmehr der Überzeugung, daß nur Frauen mit „einem zutiefst humanistischen Grundbekenntnis zur ausgleichenden Gerechtigkeit und Menschenliebe“ diesen Beruf ausüben konnten.³⁸ (vgl. Kapitel 1.1)

Die Konzentration der freien Wohlfahrtspflege bestand während der Weimarer Republik nicht mehr in einer reinen materiellen Versorgung, sondern die Hilfsmaßnahmen gingen darüber hinaus und es wurde erstmals ein sozialpädagogischer Ansatz in der Arbeit verfolgt. Soziale Hilfe macht sich hier zum ersten Mal eigenständig gegen die Sozialpolitik.³⁹

Nach Ende des zweiten Weltkrieges war Sozialarbeit „Flicken an einem zerrissenen Netz“.⁴⁰ Erst nach einer Normalisierung des Alltags konnten 1948 wieder die ersten Schritte in Richtung Sozialarbeit getan werden,

³⁶ ebd., S. 14

³⁷ Christoph Sachße hat über die Geschichte der Sozialarbeit ein Buch mit dem Titel „Mütterlichkeit als Beruf“ geschrieben.

³⁸ vgl. Müller, C.Wolfgang, Band 1, a.a.O., S. 72

³⁹ vgl. Weber, Georg, Hillebrandt, Frank, a.a.O., S. 137

⁴⁰ Müller, C.Wolfgang, „Wie Helfen zum Beruf wurde, Eine Methodengeschichte der Sozialarbeit 1945-1995, Band 2, 3. Auflage, Weinheim und Basel 1997, S. 16

zuvor wurde unter einfachsten Bedingungen versucht, die Kriegsfolgen zu lindern.

In den fünfziger Jahren wurden ganz wesentliche Impulse aus den USA in die deutsche Wohlfahrtspflege (wie in vielen Bereichen) getragen. Am Beispiel der amerikanischen Casework läßt sich der Einfluß sehr deutlich nachvollziehen. Die Methode wurde übernommen, ohne sie auf die deutschen Strukturen zu übertragen. Von dort wurde zudem der Begriff „*Social Work*“ übernommen und sozialwissenschaftliche Theorieansätze wurden eingeführt.⁴¹

Während der sechziger Jahre stand die Sozialarbeit wie jeder andere gesellschaftliche Bereich unter den Einflüssen der Studentenbewegungen, die das „methodische Vorgehen in der Sozialarbeit als ideologisches Konstrukt entlarvte.“⁴²

„Das Ende der sechziger Jahre war geprägt durch die Frage nach den Funktionen Sozialer Arbeit im Wechselspiel des spätkapitalistischen Verwertungsprozesses.“⁴³

Das eher traditionelle Verständnis von Sozialarbeit wurde in dieser Zeit radikal in Frage gestellt.

Die Entwicklung ging dahingehend, daß die Frage im Vordergrund stand, warum diese Hilfe gesellschaftlich und politisch notwendig geworden war. Es ging nicht mehr darum „nur zu helfen“, sondern es wurde nach den Ursachen für eine breite, massenhafte Hilfe geforscht.⁴⁴

Diese verschärfte Auseinandersetzung um den gesellschaftlichen Auftrag, Funktion und Kompetenz Sozialer Arbeit förderte die wissenschaftliche Diskussion und letztendlich auch die Akademisierung der Sozialen Arbeit.

Während der siebziger Jahre wurde eine einheitliche Ausbildungsreform eingeleitet. Die Höheren Fachschulen wurden zu Fachhochschulen mit abschließendem Erwerb eines FH-Diploms. Im Zuge ökologischer und ökonomischer Krisen entstanden Ende der siebziger Jahre immer mehr

⁴¹ vgl. Mühlum, Albert, Sozialarbeit und Sozialpädagogik, a.a.O., S. 49

⁴² Müller, C.Wolfgang, a.a.O., Band 2, S. 205

⁴³ Müller, C.Wolfgang, Vom Vorwärtskommen in unübersichtlichem Gelände, Erfahrungen aus 40 Jahren Sozialer Arbeit, in: Wendt, Wolf Rainer, a.a.O., S. 35

⁴⁴ vgl. ebd., S.36

Bürgerinitiativen und Selbsthilfebewegungen. Gleichzeitig dazu konnte ein vermehrter Pragmatismus in der Sozialarbeit festgestellt werden.⁴⁵

In den 80ziger Jahren folgten dann die Einflüsse der Friedensbewegung.⁴⁶

Diese Bewegungen hatten einen maßgeblichen Einfluß auf die Diskussion um die Profession der Sozialarbeit.

Heutzutage wird verstärkt Wert auf die Ausgestaltung der persönlichen Dienstleistung gelegt mit den dazugehörigen Managementanforderungen. In der Sozialen Arbeit finden zunehmend Begriffe aus der Betriebswirtschaft Einzug und die Wohlfahrtsverbände konkurrieren mit privaten Anbietern.

Am Ende dieses Jahrhunderts verwandelt sich die „betuliche Betätigung in der Wohlfahrtspflege zur Sozialwirtschaft.“⁴⁷ Es werden Gesundheits- und Sozialunternehmen gegründet, es entsteht ein Stadtteilmanagement, Sozialarbeiter werden zu Existenzgründern, was Bewirtschaftung und Erneuerung im sozialen Bereich kennzeichnet.

In großem Maßstab wird der Umbau des Sozialstaates vorangetrieben. Neue Konzepte werden kontrovers diskutiert und Sozialarbeit hat nicht mehr einen alleinigen Anspruch auf „das Soziale Problem“ sondern muß zusammen mit anderen daran arbeiten: Mit der Polizei, mit Schulen, Bürgerinitiativen und auch mit Unternehmen und der Privatwirtschaft, denn jetzt wird wieder ein gemeinwesenorientierter Ansatz verfolgt, da die sozialen Probleme nur gemeinsam gelöst werden können.⁴⁸

Mit der Debatte um die Profession des Sozialarbeiters wird viel Heterogenes verbunden. Die Zielbeschreibungen in der Sozialen Arbeit sind ambivalent. Einerseits wird der Beruf als „Sache des Herzens“ gesehen, andererseits wird das wissenschaftliche Wissen betont, das zur praktischen Umsetzung der Hilfe notwendig ist. Der helfende Beruf

⁴⁵ vgl. Erler, Michael, Sozialarbeit, Weinheim und München 1994, S. 78

⁴⁶ Mühlum Albert, Von der Fürsorge zur professionellen Humandienstleistung, a.a.O., S. 50

⁴⁷ Wendt, Wolf Rainer, Gemischte Wohlfahrt- Eine Bilanz des Sozialen am Ende des Jahrtausends – Die sozialen Megatrends im 20. Jahrhundert, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 11/12, 1999, S. 236

⁴⁸ vgl. ebd., S. 236

wurde und wird zum Teil immer noch zum Ideal stilisiert und immunisiert.⁴⁹

Wie der historische Kontext zeigt, hat sich Hilfe im Hinblick auf die Sozialarbeit im Lauf der Geschichte gewandelt. Mit der Aufklärung wandelt sich das Bild der Armenfürsorge. Das ehemals rein caritativ, religiös geprägte „Fürsorgesystem“ wird durch ein zunehmend humanitäres Handlungsprinzip ersetzt. Mit der Einführung der Sozialgesetzgebung 1883 wird der Anspruch des Bürgers auf staatliche Pflichtleistung erkennbar, es besteht ein individueller Rechtsanspruch auf staatliche Fürsorgeleistungen.⁵⁰

Dadurch verwandelte sich die Art und der Umfang der Hilfe: Früher lag dies im Ermessen des Helfenden, während heute ein Rechtsanspruch besteht, wie er zum Beispiel in der Sozialhilfe, Jugendhilfe und in der Altenhilfe verankert ist. Sozialarbeiter waren nicht länger die selbstlosen Helfer, sondern berufliche Bevollmächtigte der öffentlichen Verwaltung des Staates.⁵¹

Des weiteren leben wir in einem gewachsenen Sozialstaat, der auf Subsidiarität, sozialer Marktwirtschaft und Solidarität gegründet ist. Mit dieser gesellschaftlichen Gewährung von Hilfe geht auch die Entwicklung des beruflichen Helfers überein.⁵²

Im nächsten Kapitel wird die helfende Beziehung, die durch die Einzelfallhilfe geprägt ist, dargestellt.

⁴⁹ vgl. Weber, Georg; Hillebrandt, Frank; a.a.O., S. 162

⁵⁰ vgl. Müller, Helmut M., Schlaglichter der deutschen Geschichte, Sonderausgabe für die Bayerische Landeszentrale für politische Bildungsarbeit, Mannheim 1994, S. 191

⁵¹ Müller, C.Wolfgang, Band 1, a.a.O., S. 19

⁵² Wörterbuch der Sozialen Arbeit, a.a.O., S. 275

2.3 Einzelfallhilfe

Der Begriff der helfenden Beziehung kommt aus der Einzelfallhilfe.⁵³

Die Einzelfallhilfe (Casework) ist eine Methode, die in erster Linie ein „Importprodukt aus den USA“⁵⁴ war.

In der Bundesrepublik entwickelte sie sich nach dem Zweiten Weltkrieg und wurde in die Wohlfahrtspflege eingeführt. Es wurde erstmals methodisch an die Hilfeleistung herangegangen. Mary Richmond und später Alice Salomon⁵⁵ haben mit ihren Arbeiten zum Casework einen theoretischen Beitrag zu den Methoden der Sozialarbeit geleistet. Bei beiden Autorinnen wurde kein stark therapeutischer Ansatz entwickelt. Dieser konnte sich jedoch endgültig in den siebziger Jahren durchsetzen. Der Einfluß der Psychotherapie war immens und setzte die Einzelfallhilfe immer mehr der Kritik aus, nicht sozialarbeiterisch, sondern therapeutisch orientiert zu sein.

Als Vorläufer dieser Methode ist die Arbeit von wenigen Freiwilligen zu sehen, die in den amerikanischen Großstädten versuchten, die größte Armut ein wenig zu lindern. Die Arbeit war getragen von einer christlichen Motivation, dem Einzelnen zu helfen, mit dem Ziel, ihn moralisch zu verbessern. Diese Persönlichkeitsunterstützung konnte nur mit dem Individuum geschehen. Armut wurde auf der individuellen Ebene bekämpft.⁵⁶

Die frühere Armenpflege war davon überzeugt, daß das Individuum selbst schuld an seiner sozialen Notlage ist.

Die Einzelfallhilfe geht im Gegensatz dazu von einem humanen und liberalen Prinzip aus, das ein positives und optimistisches Menschenbild innehat. Damit wird die Hoffnung verbunden, mit der Methode der Einzelfallhilfe nicht mehr länger zwischen würdigen und unwürdigen Klienten unterscheiden zu müssen.

⁵³ Die Einzelfallhilfe gehört neben der Gruppenarbeit und der Gemeinwesenarbeit zu den drei klassischen, traditionellen Methoden der Sozialarbeit

⁵⁴ Galuske, Michael, Methoden der Sozialen Arbeit, 2. Auflage, Weinheim und Basel 1999, S. 101

⁵⁵ Mary Richmond und Alice Salomon waren beide Pionierinnen der sozialen Arbeit. Sie haben einen wichtigen Beitrag zur Professionalisierung geleistet (vgl. Zeller, Susanne, Geschichte der Sozialarbeit als Beruf, Bilder und Dokumente (1893-1939), Pfaffenweiler 1994, S. 42).

⁵⁶ vgl. Galuske, Michael, a.a.O., S. 63ff

Dabei wurde erstmals versucht, die Hilfeleistung zu professionalisieren und sie aus einer wissenschaftlichen Perspektive zu betrachten. Dies grenzte die Professionellen von den ehrenamtlich Tätigen ab, und trug mit zur Identitätsbildung von Sozialarbeit bei.

Die Einzelfallhilfe geht zudem von der Einmaligkeit der Hilfebedürftigkeit eines jeden Falles aus. Die Notlage des Individuums wird als kausale Folge seiner Lebensgeschichte, seiner Persönlichkeit und dem fehlenden Zugang zu wirtschaftlichen und sozialen Ressourcen verstanden.⁵⁷

Sozialarbeit wird bei dieser Methode von dem Verständnis getragen, den Hilfsbedürftigen zur Selbsthilfe zu befähigen. Das Ziel ist es, „den Klienten zu wecken und anzufeuern, damit er seine schlafenden Fähigkeiten mobilisiert.“⁵⁸

Perlman beschreibt die soziale Einzelfallhilfe als

„einen Prozeß, der von bestimmten sozialen Institutionen angewandt wird, um dem individuellen Menschen zu helfen, Schwierigkeiten in seinem sozialen Funktionieren besser entgegenzutreten zu können.“⁵⁹

In der helfenden Beziehung wird der Adressat sozialer Arbeit „Klient“ genannt. Der Begriff des Klienten löste den des „Zöglings, Schützlings“ ab.

Diese Bezeichnung wird allgemein in der Sozialarbeit verwendet und hat sich nicht zuletzt deshalb durchgesetzt, da es als Prestigegewinn angesehen wurde, die Adressaten von Sozialarbeit wie die eines Rechtsanwaltes zu nennen.

Die Einzelfallhilfe ist deshalb so beispielhaft, da dort die helfende Beziehung zwischen Sozialarbeiter und Klient im Vordergrund steht und sie eine der ersten und weitverbreitetsten Methoden war. Dabei ist die Beziehung zwischen Sozialarbeiter und Klient die Grundbedingung zu einer erfolgreichen Hilfeleistung, in der der Caseworker sich selbst und den anderen gleichermaßen akzeptieren muß.⁶⁰

⁵⁷ vgl. Müller, C. Wolfgang, Band 2, a.a.O. S. 209

⁵⁸ Bang, Ruth, a.a.O., S. 23

⁵⁹ vgl. Kamphuis, Marie, Die persönliche Hilfe in der Sozialarbeit unserer Zeit, 4. Auflage, Stuttgart 1972, S. 23

⁶⁰ vgl. Kamphuis, Marie, a.a.O., S. 6

2.3.1 Die Grundbedingungen der helfenden Beziehung

Felix Biesteck, einer der bekanntesten Vertreter der amerikanischen Casework, hat einen wichtigen Grundstein für die Vorgehensweise in dem Hilfeprozeß der professionellen helfenden Beziehung gelegt. Er faßt zusammen, welches die Grundbedingungen für eine erfolgreiche helfende Beziehung zwischen Sozialarbeiter und Klienten sind. Dabei konzentriert er sich auf die Bedürfnisse des Klienten und die Persönlichkeit des Sozialarbeiters.

Es gibt zwar keine einheitliche praxisbezogene Theorie der sozialen Einzelfallhilfe, doch alle verschiedenen Hauptströmungen beinhalten folgende Grundmerkmale.

Die sieben grundlegenden Bedürfnisse des Klienten nach Biesteck:

- Der Klient will als Individuum und nicht als Fall, Typ oder Kategorie behandelt werden.
- Er will seine Gefühle frei ausdrücken, und zwar sowohl die negativen als auch die positiven. Diese Gefühle können Angst, Unsicherheit, Haß, Ungerechtigkeit oder ihr Gegenteil sein.
- Er will als Person angesehen werden, die ihren eigenen Wert und angeborene Schwäche besitzt. Dies soll ohne Rücksicht auf seine Abhängigkeit, seine Schwäche, seine Fehler oder sein Versagen möglich sein.
- Er braucht freundliches Verstehen und eine Reaktion auf die zum Ausdruck gebrachten Gefühle.
- Er will weder beurteilt noch verurteilt werden wegen der Schwierigkeiten, in denen er sich augenblicklich befindet.
- Er will seine eigene Wahl treffen und eigene Entscheidungen bezüglich seines eigenen Lebens herbeiführen. Er will nicht gesteuert, geschoben, kommandiert werden. Er möchte, daß man ihm hilft – nicht daß man ihm befiehlt.
- Er will, daß man die vertraulichen Informationen über seine Person so verschwiegen wie möglich behandelt. Der Klient wünscht nicht, daß Nachbarn und alle Welt über seine Probleme Bescheid wissen. Er möchte nicht seinen guten Ruf eintauschen für die Hilfe, die er von seiner sozialen Dienststelle erhalten kann.⁶¹

⁶¹ Biesteck, Felix, *Wesen und Grundsätze der helfenden Beziehung in der Sozialen Einzelfallhilfe*, Freiburg im Breisgau 1977, S. 24

Diese Wünsche und Grundbedürfnisse des Klienten bedingen die Wesensgrundzüge des Sozialarbeiters:

- Individualisieren
- Bewußter Ausdruck von Gefühlen
- Kontrollierte gefühlsmäßige Annahme des anderen
- Annahme des anderen
- Nichtrichtende Haltung
- Selbstbestimmung des Klienten
- Verschwiegenheit/ Diskretion⁶²

In der helfenden Beziehung wird ein Hauptaugenmerk auf die Persönlichkeit des Sozialarbeiters gelegt. Der Sozialarbeiter muß bestimmte Wesenszüge besitzen, um ein professioneller Helfer sein zu können. Mit den Werkzeugen (äußeren Hilfsmitteln) dieser Methode unterscheidet sich der Caseworker von den ehrenamtlich Tätigen, die nicht über wissenschaftliche Erkenntnisse verfügen. Felix Biestek drückt diesen Unterschied aus, indem er sagt, daß

„der Sozialarbeiter fähig sein soll, die inneren Kräfte des Klienten zu aktivieren und sie mit geeigneten äußeren Hilfsmitteln zu koppeln. Vor allem muß er aber in der Lage sein, eine berufliche Beziehung herzustellen, die als eine dynamische Wechselwirkung von Haltungen und Gefühlen zwischen ihm und dem Klienten definiert werden kann.“⁶³

Dabei geht der Caseworker auf die Bedürfnisse und Probleme seines Klienten ein, die immer Vorrang haben. Die Aufgabe des Sozialarbeiters besteht darin, neben den Tatsachen und Aussagen des Klienten, zwischen den Zeilen zu lesen, herauszufinden, wo seine Probleme liegen und ihn in seinen Gefühlen zu respektieren. Durch diese Vorgehensweise des Sozialarbeiters kommt eine Beziehung zwischen Sozialarbeiter und Klient zustande, die als „Seele“ der Einzelfallhilfe bezeichnet wird.⁶⁴ Ohne diese menschliche Beziehung zwischen Hilfesuchendem und Helfer ist der Hilfeprozeß zum Scheitern verurteilt.

⁶² ebd., S. 28

⁶³ ebd., S. 29

⁶⁴ vgl. ebd., S. 29

Zusammengefaßt richtet die Methode der Einzelfallhilfe ihren Blick auf die Probleme in den Individuen selbst. Das bedeutet, daß

„Der Hauptakzent des Caseworkers auf die Schwierigkeiten gerichtet ist, die die Person hat, sich sozial richtig oder konstruktiv zu verhalten, oder auf die Angriffe, denen sie sich durch die Umwelteinflüsse ausgesetzt fühlt.“⁶⁵

Soziale Probleme werden in der Einzelfallhilfe als psychische Probleme verstanden. Deshalb ist es folgerichtig, daß die Hilfe auf die Veränderung in dem Individuum selbst abzielt. Soziale Hilfe wird so zur Persönlichkeitsentwicklung. Dabei ist das endgültige Ziel immer die Steigerung des Wohlbefindens des Klienten, durch die Anpassung des Einzelnen an seine Umwelt, seiner Wahrnehmungs- und Interpretationsmuster sowie seiner Verhaltensweisen.⁶⁶

Der beschriebene Beitrag von Felix Biesteck ist deshalb wichtig, da er ein erstes praktisches Lehrbuch für die Sozialarbeit war. Er gibt Handlungsschritte vor (Dreisatz Fallstudie/Anamnese, Soziale Diagnose, Behandlung), wie Sozialarbeit konkret in die Praxis umgesetzt wird. Die helfende Beziehung steht dabei immer im Vordergrund. Ein klares Verständnis, wie die Rolle des Adressaten von Sozialer Arbeit gesehen wird, kristallisiert sich heraus.

Allerdings kann von *der*, also einer einheitlichen, Einzelfallhilfe nicht die Rede sein, sondern sie wird anhand von verschiedenen Programmen durchgeführt.⁶⁷

Diese werden nachfolgend vorgestellt.

2.3.2 Konzepte der Einzelfallhilfe

Die Einzelfallhilfe wird in verschiedenen Konzepten durchgeführt. Anschließend werden die vier Hauptströmungen dargestellt und kurz erläutert.

Alle diese Konzepte beinhalten die Grundbedingungen (vgl. Kapitel 2.3.1) der helfenden Beziehung, jedoch mit unterschiedlichen Durchführungsmethoden und verschiedenen Grundannahmen.

⁶⁵ Galuske, Michael, a.a.O., S. 67f

⁶⁶ vgl. ebd., S. 68

⁶⁷ vgl. ebd., S. 66

2.3.2.1 Das Psychosoziale Konzept (Florence Hollis)

Die psychosoziale Arbeitsweise geht von einem system-theoretischen Ansatz aus. Der Mensch als soziales Wesen wird in seinen Beziehungen zu seiner Umwelt gesehen. Diese Beziehungen können vielfältiger Natur sein. So unterhält der Betroffene Transaktionen und Interaktionen zu seiner Familie, zu seinen Freunden, zu seinem Milieu, also zu jedem sozialen Gefüge, von dem er ein Teil ist. Zwischen diesen sozialen Netzen findet ein regelmäßiger, kontinuierlicher Austausch statt.

Diese Betrachtungsweise hilft zum Verständnis der Persönlichkeitsstruktur des Klienten beizutragen.

Ein weiterer Schwerpunkt der Methode liegt in der Behandlung, die dem individuellen Bedürfnis des Klienten entsprechen muß. Um die Bedürfnisse des Klienten zu erkennen, muß das soziale Dilemma, in dem der Betreffende momentan steckt, genau analysiert werden. Dies wird als Diagnose bezeichnet. Die Behandlung ist stark durch einen therapeutischen Ansatz geprägt. Behandlungsziele und –methoden sind Teile eines offenen Systems, das sich am Bedürfnis des Einzelnen orientiert. Dabei liegt der Schwerpunkt der Hilfe in der innerpersönlichen und innerpsychischen Natur des Betroffenen. Die psychosoziale Methode will das Wohlbefinden, die Zufriedenheit und die Selbstverwirklichung des Klienten fördern. Allerdings hängt diese Methode ganz stark von der Motivation und dem freiwilligen Charakter der Beziehung ab. Der Klient ist passiver Empfänger der Hilfeleistung.⁶⁸

2.3.2.2 Das Funktionelle Konzept (Ruth E. Smalley)

Im Gegensatz zu den anderen Konzepten wird bei der funktionellen Methode davon ausgegangen, daß der Klient für sich selbst entscheiden kann.

„Durch die Methode der Sozialen Einzelfallhilfe wird ein Klient veranlaßt, sich über seinen Beziehungsprozeß, im wesentlichen mit einer Person, zu seinem eigenen und dem allgemeinen sozialen Wohl einer sozialen Hilfe zu bedienen.“⁶⁹

⁶⁸ vgl. Hollis, Florence, Die psychosoziale Arbeitsweise als Grundlage Sozialer Einzelhilfe-Praxis, in: Roberts; Nee; Konzepte der Sozialen Einzelhilfe, 3. Auflage, Freiburg im Breisgau 1982, S. 47ff

⁶⁹ Smalley, Ruth, Die funktionelle Methode als Grundlage der Sozialen Einzelfallhilfe, in: Roberts; Nee; a.a.O., S. 93

Diese Methode sieht den Veränderungsprozeß in dem Klienten selbst. Dieser ist demnach fähig, seine eigenen Kräfte zu mobilisieren, um sich selbst zu helfen. Der Sozialarbeiter ist nur helfend tätig und unterstützt den Klienten bei seinem Hilfeprozeß. Dabei spielt die soziale Einrichtung, in der der Sozialarbeiter tätig ist, eine bedeutende Rolle. In der Dienststelle wird der organisatorische Rahmen geboten, in dem optimale Arbeit für den Einzelnen und für die allgemeine Wohlfahrt geleistet werden kann.

Zusammengefaßt ermöglicht diese Methode den helfenden Prozeß, bei dem es dem Klienten durch die Einrichtung möglich gemacht wird, seine Möglichkeiten und Fähigkeiten zu entdecken, die er benötigt, um Hilfe zu erreichen. Der Klient wird dabei nicht klassifiziert oder in eine Rolle gezwängt. Es entsteht ein offener Hilfsprozeß. Am Anfang entwickeln sich keine klaren Zielvorstellungen, die Ziele kristallisieren sich erst im Laufe der Beziehung heraus.

Diese Art von Einzelfallhilfe wird als soziale Dienstleistung angesehen, die dem privaten als auch dem allgemeinen Wohl dient. Der Sozialarbeiter zeigt dem Klienten, wo er Hilfe bekommen kann und er kontrolliert den Hilfeprozeß. Wichtig dabei ist, daß dem Klienten die Entscheidung überlassen wird. Die Wohlfahrtseinrichtungen und Institutionen des Staates werden als Entfaltungsmöglichkeiten für das Individuum gesehen.⁷⁰

2.3.2.3 Das Problemlösende Konzept (Helen Harris Perlman)

Das problemlösende Konzept geht davon aus, daß ein Mensch sich dann nicht selber helfen kann, wenn ihm aufgrund einer Schwäche bestimmte Komponenten fehlen, die für eine Lösungsmöglichkeit erforderlich sind. Dies wäre zum Beispiel: Die *Motivation*, sich mit dem Problem zu befassen, die *Fähigkeit*, dies zu tun und die *Möglichkeit*, Mittel und Wege zu finden, um das Problem lösen zu können.⁷¹

⁷⁰ vgl. ebd., S. 91ff

⁷¹ Perlman, Helen Harris, Das Modell des problemlösenden Vorgehens in der Sozialen Einzelhilfe, in: Roberts; Nee; a.a.O., S. 149

Der Hilfesuchende wird als ein offenes System betrachtet, der sich ständig weiter entwickelt und auf Reize und Anregungen der Umwelt reagiert.

Der Sozialarbeiter kommt ins Spiel, wenn der Betreffende nicht alleine sein Problem lösen kann. Der Betreffende sucht Hilfe bei einer sozialen Einrichtung und erhält diese Hilfe durch einen (professionellen) Sozialarbeiter. Dieser benutzt den Hilfeprozeß, indem er den Klienten befähigt, seine eigenen problemlösenden Kräfte zu wecken und zu mobilisieren. Er unterstützt ihn zusätzlich mit anderen Hilfsquellen.

In diesem Ansatz wird grundsätzlich davon ausgegangen, daß der Klient in der Lage ist, auf jeden Fall sein Problem lösen zu können. Der Sozialarbeiter ist Katalysator und weist den Klienten in die richtige Richtung. Es besteht eine Tendenz zur Krisenintervention. Es geht hier nicht um eine langfristige „Heilung“, sondern um die Lösung akuter Konflikte.⁷²

In diesem Modell sind sowohl Elemente aus dem psychosozialen wie auch dem funktionalen System enthalten. In dem Problemlösungsmodell sind die beiden Hauptströmungen der Einzelfallhilfe sinnvoll vereint. Dieses Konzept gehört zu den in Deutschland am meisten rezipierten Ansätzen.⁷³

2.3.2.4 Das Verhaltens- verändernde Konzept (Edwin J. Thomas)

Dieses Konzept geht nur von beobachtbaren Sachverhalten aus. Alles Verhalten, also auch Emotionen, Affekte und motorische Aktivitäten werden beobachtet. Damit wird das Vorgehen besser überprüfbar, da nicht über das Verhalten des Klienten spekuliert wird, sondern nur das tatsächliche Verhalten und die Reaktionen darauf betrachtet werden. Dies erleichtert dem Sozialarbeiter die Arbeit, da er sich an theoretische Grundlagen halten kann, die experimentell bewiesen sind und verringert die Gefahr falscher Schlußfolgerungen. Auch für den Klienten werden die Ziele und Erfolge sichtbar.⁷⁴

⁷² vgl. ebd, S. 191f

⁷³ vgl. Galuske, Michael, a.a.O., S. 70

⁷⁴ vgl. Wörterbuch der sozialen Arbeit, a.a.O., S. 150f

Die verhaltensändernde Methode hat zum Ziel, bestimmte Verhaltensweisen, die problematisch sind, zu ändern. Dabei bedient sie sich aus den Theorien der Verhaltenstheorie und versucht über Methoden derselben (zum Beispiel Konditionierung) eine Verhaltensveränderung herbeizuführen.⁷⁵

Bei allen Konzepten, die vorgestellt wurden, wird Hilfe als ein Beziehungsprozeß verstanden, der die Hilfeleistung überhaupt erst ermöglicht. In den ausgearbeiteten Konzepten der Einzelfallhilfe stellt sich heraus, daß die Vertreter der jeweiligen Theorien sich bemühen, eine wissenschaftliche Diskussion um die Methode der Sozialarbeit zu führen. Es besteht ein wesentlicher Unterschied, ob von der Psychologie einer Krankheit ausgegangen wird, ob individuelles Wachstum in den Mittelpunkt gestellt wird, die Fähigkeiten des individuellen Problemlösungsverfahrens verändert werden soll, oder ob man nur von beobachtbarem Verhalten ausgeht.⁷⁶

Leider verstricken sich die Konzepte im Streit um konzeptionelle Dinge, und versäumen, konkrete Handlungsarten aufzuzeigen.

2.4 Kritik an helfender Beziehung

Die helfende Beziehung, wie wir sie in den ausgearbeiteten Konzepten der Einzelfallhilfe finden, wurde zunehmender Kritik unterzogen. Hauptsächlich während der Studentenbewegungen in den sechziger Jahren wurde der Ruf nach einer gesellschaftsorientierten Ausrichtung laut.

Letztendlich hat die Methode der Einzelfallhilfe einen wichtigen Beitrag zur Professionalisierung geleistet und konnte die Phase der Verberuflichung Sozialer Arbeit verstärken. Dies brachte eine Verstärkung des Ansehens mit sich, sowie eine deutliche Unterscheidung zwischen Ehrenamtlichen und Professionellen.⁷⁷

Nachfolgend wird auf die wichtigsten Kritikpunkte eingegangen:

⁷⁵ vgl. Thomas, Edwin J., Verhaltensveränderung und Soziale Einzelfallhilfe, in: Roberts, Nee; a.a.O., S. 199ff

⁷⁶ vgl. Galuske, Michael, a.a.O., S. 71

⁷⁷ vgl. Kamphuis, Marie, a.a.O., S. 20

2.4.1 Begriff des Klienten

In der helfenden Beziehung der Einzelfallhilfe und später in fast jedem Bereich der Sozialarbeit hat sich der Begriff des Klienten etabliert. Schon beim Sprachgebrauch wird deutlich, aus welchem Verständnis⁷⁸ heraus Sozialarbeit getragen ist. In dem etymologischen Ursprung des Begriffs des Klienten liegt ein negatives Verhältnis in der Beziehung zwischen den Beteiligten.

Der Klientenbegriff (lat. Cliens: der Hörige) beschreibt einen Auftraggeber, beziehungsweise einen Kunden bestimmter freiberuflich tätiger Personen oder bestimmter Einrichtungen. Der Cliens war ursprünglich ein Schutzbefehlener im alten Rom, der einem Patron zu Dienst verpflichtet war und wenig Rechte hatte.⁷⁹

Elmar Knieschewski hat in den siebziger Jahren das Verhältnis zwischen Sozialarbeiter und Klient untersucht. Er geht von einer Klientifizierung in der Sozialarbeit aus. Er spricht von einer Diskrepanz zwischen dem „Klient der Akte“ und dem „Klient der lebt“⁸⁰.

Die folgende Definition macht diese Diskrepanz sehr deutlich:

„Einmal gibt es den Menschen, wie er nun lebt, im Schnittpunkt zwischen seiner Vergangenheit und seiner Zukunft, den Menschen aus Fleisch und Blut, und jenen anderen Menschen, den die Sozialarbeit sich selbst produziert: ein zur Akte abstrahierter Klient, ein Ergebnis von Recherchen, gebündelt als psychosoziale Diagnose, verplant in einem klugen Entwurf (Hilfs- oder Erziehungsplan), versehen mit einer prognostisch abgesicherten Zukunft.“⁸¹

Der Klient hat seiner Meinung nach nicht die Möglichkeit, sich frei zu entfalten und wird von dem Sozialarbeiter in eine Rolle gedrängt.

Knieschewski kritisiert zudem, daß

„den Adressaten diskriminierende Eigenschaften zugeschrieben werden, wenn das berufliche Handeln durch diffuse Konzepte legitimiert wird und naive Verhaltensweisen die Problemlagen von Adressaten erklären sollen“⁸².

⁷⁸ In der Armenfürsorge wird der Begriff des Zöglings beziehungsweise der des Schützlings verwendet, heute ist von Kunde die Rede. Ein Begriff impliziert auch immer eine bestimmte Rolle oder ein Bild, das jemand von dem anderen hat. (vgl. Kapitel 1.1)

⁷⁹ Duden, Das Fremdwörterbuch, 5. Auflage, Mannheim, Wien, Zürich 1990, S. 402

⁸⁰ vgl. Knieschewski, Elmar, Sozialarbeiter und Klient, Weinheim und Basel 1978, S. 37

⁸¹ ebd., S. 37

⁸² Knieschewski, Elmar, a.a.O., S. 289

Außerdem bemängelt er, daß Klienten zu Objekten gemacht werden und der Interaktionsprozeß einseitig geschieht.⁸³

Zudem wird in der helfenden Beziehung nicht beachtet, daß Sozialarbeit auch ohne Klient ein soziales Problem lösen muß. Sie läßt sich nicht nur auf klientenzentrierte Sozialarbeit reduzieren. So liegt zum Beispiel bei einer Intervention zum Schutz eines gefährdeten Kindes keine Klientschaft vor.

„Sozialarbeit notwendig mit Klientschaft zu verbinden, wie es die klientenzentrierte Sozialarbeitstheorie tut, ist verhängnisvoll. Die problemlösende Aktivität des Sozialarbeiters unter Problembeteiligten, von denen keiner sein Klient ist, fällt damit außer Betracht, obschon es sich dabei oft gerade um die heikelsten Fälle handelt, die spezifische sozialarbeiterische Kompetenz am meisten herausfordern.“⁸⁴

Bei aller Kritik des Klientenbegriffs muß berücksichtigt werden, daß in der Sozialarbeit die Institutionalisierung desselben zur Professionalisierung mit beitrug. Es ist wichtig, daß eine allgemein anerkannte Definition für den Gegenstandsbereich von Sozialarbeit gefunden wird.

Der Begriff des Klienten ist jedoch fragwürdig, da er negative Aspekte impliziert. Er bleibt rein pragmatisch und die inhaltliche Definition scheint irrelevant zu sein, beziehungsweise dem eigentlichen Begriff wird wenig Bedeutung zugemessen.⁸⁵

2.4.2 Machtaspekt

Felix Biesteck geht davon aus, daß beide, Sozialarbeiter und Klient, in einer gleichberechtigten Beziehung und in ständigem Austausch zueinander stehen.

„Die helfende Beziehung ist die lebendige Wechselwirkung von Haltungen und Gefühlen zwischen Sozialarbeiter und Klient, wodurch der Klient befähigt wird, eine bessere Anpassung an seine Umgebung zustande zu bringen.“⁸⁶

⁸³ vgl. ebd.

⁸⁴ Lüssi, Peter, Systemische Sozialarbeit, 4.Auflage, Bern, Stuttgart, Wien 1998, S. 107

⁸⁵ vgl. Knieschewski, Elmar, a.a.O., S. 216

⁸⁶ vgl. Biesteck, Felix, a.a.O., S. 22

Eine Gleichrangigkeit der beiden Beteiligten existiert nicht, sondern der Sozialarbeiter ist in einer überlegeneren Position, der den Hilfeprozeß lenkt. Der Hilfsbedürftige dagegen empfängt (oftmals passiv) die Hilfe. Die Hilfe ist einseitig, der Sozialarbeiter braucht den Klienten nicht, dagegen braucht der Klient den Sozialarbeiter.⁸⁷

Gerade bei der helfenden Beziehung kann der Helfer aufgrund seiner Sachkompetenz Macht über den Hilfesuchenden haben. Man spricht in diesem Fall von einem Kompetenzunterschied. Dieser wird bedeutend, da beide, Sozialarbeiter und Klient, von dieser Sachkompetenz betroffen sind. Die Überlegenheit in der Kompetenz muß keineswegs negativ beurteilt werden, wenn der Klient der Meinung ist, daß der Sozialarbeiter ihm aufgrund dieser Kompetenz helfen kann. Diese professionelle Macht, die auch als soziale Macht beschrieben werden kann, liegt dann vor, „ wenn die potentielle Beeinflussung Peters durch Otto größer ist als die potentielle Beeinflussung Ottos durch Peter.“⁸⁸ Dies ist in der helfenden Beziehung der Fall. Es entspricht einer Tatsache und muß nicht generell als schlecht angesehen werden. Wenn sich der Sozialarbeiter dieser Macht jedoch schämt, um eine gleiche Position wie der Klient zu erreichen, dann ist dies für den Hilfeprozeß alles andere als förderlich. Er verunsichert den Klienten in seiner eigenen Lage und der Klient wird dem Gefühl des Unechten ausgeliefert, wenn die Tatsachen verschleiert werden.⁸⁹

2.4.3 Doppeltes Mandat

Der Sozialarbeiter ist ein gesellschaftlich beauftragter Helfer. Er arbeitet im Interesse seines Klienten, dabei hat er zugleich das gesellschaftliche Interesse im Auge zu behalten. Die Einzelfallhilfe beachtete diese Tatsache mit dem doppelten Auftrag von Hilfe und Kontrolle fast nicht. Alle Ansätze betonen den Gedanken der Partnerschaft zwischen Sozialarbeiter und Klient. In letzter Konsequenz aber sollen die Helfer den Klienten so beeinflussen, daß er sich eine *normale* Lebensführung

⁸⁷ vgl. Lüssi, Peter, a.a.O., S. 116

⁸⁸ Houtmann, A.M.A., Machtaspekte in der helfenden Beziehung, Freiburg im Breisgau 1978, S. 15

⁸⁹ vgl. Lüssi, Peter, a.a.O., S. 116

aneignet. Demgegenüber steht eine Selbstwahrnehmung, die durch den Anteilvollen, immer auf die Bedürfnisse des Klienten eingehenden, Helfer geprägt ist. Der Sozialarbeiter ist jedoch nicht nur für den Klienten da, sondern ist auch für die Wahrung von gesellschaftlicher Stabilität und Ordnung verantwortlich.⁹⁰

2.4.4 Ethische Prinzipien

In der helfenden Beziehung wird das Hauptaugenmerk auf die Wünsche und Bedürfnisse der Klienten gelegt.

Dabei ist die helfende Beziehung durch die Kritikabstinenz seitens des Sozialarbeiters geprägt und durch eine Anteilvolle Atmosphäre gekennzeichnet. Dem Klienten soll immer in einem exquisit linearen, klientenzentrierten Verfahren geholfen werden.⁹¹

Dabei wird die helfende Beziehung idealisiert. Bei Biesteck wird der Blick sehr stark auf die Persönlichkeit des Sozialarbeiters gelenkt. Er soll zu dem Klienten eine gefühlsmäßige Verbundenheit aufbauen, in dem der Klient das Gefühl: „ich mag dich, ich bin da, um dir beizustehen“, vermittelt bekommt. Es werden idealistische Postulate aufgestellt, die den perfekten Sozialarbeiter und im Gegenzug den perfekten Klienten fordern. Lüssi spricht in diesem Zusammenhang von einem „Mythos der helfenden Beziehung“.⁹²

Heute erscheinen diese ethischen Prinzipien banal, da sie im alltäglichen Berufsleben in den Wortschatz mit aufgenommen sind. Diese Einsichten kann man wohl kaum als revolutionär bezeichnen, sondern sie bestimmen den Umgang miteinander im täglichen Leben.⁹³

2.4.5 Individuelle Ebene

Der Schwerpunkt in der professionellen, helfenden Beziehung ist die Frage, wie man helfen kann, aber es ist keine Ausrichtung festzustellen, warum diese Hilfe notwendig geworden ist. Der Blick ist nur auf die Interaktion mit dem Klienten gerichtet. Dabei wird das soziale System, in

⁹⁰ vgl. Galuske, Michael, a.a.O., S. 102f

⁹¹ vgl. Lüssi, Peter, a.a.O., S. 111

⁹² vgl. ebd., S. 112

⁹³ vgl. Galuske, Michael, a.a.O., S. 102

dem der Klient lebt, nicht oder nur unzureichend mit einbezogen. Mit Hilfe der Psychotherapie wird versucht, das soziale Problem zu lösen. Die Probleme des Klienten erscheinen innerpsychischer Natur zu sein, und nicht in der Umwelt begründet zu liegen. Dabei wird die Gesellschaft entlastet von strukturellen Problemlösungen und die Verantwortung wird dem Einzelnen übertragen. Hierbei übersieht die Einzelfallhilfe in einem „naiven Gesellschaftsverständnis“ die Herrschaftsstrukturen der Gesellschaft.⁹⁴

Letztendlich beschreiben die Konzepte eine Idealbeziehung, die im täglichen Leben, beziehungsweise in der Berufspraxis, nur schwer zu erreichen ist. Der Klient wird zudem an den Sozialarbeiter gebunden und dadurch abhängig gemacht.

Sozialarbeit hat jahrzehntelang ihren Blick auf die helfende Beziehung zwischen Sozialarbeiter und Klient konzentriert. Die professionelle Arbeit blieb auf die Person-Person Beziehung begrenzt und verzerrte sich darin. Sozialarbeit sollte als gemeinschaftliches Unternehmen betrachtet werden, da verschiedene Institutionen, Angehörige und Dritte miteinbezogen werden. Sozialarbeit hat die Aufgabe zur Vernetzung, zur Organisation und zur Koordination der Beteiligten untereinander.⁹⁵

Sozialarbeit nur auf die helfende Beziehung zu reduzieren, die zudem oftmals aus einer altruistischen Motivation herrührt, würde der Profession nicht gerecht werden und weiter der Identität und dem eigenen Berufsverständnis Schaden zufügen.

⁹⁴ vgl. ebd., S. 105

⁹⁵ Wendt, Wolf Rainer, Gemischte Wohlfahrt, a.a.O., S. 236

2.5 Case Management

Ein methodischer Ansatz in der Einzelfallhilfe, der sich ebenfalls in den USA Anfang der achtziger Jahre entwickelte, geht einen Schritt weiter als der der helfenden Beziehung. Das Case Management blickt nicht nur auf die individuelle Ebene, sondern versucht, mit verschiedenen Unterstützungsmöglichkeiten der oft komplexen Problemlage des Klienten gerecht zu werden. Dabei zeigt er diese auf und aktiviert den Klienten selbst zur Bewältigung seiner Probleme.

Case Management kann als Organisations- und *service integration* angesehen werden. Es gibt viele unterschiedliche Dienste, die es dem Laien oft schwer machen, sich darin zurecht zu finden. Diese Methode stellt sicher, daß zuerst alle ambulanten Dienste bereitgestellt und ausgeschöpft werden, bevor eine stationäre Unterbringung in Betracht gezogen wird. Man könnte den Case Manager auch als „Bewerksteller“ eines „Unterstützungsmanagement“⁹⁶ bezeichnen.

Die Arbeit eines Case Managers läßt sich unter folgenden Punkten zusammenfassen:

- Er bleibt der ständige Ansprechpartner für den Klienten während des ganzen Hilfsprozesses
- Er managt die Dienstleistungen, die für den Einzelfall notwendig sind
- Er organisiert Hilfe in der Nachbarschaft und arbeitet gemeinwesenorientiert⁹⁷

Die Tätigkeiten lassen sich kurz in folgenden Stichpunkten zusammenfassen:

- Erfassung und Einschätzung der Lage
- Planung
- Vermittlung
- Aufsichtsführung
- Evaluation⁹⁸

⁹⁶ Wendt, Wolf Rainer, Case Management – Netzwerken im Einzelfall, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 11, 1988, S. 267

⁹⁷ ebd.

⁹⁸ ebd.

Im Gegensatz zur klassischen Einzelfallhilfe tritt der Sozialarbeiter nicht als Therapeut auf, und fragt: „Wie fühlst du dich?“, sondern die Frage ist vielmehr, was sich machen läßt. Durch diese Arbeitsweise arbeitet Sozialarbeit effizient und wird meßbar. Sie verstrickt sich nicht in einer idealisierten Beziehung, die nur schwer zu erreichen ist. Wolf Rainer Wendt spricht in diesem Zusammenhang von einem „Rationalisierungsschub“ in der Sozialarbeit.⁹⁹

Der Case Management Ansatz ist ein wichtiger Schritt in der Verstärkung der Selbstbestimmung der Adressaten von sozialer Arbeit. Diese Methode kann als Wegbereiter einer modernen Kundenorientierung in der Sozialarbeit gesehen werden.

Die Kundenorientierung, die ein ganz neues Bild der Adressaten von Sozialer Arbeit aufzeigt, wird im nächsten Kapitel dargestellt.

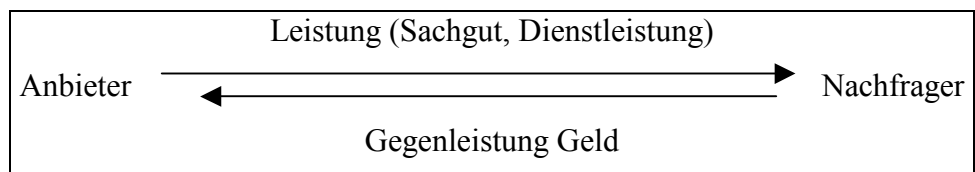
⁹⁹ vgl. ebd., S. 268f

3 Kundenorientierung

3.1 Kundenorientierung in der Wirtschaft

Allgemein werden die Adressaten der Betriebswirtschaft als Kunden bezeichnet. Damit sind alle Menschen gemeint, die von einem Unternehmen ein bestimmtes Produkt oder eine Dienstleistung käuflich erwerben wollen und in direkter Verbindung mit einem privaten Unternehmen stehen. Der Kunde kann sowohl eine private Person oder ein anderes Unternehmen sein. Die Beziehung zwischen Kunde und Unternehmen ist bestimmt durch ein ökonomisch, gleichgewichtiges Verhältnis.¹⁰⁰

Grundprinzip des Koordinationsmechanismus:



Quelle: Wilken Udo, a.a.O., S. 65

3.1.1 Begriff des Kunden

Im etymologischen Wörterbuch wird der Kunde beschrieben als

„der Kundige, der Bekannte, der Vertraute und zwar in zweierlei Bedeutung: der dem Geschäftspartner Bekannte, aber auch der mit dem Markt Vertraute. Tatsächlich hat sich die Bedeutung des Kunden Begriffes gewandelt und wird überlagert von einer ökonomischen Betrachtungsweise.“¹⁰¹

Bei dieser Definition wird deutlich, daß der eigentliche Kundenbegriff eine souveräne Rolle impliziert. Der Kunde kann sich frei auf dem Markt bewegen, er kennt die (Markt-)Gegebenheiten und entscheidet aufgrund seines Wissens, was für ihn am besten, beziehungsweise am sinnvollsten erscheint.

¹⁰⁰ vgl. Benz, Cornelia, , Kundenorientierung - Orientierung tut not, Ein kritischer Vergleich von Kundenorientierung in privaten Unternehmen, öffentlicher Verwaltung und Sozialer Arbeit, Zürich 1998, S. 19

¹⁰¹ Klie Thomas, Kundenorientierung älterer Menschen in sozialen Diensten, Paradigmenwechsel: Patient, Klient, Kunde, Bürger, in: Soziale Arbeit, Januar 1999, S. 9

Die souveräne Rolle zeichnet sich durch folgende Punkte aus:

Der Kunde

- muß sich auf dem Markt bewegen können
- ist ein am Marktgeschehen interessierter Konsument
- muß zwischen verschiedenen Angeboten vergleichen und wählen können
- muß für das zu erwerbende Produkt oder die nachgefragte Leistung einen Preis entrichten
- übt über die Angebotswahl einen Einfluß auf Inhalt und Qualität des Angebotes aus
- wird vom Anbieter einer Leistung umworben, da dies eine existentielle Notwendigkeit für das Unternehmen darstellt¹⁰²

Der Kunde entscheidet indirekt über den Erfolg eines Unternehmens. Er wird umworben und mittels einer genauen Marktanalyse werden die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden analysiert, um eine Kundenbindung an das Unternehmen über einen langen Zeitraum hinweg zu erlangen. Der Kunde hat darüber hinaus das Recht, sich über zu wenig Kundennähe zu beschweren. Wirkt dieses nicht, kann er der Geschäftsbeziehung seinerseits mit Sanktionen drohen oder sie mit dem Abbruch der Geschäftsbeziehung verwirklichen.

3.1.2 Kundenorientierung

In der Wirtschaft wird oftmals eine synonyme Begriffsverwendung von Marktorientierung und Kundenorientierung verwendet. Dabei ist die Kundenorientierung Bestandteil einer Marketingkonzeption und basiert auf dem Modell Nachfrage – Angebot.

Der Begriff Kundenorientierung ist durch eine dyadische Beziehung, Kunde – Unternehmen, gekennzeichnet.

¹⁰² vgl. Merchel, Joachim, Sozialverwaltung oder Wohlfahrtsverband als „kundenorientiertes Unternehmen“: ein tragfähiges, zukunftsorientiertes Leitbild? in: Neue Praxis, Ausgabe 4, 1995, S. 327f

„Kundenorientierung ist die umfassende, kontinuierliche Ermittlung und Analyse der Kundenerwartungen sowie deren intern und externe Umsetzung in unternehmerische Leistungen sowie Interaktionen mit dem Ziel, langfristig stabile und ökonomisch vorteilhafte Kundenbeziehungen zu etablieren.“¹⁰³

Bei dieser Definition stehen die Kundenwünsche im Vordergrund. Das endgültige Ziel ist jedoch, durch die Erfüllung der Kundenwünsche, einen Wettbewerbsvorteil und einen ökonomischen Nutzen daraus zu ziehen. Dabei ist eine genaue Marktanalyse notwendig, um die Ziele auch zu erreichen.

Private Unternehmen stehen in Wettbewerb zu einander und versuchen, durch eine optimale Kundennähe einen Wettbewerbsvorsprung zu erreichen.

Da durch die neue Technik kaum eine weitere Optimierung der Produkte stattfinden wird, setzen die Unternehmen auf die zunehmende Kundennähe, das heißt, dieser Bereich wird jetzt optimiert. Bezeichnet sich ein Unternehmen als kundenfreundlich, so erwartet der Kunde

- Ein qualitativ hochwertiges Produkt oder eine ebensolche Dienstleistung
- Einen akzeptablen Preis (ausgewogenes Preis- Leistungs- Verhältnis)
- Eine intakte Kommunikation (Information, Bedienung, Respekt)¹⁰⁴

3.1.3 Entwicklung der Kundenorientierung

Die stärker werdende Kundenorientierung ist auf die Veränderungen des Marktes zurückzuführen. Der rasche technologische Wandel, das hohe Sättigungsniveau, aber auch die Globalisierung der Märkte macht es für einzelne Unternehmen immer schwieriger, Wettbewerbsvorteile zu erzielen.

„Marketing ist eine unternehmerische Denkhaltung. Sie konkretisiert sich in der Planung, Organisation, Durchführung und Kontrolle sämtlicher interner und externer Unternehmensaktivitäten, die durch eine Ausrichtung der Unternehmensleistungen am Kundennutzen im Sinne einer konsequenten Kundenorientierung darauf abzielen, absatzmarktorientierte Ziele zu erreichen.“¹⁰⁵

¹⁰³ Bruhn, Manfred, Kundenorientierung, Bausteine eines exzellenten Unternehmens, München 1999, S. 10

¹⁰⁴ Benz, Cornelia, a.a.O., S. 21

¹⁰⁵ Bruhn, Manfred, a.a.O., S. 2f

Die folgende Tabelle gibt einen kurzen Überblick über die historische Entwicklung der Kundenorientierung:

Zeit	Anspruchsspektrum	Orientierungsschwerpunkt
50er Jahre	Marketing als Vertriebsfunktion	Produktionsorientierung
60er Jahre	Marketing als Verkaufsfunktion	Verkaufsorientierung
70er Jahre	Marketing als Führungsfunktion	Marktorientierung
80er Jahre	Marketing als Strategisches Management	Wettbewerbsorientierung
90er Jahre	Marketing als integriertes Führungskonzept	Umfeldorientierung

(Quelle: Manfred Bruhn, a.a.O., S. 4)

In den fünfziger Jahren war die Nachfrage größer als das Angebot, so daß hauptsächlich die Unternehmen erfolgreich waren, die massenhaft produzieren konnten. Der Schwerpunkt wurde auf ein möglichst breites Vertriebssystem gelegt, um möglichst viele Konsumenten zu erreichen. In der Phase der Verkaufsorientierung der sechziger Jahre zeichneten sich erste Erscheinungen eines Überangebots ab. Die Orientierung verschob sich von der Produktion zum Absatz.

In den siebziger Jahren wurde zunehmend die Kundenorientierung wichtig. Es genügte nicht mehr, qualitativ gute Produkte zu verkaufen, sondern die spezifischen Wünsche der Kunden mußten berücksichtigt werden. Der Markt rückte in den Mittelpunkt des Geschehens.

Dieser Wettbewerb nahm in den achtziger Jahren weitere Formen an. Es wurde das „Denken im Strategischen Dreieck (Unternehmen-Kunde-Wettbewerber)“ zur Sicherung des Unternehmenserfolges eingeführt.

Die neunziger Jahre sind durch eine Verfeinerung und durch eine zunehmende Erweiterung des Marketingkonzeptes geprägt. Dies wird sich voraussichtlich in einen „Hyperwettbewerb“ zuspitzen, in dem noch aggressiver, schneller und komplexer der Wettbewerb ausgetragen wird, um Gewinne erzielen zu können.¹⁰⁶

¹⁰⁶ vgl. ebd., S. 4f

3.1.4 Bedeutung und Ziele der Kundenorientierung

Die leitenden Ziele von privaten Unternehmen sind:

- Gewinn und Umsatz
- Führende Position auf dem Markt (Wettbewerbsvorteile)
- Absatzmarkt, Kunden gewinnen und an das Unternehmen binden¹⁰⁷

Diese Ziele sollen mit der zunehmenden Kundenorientierung erreicht werden. Man spricht vom Nutzenkonzept. Dieses „eigennutzorientiertes Verhalten für erwerbswirtschaftliche Unternehmen als zentrales Rationalitätskonzept“¹⁰⁸ wird allgemein akzeptiert.

Es ist gesellschaftlich anerkannt, daß Unternehmen alles dafür tun, um ihre Gewinne zu erhöhen und den Absatzmarkt zu steigern, um eine führende Position auf dem Markt und dadurch einen Wettbewerbsvorteil zu erreichen. Es wird nur das produziert oder nur eine solche Dienstleistung erbracht, die der Markt, sprich die Kunden, erwarten und die gegen Verkaufserlöse eingetauscht werden können. Dabei berücksichtigen Unternehmen nur diejenigen Konsumenten, die genügend Kaufkraft besitzen, um eine Bedürfnisbefriedigung über die Märkte erreichen zu können.

Wenn die Kundenorientierung erreicht ist, zeigt sich dies an folgenden, optimierten Punkten:

- Qualität
- Preis- Leistungs- Verhältnis
- Kundennähe
- Entscheidungskompetenz¹⁰⁹

¹⁰⁷ Benz, Cornelia, a.a.O., S. 22

¹⁰⁸ vgl. Finis Siegler, Beate, Ökonomik Sozialer Arbeit, Freiburg im Breisgau 1997, S. 92

¹⁰⁹ vgl. Benz, Cornelia, a.a.O., S. 25

Kundenorientierung kann zusammengefaßt als eine „wettbewerbsbedingte Marketingstrategie“ gesehen werden.

Die Beziehung zwischen Unternehmen und Kunde ist geprägt durch eine wechselseitige Abhängigkeit, beide sind aufeinander angewiesen. Auch wenn im Regelfall die Unternehmen die größere Macht haben, so kann der Kunde seine Geschäftsbeziehung zu diesem Unternehmen aufgeben, wenn er mit dem Service oder den Leistungen nicht zufrieden ist. Dadurch entsteht seine souveräne Position.

Letztendlich nimmt der Begriff der Kundenorientierung in der Marktwirtschaft einen zentralen Stellenwert ein. Mit Erfolg wird dieses Marketingkonzept seit längerer Zeit in der Wirtschaft angewendet. Dabei gehen die Unternehmen zwar auf die Erwartungen und Bedürfnisse der Kunden ein, aber nur sekundär, denn im Vordergrund steht, einen Wettbewerbsvorteil daraus zu ziehen. Letztendlich zählt der Gewinn des Unternehmens. Ist der Erfolg optimiert, stehen sich Kunden und Unternehmen in einer gleichberechtigten Beziehung gegenüber, da beide voneinander abhängig sind.

3.2 Kundenorientierung in der Sozialarbeit

3.2.1 Hintergrund der Kundenorientierung

Der Verwaltung und der Sozialen Arbeit wurde jahrelang der Vorwurf gemacht, daß sie mehr ihre Interessen und Bedürfnisse in den Vordergrund stellen als die Bedürfnisse ihrer Klienten.¹¹⁰

Den Leistungsnehmern wird daraufhin eine Stärkung der Position durch den Gesetzgeber verschafft. Dies wird mit der Einführung des veränderten Rechts des KJHG 1990/91, mit dem Betreuungsgesetz 1992 und mit dem Pflegeversicherungsgesetz 1994 verwirklicht.¹¹¹

Die Pflegeversicherung ermöglicht zudem die Einführung von Marktelementen und unterstützt die Konjunktur des Kundenbegriffs in der Altenhilfe, speziell in der Pflege. (vgl. Kapitel 6.1)

Zudem sehen sich die Kommunen gezwungen, ihre Ausgaben für die öffentliche Verwaltung und den sozialen Bereich drastisch zu kürzen. Dies führt zur Ökonomisierung der beiden Bereiche. Betriebswirtschaftliche Konzepte, wie zum Beispiel das New Public Management¹¹² und Social Management werden eingeführt. Seit Mitte der achtziger Jahre taucht in der Sozialarbeit der Begriff des Kunden auf. Diese Bezeichnung hat sich (noch) nicht in der Sozialarbeit durchgesetzt, da die Besorgnis besteht, zu sehr auf die betriebswirtschaftliche Ausgestaltung des Begriffes zu schauen. Viele der Fachvertreter befürchten eine Wendung zur profitorientierten Dienstleistung, die eine ethische Fundierung und Zielorientierung außer Kraft setzt.

¹¹⁰ In diesem Kapitel wird der eigentliche Klientenbegriff für die Adressaten von Sozialer Arbeit verwendet, um zwischen den verschiedenen Kunden, die es in der Sozialarbeit gibt, differenzieren zu können.

¹¹¹ vgl. Künzel-Schön, Marianne, Zur Kundenorientierung in der Sozialen Arbeit, in: Sozialarbeit, März 1996, S. 79

¹¹² "Unter New Public Management lassen sich die Verknüpfung der Einführung von Management- und Organisationselementen aus der Privatwirtschaft mit partieller Neudefinition öffentlicher Aufgaben und Aufgabenwahrnehmung verstehen. In der öffentlichen Verwaltung werden so aus Bürgern Kunden gemacht." (Klie, Thomas, a.a.O., S. 8)

In einigen Bereichen ist der Begriff des Kunden durchaus auch für die Adressaten von Sozialarbeit vorstellbar. Dies wären zum Beispiel der Freizeit-, Gesundheits- und Altersbereich.

Bei anderen sozialen Handlungsfeldern, wie zum Beispiel in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen oder im Strafvollzug ist dieser Terminus problematischer und umstritten. Silvia Staub-Bernasconi ist der Meinung, daß der Kundenbegriff in der Sozialarbeit „reine Fiktion“¹¹³ ist. Wie sie befürchten viele, daß Beratung „zum Luxuskonsum für Besserverdienende“¹¹⁴ werden würde, und der eigentliche Auftrag von Sozialarbeit, die soziale Gerechtigkeit, würde verloren gehen.

Bei der kontroversen Diskussion um die Kundenorientierung wird deutlich, daß Sozialarbeit nicht Gefahr laufen darf, in diesem Wandel von anderen Professionen überrollt zu werden, sondern den Entwicklungsprozeß aktiv mitgestalten muß. Sozialarbeit muß ihre Legitimation neu nach außen hin deutlich machen, ohne dabei ihre Traditionen und Weltanschauungen zu verlieren.¹¹⁵

3.2.2 Kundenorientierung in der Sozialarbeit

In der Sozialarbeit gibt verschiedene Kunden. In der Diskussion um mehr Qualität in der Sozialarbeit sind diejenigen Kunden gemeint, die

„sich über die Qualität einer Dienstleistung ein Urteil bilden und die Akzeptanz der Dienstleistung fördern oder beeinträchtigen können.“¹¹⁶

Deshalb wird in der Sozialarbeit zwischen internen und externen Kunden unterschieden.

Mit externen Kunden sind Klienten und Patienten gemeint, die Konsumenten der sozialen Dienstleistung sind. Dazu zählen auch die Kostenträger, wie zum Beispiel das Sozialamt, und die Vermittler einer Dienstleistung.

¹¹³ vgl. Staub-Bernasconi, Silvia, Ausgrenzung, Armut und Erwerbslosigkeit- und die Soziale Arbeit? in: www.fh-fulda.de/dgs

¹¹⁴ Ebmaier, Jochen, Vom Ordnungsdienst zur Vermittlungsagentur: Die kopernikanische Wende in der sozialen Arbeit, in: Theorie und Praxis der sozialen Arbeit, Nr.7/1994, S. 277

¹¹⁵ vgl. Klie Thomas, a.a.O., S. 8

¹¹⁶ Meinhold, Marianne, Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit, Freiburg im Breisgau 1996, S. 20

Mit internen Kunden sind die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen einer Arbeitseinheit gemeint, die an der Dienstleistung in irgendeiner Weise beteiligt sind.¹¹⁷

Mit dem Kundenbegriff in der Sozialarbeit soll ausgedrückt werden,

- daß Sozialarbeit sich an den **Bedürfnissen von Personen** orientiert
- daß Sozialarbeit als **Dienstleistung** betrachtet wird
- daß das Angebot der Sozialarbeit im Sinne eines **Marktgeschehens** stattfindet¹¹⁸

3.2.2.1 Bedürfnisse der Adressaten von Sozialer Arbeit

Die leitenden Werte der Sozialen Arbeit unterscheiden sich stark von denen der Wirtschaft. So stehen nicht Gewinn und Wettbewerbsvorteil im Vordergrund (wenn auch soziale Einrichtungen haushalten müssen), sondern Sozialarbeit orientiert sich an bestimmten Werten und Zielen, und hat einen gesellschaftlichen Auftrag (vgl. Kapitel 1). Dies ist nach der schon genannten Menschenwürde und der sozialen Integration auch die Bedürfnisbefriedigung der Adressaten von Sozialarbeit.¹¹⁹

Sozialarbeit legt großes Gewicht auf menschliche (Grund-) Bedürfnisse¹²⁰. Menschliche Bedürfnisse sind universell, während Wünsche und Erwartungen individuell sind.

Diese Bedürfnisse haben alle Menschen. In der Art und der Form mögen sie sich unterscheiden, was kulturell oder individuell bedingt sein kann. Sozialarbeit hat den Auftrag für Menschen mit nicht erfüllten Bedürfnissen einen Ausgleich zu schaffen.

Diese Wertung

„bestimmt auch ihre Überzeugung, daß die Universalität dieser Bedürfnisse und ihre Befriedigung nicht eine Angelegenheit subjektiver Wahl oder (kulturrelativistischer) Präferenzen, sondern ein Imperativ bzw. eine Forderung sozialer Gerechtigkeit ist.“¹²¹

¹¹⁷ vgl. Meinhold, Marianne, a.a.O., S. 20

¹¹⁸ vgl. Künzel-Schön, Marianne, a.a.O., S. 74

¹¹⁹ vgl. Staub-Bernasconi, Silvia, Das fachliche Selbstverständnis sozialer Arbeit, in: Wendt, Wolf Rainer, a.a.O., S. 71

¹²⁰ Auch die Wirtschaft sieht in den menschlichen Bedürfnissen den Ursprung wirtschaftlichen Handelns (Marx), doch mit der Zielsetzung eines Gewinns für das Unternehmen.

¹²¹ Staub-Bernasconi, Silvia, Manual über Menschenrechte für Ausbildungsstätten Sozialer Arbeit und Sozialarbeitsprofession, in: Benz, Cornelia, a.a.O., S. 44

Im Sinne der Kundenorientierung bedeutet dies, daß die Bedürfnisse des Einzelnen, aber auch die der Gesellschaft berücksichtigt werden. Nach Silvia Staub-Bernasconi können diese Bedürfnisse als Sozialrechte gesehen werden, die jeder Mensch hat. Sozialarbeit hat den gesellschaftlichen Auftrag, daß jeder Mensch die Möglichkeit bekommt, diese Sozialrechte auch einzufordern.¹²²

3.2.2.2 Sozialarbeit als Dienstleistung

Sozialarbeit ist ein Dienstleistungsberuf, in dem personenbezogene und sachbezogene Dienstleistungen erbracht werden.

„Dienstleistungen sind Tätigkeiten, die der Bedarfsdeckung Dritter und nicht der unmittelbaren Herstellung von Sachgütern dienen.“¹²³

Eine Dienstleistung, wie sie von der Sozialarbeit erbracht wird, unterscheidet sich von der Sachleistung in drei Merkmalen:

- Immaterialität der Leistungen,
- Integration von Kunden,
- Gleichzeitigkeit von Produktion und Konsum.¹²⁴

Bei einer Dienstleistung ist eine Person selbst das Objekt der Tätigkeit und ist direkt auf die Person als Konsument bezogen.

Die unmittelbare Dienstleistung zwischen Sozialarbeiter und Klienten ist gekennzeichnet durch die Gleichzeitigkeit, das heißt, beide sind während der Dienstleistung anwesend. Diese Form der Dienstleistung wird als *uno-actu-Prinzip* bezeichnet. Diese Gleichzeitigkeit kann entweder durch eine aktive Teilnahme oder lediglich als Anwesenheit des Klienten gekennzeichnet sein. So ist zum Beispiel beim Beratungsgespräch die aktive Teilnahme des Klienten erforderlich, während bei einer reinen Informationsvermittlung der Klient passiv bleibt. Sozialarbeit setzt, wie jeder andere Dienstleistung, Kundenpräsenz und ein Mindestmaß an Kooperationswilligkeit und –fähigkeit des Klienten voraus.

¹²² vgl. Staub-Bernasconi, Lebensfreude dank einer wissenschaftsbasierten Bedürfniskunde!?, in: Sozialarbeit, Schweizerischer Berufsverband, Nr.5, März 1996, 29f

¹²³ Künzel-Schön, Marianne, a.a.O., S. 79

¹²⁴ Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend: Qualitätsmanagement und Care Management in der ambulanten Pflege, Stuttgart, Berlin, Köln 1999, S. 50

Sozialarbeiter befassen sich direkt mit dem Klienten. Darüber hinaus kommen eine Vielzahl anderer Interaktionen hinzu. So verhandeln, organisieren und koordinieren die Sozialarbeiter im Auftrag ihres Klienten. All diese Tätigkeiten können als Dienstleistung beschrieben werden.¹²⁵

Sozialarbeit ist nicht nur auf die personenbezogene Dienstleistung einzuschränken, sie findet in der Bereitstellung von öffentlichen Gütern auch im Rahmen der öffentlichen Verwaltung statt. Öffentliche Güter sind Leistungen, die der Gesetzgeber dem einzelnen Bürger zur Verfügung stellt, wie zum Beispiel Leistungen nach dem Pflegeversicherungsgesetz. Daraus ergibt sich das doppelte Mandat des Sozialarbeiters. Einerseits muß er die Bedürfnisse seines Klienten befriedigen, andererseits arbeitet er mit einem gesellschaftlichen Auftrag, der durch Gesetze oder Institutionen festgelegt wird. Dieser beidseitigen Interessenvertretung gerecht zu werden, gestaltet sich oftmals als schwierig.

Sozialarbeit ist eine Tätigkeit, für die auch ökonomische Rationalitätskriterien eine Rolle spielen. Angesichts der knappen Sozialausgaben muß Sozialarbeit darauf reagieren und effizient arbeiten, um das Unternehmen, beziehungsweise die soziale Einrichtung, auf Dauer sichern zu können. Betroffen davon sind die Wohlfahrtsverbände, die öffentlichen Ämter sowie private Einrichtungen, also alle Instanzen, die einen sozialen Dienst anbieten.

Die soziale Dienstleistung ist im Gegensatz zur gewinnorientierten Dienstleistung im wesentlichen an persönliche Beratung und Hilfe gebunden. Die Qualität einer solchen Dienstleistung hängt wesentlich von kommunikativen Faktoren ab. Motivation, Entwicklung und Wiederentdeckung eigener Fähigkeiten, sowie die Entwicklung von Perspektiven sind Faktoren, die sich nur schwer beweisen lassen.¹²⁶

¹²⁵ vgl. Künzel-Schön, Marianne, a.a.O., S. 77

¹²⁶ Walter-Hamann, Renate, Kunde oder nicht? Das ist hier die Frage, in: Neue caritas, Juni 2000, S. 11

3.2.2.3 Sozialarbeit im Sinne eines Marktgeschehens

In der Regel wird Sozialarbeit nicht am freien Markt angeboten, sondern öffentlich bereitgestellt. Das heißt, daß Sozialarbeit ein Kollektivgut ist, da sie über gesetzlich festgesetzte Leistungsgrenzen bestimmt und finanziert wird. Deshalb sind die strukturellen Bedingungen, wie sie auf dem freien Markt vorhanden sind, nicht gegeben. Sozialarbeit wird nicht gegen Entgelt getauscht. Eine Gleichstellung mit profitorientierten Dienstleistungsbereichen ist unmöglich, da diese Umsatz und Gewinn zum Ziel haben.

Mit dem Pflegeversicherungsgesetz wird allerdings versucht, einen quasi Markt zu schaffen. In manchen Bereichen der Sozialen Arbeit, sicherlich nicht in allen, wäre ein solcher freier Markt durchaus möglich, wie zum Beispiel in der Altenarbeit. Wenn private Anbieter zugelassen werden, entsteht Konkurrenz und die Anbieter müssen um ihre Kunden werben. Dies kann einen positiven Impuls setzen, um die Qualität der Leistungen zu steigern und zu sichern. Eine solche Marktorientierung würde bedeuten, daß eine Begrenzung des Leistungsvolumen wegfällt.

Im sozialen Bereich ist noch kein freier Markt vorhanden und es ist fraglich, ob ein solcher politisch auch gewollt ist, da ein Kontrollverlust befürchtet wird. Noch immer werden die Interessen der Verbände und der Politik in den Vordergrund gestellt, anstatt den Leistungnehmern mehr Verantwortung zuzutrauen.¹²⁷

3.2.3 Beurteilung der Kundenorientierung

Private Dienstleistungen werden über Märkte reguliert, während öffentliche Dienstleistungen öffentlich bereitgestellt werden. Wie bereits erwähnt, unterscheiden sich die öffentlichen und sozialen Leistungen in der Zielsetzung stark von denen der freien Wirtschaft. Sozial bedeutet in diesem Zusammenhang, daß ein Bezug zu dem anderen Menschen hergestellt wird.

Die Ergebnisse sozialer Arbeit lassen sich weniger offensichtlich messen als profitorientierte Dienstleistungen. Sie müssen sich an den

¹²⁷ vgl. Schmidt, Roland, Schöne neue Pflegewelt, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 9/10, 2000, S. 199

Bedürfnissen einzelner und dem Gemeinwesen orientieren. Über die Befunde, was erfolgreich ist oder nicht, besteht kein eindeutiger Konsens, denn die Interessen der Beteiligten driften in den meisten Fällen weit auseinander. Was für Kinder und Jugendliche wichtig erscheint, stößt eventuell in der Gesellschaft auf Unverständnis, ebenso umgekehrt.¹²⁸

Genau wie in der Wirtschaft erwarten die Klienten eine Dienstleistung von dem Sozialarbeiter. Er jedoch muß das sogenannte doppelte Mandat ausführen, da er zwei Kunden hat. Einmal den Geldgeber und auf der anderen Seite den Nutzer der sozialen Dienstleistung. Hier läßt sich ein Interessenkonflikt in der Sozialarbeit erkennen. Zwischen Klient und Sozialarbeiter besteht kein ausgewogenes Verhältnis wie in der Wirtschaft zwischen Kunde und Unternehmen, da kein Austausch von Geld oder ähnlichem stattfindet. Eine Dienstleistung zum Nulltarif ermöglicht zwar, daß auch finanziell Schwache diese in Anspruch nehmen können, doch sie haben keine Steuerungsmöglichkeiten in der Hand. Sie bezahlen die Dienstleistung nicht direkt und haben oftmals keine Macht, die Qualität der Dienstleistung zu beeinflussen.¹²⁹ Die Adressaten von Sozialarbeit haben oftmals keine Sanktionsformen in der Hand, da sie auf die sozialen Dienste angewiesen und davon abhängig sind.

Private Dienstleistungsunternehmen versuchen, den Kunden möglichst dauerhaft an ihr Unternehmen zu binden. Die Kundenbindung ist die zentrale Aufgabe des unternehmerischen Handelns. Im Gegensatz dazu sieht Sozialarbeit ihre Aufgabe darin, daß ihre Kunden nicht wiederkommen, denn sie sollen ihr Leben ohne die soziale Dienstleistung bewältigen können. Sozialarbeit will ihre Kunden nicht an den Leistungserbringer binden, sondern sie dazu befähigen, sich selber zu helfen. Das Ziel lautet Hilfe zur Selbsthilfe. Dies würde bedeuten, daß

¹²⁸ vgl. Künzel-Schön, Marianne, a.a.O., S. 78

¹²⁹ Diese Problematik hat schon Ilse Arlt entdeckt, indem sie beschreibt, daß aus psychischen Gründen der Selbstachtung und aus sozialen Gründen der gesellschaftlichen Anerkennung ein Anrecht (wie zum Beispiel auf die Sozialhilfe) mit einer Verknüpfung verknüpft sein sollte. (vgl. Staub-Bernasconi, Silvia, Lebensfreude dank einer wissenschaftsbasierten Bedürfniskunde! a.a.O., S. 30)

Sozialarbeit ihre eigentliche Absicht, sich als Profession nutzlos zu machen, aus den Augen verlieren würde. Theoretisch betrachtet, mag dieser Punkt zutreffen, jedoch zeigt die Realität, daß Armut und soziale Ausgrenzung immer ein Bestandteil der menschlichen Geschichte bleiben werden. Diese Realitäten werden sich im weiteren Verlauf der Globalisierung und Individualisierung zunehmend verschärfen, weshalb Sozialarbeit auch in Zukunft dringend benötigt wird.

Unternehmen richten sich nach den Ansprüchen ihrer Kunden. Auf eine Nachfrage entrichten sie das gewünschte Produkt oder eine Dienstleistung. Verfäht Sozialarbeit in gleicher Weise, besteht die Gefahr, daß aufgrund fehlender Informationen oder Wissen die Adressaten von Sozialarbeit nicht nach bestimmten Leistungen nachfragen. Das bedeutet, daß bestimmte Ansprüche, wie beispielsweise die Sozialhilfe, die aus sozialen, politischen oder gesellschaftlichen Überlegungen wünschenswert und notwendig sind, nicht erfüllt werden.¹³⁰

In vielen Fällen scheint es schwer, die souveräne Rolle eines Kunden von privaten Unternehmen auf die Adressaten von Sozialer Arbeit anzuwenden. Zum einen kann das daran liegen, daß die intellektuellen Fähigkeiten gemindert sein können, um die Einsicht für eine sozialen Dienst in Anspruch zu nehmen. Diese kann bei Kindern, bei verwirrten alten Menschen oder geistig behinderten Menschen zutreffen (muß aber nicht zwangsweise). Viele, wie zum Beispiel demenzkranke Menschen können ihren Willen nicht mehr äußern und es fällt Außenstehenden schwer, eine souveräne Rolle zu erkennen.

Es ist notwendig, die Position dieser Kunden zu stärken, denn für Sozialarbeit haben alle Menschen die gleichen Rechte und Bedürfnisse. Wichtig ist, daß der Sozialarbeiter in einer Anwaltsfunktion fungiert und die Interessen des Betreffenden stärkt oder ihn dazu befähigt, eigene Entscheidungen so weit wie möglich selbstbestimmt zu treffen

Ein weiterer Grund liegt in der Informationsasymmetrie im Verhältnis Dienstleistungsproduzent - Adressat. Aufgrund der Problemlage ist es für

den Betroffenen oftmals problematisch zu erkennen, welcher Dienst am geeignetsten für seine spezielle Situation ist.¹³¹

Hier zeigt sich, daß die Position der Klienten gestärkt werden muß, um eine Bedürfnisbefriedigung für alle zu erreichen.

Die Übertragung des aus der Betriebswirtschaft abgeleiteten Kundenbegriffes in die Sozialarbeit ist problematisch, aber dennoch impliziert er positive Aspekte, wie zum Beispiel eine Verstärkung der Subjektrolle von Adressaten, sowie mehr Qualität und Selbstevaluation. Der Kundenbegriff fasziniert, denn er zeigt eine fachliche Perspektive auf, um Werte der Sozialen Arbeit – mehr Mitbestimmung der Problembeteiligten, Plädoyer gegen Entmündigung und Entstigmatisierung – durch diesen Begriff wieder neu beleben zu lassen. Die Beziehung zwischen Sozialarbeiter und Problembeteiligtem wird neu reflektiert und der Adressat rückt in den Mittelpunkt der Arbeit.¹³²

Unter einem analytischen Aspekt jedoch ist es fatal, den Kundenbegriff aus der Wirtschaft auf die Adressaten von Sozialer Arbeit zu übertragen. Die Ausführungen zeigen, daß dies nicht möglich ist, da es Unterschiede im Verhältnis der beiden Dienstleistungen gibt. Außerdem werden die eigentlichen Funktionen, die Ordnungs-, Gemeinwohl- und Schutzfunktion des Staates vernachlässigt, wenn öffentliche Dienstleistungen unter einem rein betriebswirtschaftlichen Blickwinkel gesehen werden.¹³³

Der strukturelle Wert des Begriffes ist für die Sozialarbeit viel wichtiger.¹³⁴ Wird ein Adressat mit Kunde bezeichnet, so ist eine stärkere Ausrichtung auf die Bedürfnisse des Kunden zu erwarten. Bei Gebrauch des Kundenbegriffes werden professionelle Denk- und Handlungsmuster eingesetzt, um zu überprüfen, ob der Klient wirklich selbstbestimmt

¹³⁰ vgl. Benz, Cornelia, a.a.O., S. 76

¹³¹ vgl. Braun, Hans, Wirtschaftlichkeit und Qualitätssicherung in sozialen Diensten, in: Peterander, Franz; Speck, Otto (Hrsg), Qualitätsmanagement in sozialen Einrichtungen, München 1999, S. 139

¹³² vgl. Merchel, Joachim, a.a.O., S.331

¹³³ vgl. Walter-Hamann, Renate, a.a.O., S. 9

¹³⁴ vgl. Merchel, Joachim, a.a.O., S. 330

entscheiden kann, oder ob der Sozialarbeiter im Einzelfall glaubt, besser entscheiden zu können.

Mit Einführung der Kundenorientierung wird stärker die Seite des Klienten mit einbezogen. Er wird gefragt, was er von der Qualität der erbrachten Dienstleistung hält.¹³⁵

Eine Überprüfung und Evaluation von sozialer Arbeit ist wichtig, um Verbesserungen vorzubringen und sich zu entwickeln, ansonsten stagniert die Profession Sozialarbeit.

Die hier beschriebene Kundenorientierung ist nicht zuletzt Ausdruck einer berufsethischen Haltung (siehe Kapitel 1) gegenüber den Menschen, die sich an die Sozialarbeit mit ihren Problemen wenden. Sie setzt voraus, daß der Kunde sich mit in den Hilfeprozeß einsetzt und so eine problemlösungsfindende und transparentere Arbeitsweise entsteht. Das Machtgefälle, wie es in der helfenden Beziehung zu finden ist, wird reduziert und der Kunde gerät nicht mehr in dieselbe Abhängigkeit, da er mitentscheidet, was für ihn wichtig ist. Der Sozialarbeiter versetzt ihn in die Lage, dies zu tun. Falls dies nicht möglich ist, dann wird durch einen Vertreter diese souveräne Rolle, immer in Absprache mit dem Kunden, verwirklicht.

In der Sozialarbeit geht es dann primär nicht länger darum, wie sich der Klient fühlt, sondern die Problemlösung steht im Vordergrund.¹³⁶ Der Sozialarbeiter bietet im Sinne einer Dienstleistung seine fachliche Kompetenz an, die der Kunde seinerseits auch wieder kündigen kann, wenn er nicht damit zufrieden ist. Es erscheint nachvollziehbar, daß eine Einrichtung, die die hier vorgestellte Kundenorientierung praktiziert, einem hilfs – oder pflegebedürftigen Menschen mehr Respekt und Entgegenkommen zeigt, als einem Klienten.¹³⁷

Kundenorientierung ist kein abstrakter Begriff, der nur rein betriebswirtschaftlich ausgerichtet ist, sondern zeigt klare Richtlinien in dem Umgang mit Menschen auf. Es ist wichtig, daß

¹³⁵ vgl. ebd., S. 330

¹³⁶ vgl. Wendt, Wolf Rainer, Case Management – Netzwerken im Einzelfall, a.a.O., S. 269

¹³⁷ vgl. Meinhold, Marianne, a.a.O., S. 21

betriebswirtschaftliche Begriffe die Fachsprache der Sozialarbeit nicht ersetzen, sondern sie erweitern. Hierfür ist der Kundenbegriff aus sozialarbeiterischer Sicht durchaus geeignet.

Letztendlich kann der Kundenbegriff einen wichtigen Beitrag leisten, daß das Bild, das von den Adressaten Sozialer Arbeit besteht, neu reflektiert und überprüft wird. Dabei scheint es zweitrangig, ob die souveräne Rolle erkannt wird, denn der Sozialarbeiter sollte den „Klienten“ in die Lage versetzen, diese zu erreichen oder als Anwalt zu agieren. In den nächsten Kapiteln wird dieser Kundenbegriff auf einen speziellen Bereich der Sozialarbeit – die Altenarbeit- übertragen und überprüft, inwieweit in diesem Handlungsfeld von Kunden gesprochen werden kann.

4 Sozialarbeit mit alten Menschen

4.1 Altenarbeit im historischen Rückblick

Wie der erste Teil der Arbeit zeigt (vgl. Kapitel 2.2), kann im 19. Jahrhundert der Bereich der Altenhilfe auch mit einer christlichen Liebestätigkeit assoziiert werden. Diese fand im Zuge ordnungspolitischen Denkens für arme Alte in sozial ausgegliederten Armen- beziehungsweise Siechenhäuser statt. Die alten Menschen, die solche Einrichtungen in Anspruch nehmen mußten, da keine Familienangehörigen sich um sie kümmerten, waren dadurch sozial isoliert und stigmatisiert.

Erst in den sechziger Jahren ändert sich die Altenarbeit. Die zunehmende Professionalisierung der sozialen Arbeit erreicht das Handlungsfeld der Altenarbeit. Die professionelle Altenarbeit wird weiter ausgebaut, wobei der alte Mensch weiterhin in eine passive Rolle gedrängt wird. Das Bild verändert sich dahingehend, daß

„sie zwar nicht mehr Empfänger gnädig gewährter Hilfe sind, sondern zahlende Leistungsempfänger, aber als Patienten geraten sie weder als Person in ihrer Ganzheit sowie mit individuell geprägtem Lebenslauf ins Blickfeld noch steht ihnen ein Mitspracherecht bei der Behandlung zu.“¹³⁸

In den siebziger/achtziger Jahren wandelt sich dann das Bild des alten Menschen und er wird als Individuum in einer Einheit von Körper, Geist und Seele in seiner jeweiligen Lebenslage gesehen. Er wird nicht länger als Objekt wahrgenommen, sondern ihm wird der Subjektstatus zugesprochen. Der alte Mensch soll Hilfe zur Selbsthilfe erlangen, indem auch seine soziale Umwelt mit einbezogen wird. Es entwickeln sich nicht nur medizinische Handlungsfelder, sondern diese werden mehr sozialgeragogisch als Bestandteil des gesellschaftlichen Hilfesystems gesehen, und verfolgen erstmals einen ganzheitlich – gemeinwesenorientierten Ansatz.¹³⁹

¹³⁸Mennemann, Hugo; Ribbert-Elias, Jürgen, *Ambulante Sozialarbeit mit alten Menschen*, in: *Sozialarbeit*, 7. Ausgabe 1999, S. 230

¹³⁹ vgl. ebd., S. 230f

4.2 Altenarbeit heute

Sozialarbeit hat in allen Bereichen der Altenarbeit das Ziel, alten Menschen eine maximale Selbständigkeit zu ermöglichen, die ihren Wünschen und Bedürfnissen entspricht und Hilfe zur Selbsthilfe ermöglicht. Altenarbeit darf dabei nicht nur als Problemlösung von Notlagen verstanden werden, sondern wirkt auch präventiv in der Minderung von Risikofaktoren, die durch das Alter bedingt sind. Die Erhaltung der menschlichen Würde und der individuellen Persönlichkeit ist Grundbedingung und Ziel zugleich.¹⁴⁰

Nach dem Bundessozialhilfegesetz soll Sozialarbeit in der Altenhilfe dazu beitragen

„Schwierigkeiten, die durch das Alter entstehen, zu verhüten, zu überwinden oder zu mildern und alten Menschen die Möglichkeit zu erhalten, am Leben in der Gemeinschaft teilzunehmen.“¹⁴¹

Dabei soll die Altenhilfe ohne Rücksicht auf vorhandenes Einkommen und Vermögen gewährt werden.

Konkretisierend läßt sich die Aufgabe der Sozialarbeit in drei Tätigkeiten aufteilen:

1. Konzeption, Förderung und Begleitung von Selbsthilfe, Selbstorganisation und Ehrenamt (Empowerment)
2. Aktive Teilnahme am und Mitgestaltung des öffentlichen Lebens durch integrative Konzepte der Lebensgestaltung, des Wohnens, der Bildung, des Kompetenztransfers (Partizipation, Integration)
3. Vernetze, wohnortbezogene Beratung und Betreuung Hilfe- und Pflegebedürftiger¹⁴²

Altenhilfe berücksichtigt immer die Biographie des Menschen und den individuellen Altersprozeß. Zudem muß Altenhilfe auf die Strukturveränderungen¹⁴³ in der Gesellschaft reagieren und diesen Veränderungen Rechnung tragen. Mit zunehmendem Alter verschlechtert sich in der Regel der Gesundheitszustand. Dementsprechend werden

¹⁴⁰ vgl. Karl, Fred, Sozialarbeit in der Altenhilfe, Freiburg im Breisgau 1993, S. 13f

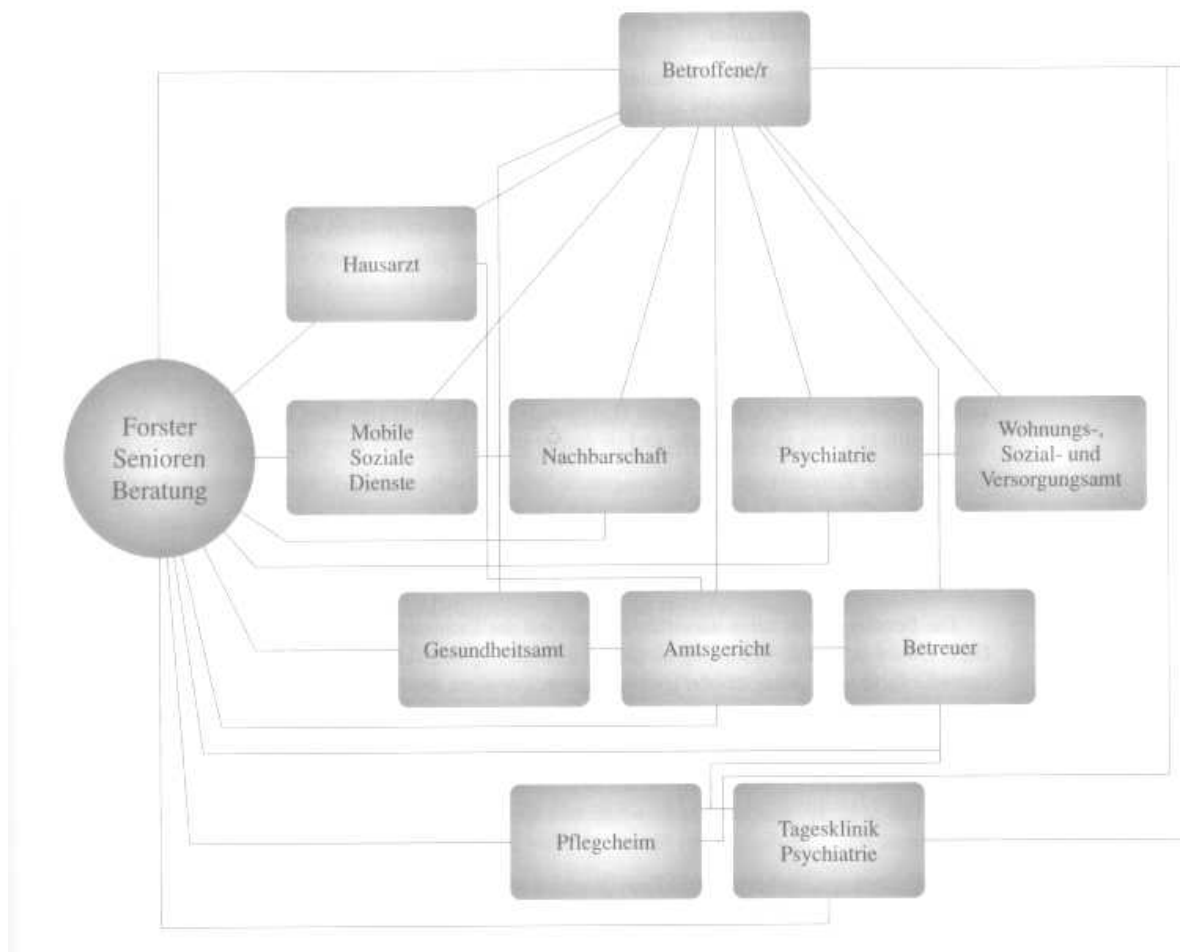
¹⁴¹ Gaßmann, Raphael, Moderne Sozialarbeit mit alten Menschen: Beratung-Information-Koordination, in: Neue praxis, April 2000, S. 410

¹⁴² Gaßmann, Raphael, a.a.O., S. 411

¹⁴³ siehe Kapitel 5

vielfältige Unterstützungssysteme notwendig, die auf die Bedürfnisse der alten Menschen eingehen. Um auf diese Veränderungen angemessen reagieren zu können, ist es notwendig, daß verschiedene Dienste und Institutionen im Bereich der Altenarbeit zusammen arbeiten und gemeinsam an einem Hilfeplan beteiligt sind.

Wie vielfältig und komplex das Altenhilfesystem ist und wie viele verschiedene Dienste miteinander verbunden sein können, verdeutlicht folgendes Schaubild.



4.3 Handlungsfelder in der Altenarbeit

Es gibt in der Altenhilfe verschiedene Handlungsfelder, in denen Sozialarbeiter tätig sind, obwohl nach wie vor in der Altenhilfe prozentual nur wenige Sozialarbeiter beschäftigt sind. Dieses Arbeitsfeld wird sich aufgrund des vielbeschworenen demographischen Wandels weiter verbreiten. Übergeordnetes Ziel für alle Bereiche der Altenhilfe ist die Erhaltung der Selbstbestimmung und der Menschenwürde der alten Menschen und ihrer Angehörigen.¹⁴⁴

Sozialarbeiter sind in der offenen, ambulanten und stationären Altenarbeit tätig.

4.3.1 Offene Altenarbeit

In der offenen Altenarbeit werden Sozialarbeiter tätig, indem sie Bildungsveranstaltungen, Freizeitaktivitäten und Möglichkeiten zur Förderung sozialer Kontakte anbieten. Dies sind Angebote, die vor allem von Senioren der Mittelschicht, die nur leicht hilfsbedürftig sind, genutzt werden. Dieser Bereich gehört zu den geroprophylaktischen Angeboten. Zusätzlich werden diese Angebote in Altentagesstätten oder Seniorenclubs gemacht, und auch von unterprivilegierten alten Menschen genutzt. Dabei sind die Arbeitsschwerpunkte von Sozialarbeitern die Organisation, Beratung, Einarbeitung in Themen und die Finanzierung der Angebote zu entwickeln. Nur ein geringer Teil der Arbeit bezieht sich auf die tatsächliche Durchführung der Angebote.¹⁴⁵

Das Ziel der offenen Altenarbeit liegt in der Erhaltung der psychischen, physischen und sozialen Kompetenz der alten Menschen. Dabei wird präventiv gearbeitet. Heutzutage wird zunehmend der Blick auf Seniorenbüros gelegt, die das breite Erfahrungswissen der Senioren nutzen und es in die Gesellschaft als Beitrag der Älteren miteinbringen.

¹⁴⁴ vgl. Belardi, Nando, Spezialisten für das Gernerelle, in: Blätter der freien Wohlfahrtspflege, 1/1997, S. 18

¹⁴⁵ vgl. Künzel-Schön, Marianne, Sozialarbeit – trotz Pflegeversicherung, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 10/1996, S. 280

Zusammengefaßt läßt sich die Arbeit in der offenen Altenhilfe als „beratungs-, bildungs-, kommunikations- und gesundheitsfördernde Maßnahmen der Prävention“¹⁴⁶ sehen.

4.3.2 Ambulante Altenarbeit

Der ambulante Bereich bezieht sich auf materielle und psychosoziale Probleme. Im Vordergrund stehen Fragen zur Sicherung der hauswirtschaftlichen oder körperbezogenen Versorgung. Darüber hinaus stehen Fragen zur Wohnraumgestaltung, Umbaumöglichkeiten wegen körperlichen oder geistiger Beeinträchtigung an. Sozialarbeiter agieren in diesem Handlungsfeld mit hilfsbedürftigen, auch psychisch veränderten alten Menschen und deren Angehörigen aller Bevölkerungsgruppen.¹⁴⁷

Es sind vor allem Beratungsangebote, die sich auf „Häuslichkeit und Wohnung ausgerichtete Entlastungs-, Unterstützung- und Behandlungsmaßnahmen“¹⁴⁸ beziehen.

4.3.3 Stationäre Altenarbeit

Die Arbeit in der stationären Altenhilfe ist geprägt von hilfsbedürftigen, älteren Menschen, die stark geistig, psychisch oder sozial beeinträchtigt sind. Der Schwerpunkt der Arbeit liegt in der Beratung von älteren Menschen und deren Angehörigen, wenn eine Heimunterbringung ansteht. Dabei ist eine Zusammenarbeit mit anderen Diensten (Krankenhaussozialdienst, Kostenträger) unerlässlich. Auf diesen Bereich trifft die Aussage von Roland Schmidt zu, der die Auffassung vertritt, daß Altenhilfe schon längst zur Arbeit mit Hochbetagten geworden ist.¹⁴⁹

Ein weiterer Schwerpunkt liegt in der Arbeit am „Gemeinwesen Heim“. Dabei sollen Heimbewohner so weit wie möglich unterstützt werden, damit die Integration im Heim gelingt und soziale Kontakte geknüpft werden können. Auch bei Konflikten unter den Heimbewohnern, den

¹⁴⁶ Blosser-Reisen, Lore, Altern: Integration sozialer und gesundheitlicher Hilfen, Bern 1997, S. 214

¹⁴⁷ vgl. Belardi, Nando, a.a.O., S. 18

¹⁴⁸ Blosser-Reisen, Lore, a.a.O., S. 214

¹⁴⁹ vgl. Schmidt, Roland, in: Soziale Gerontologie, a.a.O., S. 678

Pflegekräften oder der Heimleitung stehen die Sozialarbeiter in einer vermittelnden Position.¹⁵⁰

Die Tätigkeiten eines Sozialarbeiters im Heim lassen sich in sieben Bezugsgruppen unterteilen:

- Die Arbeit mit den Heimbewohnern
- Wohnumfeld
- Angehörigenarbeit
- Ehrenamtlichenarbeit
- Mitarbeiter
- Gemeinwesenorientierung
- Verwaltung und Organisation im Heim¹⁵¹

Nach Roland Schmidt wird sich Sozialarbeit in der Zukunft immer mehr auf zwei Bereiche konzentrieren. Das ist zum einen die „Soziale Altenarbeit“ und zweitens „Sozialarbeit in der Pflege.“¹⁵²

Folgendes Schaubild verdeutlicht diese Differenzierung:

Soziale Altenarbeit		Politik des vierten Lebensjahr	
Direkte Arbeit mit Älteren ▼	Indirekte Arbeit mit Älteren ▼	Direkte Arbeit mit Betagten (u.a. Gruppen) ▼	Indirekte Arbeit mit Betagten (u.a.) Gruppen ▼
Projektentwicklung (soziale Gruppenarbeit) ▼	Infrastruktur-entwicklung (Gemeinwesenarbeit) ▼	Lebenswelt-orientiertes Case Management ▼	Integration pflegerischer und sozialer Hilfen ▼
Entwicklung neuer Formen gestaltender Umweltaneignung (soziale Produktivität)	Entwicklung der Qualität der sozialen Infrastruktur des Gemeinwesens	F flankierung von Pflege/ Pflegehaushalten	Organisation des Unterstützungsmanagement

Quelle: Schmidt, Roland, In: Soziale Gerontologie, a.a.O., S. 662

¹⁵⁰ vgl. Künzel-Schön, Sozialarbeit – trotz Pflegeversicherung, a.a.O., S. 280

¹⁵¹ vgl. Belardi, Nando a.a.O., S. 18

¹⁵² vgl. Schmidt, Roland, in: Soziale Gerontologie, a.a.O., S. 682

Mit dieser Tabelle wird deutlich, daß sich die Praxisfelder Sozialer Arbeit immer weiter spezifizieren. Das ist zum einen die Soziale Altenarbeit, die sich auf den Übergang vom Erwerbsleben in den Ruhestand konzentriert. Auf der anderen Seite steht die Arbeit mit hochbetagten Menschen, die sich zumeist in abhängigen Lebenssituationen durch Krankheit und Behinderung befinden. Dies wird als viertes Lebensalter beschrieben. Weiter unterscheidet die Tabelle immer zwischen der Arbeit mit dem Einzelnen und dem Gemeinwesen. Allerdings fließen beide in der Berufspraxis zusammen.

Die hier dargestellten Tätigkeiten gehören zu den klassischen Handlungsfeldern der sozialen Altenarbeit. Allerdings hat es in diesem Bereich in den letzten Jahren zunehmend Veränderungen gegeben. Sozialarbeit wird sich in Zukunft neue Handlungsfelder erschließen.

Durch die Einführung eines Quasi-Marktes wird eine öffentliche Finanzierung in machen Bereichen nichtig, sondern wird durch Nutzerentgelte finanziert werden. Das bedeutet, daß sich die Finanzierungsformen Sozialer Arbeit ändern.

Aber auch die Tätigkeiten werden sich vergrößern. Sie werden das Spektrum von häuslicher Sorgearbeit bis hin zu professionell erbrachten Dienstleistungen zu Marktpreisen umschließen. Solch ein Angebot setzt immer das Wissen über die Bedürfnisse der alten Menschen voraus. Mit dieser Entwicklung könnte Sozialarbeit weitere Optionen auf Karrierepositionen und Selbständigkeit erlangen. Hier könnten in Zukunft neue Aufgabenbereiche von Sozialarbeitern liegen, da organisatorische Aufgaben mit zum Handwerk von Sozialarbeit gehört.

Dabei stellt das Case Management das Kernelement dar¹⁵³

Um eine bedarfsgerechte, individuelle Unterstützung zu leisten, ist es unentbehrlich, sich mit der Lebenssituation der alten Menschen auseinanderzusetzen und um die verschiedenen Prozesse des Alters zu wissen.

¹⁵³ vgl. Schmidt, Roland, Perspektiven der sich wandelnden Pflegelandschaft, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 1/2, 2000, S. 26

Daher ist es notwendig, über die Situation der Senioren in Deutschland informiert zu sein.

Geht man vom Kundenbegriff aus, heißt dies auch, den „Markt“ richtig zu kennen und die Bedürfnisse der Kunden zu erforschen, deshalb stelle ich im nächsten Kapitel eine Marktanalyse – „Exkurs Alter“ vor.

5 *Exkurs Alter*

5.1 Altersaufbau in Deutschland

Das Alter ist die letzte Phase des Menschseins. In der Regel wird ein Mensch dann zu den Alten gezählt, wenn er das dreiundsechzigste Lebensjahr beginnt. Diese Altersgrenze orientiert sich am Ausscheiden aus dem Erwerbsleben. Physiologisch betrachtet beginnt der Prozeß des Alters jedoch schon mit der Geburt und ist ein lebenslanger Prozeß.

Die durchschnittliche Lebenserwartung der Bevölkerung hat sich in den letzten hundert Jahren verdoppelt. Dies hängt vor allem damit zusammen, daß aufgrund der besseren medizinischen Versorgung, einer Verbesserung der Hygiene und der Erhöhung des allgemeinen Lebensstandards die Lebensqualität gestiegen ist. Frauen haben heute eine durchschnittliche Lebenserwartung von 78,69 Jahren, während die der Männer bei 72,15 Jahren liegt.¹⁵⁴

Altsein und Altwerden ist ein wichtiges Thema in unserer Gesellschaft. In fast allen Veröffentlichungen zum Thema Alter wird darauf hingewiesen, daß die Anzahl der Älteren kontinuierlich steigt. Prognosen gehen davon aus, daß im Jahr 2030 der Anteil der über 60jährigen über ein Drittel der deutschen Gesamtbevölkerung ausmachen wird. Ein gleichzeitiger Geburtenrückgang wird zu einer Stagnation der mittleren Jahrgänge und einem sinkenden Anteil der Kinder und Jugendlichen.

Der demographische Wandel stellt alle Gesellschaften der Industriestaaten, die einen ähnlichen Bevölkerungsaufbau haben in allen wichtigen gesellschafts- und sozialpolitischen Bereichen vor neue Herausforderungen.¹⁵⁵

Die Veränderung des Bevölkerungsaufbaus wird nachfolgend anhand einer Tabelle aufgezeigt.

¹⁵⁴ vgl. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Datenreport Alter, 1. Auflage, Stuttgart, Berlin, Köln 1997, S. 38

¹⁵⁵ vgl. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Zweiter Altenbericht, Bonn 1998, S. 48

Altersgruppen	1995		2040	
	Absolut (in 1000)	- in % -	Absolut (in 1000)	- in % -
Hochaltrige (80 und älter)	3 253	3,94	5 363	7,39
Jüngere Alte (65 bis 80)	9 435	11,45	14 579	20,10
Ältere Erwerbsfähige (40 bis 65)	26 457	32,11	24 851	34,27
Junge Erwerbsfähige (16 bis 39)	28 914	35,09	18 672	25,74
Kinder und Jugendliche 0-16)	14 319	17,38	8 949	12,34
Insgesamt	82 378	100,00	72 513	100,00

Quelle: 8. koord. Bevölkerungsvorausschätzung für Deutschland, Variante 2, Statistisches Bundesamt 1994¹⁵⁶

Diese Tabelle zeigt eindrücklich, daß die Zahl der älteren Menschen über 65 Jahren bis zum Jahre 2040 um knapp zehn Prozent deutlich zunehmen wird, während die Zahl der Jüngeren um die fast gleiche Prozentzahl abnehmen wird. Auch die Gruppe der Kinder und Jugendlichen wird im Jahr 2040 um fast fünf Prozent deutlich abgenommen haben.

In der öffentlichen Debatte werden die Folgewirkungen des demographischen Wandels hauptsächlich als soziale und ökonomische Belastungen angesehen. Die Kosten für die Alterssicherung, für die Versorgung im Krankheitsfall und für die Pflegebedürftigkeit werden ansteigen.

In diesem Zusammenhang ist die Rede vom Generationenkonflikt, in dem die Jüngeren befürchten, von der wachsenden finanziellen Belastung erdrückt zu werden. Zwar ist es richtig, daß die zukünftige Alterssicherung vor Finanzierungsproblemen stehen wird, diese sind aber nur zum Teil auf den demographischen Wandel zurückzuführen.

¹⁵⁶ ebd., S. 97

Bei der Pflegeversicherung mag dies in höherem Maße zutreffen, da die Zahl der pflegebedürftigen alten Menschen weiter steigt. Jedoch sollte bei der Diskussion nicht vergessen werden, daß die heute ältere Generation ihren Beitrag zum sozialen Lebensstandard durch ihre Arbeit geschaffen hat. Die jüngere Generation hat diesbezüglich eine Verantwortung¹⁵⁷ und kann nicht einfach aus dem Generationenvertrag aussteigen.¹⁵⁸

Gegenüber früheren Zeiten hat sich das Alter strukturell sehr verändert, man spricht vom Strukturwandel des Alters. Hochaltrigkeit, Feminisierung, Singularisierung, Verjüngung des Alters, zeitliche Ausdehnung der Altersphase, Differenzierung des Alters und kulturelle Differenzierung des Alters sind Zeichen dieses Strukturwandels.¹⁵⁹

5.2 Aktuelle Lage der Senioren in Deutschland

Es gestaltet sich als schwierig, ein typisches Altersbild zu beschreiben, denn Altern zeichnet sich durch eine

„hohe interindividuelle Variabilität aus, das heißt, es bestehen erhebliche Unterschiede zwischen den einzelnen gleichaltrigen Individuen.“¹⁶⁰

Demnach kann die Gruppe der alten Menschen nicht verallgemeinert werden, sie ist äußerst heterogen und es gibt viel größere Unterschiede physischer, geistiger, gesundheitsmäßiger und sozioökonomischer Natur als bei jungen Menschen.¹⁶¹

Wie verschiedenartig die Gruppe der über 60jährigen ist, hängt von der zunehmenden Individualisierung ab, die auch vor der Gruppe der Alten nicht halt macht. Der eine genießt seinen Ruhestand und widmet sich ganz seinen Hobbies, der andere jobbt als Taxifahrer, die eine macht eine Weltreise und für andere hat sich an ihrem „Hausfrauendasein“ nichts geändert.¹⁶²

¹⁵⁷ Die Verantwortung der Generationen ist beidseitig, da nicht zu Lasten der nachfolgenden Generation gehandelt werden kann.

¹⁵⁸ vgl. Bäcker; Bispinck; Hofemann; Naegele, Sozialpolitik und Soziale Lage in Deutschland, 3.Auflage, Wiesbaden 2000, S. 231

¹⁵⁹ vgl. ebd., S. 234

¹⁶⁰ Lehr, Ursula, Senioren – eine sehr heterogene Gruppe, in: Meyer-Hentschel-Consulting (Hrsg.), Handbuch Senioren-Marketing, Frankfurt am Main 2000, S. 141

¹⁶¹ vgl. Altenbericht, a.a.O., S. 20

¹⁶² vgl. Henckmann, Antje, Aufbruch in ein gemeinsames Altern, Neue Wohnformen im Alter, Opladen 1999, S. 19

Unterschiede wie diese werden durch einen Pluralismus der Lebensarten und Lebensstile noch verschärft. Die Schwierigkeit, den Personenkreis der Alten zu verallgemeinern, ist wenig verwunderlich, da hier eine Gruppe von Menschen zusammengefaßt wird mit einer Altersdifferenz bis zu vierzig Jahren.

Trotzdem können Tendenzen aufgezeigt werden, wie die älteren Menschen leben, welche finanziellen Mittel ihnen zur Verfügung stehen und welche Rollenzuschreibungen es gibt.

5.2.1 Wohnsituation

Landläufig besteht die Meinung, daß alte Menschen alleine und einsam in einer kleinen Wohnung leben oder in ein Altenpflegeheim abgeschoben werden. Zwar sind Zwei-, beziehungsweise Dreigenerationenhaushalte heute die Ausnahme, doch wäre es falsch, daraus die Schlußfolgerung zu ziehen, daß alte Menschen isoliert und einsam wohnen.

Die meisten älteren Menschen leben in eigenen, privaten Haushalten, 47 Prozent besitzen ein eigenes Haus und weitere neun Prozent eine Eigentumswohnung. Das bedeutet, daß jeder zweite Rentner heute in seinem Wohneigentum lebt. Nur ein geringer Teil der alten Menschen, vier Prozent, lebt in einem Alten- oder Pflegeheim.¹⁶³

Die meisten alten Menschen leben mit einem Partner (42,9 Prozent) zusammen oder alleine (41,9 Prozent). Mit zehn Prozent leben nur wenige alte Menschen mit einem oder mehreren Kindern zusammen.¹⁶⁴

Die Einpersonenhaushalte steigen mit höherem Lebensalter. So leben 75 Prozent der über 75-jährigen alleine, der überwiegende Anteil davon sind Frauen.

Für viele ältere Menschen hat ihre Wohnung eine große Bedeutung. Sie verbringen die meiste Zeit in ihren eigenen vier Wänden. Der Großteil lebt nicht mehr mit den Kindern zusammen, was von beiden Seiten

¹⁶³ Zwar lebt nur ein geringer Teil der alten Menschen in Pflegeheimen, jedoch sterben rund ein Drittel in einer Institution. An diesem Aspekt wird deutlich, daß Sterben in unserer Gesellschaft institutionalisiert ist. (vgl. Baltes, Paul B.(Hrsg.), Zukunft des Alterns und gesellschaftliche Entwicklung S. 1989)

¹⁶⁴ vgl. Lehr, Ursula, a.a.O., S. 147

erwünscht ist. Dabei besteht aber gleichzeitig ein enger Kontakt mit ihren Angehörigen. Dieser Zustand wird als äußere Distanz bei innerer Nähe beschrieben.¹⁶⁵

Der eigene Haushalt ist immens wichtig, denn so bewahren ältere Menschen ihre Selbständigkeit. Solange sie sich alleine versorgen können, wird ihre eigene Kompetenz nicht in Frage gestellt. Die eigene Wohnung zu behalten ist Ausdruck von Lebensqualität, Selbständigkeit und sozialer Integration. Sie ist eine Grundbedingung um ein sinnerfülltes Leben führen zu können. Deshalb ist es verständlich, wenn der Einzug in ein Alten- oder Pflegeheim eine oft schwere und weitreichende Belastung für die Betroffenen darstellt. Dieser Fakt findet in der Altenarbeit immer noch zu wenig Beachtung. Philipp Mayring geht sogar von der These aus, daß Wohnen ein zentraler Aspekt für Glück im Alter ist.¹⁶⁶

5.2.2 Finanzielle Situation

Menschen, die heute über 60 Jahre sind, verfügen über größere finanzielle Mittel als noch eine Generation davor, welche sich mitten im Arbeitsleben zur Zeit des Aufschwungs der deutschen Wirtschaft befanden. Die heute alten Menschen haben sich durch ihre lebenslange Erwerbsarbeit und durch den kontinuierlichen Beitrag zur gesetzlichen Rentenversicherung beachtliche Ansprüche an das System der Altersicherung erarbeitet.

Seit jüngster Zeit werden die alten Menschen als neuer Markt entdeckt. Auch wenn in der Werbung immer noch den jugendlichen Gesichtern der Vorrang gegeben wird, versuchen etliche Unternehmen die „kaufstarken Alten“ als Kunden zu gewinnen. So versuchen zum Beispiel Immobilienmakler mit extrem hohen Mieten einen Gewinn aus der Finanzkraft vieler älterer Mitbürger zu ziehen.¹⁶⁷

¹⁶⁵ vgl. Schroeter, Klaus R.; Prahl, Hans Werner, Soziologisches Grundwissen für Altenhilfeberufe, Weinheim und Basel 1999, S. 95

¹⁶⁶ vgl. Mayring, Philipp, Glück im Alter, Konsequenzen für Pflege und Sozialarbeit, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 9+10/ 2000, S. 194

¹⁶⁷ vgl. Henckmann, Antje, a.a.O., S. 11

Diese gute finanzielle Lage trifft jedoch nicht auf alle Ältere zu, sondern es verbergen sich erhebliche Unterschiede bei den Einkommen. Besonders ostdeutsche Rentner haben in der Regel eine geringere Rente als die westdeutschen Rentner. Im Westen existieren extreme Unterschiede der Einkommenshöhe. Gerade hier sind alleinstehende alte Frauen, neben kinderreichen Familien, am häufigsten von Armut betroffen. Es zeigt sich wieder, daß es gefährlich und fatal wäre die alten Menschen als eine homogene Gruppe zu beschreiben.¹⁶⁸

Ein weiterer Unterschied besteht darin, daß die Senioren heute in der Regel einen höheren Bildungsabschluß als die Jahrgänge in der Vergangenheit haben. Sie interessieren sich für neue Länder und Kulturen, was der Zulauf an Volkshochschulen belegt.¹⁶⁹

5.2.3 Gesundheitszustand

Die Gerontologie hat weitgehend das Vorurteil bekämpfen können, daß Alter, Pflegebedürftigkeit und Krankheit zusammengehören. Vielmehr wurde das Bild der „neuen Alten“ geprägt, die als unternehmungslustig und aktiv gelten. Alter kann und darf nicht auf Krankheit reduziert werden. Es zeigt sich aber, daß sie eine mögliche Begleiterscheinung des Alters ist.

Wenn der Gesundheitszustand von alten Menschen betrachtet wird, ist eine Unterscheidung zwischen objektivem und subjektivem Empfinden äußerst sinnvoll.

Der objektive Gesundheitszustand läßt sich relativ leicht beschreiben: Aus medizinischer Sicht läßt sich bei fast allen über 70jährigen eine Krankheit diagnostizieren. Die Multimorbidität ist ein typisches Altersbild, so wurden bei über 30 Prozent fünf und mehr Erkrankungen nachgewiesen. Typisch ist, daß es sich dabei oft um chronische Krankheiten handelt.¹⁷⁰

¹⁶⁸ vgl. Lenz, Karl; Rudolph, Martin; Sickendieck, Ursel; (Hrsg.), Die alternde Gesellschaft, Weinheim und München 1999, S. 52

¹⁶⁹ vgl. Braun, Hans, Alter als gesellschaftliche Herausforderung, Regensburg 1992, S. 30

¹⁷⁰ vgl. Lenz; Rudolph; Sickendieck; a.a.O., S. 79

Erstaunlicherweise leiden jedoch die meisten alten Menschen nicht an ihren Erkrankungen, sondern führen ein zufriedenstellendes Leben, da sie sich subjektiv gesund fühlen und sie Schmerzen erwartungsgemäß dem Alter zu führen.

5.3 Arten von Altern

Das Leben im Alter verändert sich und bringt verschiedene körperliche, psychologische und soziale Veränderungen mit sich. Bei der Arbeit mit alten Menschen ist es wichtig, daß man um diese Prozesse weiß. So können die Bedürfnisse und Lebenslagen, beziehungsweise die speziellen Situationen besser verstanden werden und es wird adäquat damit umgegangen.

5.3.1 Biologisches Altern

„Unter biologischem Altern wird die Verringerung der biologischen Kapazität und Funktionstüchtigkeit verstanden, die zur Abnahme der Adaptionfähigkeit sowie zu erhöhter Anfälligkeit des Organismus für Krankheiten (Vulnerabilität) führt.“¹⁷¹

Das biologische Alter verläuft individuell, weshalb keine Altersgrenze und Geschwindigkeit festgestellt werden kann. Im hohen Alter ist eine verringerte Funktionsreserve der Organe, zunehmender Blutdruck, die Trübung der Augenlinse sowie der Verlust des Hörvermögens zu beobachten. Die Anfälligkeit für Krankheiten nimmt zu und das Risiko einer Pflegebedürftigkeit steigt deutlich. Zudem sind ältere Menschen häufiger von mehreren chronischen Krankheiten betroffen. Im höheren Lebensalter stellen sich vor allem Erkrankungen ein, die sich in besonderer Weise auf die Selbständigkeit des Menschen auswirken.

Hauptsächlich die Hochbetagten weisen ein besonderes Risiko für Pflegebedürftigkeit aus. Bei den 75-79jährigen in Privathaushalten lebenden Personen sind 19,4Prozent pflegebedürftig, während der Anteil der Pflegebedürftigen der 85jährigen und älter schon bei 54,5Prozent liegt. Diese Prozentzahl zeigt aber ebenso, daß ein selbständiges Leben auch im hohen Alter gelingt und keine Ausnahmeerscheinung ist.¹⁷²

¹⁷¹ vgl. Altenbericht, a.a.O., S. 23

¹⁷² vgl. ebd., S. 24

5.3.1.1 Demenzen

Die dementielle Erkrankung ist ein häufiges chronisches Leiden im Alter.

„Das Hauptaugenmerkmal einer Demenz ist eine Beeinträchtigung des Kurz- und Langzeitgedächtnisses in Verbindung mit einer Beeinträchtigung des abstrakten Denkens, der Urteilsfähigkeit und anderer Störungen höherer kortikaler Funktionen oder Persönlichkeitsveränderungen. Die Beeinträchtigung ist so schwer, daß hierdurch die Arbeit, soziale Alltagsaktivitäten sowie die Beziehung zu anderen Menschen deutlich beeinträchtigt wird.“¹⁷³

Die beiden häufigsten Demenzerkrankungen sind der Alzheimer Typ und die Multi-Infarkt-Demenz.

Lebensalter	Risiko einer Demenzerkrankung in %
70 – 74 Jahre	0 %
80 – 84 Jahre	11 %
90 – 94 Jahre	32 %

Diese Tabelle zeigt, daß mit zunehmendem Alter auch das Risiko einer Demenzerkrankung steigt. Daraus ergeben sich verschiedene Belastungen für die Betroffenen selbst, aber auch für die Angehörigen. Es gibt keine näheren Untersuchungen über die individuell erlebte Lebensqualität von den Betroffenen selbst. Bedenkt man, daß über 90 Prozent der Pflegebedürftigen von Angehörigen gepflegt werden, so zeigt dies den hohen Bedarf an Unterstützungsmöglichkeiten.

5.3.2 Psychologisches Altern

„Unter psychologischem Altern werden Veränderungen der kognitiven Funktionen, der Erfahrungen und des Wissens sowie der subjektiv erlebten Anforderungen und Aufgaben des Lebens verstanden.“¹⁷⁴

Die kognitive Entwicklung ist ambivalent. Einerseits verfügen ältere Menschen über ein breites Erfahrungswissen, das auf vertrauten Gedächtnisstrategien und erfahrungsgebundener Intelligenz beruht. Auf der anderen Seite werden Informationen nicht mehr so schnell

¹⁷³ Meier, Denise, Lebensqualität im Alter, eine Studie zur Erfassung der individuellen Lebensqualität von gesunden Älteren, von Patienten im Anfangsstadium einer Demenz und ihrer Angehörigen, Bern 1995, S. 27

¹⁷⁴ Altenbericht, a.a.O., S. 20

aufgenommen und verarbeitet, die Konzentration und Aufmerksamkeit sowie die Erinnerung an kurzfristig Erlerntes wird erschwert.

Das Alter ist jedoch keine Garantie dafür, daß nun diese Erfahrungskompetenz eintritt, sondern es muß schon vorher im Laufe des Lebens der Grundstein dafür gelegt werden, indem Problemlösungs-, Gedächtnis- und Lernstrategien entwickelt werden.

Der individuelle kognitive Lebenslauf von älteren Menschen hat einen Einfluß auf die kognitiven Leistungen im Alter. Folgende Faktoren spielen eine nicht unerhebliche Rolle:

- Gesundheitliche Entwicklung
- Grad der kognitiven Aktivität
- Sensorischer und kognitiver Anregeungsgehalt der Umwelt

Durch Gedächtnistraining und durch sensorische und kognitive Anregungen können die Leistungen bis ins hohe Alter erhalten werden.

Das Alter, von Eriksson als achte Entwicklungsstufe¹⁷⁵ beschrieben, ist deutlicher als jede andere Lebensphase durch Gewinne und Verluste geprägt. Die Gewinne betreffen vor allem den Wegfall von Verpflichtungen in Familie und Beruf. In der gerontologischen Literatur wird der Begriff der „späten Freiheiten“ verwendet. Diese späte Freiheit kann allerdings nur genutzt werden, wenn die materiellen, gesundheitlichen und sozialen Grundvoraussetzungen gegeben sind. In dem positiven Fall werden Freiheiten als Genuß erlebt und die Möglichkeiten zu einer selbstbestimmten Lebensführung werden wahrgenommen.

Neben diesen Gewinnen stehen auch immer Verluste, die besonders im hohen Alter zunehmen. Verluste sind körperliche Verschleißerscheinungen, der Tod von geliebten Menschen, kognitive Verluste, Schmerzen, chronische Erkrankungen und verringerte Möglichkeiten der Lebens- und Zukunftsplanung.

¹⁷⁵ Erik Erikson war ein bedeutender Entwicklungspsychologe, zu dessen wichtigsten Beiträgen das Stufenmodell nach der psychosozialen Entwicklung gehört (vgl. Zimbardo, a.a.O., S. 83).

Trotz dieser Verluste findet sich bei älteren Menschen eine relativ hohe Zufriedenheit und psychische Stabilität. Aus der psychologischen Sichtweise ist das Alter als eine Aufgabe zu verstehen,

„deren Bewältigung die Fähigkeit zur Neuorientierung sowie zur Regulierung des Anspruchsniveaus und zwar im Sinne einer Neudefinition einzelner Ziele erfordert.“¹⁷⁶

Diese Bewältigung ist an individuelle Kompetenzen und an kompetenzfördernde Merkmale der Umwelt gekoppelt. Mit individueller Kompetenz sind vor allem eigene Bewältigungsstrategien gemeint, wie mit Problemen umgegangen wird.

Zu den kompetenzfördernden Merkmalen zählen die soziale Unterstützung älterer Menschen durch Angehörige und Freunde, institutionelle Unterstützung sowie die Bereitschaft der sozialen Umwelt, älteren Menschen sozial anerkannte und persönlich erfüllende Rollen zu übertragen.

Den Kern psychologischen Alterns bildet die Wechselwirkung zwischen der Person und der Umwelt. Dabei ist es wichtig, daß nicht nur die älteren Menschen eine Unterstützung bekommen, wenn es für sie notwendig ist, sondern daß sie auch ihrerseits ihre Umwelt mit ihrem Wissen und ihrer Erfahrungen unterstützen.

„Das Gefühl, von anderen Menschen gebraucht zu werden, ist die zentrale Voraussetzung der Zufriedenheit. Ein ebenfalls sehr wichtiger Aspekt ist die soziale Bindung zur eigenen Generation aber auch zur jüngeren Generation, was von den älteren Menschen selbst als ein bedeutsames Merkmal von Lebensqualität empfunden wird.“¹⁷⁷

5.3.3 Soziales Altern

„Unter sozialem Altern werden die Veränderungen in der sozialen Position und in den sozial definierten Rollen verstanden, die mit Erreichen eines bestimmten Lebensalters oder einer bestimmten Statuspassage einsetzen.“¹⁷⁸

Mit der Statuspassage ist in unserer Gesellschaft das Einsetzen des Ruhestandes, also der Austritt aus dem Berufsleben, gemeint. Für Männer ist dies eine eindeutige Grenze, während viele Frauen nicht einen Beruf im eigentlichen Sinne ausführen, sondern als Hausfrau tätig sind.

¹⁷⁶ Altenbericht, a.a.O., S. 22

¹⁷⁷ ebd., S. 19ff

¹⁷⁸ ebd., S. 19

Bei ihnen zählt die Statusgrenze des Ehemannes, wenn er seine Erwerbslaufbahn beendet. Problematisch wird es bei nicht (mehr) verheirateten, nicht erwerbstätigen Frauen, hier gestaltet sich eine allgemein gültige soziale Altersdefinition als schwierig.

Die Gesellschaft schreibt jedem Alter verschiedene Rollen zu. Dies gilt auch für die alten Menschen. Jedoch hat sich das Altersbild im Laufe der Jahrzehnte gewandelt. Umgangssprachlich zeigt sich, daß das Altersbild eher defizitär angelegt war beziehungsweise ist. Dies zeigt sich in Aussprüchen wie „für sein Alter ist er noch recht rüstig“.

Früher wurde mit dem Alter Weisheit und Würde verbunden. In anderen Kulturen wird den Alten dieser Respekt noch entgegengebracht, ganz im Gegensatz zu unserer Kultur. In dieser wird Altern oftmals mit negativen Aspekten belegt, wie zum Beispiel mit Rollenlosigkeit, innere Altersverelendung, Langeweile und Einsamkeit.

Altsein wird gleichgesetzt mit Krankheit, Abbau und Abhängigkeit. Altern wird als ein Prozeß verstanden, in dem der Verlust von emotionalen wie intellektuellen Fähigkeiten beginnt.¹⁷⁹

Dieses defizitäre Altersbild steht im Gegensatz zu dem Bild der „Neuen Alten“, die als aktiv, sportlich sowie reiselustig gelten und sich nicht zum „alten Eisen“ zählen. Diese alte Menschen wollen ihr breites Berufs- und Erfahrungswissen mit in die Gesellschaft hineinbringen, sind politisch aktiv und werden „selbstbestimmt älter“.

Für alte Menschen ist es sehr wichtig, neben Gesundheit, finanziellen Ressourcen und sozialen Kontakten, ihr Leben selbstbestimmt und unabhängig führen zu können. Gerade bei der Pensionierung zeigt sich, daß viele ältere Menschen sich nun als nutzlos empfinden, da sie „nichts Richtiges“ mehr leisten. Wenn Ältere die Möglichkeit haben, ihr Leben nach ihren eigenen Maßstäben zu führen, steigert das nicht nur ihre Zufriedenheit, sondern auch ihre Leistungsfähigkeit.

¹⁷⁹ vgl. Altenbericht, a.a.O., S.19ff

Es ist elementar, daß das Bewußtsein geweckt wird, daß alte Menschen verschiedene Lebensmöglichkeiten haben und bei entsprechenden Entfaltungsmöglichkeiten diese Möglichkeiten voll ausschöpfen können. Eine Chance besteht darin, durch Seniorenprojekte von deren breiten Erfahrungen und Berufswissen zu profitieren und dies sinnvoll in Wirtschaft und Bildung einzusetzen. Im Gegensatz dazu stehen die Pflegeheime, in denen sich oftmals das Gefühl des „nichts mehr Wert sein“ erhärtet.¹⁸⁰

Zusammengefaßt kann gesagt werden, daß

- „Personen mit objektiv gutem Gesundheitszustand
- Subjektivem gesundheitlichem Wohlbefinden
- Höherer allgemeiner Aktivität
- Komplexität und Vielfalt im Tagesablauf
- Häufigen und anspruchsvollen sozialen Kontakten
- Positiver Stimmungslage
- Höherer beruflicher Qualifikation und Vielfalt
- Bewußter Lebensführung
- Angemessene Wohn- und Lebensbedingungen, die sie nicht über- oder unterfordern

weniger hilfsbedürftig sind als solche, bei denen diese Voraussetzungen weniger ausgeprägt sind.“¹⁸¹

¹⁸⁰ vgl. Meier, Denise, a.a.O., S. 25

¹⁸¹ . ebd., S.25f

6 Kundenorientierung in der Altenarbeit

Wie schon erwähnt, ist die Gruppe der älteren Menschen nicht als homogene Gruppe zu sehen, sondern sie unterscheidet sich noch stärker als die jüngeren Menschen in ihren Eigenschaften bezüglich ihrer Gesundheit, ihrer Finanzen usw. Es gibt kaum Altersnormen, sondern vielfältige, höchst individuelle Altersformen. Diese Unterschiede sind im Hinblick auf die Kunden in der Sozialarbeit zu berücksichtigen.

In der sozialen Altenarbeit erhält der Begriff des Kunden eine starke Bedeutung. Im Zuge der Ökonomisierung hat er sich in der Sozialarbeit am stärksten im Bereich der Altenhilfe etabliert. Dies ist zum einen dadurch begründet, daß es durch die Pflegeversicherung etliche Veränderungen in diesem Bereich gegeben hat, was eine stärkere Kostenrechnung, und somit ein betriebswirtschaftliches Konzept zur Folge hatte.¹⁸²

Zum anderen werden die Senioren als neuer Absatzmarkt betrachtet. Wie erfolgversprechend dieser Markt gesehen wird, zeigt folgender aus den USA stammender Werbeslogan: „die wohlhabenden Senioren - Für das Marketing wird Grau zu Gold“.¹⁸³ Hier wird deutlich, daß die alten Menschen schon längst Beachtung in den Marketingkonzepten gefunden haben, da sich Unternehmen hohe Gewinne durch die Finanzkraft vieler Senioren erhoffen.

6.1 Die Pflegeversicherung

Die soziale Pflegeversicherung (SGBXI) wurde am 1. Januar 1994 als fünfte Säule der Sozialversicherung eingeführt. Diese wurde notwendig, da immer mehr Menschen auf Pflegeleistungen angewiesen sind. Sie können sich nicht mehr allein auf familiäre Bindungen verlassen, welches unter anderem durch den Strukturwandel der Gesellschaft bedingt ist. Die Pflegeversicherung hat vorrangig zum Ziel, die ambulante Versorgung durch Familienangehörige zu unterstützen, um eine stationäre Unterbringung so lange wie möglich hinauszuzögern.

¹⁸² vgl. Klie, Thomas, a.a.O., S. 8

¹⁸³ Meyer-Hentschel Management- Consulting (Hrsg.), a.a.O., S. 22

Träger der sozialen Pflegeversicherung sind die gesetzlichen Krankenkassen.

Die Leistungen der Pflegeversicherung staffeln sich wie folgt:

Pflegestufe	Ambulante Pflege	Ambulante Pflege	Stationäre Pflege in Heimen	Tages- und Nachtpflege (teilstationär)
	Pflegegeld	Sachleistung		
Stufe I	400 DM	Bis 750 DM	2000 DM	750 DM
Stufe II	800 DM	Bis 1800 DM	2500 DM	1500 DM
Stufe III	1300 DM	Bis 2800 DM	2800 DM (Härtefälle: 33000 DM)	2100 DM

Quelle: Neumann; Schaper; Die Sozialordnung der BRD, Berlin 1998, S. 220

Ein weiteres Ziel bei der Einführung der Pflegeversicherung war, eine Struktur zu schaffen, in der verschiedene Dienste ihre Pflegeleistungen auf einem wettbewerblichen Markt anbieten können.¹⁸⁴

Die Kosten der Wohlfahrtsverbände waren derartig in die Höhe gestiegen, daß man sich durch die Pflegeversicherung erhoffte, Kosten einzusparen. Private Anbieter wurden auf dem Markt zugelassen. Diese müssen bestimmte Qualitätsmerkmale erfüllen, die vom Sozialamt regelmäßig überprüft werden. Ein Beispiel für ein Qualitätsmerkmal ist eine fachlich ausgebildete Pflegekraft, die den Pflegedienst leitet.

Die Pflegeversicherung ist geprägt durch zwei Leitprinzipien:

- Vom Anbietermarkt zum Nachfragemarkt
- Stärkung der Konsumentenposition

¹⁸⁴ Interessant ist, daß Höchstpreise staatlich festgesetzt wurden, was eindeutig nicht als marktkonform verstanden werden kann. Die Wohlfahrtsverbände haben dazu noch höhere Tarife zugewilligt bekommen als die privaten Anbieter. Doch wird sich dies eher zum Nachteil herausstellen, da die Pflegeleistungen sehr knapp bemessen sind und die Pflegebedürftigen dazu gezwungen werden, auf den Preis zu achten. (vgl. Neumann; Lothar F.; Schaper, Klaus, Bundeszentrale für politische Bildung (Hrsg.), Die Sozialordnung der Bundesrepublik Deutschland, Berlin 1998, S. 22)

Durch die Pflegeversicherung sollte, unabhängig vom Einkommen der Betroffenen, eine qualitativ gute Grundversorgung sichergestellt. Gleichzeitig dazu sollten die Sozialhilfekassen und damit die Kommunen entlastet werden. Mit Einführung der Pflegeversicherung wurde versucht, einen humanen Aspekt deutlich hervorzuheben. Dies gelang aber nicht, da die Ökonomisierung und die Abrechnung eines jeden Pflegegriffes in den Vordergrund gestellt wurde. Dies ist mit ein Grund für die kontroverse Diskussion um die Pflegeversicherung.¹⁸⁵

6.1.2 Auswirkungen auf die Sozialarbeit

Die Einführung der Pflegeversicherung war für die Sozialarbeit ein gravierender Einschnitt, da zum ersten Mal soziale Dienstleistungen nach einem Katalog klassifiziert und abgerechnet werden. Dadurch wurde die Altenarbeit aus sozialarbeiterischer Perspektive in den Hintergrund gedrängt, denn hauptsächlich pflegerische und hauswirtschaftliche Tätigkeiten wurden in der Pflegeversicherung berücksichtigt.

Im ambulanten Bereich kommen häufig alte Menschen in eine Beratungsstelle, die nicht zu den Leistungsnehmern nach dem Pflegeversicherungsgesetz gehören. Bei ihnen stehen finanzielle Probleme, ihre Wohnsituation oder psychosoziale Probleme im Vordergrund. Diese Anliegen werden von der Pflegeversicherung nicht gedeckt, dadurch fällt auch die Finanzierung durch das SGBXI für dieses Gebiet weg.

Hier hat es Sozialarbeit nicht verstanden, deutlich zu machen, wie wichtig ihre Arbeit für die Erhaltung und Stärkung der Betroffenen und für die Bearbeitung sozialer Strukturen und Prozesse im ambulanten sowie in stationären Einrichtungen im Hinblick auf das soziale Umfeld ist.

Sozialarbeit ist ein Dienstleistungsangebot für ältere Menschen, sie unterstützt die Senioren bei ihrer sozialen Verortung, bei der Schaffung und dem Erhalt ihrer informellen und formellen sozialen Identitäten, Netze und Unterstützungen und der Bereitstellung der notwendigen

¹⁸⁵ vgl. ebd., S. 23

Ressourcen.¹⁸⁶ Gerade in der Altenarbeit, in der so viele verschiedene Profession ständig miteinander kooperieren, müssen die jeweiligen Tätigkeiten neu definiert werden und die Bereiche voneinander abgegrenzt werden, (vgl. Kapitel 5.2) um die Identität der Profession zu bewahren.

Ein weiterer bedeutender Punkt liegt in der Verbraucherposition des Pflegebedürftigen, die durch den Gesetzgeber gestärkt wurde. Im Pflegeversicherungsgesetz ist festgelegt, daß ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen „selbständige wirtschaftende Einrichtungen“¹⁸⁷ sind, das heißt, daß die alten Menschen oder jeder, der diese Einrichtungen in Anspruch nimmt, zum Kunden gemacht wird. Auch in anderen Bereichen, wie zum Beispiel im Kinder- und Jugendhilfegesetz oder im Betreuungsrecht, wurde die Position der Leistungnehmer durch die politische Willenskraft gekräftigt. Damit sollte stärker auf die Bedürfnisse der zu pflegenden Menschen eingegangen werden. All dies geschah aber in Wirklichkeit, um die Kosten zu senken. Man erhoffte sich dadurch eine Einsparung der Ausgaben vor allem in der öffentlichen Verwaltung und im sozialen Bereich.¹⁸⁸

Die Pflegeversicherung hat letztendlich zu der grotesken Situation geführt, daß auf der einen Seite die Träger von Einrichtungen Überschüsse erwirtschaften, und auf der anderen Seite die Lage der Pflegebedürftigen sich eher verschlechtert. Dies zeigen die unzureichenden Bedingungen in der Pflege.¹⁸⁹

¹⁸⁶ vgl. ebd., S. 283

¹⁸⁷ Walhalla, Gesetze für Sozialwesen, SGB XI, Pflegeversicherung § 71, S. 47

¹⁸⁸ vgl. Künzel-Schön, Marianne, a.a.O., S. 281

¹⁸⁹ vgl. Schmidt, Roland, Schöne neue Pflegewelt, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 9/10, 2000, S. 201

6.2 Senioren als Kunden

Überträgt man den analytischen Wert des Kundenbegriffs auf die alten Menschen, so zeigt sich sehr schnell, daß nicht alle die souveräne Rolle eines Kunden erfüllen. (vgl. Kapitel 3.2.2)

Der Kunde ist eine souveräne Person, die sich auf dem Markt frei bewegen kann, die als interessierte Konsumentin aktiv nachfragt, die die Möglichkeit hat, zwischen verschiedenen Angeboten zu wählen, die einen Preis für die nachgefragte Dienstleistung bezahlt, die Einfluß auf den Inhalt und die Qualität eines Angebotes nimmt und die von dem Anbieter umworben wird.

Die Fähigkeit sich auf den Märkten bewegen zu können, finden wir am ehesten bei den neu umworbenen Senioren, (vgl. Kapitel 5.2.2) die sich zum Beispiel eine Immobilie kaufen wollen. Diese sind souverän und bestens informierte Nachfrager. Für diese „neuen Alten“ bleibt die Kundenposition solange gewahrt, wie sich an ihrer finanziellen und gesundheitlichen Lebenssituation keine gravierenden Veränderungen ergeben. Doch nehmen solche ältere Menschen selten klassische Angebote der sozialen Altenarbeit¹⁹⁰ wahr, denn die Adressaten sozialer Arbeit gehören meist der gesellschaftlichen Unterschicht an.¹⁹¹

Auf der anderen Seite stehen die pflegebedürftigen oder demenzerkrankten Menschen, die dem Bild der souveränen Person nicht oder nur teilweise entsprechen, da die intellektuellen, kognitiven und emotionalen Fähigkeiten beeinträchtigt sind.¹⁹² Durch diese Beeinträchtigungen ist die Fähigkeit, sich auf dem Markt zu bewegen, eingeschränkt. Dies könnte durch eine individuelle Beratung, einen Case Manager, (vgl. Kapitel 2.4), einen Bevollmächtigten oder einen gesetzlichen Betreuer kompensiert werden. Der alte Mensch wird trotz seiner Einschränkungen zum

¹⁹⁰ Im Bereich der gesellschaftlichen Anerkennung entstehen für diese Gruppe von alten Menschen Seniorenbüros und Informationsbörsen, um das breite Erfahrungswissen Älterer zu nutzen. In diesen neuen Bereichen sind auch Sozialarbeiter beschäftigt. (vgl. Arnold, Ulli; Maelicke, Bernd (Hrsg.), Lehrbuch der Sozialwirtschaft, Baden Baden 1998, S. 227)

¹⁹¹ vgl. Lüssi, Peter, a.a.O., S. 108

¹⁹² vgl. Fachlexikon der sozialen Arbeit, 4. Auflage, Frankfurt am Main 1997, S. 196

„kritischen Verbraucher im Markt der Hilfen und bei Beschränkung seiner Selbsthilfefähigkeit wird ihm anwaltliche Hilfe geboten, die seine Interessen vertritt.“¹⁹³

Jedoch stellt sich hier die Schwierigkeit, daß die Interessen der Betreuer irgendwann überhand nehmen können, da die Betroffenen durch ihre Krankheit oftmals ein Desinteresse am Markt haben.

Die Möglichkeit zwischen verschiedenen Angeboten zu wählen, bleibt prinzipiell nur bei der Auswahl der Einrichtung oder des Pflegedienstes bestehen. Wird zum Beispiel ein Pflegeheim gewählt, bleibt nach dem Einzug keine Wahlmöglichkeit mehr bestehen. Bei pflegebedürftigen alten Menschen ist die souveräne Lage zudem nur eingeschränkt vorhanden, da sie durch ihre Krankheit oder Behinderung nicht freiwillig an die Dienstleister herantreten, sondern sie sind auf die sozialen Dienste angewiesen. Deswegen besteht eine Abhängigkeit, die die Qualitätsempfindungen der Betroffenen maßgeblich beeinflusst.¹⁹⁴

Der Betroffene selbst bezahlt meistens im Bereich der Pflege nicht direkt eine Dienstleistung. Sie wird durch den jeweils zuständigen Sozialleistungsträger bezahlt. Aber auch hier gibt es Unterschiede. Es gibt die behinderten und pflegebedürftigen Menschen, die arbeitgeberähnlich unter zusätzlichem Einsatz von Eigenmitteln auf Sozialleistungen zurückgreifen. Diese sind in einer besseren Position als diejenigen, die gänzlich auf die Sozialleistungen angewiesen sind, wie zum Beispiel Sozialhilfeempfänger. Meistens handelt es sich um einen Kostenmix von sozialstaatlich finanzierten Anteilen, Kostenbeteiligung aus eigener Tasche und eigenständiger Bezahlung von Zusatzleistungen. Eine Ausnahme bilden hier wieder die sogenannten vermögenden Selbstzahler, die gute ökonomische Ressourcen haben und von Anbietern der gehobenen Preisklasse umworben werden. Da ihnen die Position eines Kunden innewohnt, haben sie auf die Qualität der Dienstleistung größere Einflußmöglichkeiten. Sind sie mit der Dienstleistung nicht zufrieden, kündigen sie ihre Geschäftsbeziehung und suchen sich einen

¹⁹³ ebd., S. 207

¹⁹⁴ vgl. Blume, Gabi, Qualitätsmessung: Ansätze und Grenzen, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 9/10, 2000, S. 218

Dienst, der ihren Bedürfnissen besser entspricht. Bei der anderen Gruppe hat hauptsächlich der Sozialleistungsträger den zentralen Einfluß auf die Qualität der Leistungen, die zudem durch rechtliche Regelungen genau festgelegt sind. Am umfassendsten ist der Einfluß dann, wenn Pflegekräfte von den Betroffenen selber ausgewählt wurden und auch eigenständig finanziert werden. Der Status des Kunden ist dann am besten erfüllt, wenn die finanziellen Selbstzahler am Zuge sind.¹⁹⁵

Von daher wäre es sinnvoll, wenn der Gesetzgeber die Autonomie der Betroffenen stärken würde. Eine Möglichkeit hierfür wäre ein Wechsel vom Sach- zum Geldleistungsprinzip. Das würde bedeuten, daß die Betroffenen als eigenständiger Auftraggeber auftreten und mehr Selbstverantwortung dadurch bekommen.

Hilfsbedürftig gewordene Menschen haben ein Recht auf adäquate, qualifizierte Leistungen zur Erhaltung ihrer Selbständigkeit.¹⁹⁶ Der alte Mensch darf nicht als Versorgungsobjekt gesehen werden, sondern als „selbstverantwortliches, eigenständiges, handlungsfähiges Mitglied der Gesellschaft.“¹⁹⁷

An den Werten und Bedürfnissen der Menschen orientiert sich die individuelle Hilfe. Der alte Mensch ist stets der Partner im Hilfeprozeß, egal ob er chronisch krank, verwirrt oder im Sterben liegt.

6.2.1 Kundenorientierung am Beispiel einer Beratungsstelle

Am folgenden Beispiel einer Beratungsstelle wird deutlich, wie die beschriebene Kundenorientierung in die Praxis umgesetzt werden kann.

Die Problemlage der Pflegebedürftigen ist komplex. Es gibt viele verschiedene soziale Dienste und Anbieter im Bereich der Altenhilfe. Für den Laien ist es oft schwierig, sich darin zurechtzufinden.

Die alten Menschen werden hier als Kunden eines Nachfragemarktes gesehen und nicht als Hilfsbedürftige eines Anbietermarktes. Deshalb kann in diesem Rahmen eine qualifizierte Kundenberatung angeboten werden. Diese unterstützt und berät sie bei der Organisation des

¹⁹⁵ vgl. Klie, Thomas, a.a.O., S. 10

¹⁹⁶ vgl. Bauer-Söllner, Brigitte, Altern in Selbständigkeit statt Abhängigkeit und Ausgeliefertsein, in: Blosser-Reisen, Lore (Hrsg.), a.a.O., S. 37

¹⁹⁷ Blosser, Reisen, Lore, a.a.O., S. 206

Hilfenetzes, das auf den jeweiligen Einzelfall zugeschnitten ist. Diese Art der Beratung geht über eine reine Informationsvermittlung hinaus, denn die Betroffenen stehen in einer belastenden Situation. Diese Situation betrifft ihr ganzes Leben und ihr soziales Umfeld, deshalb wird eine komplexe Unterstützung notwendig.

Dabei wird immer das Selbstbestimmungsrecht des alten Menschen im Vordergrund stehen, er bleibt stets der Auftraggeber der Leistung, um ein individuelles, bedarfsgerechtes Pflegearrangement zu gewährleisten.

Im Bereich der Dienste existieren mittlerweile viele Anbieter, diese behandeln oftmals nur den Aspekt der unmittelbaren Pflege, dabei wird nicht optimal auf die individuelle Situation eingegangen. Deutlich wird dies an den pflegenden Familienangehörigen, die nicht oder nur unzureichend mit in den Hilfeplan miteinbezogen und berücksichtigt werden. Sozialarbeit arbeitet nach systemischer Ausrichtung¹⁹⁸ und muß das ganze soziale Umfeld in das Unterstützungsnetz einbeziehen.

Eine solche Beratung bezieht sich immer auf die finanziellen und sozialen Ressourcen des Betroffenen. Diese Arbeit wird ausdrücklich als Dienstleistung verstanden. Sie wird dadurch deutlich, daß für die Beratungsleistung ein Honorar berechnet wird. Eine solche kostenpflichtige Beratung würde für jeden, auch für finanziell schwache, erschwinglich werden, wenn die Pflegeversicherung vom Sachleistungsprinzip in ein Zuschuß- oder Geldleistungsprinzip verwandelt würde. Dies würde konkret bedeuten, daß die Autonomie und Selbstbestimmung des Leistungsberechtigten gestärkt wird und er die Autonomie über die Verwendung der Gelder hat.¹⁹⁹

¹⁹⁸ Hier beziehe ich mich auf die systemische Sozialarbeit nach Peter Lüssi

¹⁹⁹ vgl. Hesse-Schiller, Werner, Muster ohne Wert, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 9/10, 2000, S. 202

Fazit

Die vorliegende Arbeit liefert einen Beitrag zum Stand der Sozialarbeit mit alten Menschen im Jahr 2000. Der Schwerpunkt liegt auf der Entwicklung der Sozialarbeit von der helfenden Beziehung hin zur Kundenorientierung.

Der schon lange in der Betriebswirtschaft gebräuchliche Kundenbegriff wird zunehmend in die Sozialarbeit mit aufgenommen. Trotz aller Kritik impliziert die strukturelle Bedeutung dieser Bezeichnung positive Aspekte in das Handeln der Sozialarbeit. Bei der Verwendung dieses Begriffes wird der Empfänger einer sozialen Dienstleistung als respektvolle, eigenständig handelnde und denkende Person wahrgenommen. Die Dienstleistung erreicht damit einen höheren Stellenwert in den Augen des Betroffenen und des Anbieters.

In unserer Gesellschaft wird Alter ein immer wichtigeres Thema. Gründe hierfür sind vor allem die demographische Entwicklung und der Strukturwandel der Gesellschaft. Es entstehen so neue Handlungsfelder sozialer Altenarbeit. In diesen Bereichen wird heute kaum mehr von einer helfenden Beziehung gesprochen, vielmehr zeigt sich, daß der Kundenbegriff besser den individuell verschiedenen Menschen entspricht.

Es werden neue Dienstleistungen entstehen, die gegen Nutzerentgelte geleistet werden. Dies muß nicht im Widerspruch zu dem gesellschaftlichen Auftrag von sozialer Gerechtigkeit stehen. Neue Finanzierungsformen sozialstaatlicher Leistungen könnten eine gesamtgesellschaftliche Bedürfnisbefriedigung erfassen. Dazu ist es notwendig, daß neue Strukturen im Bereich der Sozialleistungen geschaffen werden, die die Kundenposition in den Vordergrund stellen.

Sozialarbeit reagiert ganzheitlich auf die vielfältigen Problemlagen alter Menschen. Dabei verknüpfen Sozialarbeiter die vielfältigen Dienstleistungen im Bereich der Altenhilfe und stellen ein adäquates, individuell zugeschnittenes Netzwerk her.

Mit Einführung der Kundenorientierung in die soziale Altenarbeit wird ein neuer Markt entwickelt, in dem Sozialarbeit ihren Stellenwert und ihr Können unter Beweis stellen kann und muß. Die veränderten

Marktbedingungen beinhalten Chancen und Risiken zugleich. Dabei ist es wichtig, daß Sozialarbeit diesen Veränderungsprozeß aktiv mitgestaltet, ihre Position deutlich herausstellt und neuen Konzepten aufgeschlossen gegenübersteht.

Die Einführung eines Kundenbegriffes, der soziale Werte und ethische Normen mit einbezieht, könnte einen wichtigen Beitrag zur Professionalisierung und Anerkennung des Berufes, aber auch der Adressaten von Sozialer Arbeit liefern.

Literaturverzeichnis

- Arnold**, Ulli; **Maelicke**, Bernd (Hrsg.), Lehrbuch der Sozialwirtschaft, Baden Baden 1998
- Bäcker**, Gerhard; **Bispinck**, Reinhard; **Hofemann**, Klaus; **Naegele**, Gerhard, Sozialpolitik und soziale Lage in Deutschland, Band 2; Gesundheit und Gesundheitssystem, Familie, Alter, Soziale Dienste, 4. Auflage, Wiesbaden 2000
- Baltes**, Paul B, (Hrsg.), Zukunft des Alterns und gesellschaftliche Entwicklung, Berlin 1992
- Bang**, Ruth, Die helfende Beziehung, München 1964
- Belardi**, Nando, Spezialisten für das Generelle, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, Januar 1997, S.17-18
- Benz**, Cornelia, Kundenorientierung - Orientierung tut not, Ein kritischer Vergleich von Kundenorientierung in privaten Unternehmen, öffentlicher Verwaltung und Sozialer Arbeit, Zürich 1998
- Bertelsmann**, Neues Lexikon, Gütersloh 1996
- Biesteck**, Felix, Wesen und Grundsätze der helfenden Beziehung in der Sozialen Einzelfallhilfe, Freiburg im Breisgau 1977
- Blosser-Reisen**, Lore (Hrsg.), Altern: Integration sozialer und gesundheitlicher Hilfen, 1. Auflage, Bern 1997
- Blume**, Gabi, Qualitätsmessung: Ansätze und Grenzen, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 9/10, 2000, S. 217-219
- Borngräber**, Ute-Waltraut, Sozialarbeit und Ethik, Aachen 1997
- Braun**, Hans, Alter als gesellschaftliche Herausforderung, Regensburg 1992
- Bruhn**, Manfred, Kundenorientierung, Bausteine eines exzellenten Unternehmens, München 1999
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend**, Datenreport Alter, 1. Auflage, Stuttgart, Berlin, Köln 1997
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend**, Qualitätsmanagement und Care Management in der ambulanten Pflege, Stuttgart, Berlin, Köln 1999

- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend,** Zweiter Altenbericht, Wohnen im Alter, Bonn 1998
- Bundeszentrale für politische Bildung,** Grundgesetz für die Bundesrepublik Deutschland, Bonn 1994
- DBSH,** Forum Sozial, 4. Ausgabe 1995
- DBSH,** Forum Sozial, 4. Ausgabe 1996
- Duden,** Das Fremdwörterbuch, 5. Auflage, Mannheim, Wien, Zürich 1990
- Ebmaier,** Jochen, Vom Ordnungsdienst zur Vermittlungsagentur: Die kopernikanische Wende in der Sozialen Arbeit, in: Theorie und Praxis der sozialen Arbeit, Nr.7, 1994, S. 273- 279
- Erler,** Michael, Sozialarbeit, 2. Auflage, Weinheim und München 1994
- Fachlexikon der sozialen Arbeit,** 4. Auflage, Frankfurt am Main 1997
- Finis Siegler,** Beate, Ökonomik Sozialer Arbeit, Freiburg im Breisgau 1997
- Galuske,** Michael, Methoden der Sozialen Arbeit, 2. Auflage, Weinheim und München 1999
- Gaßmann,** Raphael, Moderne Sozialarbeit mit alten Menschen: Beratung – Information – Koordination, in: Neue Praxis, April 2000, S. 408-416
- Grams,** Wolfram, Ökonomisierung kontra Ethik, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 11+12/1998, S. 231-233
- Henckmann,** Antje, Aufbruch in ein gemeinsames Altern, Neue Wohnformen im Alter, Opladen 1999
- Herlyn,** Okko, Einführung in die Anthropologie, Vorlesungsunterlagen, Bochum 1995/96
- Hesse-Schiller,** Werner, Muster ohne Wert, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 9/10, 2000, S. 202-203
- Houtmann,** A.M.A., Machtaspekte in der helfenden Beziehung, Freiburg im Breisgau 1979
- Jansen; Karl; Radebold; Schmitz-Scherzer** (Hrsg.), Soziale Gerontologie, Weinheim und Basel 1999
- Kamphuis,** Marie, Die persönliche Hilfe in der Sozialarbeit unserer Zeit, 4. Auflage, Stuttgart 1972
- Karl,** Fred, Sozialarbeit in der Altenhilfe, Freiburg im Breisgau 1993

- Kleve**, Heiko, Die Sozialarbeit ohne Eigenschaften, Fragmente einer postmodernen Professions- und Wissenschaftstheorie Sozialer Arbeit, Freiburg im Breisgau 2000
- Klie**, Thomas, Kundenorientierung älterer Menschen in sozialen Diensten, Paradigmenwechsel: Patient, Klient, Kunde, Bürger, in: Soziale Arbeit, Januar 1999, S. 8-13
- Knieschewski**, Elmar, Sozialarbeiter und Klient, Eine empirische Untersuchung, Weinheim und Basel 1978
- Künzel-Schön**, Marianne, Sozialarbeit – trotz Pflegeversicherung, in: Blätter der freien Wohlfahrtspflege, 10, 1996, S. 280-283
- Künzel-Schön**, Marianne, Zur Kundenorientierung in der Sozialen Arbeit, In: Soziale Arbeit, März 1996, S.74-80
- Lenz**, Karl; **Rudolph**, Martin; **Sickendieck**, Ursel (Hrsg.), Die alternde Gesellschaft, Problemfelder gesellschaftlichen Umgangs mit Altern und Alter, Weinheim und München 1999
- Lück**, Helmut E., Prosoziales Verhalten, Empirische Untersuchungen zur Hilfeleistungen, Köln 1975
- Lüssi**, Peter, Systemische Sozialarbeit, Praktisches Lehrbuch der Sozialberatung, 4. Auflage, Bern, Stuttgart, Wien 1998
- May**, Michael, Kritik der Dienstleistungsorientierung in der Sozialen Arbeit, in: Neue Praxis, April 1997, S.371-377
- Mayring**, Philipp, Glück im Alter, Konsequenzen für Pflege und Sozialarbeit, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 10/11, 2000, S. 192-194
- Mätzke**, Nobert; **Wacker**, Evelin; Beratung und Fallmanagement, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 9/10, 2000, S. 220-222
- Meier**, Denise, Lebensqualität im Alter, Eine Studie zur Erfassung der individuellen Lebensqualität von gesunden Älteren, von Patienten im Anfangsstadium einer Demenz und ihrer Angehörigen, Bern 1995
- Meinhold**, Marianne, Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit, Freiburg im Breisgau 1996
- Mennemann**, Hugo; **Ribbert-Elias**, Jürgen, Ambulante Sozialarbeit mit alten Menschen, in: Soziale Arbeit, Juli 1999, S. 229-234

- Merchel**, Joachim, Sozialverwaltung oder Wohlfahrtsverband als „kundenorientiertes Unternehmen“: ein tragfähiges, zukunftsorientiertes Leitbild? In: Neue Praxis, April 1995, S. 325-338
- Merten**, Roland, Autonomie der Sozialen Arbeit, Weinheim und München 1997
- Meyer-Hentschel Management- Consulting** (Hrsg), Handbuch Senioren –Marketing, Erfolgsstrategien aus der Praxis, Frankfurt am Main 2000
- Mühlum**, Albert, Von der Fürsorge zur professionellen Humandienstleistung, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 11/12, 1999, S. 238-242
- Mühlum**, Albert, Sozialarbeit und Sozialpädagogik, Frankfurt am Main 1996
- Müller**, C. Wolfgang, Wie Helfen zum Beruf wurde, Band 1, Eine Methodengeschichte der Sozialarbeit, 1883-1945, 4. Auflage, Weinheim und Basel, 1994
- Müller**, C. Wolfgang, Wie Helfen zum Beruf wurde, Band 2, Eine Methodengeschichte der Sozialarbeit, 1945-1995, 3. Auflage, Weinheim und Basel 1997
- Müller**, Helmut M., Schlaglichter der deutschen Geschichte, Sonderausgabe für die Bayerische Landeszentrale für politische Bildungsarbeit, Mannheim 1994
- Neumann**, Lothar F.; **Schaper**, Klaus, Bundeszentrale für politische Bildung (Hrsg.), Die Sozialordnung der Bundesrepublik Deutschland, Bonn 1998
- Peterander**, Franz, **Speck**, Otto (Hrsg) Qualitätsmanagement in sozialen Einrichtungen, München 1999
- Roberts; Nee**; Konzepte der Sozialen Einzelfallhilfe, Stand der Entwicklung, Neue Anwendungsformen, 3. Auflage, Freiburg im Breisgau 1982
- Schmidbauer**, Wolfgang, Die hilflosen Helfer, Reinbek bei Hamburg, 1998
- Schmidt**, Roland, Perspektiven der sich wandelnden Pflegelandschaft, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 1/2, 2000, S. 24-27

- Schmidt**, Roland, Schöne neue Pflegewelt, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 9/10, 2000, S. 199-201
- Schroeter**, Klaus R.; **Prahl**, Hans Werner, Soziologisches Grundwissen für Altenhilfeberufe, Weinheim und Basel 1999
- Staub-Bernasconi**, **Silvia**, Ausgrenzung, Armut und Erwerbslosigkeit- und die Soziale Arbeit? In: www.fh-fulda.de/dgs
- Staub-Bernasconi**, Silvia, Lebensfreude dank einer wissenschaftsbasierten Bedürfniskunde!? Aktualität und Brisanz einer fast vergessenen Theoretikerin Sozialer Arbeit: Ilse Arlt (1876-1960), in: Sozialarbeit, Schweizerischer Berufsverband, Nr.5, März 1996, S. 18-30
- Thommen**, Jean-Paul; **Achleitner**, Ann-Kristin, Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, 2. Auflage, Wiesbaden, 1998
- Walhalla**, Gesetze für Sozialwesen, SGB XI
- Walter-Hamann**, Renate, Kunde oder nicht? Das ist hier die Frage, in: Neue caritas, Juni 2000, S. 8-13
- Weber**, Georg, **Hildebrandt**, Frank, Soziale Hilfe – Ein Teilsystem der Gesellschaft? Opladen/Wiesbaden 1999
- Wendt**, Wolf Rainer, Case Management – Netzwerken im Einzelfall, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 11, 1988, S. 267-269
- Wendt**, Wolf Rainer, Gemischte Wohlfahrt- Eine Bilanz des Sozialen am Ende des Jahrtausends – Die sozialen Megatrends im 20. Jahrhundert, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 11/12, 1999, S.233-238
- Wendt**, Wolf Rainer (Hrsg.), Sozialarbeit im Wandel ihres Selbstverständnisses, Beruf und Identität, Freiburg im Breisgau 1995
- Wilken**, Udo (Hrsg.), Sozialarbeit zwischen Ethik und Ökonomie, Freiburg im Breisgau 2000
- Wörterbuch** der Sozialen Arbeit, Weinheim und Basel, 1988
- Zeller**, Susanne, Geschichte der Sozialarbeit als Beruf, Bilder und Dokumente (1893-1939), Pfaffenweiler 1994
- Zimbardo**, Psychologie, 5.Auflage, Heidelberg 1988