



Leseprobe aus Oppen, Flucht, Migration und pädagogische Organisationen,

ISBN 978-3-7799-3840-8

© 2018 Beltz Juventa in der Verlagsgruppe Beltz, Weinheim Basel

[http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?](http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?isbn=978-3-7799-3840-8)

isbn=978-3-7799-3840-8

1. Einleitung

Braucht ein Einwanderungsland wie die Bundesrepublik Deutschland eine Interkulturelle Pädagogik? Auf diese Frage würden wohl viele Menschen, die sich mehr oder weniger intensiv mit pädagogischen Fragestellungen befassen, eindeutig mit ‚ja‘ antworten. Die Vorstellung, dass Zuwanderung ‚Interkulturalität‘ bzw. kulturelle Differenzen zur Folge hat, ist in den meisten gesellschaftlichen Diskursen weit verbreitet. Ebenso weit verbreitet ist die daran anknüpfende Vorstellung, dass gesellschaftliche Herausforderungen im Zusammenhang mit Immigration aus diesen kulturellen Differenzen zwischen MigrantInnen und ‚Einheimischen‘ resultieren, bzw. dass deren Entstehung mit diesen erklärt werden könne. Kultur, kulturelle Zugehörigkeit und kulturelle Differenz haben sich in den letzten 35 Jahren als zentrale Erklärungs- und Analysekatoren für soziale Probleme im Zusammenhang mit Migrationsprozessen etabliert (vgl. Rauer 2009; Scherr 2015). Werden kulturelle Differenzen sowohl als zwingende wie auch als problematische Folge von Immigration wahrgenommen, so liegt die Annahme nahe, dass daraus resultierende (sozial)pädagogische Problemlagen auch von ‚interkulturell arbeitenden‘ pädagogischen Organisationen bearbeitet werden sollten.

Genau gegenteilig lässt sich die Frage, ob es eine Interkulturelle Pädagogik braucht, beantworten, wenn man sich die Entwicklungsgeschichte dieser Fachrichtung und die mit ihr verbundene fachliche Kritik anschaut: Die interkulturelle Pädagogik entwickelte sich in den 1980er Jahren in Abgrenzung zu der, als Reaktion auf die steigende Zahl sogenannter ‚Gastarbeiterkinder‘, in den 1970er Jahren praktizierten Ausländerpädagogik. Seit dieser Entstehungszeit hat sie eine Vielzahl von Entwicklungsschleifen durchlaufen: Sie galt als wichtigstes ‚Heilmittel‘ für das Zusammenleben in einer Einwanderungsgesellschaft (vgl. Hoff 1981, S. 65 ff.; Essinger 1986, S. 77) und wird in aktuellen Einführungsbänden als „Querschnittsaufgabe in allen pädagogischen Arbeitsfeldern“ (Gogolin/Krüger-Potratz 2010, S. 195) beschrieben. Gleichzeitig ist die Interkulturelle Pädagogik schon seit den frühen 1980er Jahren starker Kritik ausgesetzt, welche besonders die Plausibilität und das Erklärungspotential der Differenzkategorie Kultur in Frage stellt. Aus der Perspektive der KritikerInnen braucht es in einem Einwanderungsland keine Pädagogik, die sich speziell mit der Bearbeitung von kulturellen Differenzen beschäftigt. Sie fordern einen reflexiven Umgang mit ‚den ungewollten Nebenwirkungen‘ der fachlichen Konzentration auf diese Differenzlinie und plädieren für einen „Abschied von der Interkulturellen Pädagogik“ (Hamburger 2009). Während also die VertreterInnen der Thematisierung und Bearbeitung von kulturellen Zugehörigkeiten diese als festen Bestandteil von (migrantischen) Identitäten verstehen und Kultur als relevante Problem-

und Analysekatgorie hervorheben, werfen ihnen die KritikerInnen vor, dass erst diese Thematisierung und Bearbeitung selbst dazu führe, dass MigrantInnen zu „kulturell Anderen“ (Mecheril et al. 2010, S. 15) gemacht würden.

Trotz und in Auseinandersetzung mit dieser grundsätzlichen Kritik hat sich die Interkulturelle Pädagogik seit den 1990er Jahren als zentrale Instanz der Problembearbeitung im Zusammenhang mit Migrationsprozessen etabliert. Es gibt Lehrstühle, Fortbildungen, Forschungsprojekte, Konzeptionen, Methoden und eine Vielzahl an (wissenschaftlichen) Veröffentlichungen zur Interkulturellen Pädagogik. Begrifflichkeiten wie ‚interkulturelle Kompetenz‘, ‚interkulturelle Kommunikation‘ oder ‚Kultursensibilität‘ sind feste Bestandteile von Kompetenzbeschreibungen in der (nicht nur) pädagogischen Arbeit mit MigrantInnen und ihren Nachkommen geworden, und lassen sich in vielen Konzepten pädagogischer Organisationen wiederfinden. Aber auch die Kritik an der Fachrichtung ist nicht wirkungslos geblieben, sondern hat zu vielseitigen Weiterentwicklungen, Umformulierungen und konzeptionellen Ausdifferenzierungen geführt. In der Folge dieser Entwicklungen wird heute eine Vielzahl von pädagogischen Konzepten und wissenschaftlichen Theorien unter dem Überbegriff Interkulturelle Pädagogik bzw. Interkulturelle Erziehung und Bildung gefasst. Diese reichen von den ‚klassischen‘ Ansätzen der Interkulturellen Pädagogik über die Antirassismus-Arbeit und Überlegungen zu einer ‚reflexiven Interkulturalität‘ bis hin zu einer Migrationspädagogik. In ihrer Gesamtheit stellen sie ein weites und teilweise widersprüchliches diskursives Feld möglicher Deutungen und Problematisierungen für die (sozial)pädagogische Arbeit in einer Einwanderungsgesellschaft dar.

Allerdings, das wird bei der Betrachtung der diskursiven Auseinandersetzungen schnell deutlich, beruhen die widerstreitenden Positionen fast ausschließlich auf normativen Vorstellungen davon, welche Bedeutung die Differenzkategorie Kultur für die Arbeit mit MigrantInnen, ihren Nachkommen, aber auch mit ‚einheimischen‘ Jugendlichen habe, nicht habe oder nicht haben sollte. Empirische Untersuchungen dazu, welche Relevanz die Differenzkategorie Kultur in den Praxisfeldern einer Interkulturellen Pädagogik bzw. Sozialen Arbeit tatsächlich hat, gibt es hingegen wenige. So stellt auch Wenning eine fehlende empirische Analyse der praktischen Umsetzung dieser normativen Vorstellungen in pädagogischen Organisationen fest, denn „auch jüngste Auseinandersetzungen mit Interkultureller Bildung als erziehungswissenschaftliches Phänomen beschäftigen sich nahezu ausschließlich mit verschiedenen Ansätzen, die unter Etiketten wie Interkulturelle Pädagogik, Interkulturelle Erziehung oder ähnliches zusammengefasst werden [...]. Ein Blick auf die Institutionen¹ fehlt bisher

1 Wenning verwendet hier den Begriff ‚Institutionen‘ als Synonym für den Begriff ‚Organisationen‘. Für eine Unterscheidung dieser zwei Begriffe siehe Kap. 2.2.

weitgehend“ (Wenning 2010, S. 155). Vor dem Hintergrund einer Vielzahl diskursanalytischer Forschungsarbeiten, die sich mit migrationsbezogenen Diskursen und Konzepten der Interkulturellen Pädagogik auseinandersetzen (vgl. z. B. Geuenich 2015; Yildiz 2009; Jäger 2007; Butterwegge/Hentges 2006; Czock 1993), fehlt es an Forschung, die sich jenseits von normativen Vorstellungen und diskursiven Verhandlungen damit beschäftigt, welche Relevanz kulturelle Zugehörigkeiten und Differenzen in *interkulturell arbeitenden* pädagogische Organisationen haben. Es stellt sich die Frage, was solche Organisationen eigentlich ‚tun‘, wenn sie sich als interkulturell arbeitend beschreiben.

Die diesem Buch zugrundeliegende Forschungsarbeit beleuchtet diese empirische Forschungslücke aus der organisationstheoretischen Perspektive des Neo-Institutionalismus. Die zentrale Annahme dieser Organisationstheorie ist, dass die Handlungspraxen und Formalstrukturen von Organisationen immer im Zusammenhang mit den sie umgebenden institutionalisierten Wertvorstellungen, Problemdeutungen und Bearbeitungserwartungen stehen. Erst über die Anpassung ihrer Strukturen an die gültigen Institutionalisierungen erhalten Organisationen Legitimität und wird ihr Handeln als ‚rational‘ wahrgenommen. Aus dieser Perspektive kann eine Organisation, „[...] will sie überleben, nicht auf Dauer die Erwartungen der für sie relevanten Umwelten und Öffentlichkeiten negieren“ (Radtko 2006, S. 211). Dies gilt in besonderem Maße für Organisationen, die, wie beispielsweise Einrichtungen der Sozialen Arbeit, soziale personenbezogene Dienstleistungen erbringen. Organisationen dieses Typs sind aufgrund ihrer organisationsstrukturellen Charakteristika in vielerlei Hinsicht von den in ihrem Umfeld institutionalisierten Problemwahrnehmungen und Bearbeitungserwartungen abhängig: Die ihrer Arbeit zugrundeliegenden Vorstellungen davon, was ein Problem ist und wie es bearbeitet werden soll, bilden sich nicht (nur) in den Organisationen selbst, sondern entstehen auch auf der Grundlage der in dem gesellschaftlichen Umfeld der Organisationen institutionalisierten Wertvorstellungen (vgl. Hasenfeld 1992, S. 5 f.; Klatetzki 2010, S. 11). Zudem sind soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen in aller Regel auf die Genehmigung und Finanzierung ihrer Interventionen durch staatliche Behörden oder Sozialversicherungsträger, also durch externe Instanzen, angewiesen. Vor diesem Hintergrund werden die Erwartungen des Umfeldes für diese Organisationen besonders relevant: Einrichtungen der Sozialen Arbeit müssen als soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen ihre Tätigkeiten durch den Nachweis ihrer Anschlussfähigkeit an gültige Institutionalisierungen im Tätigkeitsfeld legitimieren.

Mit diesem in der neo-institutionalistischen Organisationstheorie beschriebenen Zusammenhang zwischen diskursiven Problematisierungen und deren Reproduktion in alltäglichen Interaktionen in Organisationen der Problembearbeitung beschäftigt sich auch der ‚*Doing social Problems*‘-Ansatz. Das in diesem Ansatz beschriebene Forschungsprogramm beruht auf der These, dass

gesellschaftlich geteilte und institutionalisierte Problemwahrnehmungen auch auf organisationaler und interaktionaler Ebene reproduziert werden (vgl. Groenemeyer 2010).

An diese These anschließend wäre davon auszugehen, dass sich die institutionalisierte Problemwahrnehmung einer kulturellen Differenz von Zuwanderern und ihren Nachkommen auch in den Strukturen und alltäglichen Interaktionen in interkulturell arbeitenden Organisationen wiederfinden lassen müsste. Ob diese Problemwahrnehmung aber tatsächlich in der praktischen Arbeit eine Relevanz bzw. ein Erklärungspotential hat und wie interkulturell arbeitende Organisationen als soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen mit den institutionalisierten Vorgaben ihres Umfeldes umgehen, lässt sich auf der Grundlage dieser theoretischen Überlegungen nicht bestimmen. Die Bearbeitung der Frage bedarf einer empirischen Analyse von Handlungs- und Deutungspraxen in solchen Organisationen.

Die diesem Buch zugrundeliegende Forschungsarbeit geht der Frage nach, *wie sich die normativen und konzeptionellen Vorstellungen davon, wie die (sozial)pädagogische Arbeit mit MigrantInnen und ihren Nachkommen ausgerichtet sein soll, entwickelt haben und welche Relevanz die darin zum Tragen kommenden Problemwahrnehmungen und Bearbeitungserwartungen für die praktische Arbeit in interkulturell arbeitenden pädagogischen Organisationen haben.* Zur Bearbeitung dieser Fragestellung werden zum einen die theoretischen Grundlagen der Interkulturellen Pädagogik analysiert. Zentral sind dabei die Fragen, welche unterschiedlichen Theorien und Konzepte sich seit der Entstehung der Interkulturellen Pädagogik institutionalisiert haben und welche Problemwahrnehmungen diesen zugrunde lagen. Zum anderen wird der empirischen Frage nachgegangen, welche Problemdeutungen in Einrichtungen der Sozialen Arbeit, die sich selbst interkulturell verorten, bearbeitet und (re)produziert werden. Dabei ist von besonderem Interesse, ob und wie kulturelle Differenzen in der alltäglichen Praxis in diesen Einrichtungen problematisiert werden.

Da sich der Praxis zugrundeliegende Problemdeutungen nur durch eine Mikroanalyse alltäglicher Problembearbeitungspraxen rekonstruieren lassen, bedarf es einer qualitativ angelegten Studie in sich als interkulturell arbeitend beschreibenden Organisationen der Sozialen Arbeit. Im Fokus des empirischen Vorgehens stehen dabei Fallbesprechungen. Sie stellen einen zentralen ‚Ort‘ dar, an dem solche Praxen der Problembearbeitung beobachtet werden können, denn in den dort stattfindenden Prozessen der Falldeutung wird verhandelt und bestimmt, was bei dem einzelnen Klienten bzw. der einzelnen Klientin das Problem ist und wie es bearbeitet werden soll oder kann.

Die Arbeit gliedert sich in ihrer Grundstruktur in drei Abschnitte: Die Bestimmung der analytischen Perspektive und die theoretischen Analysen, auf deren Grundlage die empirische Fragestellung entwickelt und präzisiert wird (Kap. 2–5), die Beschreibung und Reflexion des empirischen Vorgehens sowie

die Ergebnisse der Auswertung des empirischen Materials (Kap. 6 und 7) und die Rückkopplung der Auswertungsergebnisse an die Ergebnisse der theoretischen Analysen und die Beantwortung der Ausgangsfragestellung (Kap. 8). Im letzten Kapitel (Kap. 9) werden die Ergebnisse der theoretischen Analysen und empirischen Forschung zum einen in Hinblick auf ihre Bedeutung für das Verstehen der Zusammenhänge zwischen Einrichtungen der Sozialen Arbeit und ihrem institutionellen Umfeld ausgewertet. Zum anderen wird ihre Bedeutung für die Diskurse um die Interkulturelle Pädagogik diskutiert. Dabei wird eine empirisch fundierte Antwort auf die hier schon einleitend gestellte Frage erarbeitet, ob ein Einwanderungsland wie die Bundesrepublik Deutschland eine Interkulturelle Pädagogik braucht und welche Funktion diese übernehmen könnten oder sollte.

An der Entstehung und dem erfolgreichen Abschluss der Dissertation, welche die Grundlage dieses Buches ist, waren weit mehr Menschen beteiligt als der Autor alleine. All diesen gilt es spätestens jetzt zu danken:

Mein erster Dank geht an die Fachkräfte in den untersuchten Einrichtungen. Ohne ihre Offenheit und Bereitschaft, sich von mir beobachten und befragen zu lassen, wäre diese Arbeit nicht möglich gewesen. Ich danke zudem Eva Edskes, Vera Baranyai, Stine Paul, Verena Schulte, Debby Becker, Flo Stubbe, Sarah Schank, Lisa Kranz und Sophia von Lüpke für unzählige Kopien, Kaffees, Transkriptionen, Korrekturen und Bibliotheksgänge. Ich danke Susan Bochert, Julian Zwingmann und Maksim Hübenenthal sowie den Teilnehmerinnen und Teilnehmern am Promotionskolloquium für ihre kollegiale Unterstützung, ihr Mitdenken und ihre konstruktive Kritik während meines Forschungsprozesses. Hervorheben möchte ich in diesem Zusammenhang Nina Jann, die mir nicht nur eine wundervolle Kollegin war, sondern auch eine wichtige Freundin geworden ist. Mein ganz besonderer Dank gilt auch Ulrike Urban-Stahl, die mir als Betreuerin immer zu den richtigen Zeiten mit fachlichem und persönlichem Rat zur Seite stand und mir gleichzeitig ausreichend Raum für eigene Erfahrungen, Ideen und Fehler gelassen hat.

Petra Bauer, Philipp Sandermann und Bernd Dollinger danke ich für ihre Denkanstöße, die diese Arbeit maßgeblich geprägt und bereichert haben.

Meinen FreundInnen Tom Hesel, Matthias Otto, Johannes Wallraff, Lena Kammermeier und Onno Berger danke ich für Korrekturen, Deutungsreflexionen, Praxisbezüge, rechtliche Expertise und viele schlaue Fragen. Und natürlich geht mein liebevollster Dank an Ellen Wallraff, die mich immer und ungefragt emotional und mit ihrer Expertise unterstützt hat, und Momo und Benno, die (fast) immer ausreichend Geduld mit mir hatten.

2. (Wie) werden institutionalisierte Problemdeutungen in sozialen personenbezogenen Dienstleistungsorganisationen bearbeitet?

Die neo-institutionalistische Organisationstheorie und *Doing social Problems*: Zwei theoretische Ansätze zur Analyse eines Verhältnisses

Die zugrundeliegende Forschungsarbeit geht der Frage nach, wie sich die normativen und konzeptionellen Vorstellungen davon, wie die (sozial)pädagogische Arbeit mit MigrantInnen und ihren Nachkommen ausgerichtet sein soll, entwickelt haben und welche Relevanz die darin zum Tragen kommenden Problemwahrnehmungen und Bearbeitungserwartungen für die praktische Arbeit in interkulturell arbeitenden pädagogische Organisationen haben? Das Interesse richtet sich also auf den Zusammenhang zwischen institutionalisierten Problemwahrnehmungen einerseits und Handlungs- und Deutungsmustern in pädagogischen Organisationen, und dabei speziell Organisationen der Sozialen Arbeit, andererseits.

Um diesen Zusammenhang einer Analyse zugänglich zu machen, werden in einem ersten Schritt die spezifischen Merkmale von Organisationen herausgearbeitet, die, wie Einrichtungen der Sozialen Arbeit, soziale personenbezogene Dienstleistungen erbringen (2.1). In einem zweiten Schritt werden Elemente einer neo-institutionalistischen Organisationstheorie (2.2) und die Entwicklung einer konstruktivistischen Perspektive der Soziologie sozialer Probleme und der daraus erwachsene ‚*Doing social Problems*‘-Ansatz (2.3) herausgearbeitet, da diese beiden Theorieansätze passende Analyseinstrumente zur Erfassung und Beschreibung des Verhältnisses von institutionalisierten Problemdeutungsmustern und deren Bearbeitung in sozialen personenbezogenen Dienstleistungsorganisationen zu Verfügung stellen. Ein zentraler ‚Ort‘, an dem die praktische Bearbeitung sozialer Probleme vor dem Hintergrund institutionalisierter Problemdeutungen in Einrichtungen der Sozialen Arbeit ‚sichtbar‘ wird, ist die pädagogische Fallarbeit. Hier werden von Fachkräften Problemdeutungen ausgetauscht, verhandelt und als Grundlage für Interventionen herangezogen. Die zentralen Merkmale dieser Fallarbeit werden in einem dritten Schritt herausgearbeitet (2.4).

2.1 Merkmale sozialer personenbezogener Dienstleistungsorganisationen

Soziale Arbeit kann als eine Form „öffentlich organisierte personenbezogene Dienstleistung“ (Olk/Otto/Backhaus-Maul 2003, S. IX) verstanden werden. Dabei wird davon ausgegangen, dass die Produktionskontexte öffentlich organisierter personenbezogener Dienstleistungen besondere Strukturmerkmale aufweisen, die sie von der Produktion industrieller Güter, aber auch von anderen, stärker marktwirtschaftlich organisierten Dienstleistungstypen unterscheiden (vgl. ebd., S. XIX). Diese spezifischen Produktionskontexte beeinflussen und prägen die im Feld der öffentlichen personenbezogenen Dienstleistungserbringung tätigen Organisationen (Einrichtungen der Sozialen Arbeit, Bildungseinrichtungen, Beratungsstellen, etc.), so dass aus einer organisationstheoretischen Perspektive ein spezifischer Organisationstypus beschrieben werden kann: der Typus der „sozialen personenbezogenen Dienstleistungsorganisationen“ (Klatetzki 2010).

Das Konzept der sozialen personenbezogenen Dienstleistungsorganisationen geht auf die Überlegungen von Hasenfeld zu „human service organizations“ (Hasenfeld 1992) zurück. Seinen Beobachtungen zufolge erbringen human service organizations ihre Dienstleistungen nicht nach den gleichen Logiken und unter den gleichen Bedingungen wie rein ökonomisch orientierte Dienstleistungsorganisationen. Vielmehr stellen sie einen spezifischen Typ von Dienstleistungsorganisationen dar, der durch eigene, durch das Umfeld hervorgebrachte Strukturen charakterisiert ist (vgl. ebd., S. 3 f.). Im Folgenden werden Definitionskriterien für und zentrale Merkmale von sozialen personenbezogenen Dienstleistungsorganisationen in Anlehnung an die Überlegungen von Hasenfeld und Klatetzki (2010) mit einem spezifischen Fokus auf Einrichtungen der Sozialen Arbeit herausgearbeitet.

Der Begriff der „Organisationen“ wird von Klatetzki in seiner einführenden Typisierung vorerst nur sehr allgemein gefüllt. Es handele sich dabei um rechtlich konstituierte, soziale Systeme in modernen Gesellschaften, die aus unterschiedlichen theoretischen Perspektiven unterschiedlich zu konzipieren und zu verstehen seien (vgl. Klatetzki 2010, S. 9 f.). In der vorliegenden Arbeit werden Organisationen, in Anlehnung an die neo-institutionalistischen Organisationstheorie, als soziale Systeme konzipiert, die in bestimmten Umwelten mit je eigenen Rationalitätsvorstellungen agieren. Diese Umwelten prägen mit ihren Rationalitätsvorstellungen Formen, Programmatiken und Handlungstypen der Organisationen (vgl. Meyer/Rowan 1977; Drepper 2010, S. 137).

Unter „Dienstleistungen“ werden in der wirtschaftswissenschaftlichen Theorie immaterielle, nicht lager- und transportfähige Leistungen verstanden, deren Produktivität nicht direkt messbar ist und die dementsprechend auch als nicht rationalisierbar gelten (vgl. Olk/Otto/Backhaus-Maul 2003, S. XI). Weitere zentrale Elemente seien das Zusammenfallen von Produktion und Konsumption,

also die zeitgleiche Erbringung und Inanspruchnahme einer Leistung/eines Produktes (uno-acto-Prinzip), und die Ko-Produzentenrolle der KundInnen bzw. KlientInnen (vgl. Olk/Otto/Backhaus-Maul 2003, S. XII). Die Dienstleistungen sozialer personenbezogener Organisationen lassen sich nach Klatetzki in drei Arten unterteilen:

1. Vermittelnde Handlungen, die darauf abzielen, den sozialen Status der KlientInnen zu verändern und nicht deren Eigenschaften und Verhaltensweisen. So sollten zum Beispiel Arbeitssuchende durch die Dienstleistung einer Arbeitsvermittlung zu ArbeitnehmerInnen werden.
2. Dienstleistungen, die pflegend, rehabilitierend oder präventiv KlientInnen in ihrer Lebensführung unterstützen.
3. Dienstleistungen, die eine Veränderung der Eigenschaften und Verhaltensweisen der KlientInnen zum Ziel haben, um ihnen damit eine bessere Lebensführung zu ermöglichen. Hierunter fielen sozialpädagogische Maßnahmen der Jugendhilfe ebenso wie Dienstleistungen von Bildungseinrichtungen und Krankenhäusern (vgl. Klatetzki 2010, S. 9).

Das Adjektiv „personenbezogen“ in dieser Typisierung weist darauf hin, dass die Dienstleistungen, und somit die praktische Arbeit solcher Organisationen, an den individuellen Bedürfnissen und Bedarfen ihrer KlientInnen ausgerichtet seien. Zugleich seien die KlientInnen dieses Organisationstypus aber immer auch als aktive Ko-ProduzentInnen der erbrachten Dienstleistungen zu sehen (vgl. Schaarschuch/Oelerich 2005, S. 10 f.). Ohne ihre Mitarbeit im Prozess der Dienstleistungserbringung, sei es nun in einem Hilfeprozess in der Jugendhilfe oder als Patienten Compliance im Heilungsprozess in einem Krankenhaus, sei die Umsetzung von sozialen personenbezogenen Dienstleistungen nur schwer möglich oder unmöglich (vgl. Klatetzki 2010, S. 8 f.; Olk/Otto/Backhaus-Maul 2003, S. XII).

Das Adjektiv „sozial“ stehe in diesem Zusammenhang dafür, dass den KlientInnen dieses Organisationstypus in der Regel keine Kosten entstehen würden, sondern diese von anderen Instanzen übernommen würden. Diese anderen Instanzen seien zumeist staatliche Verwaltungsorgane und Sozialversicherungsträger, wie zum Beispiel Jugendämter oder Kranken- oder Pflegekassen (vgl. v. Boetticher/Münder 2011, S. 213 ff.). Des Weiteren weist die Typisierung als „sozial“ darauf hin, dass diese Organisationen häufig gemeinnützige Non-Profit Unternehmen, also gemeinnützige eingetragene Vereine, gemeinnützige GmbHs oder ähnliches seien. Ihr Handeln ist demnach nicht an der Maximierung eigener wirtschaftlicher Gewinne ausgerichtet, sondern orientiert sich an einer (politisch gewollten und geförderten) Verbesserung des Allgemeinwohls (vgl. Klatetzki 2010, S. 8; Olk/Otto/Backhaus-Maul 2003, S. XXI).

Neben diesen Definitionskriterien arbeitet Klatetzki sechs charakteristische Merkmale von sozialen personenbezogenen Dienstleistungsorganisationen heraus, von denen einzelne zwar auch auf andere Organisationstypen zutreffen, aber deren gemeinsames Auftreten und deren Zusammenhang für diesen Organisationstyp spezifisch seien:

(1) Menschen als ‚Rohmaterial‘

Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen arbeiten mit Menschen als „Rohmaterial“. Klatetzki verwendet diesen Begriff in Anlehnung an Hasenfeld, der von „People as ‚raw-material““ (Hasenfeld 1992, S. 4) spricht. Dieser Umstand habe weitreichende moralische und rechtliche Folgen für die Handlungsmöglichkeiten dieser Organisationen: Zum einen könnten diese Organisationen nicht, wie zum Beispiel industrielle Betriebe, mehr oder weniger beliebig mit ihrem Rohmaterial umgehen, da sie an die rechtliche Norm der Unantastbarkeit der Würde des Menschen und die daran anknüpfenden Rechtsnormen gebunden seien. Zum anderen gingen mit jeder ihrer Interventionen moralische Implikationen und Bewertungen einher, weswegen Hasenfeld in diesem Zusammenhang auch von „human services as moral work“ (ebd., S. 5) spricht. So wird zum Beispiel nur jemand KlientIn der Sozialen Arbeit, wenn von organisationalen Akteuren zuvor etwas in dessen Lebenssituation oder Lebensführung als problematisch bzw. abweichend bewertet wurde. In ihren moralischen Bewertungen seien soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen jedoch nicht unabhängig, denn „die moralischen Wertungen, die mit den Dienstleistungen verbunden sind, sind dabei im Wesentlichen keine Eigenprodukte der Organisationen, sondern stammen aus der gesellschaftlichen Umwelt der Einrichtungen und Dienste“ (Klatetzki 2010, S. 11; vgl. auch Drepper 2010, S. 137).

(2) Unbestimmte bzw. fehlende Technologien

Die Tatsache, dass soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen mit Menschen als „Rohmaterial“ arbeiten, führe des Weiteren dazu, dass sie nur über „unbestimmte Technologien“ (Klatetzki 2010, S. 11) der Dienstleistungserbringung verfügten. Dies sei dem Umstand geschuldet, dass es eine große Vielfalt an menschlichen Eigenschaften, Verhaltens- und Reaktionsweisen gibt, die durch unterschiedlichste interne und externe Faktoren beeinflusst werden. Daraus folge, dass es in der Arbeit mit Menschen nicht möglich sei, technologische Aussagen über kausale Ursachen-Wirkungs-Zusammenhänge zu treffen. Dieses Phänomen, welches in der Theorie der Sozialen Arbeit in Anlehnung an Luhmann und Schorr (1982) als „Technologiedefizit“ der Erziehung beschrieben wird, habe zur Folge, „[...] dass soziale Einrichtungen und Dienste als Wissens-

basis zur Strukturierung ihrer Arbeitsweise vielfach auf praktische Ideologien, d. h. auf wertbasierte Glaubensannahmen über Sachverhalte und Wirksamkeiten, zurückgreifen“ (Klatetzki 2010, S. 13) müssten. Auch diese „praktischen Ideologien“, welche das Handeln sozialer personenbezogener Dienstleistungsorganisationen bestimmten, seien ähnlich wie die moralischen Wertmaßstäbe an gesellschaftliche Wert- und Wahrheitsvorstellungen gekoppelt (vgl. Hasenfeld 1992, S. 9 ff.).

(3) Umstrittene und abstrakte Zielsetzungen

Das Handeln sozialer personenbezogener Dienstleistungsorganisationen müsse sich an „vielfältigen, umstrittenen und abstrakten“ (Klatetzki 2010, S. 14) Zielsetzungen orientieren. Dies sei zum einen dem Umstand geschuldet, dass diese Organisationen in einem Umfeld agieren, welches unterschiedliche Interessen und Zielsetzungen an sie heranträgt. Und zum anderen seien auch die Interessen und Ziele der unterschiedlichen Professionsgruppen sowie der KlientInnen innerhalb solcher Organisationen nicht immer deckungsgleich bzw. in manchen Fällen nur schwer miteinander zu vereinbaren. Eine mögliche Strategie im Umgang mit solchen konfligierenden Zielsetzungen sei die Formulierung von möglichst abstrakten Zielen, auf die sich alle Beteiligten einigen könnten. Beispiele für solch abstrakte Zielformulierungen wären ‚eine gelingende Selbständigkeit‘ oder ein dem Entwicklungsstand und Fähigkeiten des Klienten ‚angemessener Bildungsabschluss‘. Solche Zielformulierungen seien zum einen sehr konsensförderlich, ließen aber zum anderen unterschiedliche Interpretationen und Wege zur Zielerreichung zu (vgl. ebd., S. 14 f.).

(4) Abhängigkeit von externen Normvorstellungen

Aus ihrer Abhängigkeit von dritten Instanzen als Kostenträger ihrer Dienstleistungen ergebe sich für soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen auch die Notwendigkeit der Legitimation ihrer Handlungen gegenüber diesen Akteuren (vgl. Olk/Otto/Backhaus-Maul 2003, S. XXII). Daraus folge eine besondere Abhängigkeit von ihrem Umfeld: Die geltenden moralischen Werte, Wirklichkeitsdeutungen und Problemwahrnehmungen dieses Umfeldes beeinflussten das Handeln und die Deutungen innerhalb der Organisationen. Jedoch seien diese Umwelten nicht immer einheitlich und widerspruchsfrei, sondern einem beständigen Wandel und Aushandlungsprozess ausgesetzt: „What was considered an acceptable way of serving people yesterday may rapidly become unacceptable today“ (Hasenfeld 1992, S. 10). Das organisationale Handeln in solch „mächtigen und turbulenten Umwelten“ (Klatetzki 2010, S. 15) führe zu einer Notwendigkeit andauernder Anpassungsleistungen sozialer personenbezogener Dienstleistungsorganisationen.