

Mein heutiger Vortrag basiert auf den Erlebnissen eines Aktionsforschungsprojektes mit Profis aus dem Sozialbereich. Ich habe mich dabei intensiv mit dem Thema der Ökonomisierung auseinandergesetzt und dabei besonders den Zusammenhang von Veränderungen in der Fachsprache mit dem Verhalten der Profis erforscht. Ausgangspunkt dafür war die Behauptung des Geldgebers und der Arbeitgeber, dass es keine Rolle spielt welche Begriffe wir im beruflichen Alltag verwenden. Es wurde zum Beispiel gefordert den Kundinnen und Kunden Begriff zu verwenden, weil es ohnehin keinen Unterschied macht, eben völlig gleichgültig ist.

Ob die Wahl der Begriffe tatsächlich so gleichgültig ist, war das zentrale Thema meiner Analyse, und im weiteren Verlauf des Vortrages werde ich darauf noch genau eingehen. Zu Beginn werden die philosophischen Wurzeln der Ökonomisierung beschrieben und danach den Prozess der Umsetzung. Im Anschluß werde ich dann zum Thema Sprache zu kommen und erläutern, welche Bedeutung diese für die Gestaltung von sozialer Wirklichkeit hat.

Ökonomisierung

Doch nun zur Ökonomisierung.

Die Wurzeln der heutigen Ökonomisierung reichen zurück bis ins 18. Jahrhundert. Adam Smith, David Ricardo und Thomas Malthus sind einige ihrer bekanntesten Vertreter. Der Neoliberalismus bezieht seine Grundsätze aus den Aussagen dieser drei Ökonomen. Ein neuerer Vordenker dieses Ansatzes war Friedrich August von Hayek, der auch mit einem Nobelpreis für seine Aussagen belohnt wurde. Im Folgenden möchte ich nun einige seiner Zentrale Aussagen vorstellen, um zu vermitteln, wie Hayek von den Menschen und der Gesellschaft dachte.

Sein berühmtestes Werk war die Verfassung der Freiheit. Und....

Er bezeichnet die Freiheit als die Unabhängigkeit von der Willkür anderer. Unter Freiheit wird nicht die Möglichkeit zur politischen Mitgestaltung der Gesellschaft verstanden. So wird als Beispiel angeführt, dass auch ein Mensch, der aus freien

Stücken einen Vertrag unterschreibt, der ihn zum Sklaven macht, trotzdem als Sklave ein freier Mensch ist, da er sich freiwillig in diesen Zustand begeben hat. Es wird aber auch darauf hingewiesen, dass die Menschen frei und elend gleichzeitig sein können. Frei sein schließt auch die Freiheit zu hungern ein. Als Beispiel für einen wahrlich freien Menschen werden die Vagabunden bezeichnet, da sie an nichts und niemanden gebunden sind und ihr Leben nach eigenen Vorstellungen leben können. Hayek gab allerdings auch an, dass ihm persönlich der Mut fehle sich in eine solche Unabhängigkeit zu begeben. Außerdem hat er ja mit seinem Vermögen auch Verantwortung übernommen, sodass er gewissermaßen aus reinem Pflichtbewusstsein auf diese größte Freiheitzeit seines Lebens verzichtet hat.

Zu unserer Demokratie führt er folgendes aus.

Es gibt nach Hayek drei Hauptargumente zur Rechtfertigung der Demokratie.

1. „Es ist billiger, Stimmen zu zählen als zu kämpfen.
2. Die Demokratie ist ein Bürge für die Freiheit
3. Demokratie ist am besten geeignet, um ein Verständnis von Problemen im Volk zu erzeugen. „Demokratie ist vor allem ein Prozess der Meinungsbildung“ (Hayek 2005, S. 140)

Die Menschen wissen nicht, was wirklich für sie gut ist. Der Fortschritt ergibt sich aus der Herrschaft der Elite und daraus, dass sie die Massenmeinung steuern. „Fortschritt besteht darin, dass die Wenigen die Vielen überzeugen.“ (Hayek 2005, S.142)

Und nun Hayeks Ausführungen zum Sozialstaat

Er knüpft mit seiner Ablehnung von staatlicher sozialer Absicherung bei seinen Vordenkern Adam Smith und David Ricardo an, die sich vor 300 Jahren vehement gegen die sogenannten Armengesetze ausgesprochen haben. Unweigerlich erhielten so auch Menschen Unterstützung, die diese nicht benötigen und vor allem ist das, was die Gesellschaft zu geben bereit ist, immer mehr als zur Lebenserhaltung benötigt wird. Außerdem verleitet dieses System die Menschen dazu, keine eigene Vorsorge für Notfälle zu treffen. Dadurch fallen sie wiederum der Allgemeinheit zur Last.

Ein weiterer Auswuchs dieses Wohlfahrtssystems ist für Hayek das staatliche Rentensystem. Es sei unverständlich, dass Menschen Leistungen erhalten für die sie selber nichts beigetragen haben, einfach nur aufgrund ihrer Bedürftigkeit. Es besteht kein moralischer Anspruch auf solche Leistungen und es ist als ein Zwangssystem abzulehnen. Das Gesundheitssystem setze anstelle der Wiederherstellung der Arbeitskraft die Verlängerung des Lebens. Das führe zu dem Missstand, dass arbeitsfähige Menschen auf Behandlungen warten müssen, da die Spitäler von Menschen beansprucht werden, die nichts mehr für die Gesellschaft leisten.

Soweit Hayek

Der Prozess der Umsetzung der Ökonomisierung des Sozialbereiches

New Public Management

Und nun zum Prozess der Ökonomisierung und einem in Österreich aktuellen Umsetzungsmodell, zu New Public Management oder kurz NPM:

Unter New Public Management (NPM) versteht man eine Reform der öffentlichen Verwaltung, die international als Modeerscheinung der Verwaltungswissenschaften seit den 1980er Jahren zur Anwendung kam. Modern wurde NPM deshalb, da ebenfalls als internationales Phänomen, die Wohlfahrtsstaaten zunehmend Finanzierungsprobleme aufwiesen. Es können zwei zentrale Kernelemente benannt werden. Zum einen die ausgeprägte Grundhaltung des sogenannten „Public Choice“. Darunter sind mehr Auswahlrechte für die Bürgerinnen und Bürger gemeint, die nun zu Kundinnen und Kunden werden. Beim zweiten zentralen Punkt handelt es sich um eine betriebswirtschaftliche Ausrichtung.

Die Kritik am NPM wird angeführt von der Aussage, es sei staatsfeindlich, da ja der Rückbau des Staates gefordert wird. Außerdem wird die mündige Bürgerin, der mündige Bürger zur Kundin oder zum Kunden reduziert, was die demokratischen Rechte schmälere. Wer sich ein Auto kauft, mischt sich in der Regel nicht in den Produktionsprozess ein. Als Bürgerin und Bürger würde es dem Verständnis von Demokratie entsprechen sich insoweit einzumischen, dass der Sozialbereich so gestaltet wird, wie es von den Menschen gewünscht wird. Eine weitere nicht unwesentliche Kritik besagt, dass durch NPM keinerlei Effizienzverbesserungen

erreicht werden. Die Einsparungen auf der Dienstleistungsebene sind niedriger wie die dadurch steigenden Verwaltungskosten. (verg. Evans, Rauch 1999)

Die Umsetzung von New Public Management Ansätzen in den Sozialsystemen der betroffenen Staaten wird auch als Paradigmenwechsel bezeichnet. Es ist typisch für diesen Paradigmenwechsel, dass die Menschen, die mit den neuen Leitideen leben sollen, wenig in den Entscheidungsprozess einbezogen sind. Aus Deutschland sind keine Beispiele bekannt, die belegen würden, dass die Umsetzung der Ökonomisierung des Sozialbereichs auf der Basis eines Prozesses der Konsensfindung zwischen der Bevölkerung und der Politik beruht. Auch in Österreich waren die betroffenen Menschen nicht ausreichend eingebunden oder hatten gar die Möglichkeit mitzuentcheiden. Aus dem Bundesland Oberösterreich lässt sich ein Beispiel berichten, wie Menschen zwar einbezogen wurden, aber sich durch die Art und Weise der Einbeziehung nicht ernst genommen fühlen. Sie fühlen sich gelinde gesagt veräppelt.

Die Sozialabteilung der oberösterreichischen Landesregierung rief 2002 einen Arbeitskreis mit dem Titel „Paradigmenwechsel“ ins Leben. Teilnehmende waren neben Beamtinnen und Beamten der Sozialabteilung Vertreterinnen und Vertreter der oberösterreichischen Sozialvereine.

Dabei wurde der sogenannte „personenzentrierten Ansatz“ eingeführt werden, der den bisher gelebten „institutionsbezogenen Ansatz“ ersetzt hat. Angeblich wird nun das Hilfesystem auf die individuellen Bedürfnisse der Betroffenen und auf die Besonderheiten ihrer Lebenswelt ausgerichtet.

Schöne Worte wurden hier gefunden, um begründen zu können, warum die Kompetenz zur Gestaltung der Angebote im Bereich der psychiatrischen Nachsorge den Profis aus der Hand genommen wurde. Es ist charakteristisch für die Umsetzung, dass nicht von einer Verbetriebswirtschaftlichung gesprochen wird, sondern der Prozess als Verbesserung der sozialen Versorgung für die betroffenen Menschen dargestellt wird. Ein weiterer wichtiger Schwerpunkt in der Diskussion der Arbeitsgruppe war der Kundinnen- bzw. Kundenbegriff. Kunde ist, wer eine soziale Leistung bezahlt. Also wäre die Sozialabteilung Kundin. Klientin oder Klient ist, wer eine soziale Leistung bezieht und nichts dafür bezahlen muss.

Im Bericht dieser Arbeitsgruppe, den die Sozialabteilung veröffentlicht hat, wird weiter angeführt, dass sich alle Beteiligten auf die Verwendung des Kundinnen- und Kundenbegriffes geeinigt hätten. Beim Lesen des Berichts fiel mir besonders auf, dass zu Beginn der Kapitel steht: „Man hat sich auf Folgendes geeinigt.“ Zufällig deckt sich die Einigkeit immer mit den Vorstellungen der Sozialabteilung. Liest man die im Anschluss abgedruckten Diskussionsbeiträge, so sind diese meistens genau entgegengesetzt. Eine „Einigung“ auf Basis derart widersprüchlicher Standpunkte ist nicht möglich. Es entstand der Eindruck, dass der Bericht keineswegs das gemeinsame Ergebnis eines Kommunikationsprozesses darstellt, sondern dies fälschlicherweise seitens der Sozialabteilung so vermittelt wurde. Nach der Befragung von beteiligten Personen erhärtete sich diese Vermutung. Die Beteiligten hatten das Gefühl, das das Ergebnis von vornherein festgestanden hat. Es wurde heftig diskutiert. Die Standpunkte wurden aber nicht zur Kenntnis genommen. Auf die Frage, ob sich tatsächlich alle Beteiligten auf die Verwendung des Kundinnen- oder Kundenbegriffes geeinigt hätten, bekam ich ein deutliches Nein zur Antwort.

Diese Art der Einbeziehung hat die Profis zutiefst frustriert. Mitbestimmung sieht anders aus. Die Profis wurden in diesem Fall benutzt, um für die Pläne des Landes Oberösterreich Meinung zu machen. Fest steht, dass der Paradigmenwechsel in Oberösterreich vom öffentlichen Geldgeber, vollzogen wurde. Vom institutionszentrierten Ansatz weg hin zu etwas Anderem. Der Begriff „personenzentriert“ wird von mir infrage gestellt. Ein wesentlicher Teil der neuen Vorgangsweise besteht darin, dass die Betroffenen hilfesuchenden Menschen die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde aufsuchen müssen, wo von den dort beschäftigten Verwaltungsfachkräften der psychosoziale Hilfebedarf ermittelt und festgelegt wird.

Je genauer dieser Prozess betrachtet wird, desto deutlicher wird, dass eigentlich die Verwaltung der gewählten Legislative im Mittelpunkt dieses Ansatzes steht. Daher möchte ich an dieser Stelle den Begriff des „verwaltungszentrierten Ansatzes“ einführen, da er wesentlich besser geeignet ist, die momentane Realität abzubilden.

Tyrannie des Gelingens

In meinem Arbeitsumfeld und bei mir löst der beschriebene und anhaltende Ökonomisierungsprozess große Betroffenheit aus. Unsere Arbeitsplätze waren und sind bedroht und sind nur aufgrund eines gewonnenen Arbeitskampfes in dieser Form noch vorhanden.

Diese existenzielle Unsicherheit würde eigentlich schon genügen, um die Arbeitszufriedenheit und die Lebensfreude deutlich zu senken. Zu den Existenzängsten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommt aber noch ein weiterer Belastungsfaktor hinzu. Die Profis leben in einem Zwiespalt. Einerseits hat sich das Verständnis von sozialer Arbeit über Jahrzehnte aufgebaut, andererseits ist diese Arbeitsweise offenbar ein Auslaufmodell.

Der Geldgeber, hat für die in den Institutionen entwickelten Angebote schon jetzt quantitative Grenzen gesetzt, die mit den bisher von uns Profis definierten Grenzen nicht übereinstimmen. Betroffene kommen aufgrund zeitlicher und personeller Knappheit auf Wartelisten oder werden direkt an psychiatrische Krankenhäuser vermittelt. Ein Mehr an Unterstützung wird vom Geldgeber nicht finanziert. Es sind keine Betreuungsspielräume mehr vorhanden. Hier wird wiederum sichtbar, dass der Begriff des personenzentrierten Ansatzes in der Praxis unhaltbar ist.

Die Profis befinden sich in dem Dilemma, ihre Arbeit nicht mehr so ausführen zu können, wie sie es für wichtig und gut empfinden. Trotzdem versuchen sie weiter zu arbeiten wie vorher. Und da sie ihre Vorstellungen von Beziehungsqualität und Zuwendung mit den jetzigen Rahmenbedingungen nicht mehr erreichen können, leiden sie als Profis selber unter diesen Arbeitsbedingungen. Ich behaupte: So arbeiten zu müssen ist nicht gesund. Es ist ein offenes Geheimnis, dass zur Zeit das Thema Burn Out im Sozialbereich sehr präsent ist und ich sehe hier auch durchaus einen Zusammenhang mit der Tyrannie des Gelingens.

Sprache und soziale Wirklichkeit

Und nun komme ich zum Bereich der Sprache.

Die Veränderungen in der Sprache der sozialen Arbeit waren das zentrale Anliegen meiner Forschungsarbeit. Ich konzentrierte mich in meiner Analyse auf acht Begriffe, die sich im Laufe der durchgeführten Interviews besonders zur Analyse anbieten. Es handelt sich dabei um die Begriffe:

1. KundIn
2. Effizienz
3. Non-Profit
4. Kostenwahrheit
5. Leistungsmengenerfassung
6. Qualitätssicherung
7. Empowerment
8. Leitung

In der folgenden Darstellung werden aufgrund des zeitlichen Rahmens einige wenige Ausschnitte daraus beschrieben, und es werden Verbindungen zwischen der Sprache im Sozialbereich und den Theorien aus den Sozialwissenschaften aufgezeigt.

Kundinnen / Kunde

Trotz der Ablehnung der Profis wurde der Kundinnen- bzw. Kundenbegriff von der Sozialabteilung des Landes Oberösterreich eingeführt. Darin, dass der Begriff nicht für die Klientinnen und Klienten passt, sind sich alle befragten Profis einig. Den betroffenen Menschen wird vorgegaukelt, dass sie autonome, selbstbestimmte Menschen sind, die über das entscheiden können, was sie konsumieren. Sie sind aber weder ökonomisch in der Lage diesen Anspruch zu erfüllen, noch haben sie eine Wahl bei den Angeboten. Es ist außerdem eine wesentliche Gemeinsamkeit der betroffenen Menschen, dass sie momentan eben nicht wissen, was sie brauchen,

was sie tun sollen und welche nächsten Schritte ihnen weiterhelfen werden. Genau darum suchen sie ja unsere Unterstützung.

Effizienz

Während in der Vergangenheit die Befindlichkeit der Klientinnen und Klienten im Vordergrund der fachlichen Diskussion stand, wird in den letzten Jahren zunehmend darüber diskutiert, ob die Sozialorganisationen auch effizient mit den vom Geldgeber zur Verfügung gestellten Ressourcen umgehen. Dabei ist charakteristisch, dass es vor allem darum geht, immer mehr „Leistung“ mit immer weniger Ressourceneinsatz zu erreichen. Die Frage der Qualität ist dabei nachrangig. Der Begriff „effizient“ bedeutet: „besonders wirtschaftlich, leistungsfähig oder Wirksamkeit habend.“ (Duden 1990, S. 207)

Im Bereich der Sachgüterproduktion kann der Effizienzbegriff leicht erklärt werden. Eine Maschine erzeugt Schrauben. Vorne wird Stahldraht zugeführt und hinten kommen die fertigen Schrauben heraus. Vielleicht 60 Stück in der Minute. Die Effizienz steigern, bedeutet im ersten Schritt die Geschwindigkeit zu erhöhen, sodass mehr Schrauben produziert werden können. Vielleicht 80 Stück in der Minute. Doch Effizienzsteigerung ist kein Spiel ohne Grenzen. Bei zunehmender Geschwindigkeit steigt auch die Fehlerhäufigkeit. Die Zahl der unbrauchbaren Schrauben wächst mit der Produktionsgeschwindigkeit. Der Ausschuss ist ein Kostenfaktor, der in die Effizienzrechnung einbezogen werden muss. Eine weitere Größe in der Gleichung stellen die Wartungskosten dar. Durch schnellere Geschwindigkeit nützen sich Verschleißteile der Produktionsmaschinen schneller ab und der Reparaturaufwand steigt. Gestiegene Wartungskosten und eine kürzere Lebensdauer der Produktionsmaschinen in Relation zu ihrem Zeitwert sind daher unerlässliche Kostenfaktoren für die betriebswirtschaftliche Effizienzberechnung. Es gilt dabei jene Geschwindigkeit der Produktionsmaschine zu finden, bei der ein Maximum an Schrauben in Relation zu Ausschuss und Maschinenverschleiß hergestellt werden kann.

In diesem Fall ist klar beschrieben, welches Ergebnis am Ende der Produktionskette steht. Eben eine Anzahl von Schrauben, die bestimmten genormten Maßen entsprechen müssen.

Die soziale Arbeit wird nun ebenfalls nach Effizienzkriterien ausgerichtet. Dabei ist allerdings unklar, welches Ergebnis am Ende einer sozialarbeiterischen Produktionskette steht. Diese Größe ist nicht definiert. Den Produktionsausschuss bilden menschliche Existenzen. Der Maschinenverschleiß findet sich in den steigenden Burn-out-Raten der Profis wieder. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter finden den Effizienzbegriff unpassend. Er stößt auf ebenso breite Ablehnung wie der Kundinnen- oder Kundenbegriff.

Veränderungen der sozialen Arbeit

Der Geldgeber verlangt durch die starke Effizienzorientierung eine neue Art der sozialen Arbeit. Diese Neuerungen werden als Verbesserungen für den Sozialbereich präsentiert, was wiederum die Art, wie die Arbeit bisher durchgeführt wurde, als schlechtere Variante entwertet. Viele Kolleginnen und Kollegen leiden unter dieser mangelnden Anerkennung. Im Sinne der geforderten Effizienzsteigerung sind sie gezwungen, in immer kürzerer Zeit immer mehr Klientinnen und Klienten zu betreuen. Alleine diese relativ einfache Intervention verändert die Qualität der Beziehung zwischen den Profis und den betroffenen Menschen. Der Zwang zu schnelleren Entscheidungen und Erfolgen führt dazu, dass die betreuungsursächlichen Problemsituationen immer oberflächlicher abgehandelt werden. Eine tiefere Reflexion der Prozesse braucht oft mehr Zeit als jetzt zur Verfügung steht.

Daher geht mit der Ökonomisierung ein Effekt der Veroberflächlichung der sozialen Arbeit einher. Während die Betreuungszeit mit den einzelnen Klientinnen und Klienten limitiert wird, hat sich die für die Dokumentation zu verwendende Zeit vervielfacht. Während in der Vergangenheit eher kurz und prozessorientiert

dokumentiert wurde, ist nun ein lückenloser Nachweis der erbrachten Leistungen in der vom Geldgeber bezahlten Arbeitszeit zu erbringen. Die Dokumentation dient mehr der Selbstrechtfertigung als der Arbeit mit den betroffenen Menschen.

Die Sprache im Sozialbereich und das Denken und Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Menschen sprechen und denken. Die Vorstellungen vom Sprechen und seinen Verbindungen mit dem Denken sind tief im Menschen verwurzelt. Sprache funktioniert gewohnheitsgemäß, unbewusst oder automatisch, jedoch nicht zufällig, sondern nach einem bestimmten System. In dem Spruch „Die Ausnahme bestätigt die Regel“ steckt etwas Wahres, denn eine Regel ohne Ausnahme ist für den Menschen nicht wahrnehmbar. Zum Beispiel können wir die Farbe Blau nur deshalb wahrnehmen, weil wir sie in Relation zu anderen Farben setzen können. In einer Welt, die nur blau wäre, hätte das Wort Blau keinen Sinn. Es gäbe dort eher verschiedene Begriffe für die unterschiedlichen Abstufungen von Blau, wie hell oder dunkel, nicht aber das Wort Blau an sich.

Die Art, wie wir die Natur beschreiben, hängt von den Worten ab, die uns unsere Muttersprache gibt. So wie wir die Welt beschreiben können, so stellt sie sich letztendlich für uns als Realität dar. Das heißt, unser Geist reiht die Sinneswahrnehmungen entlang einer Kette, die von Grammatik und Wortschatz vorgegeben wird. Somit ist jede Beschreibung der Natur eine relative, da sie weitgehend vom sprachlichen Kontext der Beschreiberin oder des Beschreibers abhängt.

Benjamin Lee Whorf formulierte dazu zwei Hypothesen, die heute zu den Klassikern der Soziolinguistik gehören. Er sagt:

1. „Sprache bestimmt das Denken

2. Gemäß dem linguistischen Relativitätsprinzip ist die Beschreibung der Natur vom sprachlichen Kontext der Beschreiberin oder des Beschreibers abhängig und damit relativ.“(verg. Whorf 2003)

Das Unbehagen der Profis, gewisse neue Begriffe in der sozialen Arbeit zu verwenden, wird vor diesem Hintergrund verständlich. Es ist tatsächlich von Bedeutung, welche Worte für die Beschreibung der Arbeit gewählt werden, weil sie die Linie vorgeben, nach der unser Geist zukünftig die Sinneseindrücke ordnet.

Whorf fand auch heraus, dass der Name einer Sache einen Einfluss auf die menschlichen Gedanken hat. Durch die bezeichnenden Begriffe wird ein bestimmtes Verhalten ausgelöst. Er analysierte hunderte Schadensberichte einer Feuerversicherung. Bei den Umständen, die zu einigen Schadensfällen geführt hatten, stellte er eine Verbindung zur verwendeten Sprache fest. Ein Lager von leeren Benzintonnen war in einer Fabrik mit einem Schild als solches ausgewiesen. Das Schild „Leere Tonnen“ verleitete einige Arbeiter dazu, nicht vorsichtig genug zu sein. Es wurde im Umfeld der Tonnen geraucht, was letztlich zu einer Explosion führte. Der hier verwendete Begriff war nicht passend. Die Leere bezog sich auf das Benzin. Die Fässer waren aber nach wie vor mit gefährlichen Gasen gefüllt. Der hier verwendete Begriff der „Leere“ war im ökonomischen Sinne ein relativer. Dadurch wurde das Verhalten der Arbeiter beeinflusst

Die Bedeutung von Whorfs Thesen für die Verständigung in der sozialen Arbeit

Nun werden die Begriffe, Kundin und Effizienz mit den Ansätzen von Whorf in Verbindung gebracht.

Die Verwendung des unpassenden Kundinnen-Begriffes gibt eine Linie vor, an der die Sinneseindrücke von sozialer Arbeit organisiert werden. Das heißt aber auch, dass mit zunehmender Verwendung des Begriffes sich soziale Arbeit auf autonome, selbstbestimmte und mit den nötigen finanziellen Mitteln ausgestattete Menschen ausrichtet. Da die Menschen, die soziale Einrichtungen bisher aufsuchten, diesen

Kriterien weitgehend nicht entsprechen, entsteht ein Spannungsverhältnis zwischen den Angeboten der Sozialvereine und den Menschen, die Hilfe benötigen.

Die konsequente Ablehnung des Kundinnen bzw. Kundenbegriffes durch die Profis führt dazu, dass sich im Arbeitsalltag zu den betroffenen Menschen hin noch keine konkreteren Veränderungen beschreiben lassen. Da er aber auf der Leitungsebene konsequent verwendet wird, ist es lediglich eine Frage der Zeit, um auch hier genauere Ergebnisse zu bekommen.

Gemäß dem linguistischen Relativitätsprinzip ist die Beschreibung der Welt vom sprachlichen Kontext abhängig. Nur wenn die linguistischen Hintergründe ähnlich sind, kann aus den gleichen Sachverhalten ein gemeinsames Weltbild entstehen. Dieses Prinzip liefert eine gute Erklärung dafür, warum der Kundinnen- und Kundenbegriff vom den Geldgeber so passend empfunden wird und von den Profis eben nicht. Die Ursache liegt in den unterschiedlichen sprachlichen Hintergründen und Intentionen, aus denen Beschreibungen entwickelt werden. Die Sprache der sozialen Arbeit ist eine andere als die der Betriebswirtschaft.

Der **Effizienzbegriff** hat ebenso wie der Kundinnen- und Kundenbegriff den Effekt, die Gedanken darüber, wie soziale Arbeit durchgeführt wird, entlang einer neuen Linie anzuordnen. Das Denken über soziale Arbeit richtet sich nun an physisch messbaren Größen aus. Diejenige soziale Arbeit wird positiv bewertet, in der im Sinne der Effizienzrechnung möglichst viele Klientinnen und Klienten in möglichst kurzer Zeit durch die Einrichtungen geschleust werden. Es wird nun darüber reflektiert, ob die zur Verfügung stehenden Ressourcen im geringst möglichen Ausmaß eingesetzt wurden.

Im Sinne des linguistischen Relativitätsprinzips macht eine Beschreibung sozialer Arbeit nach Effizienzkriterien für die Betriebswirtschaft durchaus Sinn. Die Beschreibung erfolgt im eigenen sprachlichen Kontext. Die Profis beschreiben ihre Arbeit aus einem anderen sprachlichen Hintergrund heraus. Ein gemeinsamer Nenner ist hier nicht zu finden.

Mit zunehmender Verwendung des Effizienzbegriffes wird dieser mit Leben erfüllt. Die Profis werden sich zunehmend mit einer mechanisierten sozialen Arbeit identifizieren. Das hat wiederum den Effekt, dass die soziale Arbeit erst recht industrialisiert wird. Der Effizienzbegriff bringt hier eine Dynamisierungsspirale in Gang, die die Industrialisierung sozialer Arbeit immer weiter vorantreibt. Das klingt vielleicht etwas resignativ, es weist aber auf die hohe Bedeutung des eigenen Sprachgebrauchs hin.

Eine weitere Beobachtung ist, dass der Effizienzbegriff die Veroberflächlichung sozialer Arbeit unterstützt. Alles lässt sich als positives Ergebnis beschreiben, wenn man den Erfolg nur klein genug definiert. Durch die positive Beschreibung ist die Arbeit ausreichend gerechtfertigt. Es wird die Fassade einer effektiven und damit „guten“ sozialen Arbeit aufrecht erhalten.

Resumee

Abschließend möchte ich kurz zusammenfassen:

Betriebswirtschaftliche Begriffe sind aus der Sprache der sozialen Arbeit zu entfernen. Die Kompetenz, soziale Arbeit zu beschreiben, darf nicht der Politik überlassen werden. Da die Verwaltungen der gewählten Legislative die Kontrolle über den Sozialbereich an sich bringen, kommt es zu einem Machtverlust auf Seiten der Profis, und sie fühlen sich ohnmächtig und abgewertet. Wichtig ist, dass die Profis angesichts des manipulativen Prozesses ihren durch Existenzängste und berufliche Mehrbelastung ausgelösten Schockzustand überwinden, und wieder beginnen sich über ihre Arbeit Gedanken zu machen, miteinander inhaltlich zu diskutieren, und der momentanen Entwicklung etwas entgegenzuhalten. Dass die bisherigen qualitativen Inhalte sozialer Arbeit nun verschwinden, wird nach Einschätzung der Profis von der Politik als Preis der Macht billigend in Kauf genommen.

Der Prozess der Umsetzung der Ökonomisierung geschieht über die Köpfe der Betroffenen hinweg und wird in dieser Form abgelehnt. Partizipation und Kommunikation ist in Transformationsprozessen wichtig. Im Rahmen der

Stellvertreterdemokratie sind diese aber nicht vorgesehen. So werden auf Basis des gängigen Demokratieverständnisses die von der Ökonomisierung Betroffenen so wie die Veränderungen in ihrem Arbeitsfeld resignierend hinnehmen in eine win-lose Situation gezwungen, in eine aussichtslose Situation, in der sie nicht gewinnen können, die aber systemimmanent ist.

Mit der Einführung des verwaltungszentrierten Ansatzes geht eine Veroberflächlichung der sozialen Arbeit einher. Es geht darum, durch die Erreichung bestimmter Zahlen und einer schön abgefassten DOKU den Schein einer guten sozialen Arbeit aufrecht zu erhalten.

Es hat sich auch gezeigt, dass halbherzige Ablehnung der Ökonomisierung nicht zielführend ist, da sich alleine schon über die begriffliche Ebene unbewusste Einflüsse ergeben, denen sich die betroffenen Menschen nicht entziehen können.

Literatur

Duden (1990): Das Fremdwörterbuch. Mannheim, Wien Zürich: Dudenverlag.

Evans, Peter; Rauch, E. James (1999): Bureaucracy and Growth: A Cross- National Analysis of the Effectiveness of "Weberian" State Structures on Economic Growth. In: American Sociological Review 64 (1999).

Hayek von, Friedrich August (2005): Die Verfassung der Freiheit. 4. Aufl. Tübingen: Mohr Siebeck Verlag.

Whorf, Benjamin Lee(2003): Sprache – Denken – Wirklichkeit. Beiträge zur Metalinguistik und Sprachphilosophie. 24. Aufl. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Verlag.