

Konstellationen organisierten Helfens

Eine theoretische Skizze

Daniela Böhringer, Sarah Hitzler & Martina Richter

Hilfsinteraktionen finden sich im Alltag üblicherweise in Rahmen von persönlichen Beziehungen, in denen ein Reziprozitätsgedanke mitschwingt (Blumengießen), oder in unmittelbar Hilfe erfordernden Situationen (Tür aufhalten, zerstreute Einkäufe einsammeln, Krankenwagen rufen). Das Helfen entsteht dabei situativ und bedarf keiner äußeren (An-)Ordnung, sondern entfaltet und schließt sich (»Danke!«) wie im Vorbeigehen. Es wird nicht selbst zum Thema, sondern geschieht im Idealfall einfach. Die Bereitschaft zu helfen entsteht vor zwei basalen Annahmen – einerseits der Annahme einer wenn auch nicht unmittelbaren, so doch grundsätzlichen Wechselseitigkeit, andererseits der Annahme, dass die Beteiligten eine hinreichend ähnliche Situationseinschätzung vornehmen, dass also Hilfe in einer bestimmten Situation tatsächlich benötigt wird. Neben der Tatsache, dass Helfen im Alltag objektiv vorhandene Probleme löst (das Auto springt nicht an und die Nachbarn geben Starthilfe) haben diese alltäglichen interpersonellen Rituale aus soziologischer Perspektive auch eine weitere Funktion. Sie dienen als »Klebstoff« des sozialen Zusammenhalts und stützen durch ihre Geläufigkeit und weite Verbreitung das soziale Selbst und das Miteinander in modernen Gesellschaften (vgl. Goffman, 2013). Scherpner & Scherpner (1974, S. 122) befinden die Hilfe gar als »Urkategorie des menschlichen Handelns überhaupt«.

Demgegenüber unterscheidet sich das Helfen in verschiedenen Arbeits- und Berufsfeldern deutlich von Hilfsituationen im Alltag. Es setzt oftmals erst dort ein, wo geklärt ist, dass Hilfsressourcen im sozialen Nahbereich erschöpft sind oder nicht zur Verfügung stehen (Sacks, 1967; Bergmann, 1993). Ein zentrales Unterscheidungsmerkmal ist außerdem, dass diese Form der Hilfe in einem äußeren Rahmen erfolgt und nicht allein der Eigenverant-

wortung der Beteiligten überlassen bleibt. Einerseits wird auf die allgemeine Fähigkeit zu helfen und Hilfe anzunehmen gesetzt, gleichzeitig wird das Helfen als solches eingehegt (es gibt Sprechzeiten und Termine, Hilfe ist nicht immer möglich), und es wird in seinem praktischen Vollzug systematisiert, thematisierbar und bis zu einem gewissen Grad vermittelt- und erlernbar. Zur Thematisierbarkeit gehört auch, dass diese Form der Hilfe als erwartbar direkt angesprochen werden kann: Die Frage »Wie kann ich Ihnen helfen?« wäre in der Selbstverständlichkeit alltäglicher Interaktion schwer vorstellbar, für rollenförmige Begegnungen bildet sie aber einen entscheidenden Bestandteil. Auch die Frage, ob etwas Hilfe ist oder war, ist in organisierten Hilfskontexten legitim. Es sind diese Formen des Helfens, deren Eigenschaften wir in diesem Kapitel genauer beleuchten möchten. Wir bezeichnen sie als »organisiertes Helfen«. Dessen Organisiertheit begreifen wir als doppelt verfasst: sie bezieht sich zum einen darauf, dass derartige Hilfe über spezifische Kontexte beeinflusst, vorstrukturiert und eingegrenzt – also organisiert wird; zum anderen folgt sie aber als Praxis auch Interaktionslogiken und ist somit in sich regelhaft organisiert.

Man kann festhalten, dass das Helfen in seiner organisierten Form zwar auf alltäglichen Formen und Praktiken des Helfens basiert, aber nicht mehr mit der alltäglichen Selbstverständlichkeit und Unmittelbarkeit vollzogen wird. Die sozialen Fertigkeiten, die dem alltäglichen Helfen zugrundeliegen, werden auch im organisierten Helfen vorausgesetzt, während gleichzeitig die Bedingungen, unter denen dieses Helfen zu geschehen hat, reduziert und konkretisiert werden.

Helfen – ein problematischer Begriff?

Im modernen Wohlfahrtsstaat haben sich ausdifferenzierte organisierte Kontexte für Hilfebeziehungen ausgebildet (Luhmann 1973), welche auf einen steigenden gesellschaftlichen Hilfebedarf (vgl. z.B. Nestmann et al., 2013) reagieren. Neben derartig klar regulierten Organisationen, in denen von Berufs wegen geholfen wird und in denen es ein Machtgefälle zwischen professionellen Fachkräften oder Expert*innen und Laien gibt, haben sich auch vielfältige solidarische Hilfskontexte ausgebildet. Für sie ist kennzeichnend, dass Hilfe nicht durch professionelle Fachkräfte erbracht wird, sondern entweder durch gleichermaßen Betroffene (etwa in der Peerberatung

oder in Selbsthilfegruppen) oder durch ehrenamtliche Engagierte (etwa in der Flüchtlings- oder Obdachlosenhilfe). Auch diese Hilfekontexte beziehen sich aber beispielsweise über Räumlichkeiten, Verhaltensregeln oder Dokumentation üblicherweise auf einen institutionellen Rahmen, der sie klar von ad hoc-Hilfen im Alltag abgrenzt. Gleichzeitig gliedert der Staat durch finanzielle Förderung und Kooperationen die nichtstaatlichen Hilfsangebote oft umfänglich in seine Helfelandschaft ein. Die institutionalisierte Aktivierung Betroffener dient so der gezielten Entlastung der Hilfesysteme, geht aber auch mit deutlicher Einflussnahme einher (van Dyck & Misbach 2016). Es gibt also eine Vielfalt von Arbeits- und Berufs- sowie Politik- und Gesellschaftsfeldern, in denen das organisierte Helfen einen reflektierten Handlungsmodus bildet. Daraus ergibt sich auch eine zentrale Rolle des Begriffs in einer Reihe von Wissenschaftsdisziplinen, die ihn analytisch oder programmatisch zu fassen versuchen. In dieser Funktion wird der Begriff ebenso wie seine Implikationen für die Praxis intensiv hinterfragt.

Betrachtet man die Diskussion in einzelnen Disziplinen, für die »Helfen« einen identitätsstiftenden Kern darstellt, dann entsteht der Eindruck, dass Helfen in seiner Bestimmung problematisch ist¹. So fragt beispielsweise Albert (2010) für die Theologie danach, wie Helfen so begründet werden kann, dass dadurch keine schiefen, asymmetrischen Verhältnisse entstehen, in denen Bedürfnisse außer Acht gelassen oder Machtverhältnisse etabliert werden. Andere Disziplinen haben den Begriff der Hilfe nach langer Auseinandersetzung mit dessen Implikationen überhaupt getilgt. So wurden in der vornehmlich soziologisch fundierten Entwicklungszusammenarbeit, die bis in die 1990er Jahre hinein als Entwicklungshilfe gefasst wurde, die Zusammenhänge von Unterstützung und Eigeninteressen von Gebern schon früh problematisiert – oder im Gegenteil politisch nutzbar gemacht (Browne, 1997; kritisch: Sogge, 2002). Diese Debatten führten, neben sich stark verändernden globalpolitischen und -wirtschaftlichen Bedingungen, dazu, dass der Begriff der Hilfe zugunsten jenem der Kooperation weitgehend aufgegeben wurde (OECD, 2005; Zoellick, 2011; Neubert, 2016); das Konzept der einseitigen Hilfe müsse auf die humanitäre Hilfe beschränkt bleiben (Klin-

1 Das steht in starkem Kontrast zur Debatte um »Care«. Mit diesem Begriff ist eine feministische Erfolgsgeschichte verbunden. Es ist gelungen, einen doch eher positiv konnotierten, ganzheitlichen Begriff zu etablieren und dadurch Sorgearbeit in ihrer Gesamtheit sichtbar zu machen, gerade auch durch seine »absichtliche Überdehnung« (Ostner 2011: 465).

gebiel et al., 2016), welche allerdings aufgrund einer zunehmenden Kommerzialisierung und Dekontextualisierung ebenfalls in die Kritik gerät (Gebauer, 2007). Luhmann hatte schon 1973 darauf hingewiesen, dass die großen Probleme der sogenannten Entwicklungshilfe nicht durch so konkrete Kategorien und Verhaltensmuster wie ›Helfen‹ gelöst werden könnten.

Im Gegensatz dazu hat sich die Soziale Arbeit vom Hilfebegriff nicht vollständig gelöst, auch wenn er seit den ideologiekritischen Diskussionen in den 1970er Jahren immer wieder hinterfragt wird. Diskutiert wird Hilfe seither als Form von Herrschaft und staatlicher Kontrolle. Der Hilfebegriff, so Gängler (2011), hatte und hat zwar nicht den Stellenwert anderer Grundbegriffe, wie beispielsweise Erziehung oder Bildung, ist jedoch zentral für das Selbstverständnis Sozialer Arbeit als Disziplin. Entgegen seiner herausgehobenen Bedeutung mangelt es bislang jedoch an einer empirisch fundierten Theoretisierung der Hilfekategorie wie auch an einer allgemeinen Theorie der Hilfe. Laut Gängler bleibt unklar, »was unter ›Hilfe‹ denn nun eigentlich zu verstehen sei« (ebd., S. 611; s. auch Bock & Thole, 2011).

Im Zuge interaktionistischer Theorieansätze wurden in den 1970er Jahren entmündigende Effekte von beruflicher Hilfe im Sinne ihrer Stigmatisierung, Sozialdisziplinierung, Kolonialisierung und Klientifizierung reflektiert (vgl. z.B. Böhnisch & Lösch, 1973; Peters & Cremer-Schäfer, 1975; Jungblut, 1983). Damit ist der konstitutive Widerspruch aus Hilfe und Kontrolle (auch: »Doppeltes Mandat«) sowie Unterstützung und Zwang für eine Soziale Arbeit aufgezeigt worden. Dieser Grundwiderspruch wurde jedoch erst – bis auf die bereits genannten wenigen Ausnahmen – im Zuge neuerer Professionsdebatten Sozialer Arbeit seit den 1980er Jahren vermehrt diskutiert und dann auch im Weiteren zum Gegenstand empirischer Untersuchungen (Urban-Stahl, 2004; Lutz, 2010; Thieme, 2013). Die Spannung zwischen Hilfe und Kontrolle gilt allerdings letztlich als ebenso wenig auflösbar wie das Grundproblem pädagogischer Ethik, der Widerspruch aus Paternalismus und Autonomie (Thiersch, 1995; Brumlik, 2004). Aktuell finden ethische Fragen eine besondere Aufmerksamkeit angesichts neuerer Grundsatzdebatten um soziale Gerechtigkeit, die auch international vermehrt diskutiert werden (Nussbaum, 2006; Sen, 2009). Unter der Perspektive des Ansatzes des »Capability Approach« werden Dimensionen eines »guten Lebens« und der Beitrag Sozialer Arbeit verhandelt. Demnach liegt die Aufgabe von Hilfeinstitutionen in der Gewährleistung von Verwirklichungschancen (vgl. Ziegler et al., 2012; Otto et al., 2018).

Die Sprachwissenschaft, die sich in Form von Gesprächsanalysen ebenfalls mit dem Helfen beschäftigt, blickt in dieser Hinsicht unbefangener auf die Interaktion im Gespräch und klammert die Frage des organisationalen und rechtlichen Kontextes stärker aus. Das hat unter Umständen auch damit zu tun, dass dabei häufig Hilfekontexte im Mittelpunkt stehen, in denen die Beziehung zwischen Expert*in, die die Hilfe erbringt, und der Klient*in freiwillig zustande gekommen ist. So betrachten beispielsweise Graf, Scavaglieri & Spranz-Fogasy (2019) die Mikroprozesse des sprachlichen Helfens in der Psychotherapie, dem Coaching oder ähnlichen Kontexten. Sie gehen davon aus, dass Sprache dabei das Mittel des Helfens darstellt. Helfen zielt aus dieser Warte auf Veränderung, und zwar auf solche Veränderungen, die die Gegenüber auch möchte.

Weniger mit den theoretischen und fachpraktischen Grundlagen des beruflichen Helfens, sondern mehr mit individualistischen Perspektiven sind seit den 1980er Jahren insbesondere in den USA psychologische Untersuchungen befasst, die sich den sogenannten »helping professions« zuwenden. Dieser häufig verwendete Sammelbegriff ist in seiner Extension jedoch äußerst uneindeutig. Der forschersische Blick richtet sich etwa auf »typische« Charaktereigenschaften der jeweiligen Berufsvertreter*innen wie Altruismus (Ben-Shem & Avi-Itzhak, 1991) oder Empathie (Wagaman et al., 2015). Auch werden Motivationen von Helfer*innen problematisiert (»Helfersyndrom«, Schmidbauer, 1978) oder es wird vor Auswirkungen des beruflichen Helfens gewarnt, insbesondere dem »Burnout« (Ratliff, 1988; Cherniss, 1995). Zugrunde gelegt wird in diesen Studien die Vorstellung, dass es an bestimmte Personentypen und bestimmte Tätigkeitsfelder geknüpfte Spezifika gibt, die zu systematischen Verhaltensweisen, Kompetenzen oder Gefährdungen führen; somit bleibt das Helfen unspezifiziert, und es wird lediglich als Grundlagenvariable für Klassifikationen herangezogen.

Trotz der gewissen Breite der Diskurse um das Helfen insgesamt sind Versuche der Systematisierung demnach selten. Zumeist wird das Helfen selbst vorausgesetzt und schließlich entweder in seinen normativen Implikationen problematisiert oder auf Elemente seiner Praxen reduziert.

Helfen als organisierte Praxis

Die einflussreichste systemtheoretische Perspektive auf Formen des Helfens im Wandel gesellschaftlicher Bedingungen wurde von Luhmann entwickelt. Darin macht Luhmann ein Theorieangebot, das das Helfen von der »Motivation zur Hilfe« und einem »Rückgriff auf psychische Strukturen der Erlebnisverarbeitung« (Luhmann, 1973, S. 21) der Helfenden ablöst. Demgegenüber wird der Bedarfsausgleich durch Organisationen, wie er in modernen, differenzierten Gesellschaften vorherrschend ist, in den Vordergrund gerückt². Dem Helfen wird so sein Pathos genommen. Diesem theoretischen Vorschlag werden wir ein Stück weit folgen, auch wenn nicht jede Form der Hilfe im modernen Wohlfahrtsstaat im Rahmen einer Organisation angeboten wird.

Allerdings blendet der abstrahierende, auf Organisationen gerichtete Blick die situierte Herstellungsarbeit des Helfens aus. Gängler weist darauf hin, dass die Entwicklung einer allgemeinen Theorie des Helfens unter anderem deshalb bislang unterblieben ist, weil eine lückenlose abstrakte Bestimmung des Hilfebegriffs unmöglich ist: die reflexive Beziehung zwischen (expliziten und impliziten) Normen und Handeln lässt eine systematische Leerstelle im organisierten Helfen entstehen, in welcher die Spezifika der konkreten Situation Platz finden und Einfluss nehmen können müssen (Gängler, 2011). Aus einer ethnomethodologischen Perspektive ist diese Form der Leerstelle allerdings konstitutiv für soziales Handeln überhaupt (Garfinkel, 1980; Garfinkel, 1999). Sie ist eine unauflösliche Grundeigenschaft sozialer Situationen, da weder intersubjektiv zwischen Handelnden noch in der Anwendung von Vorgaben oder Regeln jemals Eindeutigkeit hergestellt werden kann. Der Umgang mit der Unsicherheit, die der jeweilige

2 Es gibt diverse Vorschläge, soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen in ihrer Eigenlogik zu kennzeichnen und zu beschreiben. Zum einen wird dabei auf die Besonderheiten der dort verrichteten Arbeit hingewiesen, zum zweiten die besonderen Beziehungen, die solche Organisationen zu ihrer Umwelt haben, betont und zum dritten wird hervorgehoben, wie in derartigen Organisationen gesteuert, »geführt« und entschieden wird. Zur theoretischen Erfassung dieser internen Bezüge wird häufig auf Weicks Begriff der »losen Kopplung« (Weick, 1976) zurückgegriffen, die den inneren Zusammenhang und die Steuerungsformen in solchen Organisationen kennzeichnet. In ihnen sind die jeweiligen Untereinheiten relativ autonom und Entscheidungen, die auf der Leitungsebene getroffen wurden, wirken sich nicht überall gleichermaßen aus.

Fall mit sich bringt, ist damit unauflöslicher Bestandteil des organisierten Helfens, ohne dass das Handeln Helfender dadurch arbiträr würde. »Helfen« kann deshalb aus dieser Sichtweise als regelhafte, situierte soziale Praxis respezifiziert werden, was ethnomethodologische Studien seit Sacks' Studie zur Hilfswürdigkeit bei Suizidalität (1967) immer wieder gezeigt haben (Whalen et al., 1988; Heritage & Sefi, 1992; Bergmann, 1993; Hedman, 2016). Wir stellen damit der Perspektive des organisierten Bedarfsausgleichs eine Perspektive des situierten Handelns zur Seite.

Mit der Integration beider Ebenen tragen wir dem Umstand Rechnung, dass das Helfen in einem organisationalen Setting notwendig situativ produziert wird. Es folgt immer einer gewissen Methodizität und muss letztlich durch das »Nadelöhr einer Interaktion« (Luhmann, 2019, S. 9; Wolff, 1983; Scheffold, 2011) hindurch. Organisationen als soziale Einheiten können dabei nur bedingt auf den konkreten Vollzug der sozialen Interaktion einwirken.

Vier Dimensionen des organisierten Helfens

Wir begreifen das organisierte Helfen also als Praxis mit doppelter Ausrichtung. Einerseits stellt es sich unhintergebar als *situativ gebundene Herstellungspraxis* dar, als ein Aushandlungsprodukt verschiedener Akteure, die Hilfebedarf, Hilfeangebot und Wirksamkeit gemeinsam und im Bezug aufeinander – was durchaus nicht immer in Übereinstimmung bedeuten muss – hervorbringen. Dies bedeutet nicht, das Helfen künstlich auf isolierte Situationen zu reduzieren: Das Helfen in institutionalisierten Kontexten beschränkt sich selten auf einzelne, kurze Tätigkeiten, sondern erstreckt sich zumeist über einen längeren, in Phasen strukturierten Prozess (vgl. Scheffold, 2011). Wie Scheffer zeigt, zeichnen sich Verfahren und institutionelle Abläufe durch eine Verkettung von Situationen aus, die auseinander schöpfen und aufeinander verweisen (Scheffer, 2013). Der Fokus auf die lokale Herstellung von Hilfe widerspricht einem prozessorientierten Blick damit nicht, sondern hilft, diesen zu strukturieren.³ Für eine Analyse der Herstellungspraxis organisierten Helfens braucht es andererseits in notwendiger

3 Graf et al. (2019) thematisieren in ihrem Sammelband die Notwendigkeit, über eine Prozessperspektive nicht nur das »Wie« in den Blick zu nehmen, sondern durch vergleichende

Weise den systematisierenden Blick auf den das Helfen prägenden *institutionalisierten und organisationalen Zusammenhang*. Den Zusammenhang von Helfen und Kontext des Helfens betrachten wir in ethnomethodologischer Tradition als eine reflexive Beziehung: so gehen wir davon aus, dass organisationale und institutionelle Ziele, Regelungen und Einschränkungen durch die Beteiligten im Gespräch relevant gemacht werden, dass sie aber nicht in der Lage sind, Abläufe zu determinieren, sondern erst situativ mit Bedeutung versehen werden können (Drew & Heritage, 1992).

Aus diesen grundsätzlichen Annahmen ergibt sich für uns, dass organisiertes helfendes Handeln notwendig *erstens* relational und *zweitens* interaktiv ist, *drittens* kontextualisiert erfolgt und *viertens* prozesshaft ist. Diese Perspektive wollen wir im Folgenden als Vorschlag eines Bezugspunkts für die Lektüre der im vorliegenden Band versammelten Texte näher ausarbeiten.

Zur Relationalität

Helfendes Handeln benötigt ein Gegenüber. Es kann nicht von einer Person allein durchgeführt werden: Selbst-Hilfe im tatsächlichen Sinne des Wortes gibt es nicht.⁴ Die Beteiligten in einer organisierten Hilfssituation gehen eine soziale Beziehung ein, die in ihrer Anlage sowohl inhaltlich als auch zeitlich umgrenzt ist, auch wenn diese Grenzen möglicherweise unscharf bleiben. Mit der Notwendigkeit einer sozialen Konstellation und der ihr inhärenten Beziehungshaftigkeit sind auch immer und unhintergebar Fragen nach Machtbeziehungen, moralischen Erwartungen (vgl. Gozzer & Moser in diesem Band) und den Auswirkungen auf Beziehungsaspekte, die über die Hilfsbeziehung hinausgehen (Schäfter, 2010), verknüpft. Dabei können diese Beziehungen durchaus auch deutliche Anleihen aus dem Alltag neh-

Analysen auch Veränderungen sichtbar werden zu lassen und damit die Auswirkungen von Hilfe zu beschreiben.

- 4 Auch das etwa in der frühen Entwicklungszusammenarbeit, der Sozialen Arbeit, der Psychiatrie und vielen weiteren Kontexten bekannte Schlagwort der ›Hilfe zur Selbsthilfe‹ ist im Grunde stets als ›Hilfe zur Selbstständigkeit‹ gedacht und wird flankiert durch Begriffe wie ›Empowerment‹ oder ›Selbstmanagement‹. Dort wo Hilfe sich selbst überflüssig zu machen sucht, bemüht sie sich darum, dem Gegenüber Ressourcen und Problemlösekompetenzen auf eine Weise zu vermitteln, die dazu führt, dass es keinen *Hilfebedarf* mehr gibt.

men (Lochner in diesem Band). Wir gehen davon aus, dass die jeweilige Relationalität in einem organisatorischen Kontext erst hergestellt werden muss und sich insbesondere in spezifischen Formen der Kategorisierung und Adressierung niederschlägt. Entsprechende Kategorisierungs- und Adressierungsprozesse im Kontext helfender Beziehungen wurden im Zuge jüngerer Forschungen in der Sozialen Arbeit vermehrt untersucht (vgl. Bauer, 2010; Hitzler, 2012; Richter, 2013; Lochner, 2017; Kühne et al., 2017; Wehrheim, 2021). Dabei zeigt sich, dass diese Konstitutionsprozesse regelmäßig auf die Konstitution einer spezifischen Differenz der beteiligten Personen hinauslaufen. Es werden in institutionellen Kontexten asymmetrische Arbeitsbeziehungen aus ratsuchenden ›Laien‹ und qualifizierten Fachkräften etabliert und so der Relationalität eine komplementäre Logik gegeben (Messmer & Hitzler 2007; Böhringer et al. 2012). Diese Komplementarität kann unterschiedlich begründet sein – so kann sie in einem Unterschied der Perspektiven, der Wissensbestände oder der individuellen Handlungsfähigkeit liegen (vgl. Pick, 2017). In jedem Fall versetzt aber erst der Zugriff auf andere Ressourcen eine zweite Partei überhaupt in die Lage zu helfen. Die Differenz muss also mit Blick auf das Objekt der Hilfe bedeutsam sein. Das bedeutet auch, dass die zweite Partei in ihrer Positionierung in der Aushandlung über dieses Objekt erst mit hergestellt werden muss. Wie umfassend diese Konstruktionsleistung ist und woran sie orientiert ist, ist abhängig vom Kontext. So kann eine Hilfsorganisation deutliche Rollenpräfigurationen für ihre Fachkräfte zur Verfügung stellen (s. Rüegger in diesem Band), die Konstruktion kann aber auch stark von der hilfesuchenden Partei mitvollzogen werden, so dass eine Stellvertreter*innenrolle für mit dem zu bearbeitenden Problem verknüpfte Alltagsbeziehungen eingenommen werden kann; die etablierte Beziehung kann so selbst zur hilfreichen Ressource werden (s. Finke et al. in diesem Band). In jedem Fall müssen die Herstellung des gemeinsam zu bearbeitenden Problems und die jeweilige Selbstverortung der beteiligten Personen mit Blick auf dessen Bearbeitbarkeit in feingliedriger Positionierungsarbeit fortlaufend aufeinander abgestimmt werden (Wetherell, 1998; s. auch Hitzler, 2013).

Zur Interaktion

Helfendes Handeln ereignet sich in face-to-face Begegnungen und braucht das Trägermedium Interaktion (Gängler, 2011; Luhmann, 2019), um sich zu entfalten. Man ist geneigt, diese Tatsache hinzunehmen und das, was in solchen Begegnungen stattfindet, als arbiträr abzutun. Denn diese Situationen der Begegnung sind sehr flüchtige Einheiten, sie lösen sich auf, wenn die vorletzte Person gegangen ist. Dennoch bilden Interaktionen, die Interaktionsordnung (Goffman, 1983), eigene Anforderungen aus, die durch die Beteiligten neben der Verfolgung des Ziels, Helfen zu bewerkstelligen, ebenfalls berücksichtigt und bearbeitet werden müssen. So sind die Beteiligten etwa mit Aufgaben des Faceworks und der moralischen Kommunikation konfrontiert (Messmer, 2012) und sie müssen dafür sorgen, dass sie einander verstehen und gegebenenfalls mit Meinungsverschiedenheiten situiert umgehen (Böhringer & Karl, 2015). Diese unmittelbaren Handlungsprobleme der Interaktion können sich vor das institutionalisierte Ziel schieben und dessen Bearbeitung erschweren, etwa, wenn aus Gesichtswahungsgründen Probleme nicht klar benannt werden. Der Umgang mit bestimmten Gesprächskonventionen kann dabei für die Helfenden auch als Hinweis auf die Ernsthaftigkeit des Hilfeanliegens interpretiert werden, wie Arbeiten zu Notrufen zeigen (etwa Bergmann, 1993; Whalen et al., 1988, analysieren einen Notruf, der mit tragischen Konsequenzen scheitert, weil der Anrufer sich bestimmten Gesprächskonventionen nicht unterwirft).

Gleichzeitig muss das Helfen gemeinschaftlich hergestellt werden. Die Beteiligten müssen, um Handeln hilfreich werden zu lassen, ihr Handeln aufeinander ausrichten: Hilfe ist insofern auch dann notwendig koproduziert, wenn nicht in allen Aspekten Einigkeit hergestellt werden kann. Auf Seite der empfangenden Partei ist demnach für das Gelingen der Hilfe ein Sich-Helfen-Lassen notwendig, das zumindest in der Bereitschaft besteht, helfende Handlungen als potenziell solche anzuerkennen und sich in eine mehr oder minder untergeordnete Position zu begeben. Gerade in der Sozialen Arbeit wird das besonders deutlich. Das eingangs geschilderte Grunddilemma des Manövrierens zwischen ›Hilfe‹ und ›Kontrolle‹ spiegelt sich dort besonders wider. Denn Hilfe kann mitunter auch bedrohliche Züge für Adressat*innen annehmen, wenn beispielsweise wesentliche Teile der Selbstbestimmung entzogen werden (Juhila et al., 2014). Für die Interagierenden stellt sich die Aufgabe des Manövrierens nicht lediglich als ein (punktuell

der Anpassung an spezifische Sachverhalte bedürfendes) Befolgen und Umsetzen von Regeln dar, um organisationale Ziele zu implementieren. Sie sind zuallererst mit einer konkreten, zeitlich verfassten, sozialen Situation konfrontiert, deren Bewältigung eine zentrale Rahmenbedingung dafür darstellt, um die institutionalisierten Ziele zu verfolgen. Die Interaktionsgebundenheit von Hilfe stellt außerdem auch ein Problem der Organisation dar. Vorgesetzte – sofern vorhanden – können beispielsweise nur bedingt Einfluss auf die Arbeit von Fachkräften mit Adressat*innen, Klient*innen oder Patient*innen nehmen. Denn sie sind nicht unmittelbar Teil der Interaktion, sie sind nicht dabei und nicht Teil der Interaktionsordnung des Helfens. Es stellt sich also ganz entscheidend die Frage nach dem Zusammenhang von institutionellem Kontext und helfender Interaktion. Denn dieser Zusammenhang besteht und wird allein schon dadurch evident, dass psychotherapeutische Gespräche oder auch Besuche bei der Zahnärztin als solche unmittelbar deutlich sichtbar und verständlich werden. Helfen ist also nicht nur interaktions- sondern auch kontextgebunden, darauf werden wir im Weiteren eingehen.

Zur Kontextualisiertheit

Trotz der unhintergehbaren Situiertheit findet organisiertes Helfen immer vor dem Hintergrund eines Kontextes statt, der sich über Zielsetzungen, rechtliche Rahmungen, finanzielle Regelungen, Handlungsvorgaben usw. strukturiert. Zwischen situierten Praktiken und ihren Kontexten besteht allerdings kein deterministisches Verhältnis. Das hat zwei Gründe. Zum einen lässt sich die prinzipielle Offenheit des Tuns und Handelns nicht durch immer detailliertere Handlungsanweisungen oder Regelungen überwinden, das Verhältnis zwischen abstrakten Regeln und der Praxis des Handelns ist nicht geklärt und lässt sich nicht abschließend auflösen. Es bleibt ein unvermeidbarer Rest an Situierungsarbeit, den die Akteure leisten müssen. Dieses allgemeine Problem haben Treutner et al. bereits 1978 im Feld der Verwaltungspraxis identifiziert, für das sie einen »prinzipiellen Zwang zur Situativität« (S. 9) konstatieren. Zum zweiten ist auch der Begriff der Organisation ein Grenzobjekt und sollte aus unserer Perspektive eher flüssiger und eher als Organisieren gedacht werden (für einen Überblick: Wolff, 2015). Denn erst dadurch, dass eben die Organisation als Rahmung aufgerufen und adressiert wird, entsteht eigentlich der Eindruck, dass Hilfe *in* einer Or-

ganisation stattfindet. So hat beispielsweise Wolff (1981) aus ethnomethodologischer Perspektive gezeigt, dass die organisationalen Vorgaben, wie beispielsweise die Vergabe eines neuen Termins nach einem erfolgten Treffen, von den professionellen Helfer*innen auch als disziplinierende Instrumente zur Steuerung von Klient*innen genutzt werden, die so en passant lernen, dass es hier ›geordnet‹ zugeht. Damit wird der institutionalisierte Rahmen aber gleichzeitig über die situierte Interaktion erst relevant gemacht und reproduziert. Die Hilfsinteraktion präsentiert sich gerade dadurch als organisierte (und eben nicht alltägliche, spontane) Hilfsinteraktion, indem sie sich auf ihren institutionellen und organisationalen Rahmen beruft (Nijnatten et al., 2001).

Neben den unmittelbaren Kontexten sind Hilfsbegegnungen aber auch in weiterreichenden diskursiven und kulturellen Strukturen verortet. Dies können beispielsweise in der Ausbildung oder im Austausch mit Fachkolleg*innen erworbene fachliche Grundsätze oder Annahmen über Gesprächsverläufe sein (Peräkylä & Vehviläinen, 2003; s. auch Graf in diesem Band zum fachlichen Selbstverständnis einer Coach). Es kann sich aber auch um für ein Feld typische Diskurse handeln, die sich in spezifischen Formen der Thematisierung niederschlagen; so werden etwa bestimmte Fachvokabularien eingesetzt, oder als typisch wahrgenommene Zusammenhänge werden in spezifischen hochimplikativen Argumentationsstrukturen aufgerufen (Hall et al., 1999) oder über die Wahl stabil gehaltener Metaphernfelder strukturiert. Während auch diese Kontexte nicht einfach determinierend auf die Interaktion einwirken, sondern in diesen als Ressourcen gelten können, können sie als wenig hinterfragte Bezugshorizonte eigene Logiken ausbilden, die möglicherweise nicht völlig spannungsfrei mit den Zielsetzungen des Helfens zusammengebracht werden können (Schröder in diesem Band).

Es ist damit davon auszugehen, dass Beteiligte ihre Äußerungen und Handlungen mit Orientierung auf die sie umgebenden Kontexte entwerfen und sie damit zu ihnen in einen sinnhaften Zusammenhang stellen. Die Beiträge lassen sich somit als »context shaped« (Drew & Heritage, 1992, S. 18) fassen. Zugleich sind sie auch »context renewing« (ebd.): jede neue Äußerung und Handlung kann Kontexte bestätigen – sie kann sie aber auch modifizieren und verändern. Der Kontext erzeugt demnach nicht per se »einen kognitiven Konsens der Beteiligten, der als normatives Paradigma die Interaktion vorstrukturiert« (Lochner, 2017, S. 45). Dass der Kontext nicht determinierend auf die Interaktion einwirkt, zeigen die Freiheiten, mit

denen Ermessensentscheidungen getroffen werden können (Schmidtke in diesem Band). Zwar erscheinen manche Regeln durch Routinisierung und Institutionalisierung gewissermaßen als Objektivität (Berger & Luckmann, 2009, S. 64) oder wirken angesichts eines hohen Formalisierungsgrads des Arbeits- und Berufsfelds (z.B. bei Gericht) als stark normativ vorstrukturiert in Hinblick auf die Gesprächsorganisation und Verteilung der Gesprächsbeteiligung (Garfinkel, 2006, S. 183). Dennoch ist die Interaktion mit ihrer jeweiligen Spezifik in institutionellen Kontexten fortlaufend hervorzubringen.

Zur Prozesshaftigkeit

Alltägliche, spontane Hilfsinteraktionen bestehen oftmals aus sehr kurzen Handlungssequenzen (Kendrick, 2021). Dennoch lassen sich diese innerhalb eines idealisierten Ablaufprozesses beschreiben, bei dem Unterstützung in einer impliziten, aber körperlich angezeigten Bereitstellung, in einer explizit formulierten Identifikation (und damit in einem für das Gegenüber Erkennbarmachen) eines Problems, in der Formulierung einer Lösung oder im Angebot der Implementierung einer solchen Lösung liegen kann (ebd.). Derartige Hilfen setzen also an unterschiedlichen Punkten eines als problematisch diagnostizierten Handlungsprozesses an. Die hier untersuchten Probleme sind zeitlich und in ihrer Tragweite stark eingegrenzt, die Hilfshandlung besteht üblicherweise in einem nicht besonders aufwändigen Handlungszug; Kendrick spricht dementsprechend auch nicht von Hilfe, sondern von Unterstützung (»assistance«). Dennoch lässt sich von diesen Befunden ausgehend ein entsprechendes Ablaufmodell für sämtliche Hilfsinteraktionen postulieren, das sich grob in vier Phasen unterteilen lässt:

- 1.a Die Identifikation und Definition eines Problems
- 1.b Anzeige der Bereitschaft zu helfen
2. Die Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten
3. Eine Hilfshandlung
4. Die anschließende Bewertung jener Handlung als hilfreich (oder nicht)

Organisierte Hilfsleistungen beziehen sich hingegen üblicherweise auf deutlich weniger klar umrissene und komplexere Probleme als solche im Alltag. Die Phasen der Hilfe nehmen schon alleine aus diesem Grund jeweils mehr Raum ein und weisen eine höhere Trennschärfe auf. Darüber hinaus

sind sie aber auch entlang der Eigenlogik der helfenden Organisation vorstrukturiert. Die Identifikation des Problems etwa geschieht in Formen des Fallverstehens, die immer auch die Herstellung eines Falls bedeuten, da die Beschreibung von Sachverhalten mit Fragen der organisationalen Möglichkeiten verschränkt wird (Bergmann et al., 2014). Die Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten und die entsprechende Hilfshandlung können sich rekursiv über lange Zeiträume erstrecken, wobei auch die grundsätzliche Zuständigkeit der helfenden Stelle durchaus auch wieder in Frage gestellt werden kann, wodurch Problemdefinition und Hilfsbereitschaft wiederum neu etabliert werden müssen. Bewertungen können auch mit Blick auf Teilhandlungen vollzogen werden. Mit dem Phasenmodell wird demnach keine lineare Entwicklung suggeriert, es soll aber den Blick darauf lenken, dass im Verlauf einer Hilfsbeziehung unterschiedliche Aufgaben vordergründig bearbeitet werden.

Von besonderem Interesse ist aber, dass die Hilfshandlung und die Bewertung der Hilfshandlung als helfend nicht in eins fallen können – denn ob eine Handlung tatsächlich »Hilfe« ist, lässt sich immer nur ex post entscheiden. Während ein bereitgehaltener Mantel durchaus unmittelbar als hilfreich (oder, im Gegenteil, als aufdringlich) wahrgenommen werden kann, lässt sich dies über eine psychotherapeutische Sitzung oder über die Bewilligung eines erlebnispädagogischen Segelprojekts vermutlich nicht sofort sagen – oder die Einschätzung wandelt sich mit der Zeit. Die Relationalität des organisierten Helfens und die ihr eigene Ressourcendifferenz der Beteiligten bedingt es nun, dass letztere nicht in jedem Fall (falls je) in den jeweiligen Phasen zu völlig übereinstimmenden Bewertungen gelangen. Unterschiede können sich in der Frage ergeben, ob ein Problem vorliegt und worin es besteht; was eine sinnvolle Lösung sein könnte; und ob die unternommene Hilfshandlung diesem Lösungsentwurf tatsächlich entspricht. Somit kann letztendlich auch die Bewertung der Hilfe als Hilfe sehr unterschiedlich ausfallen (Roesler, 2017).

Schluss: Situation und Kontext im Spannungsverhältnis

Die hier vorgenommene Dimensionalisierung des organisierten Helfens ist selbstverständlich ein heuristisches Konstrukt, aber eines, das sich an den Relevantsetzungen in Hilfeprozessen selbst orientiert und damit em-

pirisch fundiert ist: Deutlich zeigen sich Helfende und Hilfeempfangende an, an welcher Stelle des Hilfeprozesses sie sich befinden, beispielsweise indem sie ein zu lösendes Problem bereits voraussetzen und nur mehr über mögliche Hilfsansätze sprechen oder indem sie eine (irgendwie vereinbarte) Hilfshandlung vollziehen (zum Beispiel einen Hausbesuch im Rahmen der sozialpädagogischen Familienhilfe). Sie beziehen Kontextbedingungen mit ein (»Die Krankenkasse bezahlt leider keine professionelle Zahnreinigung«). Es wird immer wieder Interaktion als das zentrale Medium des Helfens betont (»Das haben wir doch gestern so besprochen!«) und konstant wird an der Relationierung der Beteiligten gearbeitet.

Als soziale Praxis, die sich vor den Bedingungen institutioneller Strukturen entlang eines in sich strukturierten Prozesses situiert in einer komplementären Beziehung aufspannt, ist das organisierte Helfen damit eine hochkomplexe und in sich nicht widerspruchsfreie Aufgabe. Hilfebedürftige*r und Hilfeanbieter*in müssen über den Verlauf verschiedener Phasen ihre Ressourcendivergenz aufrechterhalten, wobei die Passung zu den Möglichkeiten des Hilfskontexts kontinuierlich weiter gesichert werden muss, denn erst diese Passung ermöglicht es, eine bestimmte Tätigkeit *als* Hilfe dieses Kontexts zu begreifen. Gleichzeitig hat aber die Organisation keinen unmittelbaren Einfluss auf die Begegnung: was tatsächlich in diesen Interaktionen geschieht, ist für die Organisation eine Black Box. Um dennoch Passung zu ermöglichen, werden oftmals sowohl Input als auch Output dieser Black Box möglichst präzise (vor-)definiert: So werden einerseits umfassende Strukturen bereitgestellt, welche die Kategorisierungs- und Passungsarbeit ebenso wie angemessene Vorgehensweisen stark vorstrukturieren (sollen) – etwa durch Leitbilder, Organisationsstrukturen, Verfahrensregularien oder Formulare. Andererseits werden möglichst klare Gelingenskriterien formuliert, anhand derer vorgenommene Kategorisierungen zu definierten Ergebnissen in Bezug gesetzt werden. Der Versuch der Kontrolle der Hilfsinteraktion resultiert so in vermehrter Standardisierung und der möglichst umfassenden Regulierung von Abläufen und Berichtspflichten, die dabei vor allem zugunsten institutioneller Logiken und Zielsetzungen ausgerichtet sind (Ley 2021). Auf diese Weise kann die ex post-Bewertung standardisiert und von der Ungewissheit befreit werden, wessen individuelle Einschätzung über den Erfolg der Hilfe Gültigkeit hat. Insofern den internen Standards entsprochen wird, lässt sich die vollzogene Hilfe als erfolgreich bewerten.

Davon unberührt stellt sich die Situation für die Interagierenden selbst stets als unmittelbares Handlungsproblem dar; unabhängig davon, wie kleinschrittig und präzise die Vorgaben einer Organisation sind, lassen sie sich dennoch nicht direkt auf die konkrete Situation übertragen. Es sind die Interpretation und die Anpassung dieser Vorgaben vor dem Verständnis und der Berücksichtigung der konkreten Situation des Gegenübers und unter den Bedingungen der Interaktion, die die eigentliche Leistung der von Berufs wegen helfenden Personen ausmachen. So leistet die helfende Person in gewissem Sinne eine doppelte Übersetzung: zum einen die Übertragung des organisationalen und institutionellen Inputs auf die Situation, zum anderen die Respezifizierung des in der Situation Erreichten in organisational anschlussfähigen Begriffen. Sie stellt damit ein personifiziertes Bindeglied zwischen der Organisation und der Situation dar und stellt lokal, flexibel und in der Interaktion Passungen her, die die Bearbeitbarkeit erst ermöglichen.

Damit ist jedoch ein lückenloses Ineinandergreifen von Organisation und Interaktion lange nicht gewährt oder auch nur erwartbar. Im Sinne eines Verweisungszusammenhangs (Weick, 1985) zwischen beidem ist davon auszugehen, dass in den jeweiligen (An-)Passungsversuchen beider Ebenen ein hohes Potential für Irritation und Reibung besteht, das sich beispielsweise in Fragen danach ausdrückt, welche Rolle die Black Box im Gesamtgefüge der Organisation einnimmt, wie sie organisationale und institutionelle Strukturen und Dokumentationspflicht als Ressource begreift, wo sie sie dynamisch umdeutet, und wo sie sich der Eigenlogik der Interaktion so ergibt, dass sie letztlich den Selbstverpflichtungen der Organisation nicht gerecht werden kann.

Zu Beginn haben wir gesehen, dass organisiertes ›Helfen‹ für einige Disziplinen zwar als identitätsstiftend zu verstehen ist, aber gleichzeitig eine Bestimmung des ›Helfens‹ noch aussteht bzw. sich als problematisch erweist. Die moralische Färbung des Helfens im Alltag scheint einer systematischen Auseinandersetzung mit dem organisierten Helfen mitunter im Wege zu stehen. Trotz prominenter Bezugnahme fehlte es bislang insgesamt sowohl an einer empirisch informierten Theoretisierung der Hilfekategorie als auch an einer allgemeinen Theorie der Hilfe. In dem vorliegenden Beitrag wurde argumentiert, dass eine Bestimmung im begriffshermeneutischen Sinne nicht vorzunehmen ist. Das Problem lässt sich überwinden, indem die Bestimmung von Hilfe an die konkrete soziale Begegnung geheftet und ent-

sprechend analysiert, also als Aufgabe der Interagierenden behandelt wird. Dieser Orientierung auf die konkrete Empirie stellen wir fernerhin ein Konzept zur Seite, das das Zusammenspiel aus organisationaler Rahmung und situierter Praxis von Hilfeebringenden und Adressat*innen systematisiert. Wir legen damit eine empirisch informierte theoretische Skizze (Kalthoff et al., 2008) vor, die die theoretische Diskussion über das organisierte Helfen präzisieren und einen konzeptuellen Orientierungspunkt für weitere empirische Forschung in diesem Bereich bieten will.

Literatur

- Albert, A. C. (2010). *Helfen als Gabe und Gegenseitigkeit: Perspektiven einer Theologie des Helfens im interdisziplinären Diskurs*. Heidelberg: Universitätsverlag.
- Bauer, P. (2010). Organisatorische Bedingungen der Fallkonstitution in der Sozialen Arbeit. *Zeitschrift für Pädagogik*, 56(2), 249-266.
- Ben-Shem, I. & Avi-Itzhak, T. E. (1991). On work values and career choice in freshmen students: The case of helping vs. other professions. *Journal of Vocational Behavior*, 39(3), 369-379.
- Berger, P. & Luckmann (2009). *Die gesellschaftliche Konstruktion der Wirklichkeit* (22. Aufl.). Frankfurt a.M.: Fischer.
- Bergmann, J. (1993). Alarmiertes Verstehen: Kommunikation in Feuerwehr-notrufen. In T. Jung & S. Müller-Doohm (Hg.), *Wirklichkeit im Deutungsprozess. Verstehen und Methoden in den Kultur- und Sozialwissenschaften* (S. 283-328). Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Bergmann, J. R., Dausendschön-Gay, U., & Oberzaucher, F. (Hg.) (2014). *»Der Fall«: Studien zur epistemischen Praxis professionellen Handelns*. Bielefeld: transcript.
- Bock, K., & Thole, W. (2011). Hilfe und Helfen. Einführung in den Schwerpunkt »Im Blickpunkt: Hilfe«. *Soziale Passagen*, 3, 5-10.
- Böhringer, D., & Karl, U. (2015). »Do You Want to Negotiate with Me?« – Avoiding and Dealing with Conflicts Arising in Conversations with the Young Unemployed. *Social Work & Society*, 13(1). Online verfügbar: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:hbz:464-sws-781>.

- Böhringer, D., Karl, U., Müller, H. J., Schröer, W., & Wolff, S. (2012). *Den Fall bearbeitbar halten: Gespräche in Jobcentern mit jungen Menschen*. Opladen: Verlag Barbara Budrich.
- Böhnisch, L., & Lösch, H. (1973). Das Handlungsverständnis des Sozialarbeiters und seine institutionelle Determination. In H.-U. Otto & S. Schneider (Hg.), *Gesellschaftliche Perspektiven der Sozialarbeit* (S. 21-40). Bd. 2. Neuwied, Berlin: Luchterhand.
- Browne, S. (1997). *The Rise and Fall of Development Aid*. <https://doi.org/10.22004/ag.econ.295468>.
- Brumlik, M. (2004). *Advokatorische Ethik. Zur Legitimation pädagogischer Eingriffe*. Berlin: Philo.
- Cherniss, C. (1995). *Beyond Burnout: Helping Teachers, Nurses, Therapists & Lawyers Recover from Stress & Disillusionment*. New York, NY: Routledge.
- Drew, P., & Heritage, J. (1992). Analyzing Talk at Work: An Introduction. In P. Drew & J. Heritage (Hg.), *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings* (S. 3-65). Cambridge: Cambridge University Press.
- Dyck, van S., & Misbach, E. (2016). Zur politischen Ökonomie des Helfens. Flüchtlingspolitik und Engagement im flexiblen Kapitalismus. *Prokla* 183, 46(2), 205-227.
- Gängler, H. (2011). Hilfe. In H.-U. Otto & H. Thiersch (Hg.), *Handbuch Soziale Arbeit. Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik* (S. 609-618). München, Basel: Ernst Reinhardt Verlag.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, N. J: Prentice-Hall.
- Garfinkel, H. (1980). Das Alltagswissen über soziale und innerhalb sozialer Strukturen. In Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen (Hg.), *Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit* (S. 189-262). Wiesbaden: Springer.
- Garfinkel, Harold (1967). What is Ethnomethodology? In ders. *Studies in Ethnomethodology* (S. 1-34). Englewood Cliffs, N. J: Prentice Hall.
- Garfinkel, H. (2006). *Seeing sociologically. The routine grounds of social action*. Boulder u.a.: Paradigm Pub.
- Gebauer, T. (2007). Hilfe oder Beihilfe? Die Arbeit von humanitären Hilfsorganisationen zwischen Hilfeleistung und Instrumentalisierung. In A. Klein & S. Roth (Hg.), *NGOs im Spannungsfeld von Krisenprävention und Sicherheitspolitik* (S. 205-214). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

- Goffman, E. (1983). The Interaction Order. *American Sociological Review*, 48(1), 1-17.
- Goffman, E. (2013). *Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Graf, E.-M., Scarvaglieri, C., & Spranz-Fogasy, T. (Hg.) (2019). *Pragmatik der Veränderung: Problem- und lösungsorientierte Kommunikation in helfenden Berufen*. Tübingen: Narr.
- Hall, C., Sarangi, S., & Slembrouck, S. (1999). The legitimization of the client and the profession: Identities and roles in social work discourse. In S. Sarangi & C. Roberts (Hg.), *Talk, Work and Institutional Order. Discourse in Medical, Mediation and Management Settings* (pp. 293-322). Berlin: De Gruyter Mouton.
- Hedman, K. (2016). *Managing Medical Emergency Calls*. Diss. Lund University.
- Heritage, J., & Sefi, S. (1992). Dilemmas of Advice: Aspects of the Delivery and Reception of Advice in Interactions Between Health Visitors and First-time Mothers. In P. Drew & J. Heritage (Hg.), *Talk at Work* (pp. 359-417). Cambridge: Cambridge University Press.
- Hitzler, S. (2012). *Aushandlung ohne Dissens? Praktische Dilemmata der Gesprächsführung im Hilfeplangespräch*. Wiesbaden: Springer VS.
- Hitzler, S. (2013). Recipient Design in institutioneller Mehrparteieninteraktion. *Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion*, 14, 110-132.
- Juhila, K., Caswell, D., & Raitakari, S. (2013). Resistance. In C. Hall, K. Juhila, M. Matarese, & C. van Nijnatten (Hg.), *Analysing social work communication: Discourse in practice* (S. 117-135). London: Routledge.
- Jungblut, H.-J. (1983). *Entalltäglicung durch Nicht-Entscheidung. Eine konversationsanalytische Studie zur Konstitution von Sprechhandlungen im Kontext der Jugendadministration*. Frankfurt a.M.: Haag und Herchen.
- Kendrick, K. H. (2021). The ›other‹ side of recruitment: Methods of assistance in social interaction. *Journal of Pragmatics*, 178, 68-82.
- Klingebiel, S., Mahn, T., & Negre, M. (2016). *The Fragmentation of Aid: Concepts, Measurements and Implications for Development Cooperation. Rethinking international development series*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Kühne, S., Schlepper, Ch., & Wehrheim, J. (2017). »Die sanften Kontrolleure« (Helge Peters und Helga Cremer-Schäfer 1975) revisited. *Soziale Passagen*, 9(2), 329-344.

- Ley, T. (2021). *Zur Informatisierung Sozialer Arbeit: Eine qualitative Analyse sozialpädagogischen Handelns im Jugendamt unter dem Einfluss von Dokumentationssystemen*. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Lochner, B. (2017). *Teamarbeit in Kindertageseinrichtungen: Eine ethnografisch-gesprächsanalytische Studie*. Wiesbaden: Springer VS.
- Luhmann, N. (1973). Formen des Helfens im Wandel gesellschaftlicher Bedingungen. In H.-U. Otto & S. Schneider (Hg.), *Gesellschaftliche Perspektiven der Sozialarbeit* (S. 21-43). Band 1. Neuwied: Luchterhand.
- Luhmann, N. (2019). *Schriften zur Organisation 2: Theorie Organisierter Sozialsysteme*. Wiesbaden: Springer VS.
- Lutz, T. (2010). *Soziale Arbeit im Kontrolldiskurs. Jugendhilfe und ihre Akteure in postwohlfahrtsstaatlichen Gesellschaften*. Wiesbaden: Springer VS.
- Messmer, H. (2012). Moralstrukturen professionellen Handelns. *Soziale Passagen*, 4(1), 5-22.
- Messmer, H., & Hitzler, S. (2007). Die soziale Produktion des Klienten -- Hilfeplangespräche in der Kinder- und Jugendhilfe. In W. Ludwig-Mayerhofer, O. Behrend, & A. Sondermann (Hg.), *Fallverstehen und Deutungsmacht: Akteure der Sozialverwaltung und ihre Klienten* (S. 41-74). Opladen: Verlag Barbara Budrich.
- Nestmann, F., Engel, F., & Sickendiek, U. (Hg.) (2013). *Das Handbuch der Beratung. Band 3: Neue Beratungswelten: Fortschritte und Kontroversen*. Tübingen: DGVt Deutsche Gesellschaft für Verhaltenstherapie.
- Neubert, D. (2016). Entwicklungspolitik: Programme, Institutionen und Instrumente. In K. Fischer, G. Hauck, & M. Boatcă (Hg.), *Handbuch Entwicklungsforschung* (S. 359-373). Wiesbaden: Springer VS.
- Nijnatten, C. van, Hoogsteder, M., & Suurmond, J. (2001). Communication in care and coercion. Institutional interactions between family supervisors and parents. *British Journal of Social Work*, 31, 705-720.
- Nussbaum, M. C. (2006). *Frontiers of justice: Disability, nationality, species membership. The Tanner lectures on human values*. Cambridge: Harvard University Press.
- OECD (2005). *The Paris Declaration on Aid Effectiveness*. www.oecd.org/dac/effectiveness/
- Ostner, I. (2011). Care – eine Schlüsselkategorie sozialwissenschaftlicher Forschung? In A. Evers, R. G. Heinze, & T. Olk (Hg.), *Handbuch soziale Dienste. Sozialpolitik und Sozialstaat* (S. 461-481). Wiesbaden: VS Verlag.

- Otto, H.-U., Walker, M., & Ziegler, H. (2018). *Capability-promoting policies: Enhancing individual and social development*. Bristol: Policy Press.
- Petäskylä, A., & Vehviläinen, S. (2003). Conversation Analysis and the Professional Stocks of Interactional Knowledge. *Discourse & Society*, 14(6), 727-750.
- Peters, H., & Cremer-Schäfer, H. (1975). *Die sanften Kontrolleure: wie Sozialarbeiter mit Devianten umgehen*. Stuttgart: Enke.
- Pick, I. (2017). Zusammenführung der Beiträge: Entwicklung einer Typologie des Handlungstyps Beraten. In I. Pick (Hg.), *Beraten in Interaktion. Eine gesprächslinguistische Typologie des Beratens* (S. 427-470). Frankfurt a.M.: Peter Lang.
- Ratliff, N. (1988). Stress and Burnout in the Helping Professions. *Social Casework*, 69(3), 147-154.
- Richter, M. (2013). *Die Sichtbarmachung des Familialen: Gesprächspraktiken in der Sozialpädagogischen Familienhilfe*. Beltz Juventa.
- Roesler, C. (2017). Hohe Klientenzufriedenheit bei begrenzter Problemreduktion. *Familiendynamik*, 42(3), 220-231.
- Sacks, H. (1967). The search for help: no one to turn to. In E.S. Shneidman (Hg.), *Essays in Self-Destruction* (S. 203-223). New York: Science House.
- Schäfter, C. (2010). *Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit: Eine theoretische und empirische Annäherung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Scheffer, T. (2013): Die trans-sequentielle Analyse – und ihre formativen Objekte. In R. Hörster, S. Köngeter, & B. Müller (Hg.), *Grenzobjekte. Jenseits der Differenz – Entwicklungsformen in der Sozialwelt* (S. 89-114). Wiesbaden: Springer.
- Schefold, W. (2011). Hilfe als Grundkategorie Sozialer Arbeit. *Soziale Passagen*, 3(1), 11-27.
- Scherpner, H., & Scherpner, H. (1974). *Theorie der Fürsorge*. 2., durchges. Aufl. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Schmidbauer, W. (1978). *Die hilflosen Helfer: Über die seelische Problematik der helfenden Berufe*. Reinbeck: Rowohlt.
- Sen, A. (2009). *The Idea of Justice*. Cambridge, Mass: Harvard University Press.
- Sogge, D. (2002). *Give and take: What's the matter with foreign aid?* Global issues. Dhaka: Zed Books.
- Thieme, N. (2013). *Zur Kategorisierung in der Jugendhilfe: Zur theoretischen und empirischen Erklärung eines Schlüsselbegriffs professionellen Handelns*. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

- Thiersch, H. (1995). *Lebenswelt und Moral: Beiträge zur moralischen Orientierung sozialer Arbeit*. Edition soziale Arbeit. Weinheim: Juventa.
- Treutner, E., Wolff, S., & Bonß, W. (1978). *Rechtsstaat und situative Verwaltung. Zu einer sozialwissenschaftlichen Theorie administrativer Organisationen*. Frankfurt/New York: Campus.
- Urban-Stahl, U. (2004). *Professionelles Handeln zwischen Hilfe und Kontrolle. Sozialpädagogische Entscheidungsfindung*. Weinheim: Juventa.
- Wagaman, M. A., Geiger, J. M., Shockley, C., & Segal, E. A. (2015). The Role of Empathy in Burnout, Compassion Satisfaction, and Secondary Traumatic Stress among Social Workers. *Social work*, 60(3), 201-209.
- Wetherell, M. (1998). Positioning and interpretative repertoires: Conversation analysis and post-structuralism in dialogue. *Discourse and Society*, 9, 387-412.
- Weick, K. E. (1976). Educational Organizations as Loosely Coupled Systems. *Administrative Science Quarterly*, 21(1), 1-19.
- Weick, K. E. (1985). *Der Prozess des Organisierens*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Whalen, J., Zimmerman, D. H., & Whalen, M. R. (1988). When Words Fail: A Single Case Analysis. *Social Problems*, 35(4), 335-362. 1
- Wolff, S. (1981). Grenzen der helfenden Beziehung. Zur Entmythologisierung des Helfens. In E. v. Kardorff & E. Koenen (Hg.), *Psyche in schlechter Gesellschaft* (S. 211-238). München-Wien-Baltimore: Urban & Schwarzenberg.
- Wolff, S. (1983). *Die Produktion von Fürsorglichkeit*. Bielefeld: AJZ.
- Wolff, S. (2015). Organisation als Grenzobjekt? Zur Zukunft der Organisationssoziologie. In M. Apelt & U. Wilkesmann (Hg.), *Zur Zukunft der Organisationssoziologie* (S. 23-46). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Ziegler, H., Schrödter, M., & Oelkers, N. (2012). Capabilities und Grundgüter als Fundament einer sozialpädagogischen Gerechtigkeitsperspektive. In W. Thole (Hg.), *Grundriss Soziale Arbeit: ein einführendes Handbuch* (S. 297-310). VS Verlag.
- Zoellick, R. B. (2011). *Beyond Aid. World Bank*. Quelle: <http://documents.worldbank.org/curated/en/>