

# KRITISCHES ETHISCHES SELBSTVERSTÄNDNIS | Probleme professioneller Dienstleistungen im Sozial- und Gesundheitswesen

Petra Schmidt-Wiborg

**Zusammenfassung** | Der Beitrag stellt einen Ansatz für ein kritisches ethisches Selbstverständnis im Sozial- und Gesundheitswesen vor. Es wird der These nachgegangen, dass zukünftig ein Modell systematisch prozessorientierter und personenbezogener Dienstleistung diskutiert werden muss, andererseits aber die Personalität und Mehrdimensionalität menschlichen Lebens zu berücksichtigen ist, und dass seine ethische Qualität hierdurch bestimmt wird. Systematische Modelle entsprechen dieser Mehrdimensionalität nicht. Sie benötigen als Korrektiv ein kritisches ethisches Selbstverständnis professioneller Fachkräfte, das sich in der Praxis bewährt.

**Abstract** | The article outlines a critical ethical self-concept in the field of social services and health services. It claims on the one hand that discussions in the near future will focus on models of systematically person based and process-oriented delivery of social and health services. On the other hand we see that human condition is multi-dimensional in a non-systematical way and that ethical quality is defined in relation to this condition. Regarding the fact that systematic approaches are by themselves not related to this condition and that their ethical quality is questionable, professionals need a critical ethical self-understanding in order to re-orientate their models doing ethics in their practical work.

**Schlüsselwörter** ► Ethik ► soziale Berufe  
► Pflegeberuf ► Dienstleistung ► Qualität  
► Selbstverständnis

**Einleitung** | Ich gehe der Frage nach, inwiefern professionelle Fachkräfte im Sozial- und Gesundheitswesen ein kritisches ethisches Selbstverhältnis und Selbstverständnis benötigen. Im ersten Schritt stelle

ich vor dem Hintergrund des sogenannten Uno-actu-Prinzips personenbezogener Dienstleistung die Anforderung vor, komplexe theoretische und praktische Modelle systematisch zu erarbeiten, die diesem Prinzip Rechnung tragen. In der Entwicklung systematischer Herangehensweisen scheint in einem theoretisch wie praktisch systematisch personenbezogenen und prozessorientierten Modell die Antwort auf diese Anforderung zu liegen. Im darauf folgenden Teil werde ich zeigen, dass die ethische Qualität maßgeblich darin liegt, der personalen Verfasstheit des menschlichen Lebens und seiner Mehrdimensionalität gerecht zu werden und dass die Mehrdimensionalität nicht mit systematisch eingeplanter Beteiligung der Akteure und Akteurinnen und komplexen Formen der Integration des jeweiligen Fallverstehens gleichzusetzen ist. Professionelle Dienstleistung bedarf vielmehr im Zuge moderner Anforderungen an Systematik eine selbstkritische ethische Haltung, die ihre ethische Qualität zum Ausdruck bringt.

**Uno-actu-Prinzip: Ungewissheiten des Dienstleistungshandelns** | Wirtschaftstheoretisch wird professionelle Arbeit im Sozial- und Gesundheitswesen dem dritten Sektor der Dienstleistung zugeordnet. Seit Langem wird darauf hingewiesen, dass in diesen Bereichen besondere Leistungen (Vertrauensgüter) unter besonderen Modalitäten erbracht werden, die durch ihre Personenbezogenheit bedingt sind. In der Dienstleistungstypologie werden personenbezogene Dienstleistungen von anderen Dienstleistungen im Rückgriff auf das so genannte Uno-actu-Prinzip (wörtlich „durch eine Handlung“; vgl. dazu Gross; Badura 1977) unterschieden.

Eine Operation veranschaulicht die Bedeutung des Prinzips: Wie eine Operation tatsächlich erbracht wird, bestimmt ihr Ergebnis – sei es zum Besseren, sei es zum Schlechteren der Gesundheit von Patientinnen und Patienten. Es gibt kein isoliertes Ergebnis. Ebenso wenig ergibt sich im sozialen Bereich ein „sozialpädagogisches Produkt“, etwa soziale Kompetenzen, aus einem Training. Welche Dienstleistung genau in welcher Qualität erbracht wird, entscheidet sich gemäß dem Uno-actu-Prinzip immer auch direkt im Vollzug ihrer Erbringung. Die Qualität von Struktur, Verlauf und Ergebnis ist insofern nicht getrennt voneinander bestimmbar. Im Sozial- beziehungsweise Gesundheitswesen sind Leistungen oder Ergebnisse letztlich auf der Individualebene angesiedelt und

betreffen soziale oder gesundheitsbezogene Probleme bestimmter Adressatinnen und Adressaten. Daher ist von personenbezogenen Dienstleistungen die Rede, denen gemäß dem Uno-actu-Prinzip folgende Merkmale zugeschrieben werden (vgl. *Bauer 2001, Finis-Siegler 1997, S. 25 ff.*): Das Dienstleistungshandeln und seine Ergebnisse sind nicht bis ins Letzt messbar, nicht restlos standardisierbar, nicht durch technische Hilfsmittel produzierbar, in geringem Maß von technischen Hilfsmitteln abhängig und werden durch Situation und Beziehung, Interaktion und Kommunikation zwischen der Adressatin und dem Adressaten sowie zwischen dem Sozialarbeiter und der Sozialarbeiterin beziehungsweise der professionellen Fachkraft eines Gesundheitsberufes als Koproduzierende im Handeln bestimmt. Dabei erfordert das „Konsumieren“ einer Dienstleistung die Anwesenheit ihrer Empfängerinnen und Empfänger. Die Leistung ist nicht speicher- oder lagerbar und ihre Übertragbarkeit ist, wie das gesamte professionelle Dienstleistungshandeln, ungewiss.

**Die professionelle Herausforderung: Komplexe Modelle** | Wenn eine professionelle Fachkraft die Biographie und die besonderen Lebenslagen ihrer Klientinnen und Klienten berücksichtigt, dann bestimmt dies das Ergebnis des Handelns ebenso gemäß dem Uno-actu-Prinzip wie dann, wenn die Adressatinnen und Adressaten Sozialer Arbeit als bloße „Nummer X“ getreu vorgegebener Standards oder Kennzahlen durch das System geschleust und besondere Umstände des Falles nicht weiter beachtet werden, wenn beispielsweise familiäre Kontexte ausgeblendet und Probleme hierdurch verschärft werden. Das Uno-actu-Prinzip greift ungeachtet dessen, ob eine Fachkraft nach dem nach ihrer fachlichen Sichtweise richtigen oder falschen Modell beziehungsweise nach der geeigneten oder ungeeigneten Methode vorgeht und ob und wie sie besondere Fallumstände einzubeziehen versucht sowie unabhängig davon, welcher Theorie oder welchem Organisationsmodell sie in ihrem Vorgehen folgt.

Wenn die Bestimmung der personenbezogenen Dienstleistung das Uno-actu-Prinzip einschließt, sprengt dies von vornherein den kategorialen Rahmen rein wirtschaftlicher Betrachtungen. Es greift für professionelles Handeln auch dort, wo es keinen wirtschaftlichen Prinzipien folgt. So kann man auch nicht behaupten, dass mit der Dienstleistungsbestimmung

als solcher professionelles Handeln auf wirtschaftliches, gar auf gewinnorientiertes Handeln reduziert wird.

Zweitens wird deutlich, dass professionelles Handeln und Wissen je gemeinsam von Unsicherheit betroffen sind: einerseits „uno actu“, gleichzeitig und im Handlungsvollzug in der Praxis sowie andererseits konkret Relevantwerden derjenigen Modelle, das sind Kennzahlen, Standards, Methoden, statistische Analysen und wissenschaftlich erforschte Verhältnisse und Theorien, die quasi als allgemeiner Fundus im Rücken des Handelns stehen, solange es nicht zum konkret orientierten Vollzug kommt. Im Blick stehen mit dem Uno-actu-Prinzip professionelles Dienstleistungswissen, insofern es von sich aus praktisch zu Buche schlägt, und gleichzeitig umgekehrt professionelles Dienstleistungshandeln, insofern es professionelles Wissen in sich zur Geltung bringt.

In der Analyse hat man es also sowohl mit handlungslogischen als auch mit erkenntnistheoretischen und allgemeinen theoretischen Fragen professioneller personenbezogener Dienstleistungen zu tun. Meine Frage dabei lautet: Worin liegt dementsprechend eine konsequente Entwicklung der Modelle professioneller Dienstleistung im Sozial- und Gesundheitswesen?

Unter Berücksichtigung des Uno-actu-Prinzips ergibt sich erstens, dass professionelles Wissen und Tun als ein Gesamtpaket zu sehen sind. Das weist zweitens auf die prinzipielle Herausforderung professioneller Dienstleistung: Man braucht komplexe wissenschaftliche, fachlich-inhaltliche, organisatorische und methodische Modelle, um dem Uno-actu-Prinzip, der Ungewissheit des personenbezogenen Dienstleistungshandelns, Rechnung zu tragen. Man sieht an Diskussionen über individualisierte Medizin, professionelle Verantwortung gegenüber den Nutzerinnen und Nutzern (vgl. *Oelerich; Schaarschuch 2005*), Patientenorientierung oder Mitwirkung von Adressatinnen und Adressaten beispielsweise in der wissenschaftlichen Forschung, dass komplexe Modelle entwickelt beziehungsweise bereits praktiziert werden.

**Systematisch personenbezogen und prozessorientiert vorgehen** | Zukünftig wird wahrscheinlich die Prozessualität des Handelns diskutiert werden, denn professionelles Handeln wird in den meisten wissenschaftlichen Theorien und Methoden

auch dann, wenn es nicht als Dienstleistung definiert ist, als Prozess angesehen. Personenbezogenheit und Uno-actu-Prinzip können den prozessualen Charakter des Dienstleistungshandelns begründen, denn es ist nicht nur allgemein formal zu bestimmen, sondern erlangt als personenbezogenes Handeln seine Bestimmung im Moment des Vollzugs durch die Akteure und Akteurinnen. So reflektiert der Prozessbegriff, dass eine Bezugnahme auf nicht standardisierbare personenbezogene und situativ oder lebensweltlich bedingte Besonderheiten und Unwägbarkeiten konstitutiver Bestandteil des wissenschaftlich basierten professionellen Wissens und Handelns ist. Die Prozessbestimmung ist auch unabhängig von der Bezugnahme auf das Uno-actu-Prinzip Konsens in Disziplin, Profession und allgemein in der Praxis. Sie rückt aber auch aus technologischen Gründen in den Vordergrund, weil software-basierte Organisationsformen und digital gesteuerte Abläufe von Prozessen kontinuierlich an Bedeutung gewinnen.

Vor diesem Hintergrund liegt nahe, dass man der Prozessorientierung in der Entwicklung komplexer theoretischer oder praktischer Modelle eine besondere Aufmerksamkeit schenken wird. Als Fachbegriff wird Prozessorientierung seit einiger Zeit zunehmend in die theoretischen und praktischen Modelle integriert, insbesondere im Kontext der sogenannten Neuen Steuerungsmodelle, aber auch in fachlichen Diskussionen über Methoden und das (Case) Management. Der Begriff der Prozessorientierung ermöglicht Modelle, in denen mehr oder weniger standardisierte Verfahren in Relation zum Prozessablauf und -ergebnis gesetzt werden und in denen der Ablauf des Handelns so organisiert wird, dass die Leistung möglichst effektiv bei den Adressaten und Adressatinnen ankommt.

Die Entwicklung geht meines Erachtens erstens dahin, dass man versucht, theoretisch beziehungsweise praktisch prozessorientiert eine komplexere Analyse, Planung, Steuerung und Kontrolle des prozesshaft-dynamischen Dienstleistungshandelns zu erbringen. Wenn dies zweitens stetig weiterentwickelt und systematisch ausgearbeitet wird, ergeben sich Modelle, die die Adressatinnen und Adressaten systematisch sowohl in die Analyse als auch in das praktische Handeln des Erbringungsprozesses integrieren. Sowohl auf der individuellen Handlungs- als auch auf der Organisationsebene umfasst eine systematisch prozessorientierte und personenbezogene

Herangehensweise sehr viel mehr als eine kooperative, wissenschaftlich basierte, planvolle und kontrollierte Steuerung beziehungsweise Handlung. Der Anspruch von Modellen systematischen Vorgehens ist, über Dienstleistungsprozesse systematisch, das heißt bis in die Besonderheiten der Einzelfälle hinein verfügen zu können.

Dem Modell nach sind die jeweiligen Akteure und Akteurinnen im professionellen Dienstleistungshandeln diejenigen, die allgemeinere theoretische oder praktische Vorgaben mit den Besonderheiten einzelner Fälle in jeweiligen koproduktiven Verstehens- und Aushandlungsprozessen, zum Beispiel bezüglich bestimmter Ziele und Maßnahmen, vermitteln. Die allgemeineren Vorgaben in theoretischen und praktischen Modellen sowie das Verstehen besonderer Fallumstände kommen prozessual zur Deckung, Wissen und Tun greifen in einem prinzipiell geschlossenen Prozess ineinander. Dies kommt einem sich selbst regulierenden System gleich (vgl. *Friesacher* 2008).

An dieser Stelle muss gefragt werden, wie das Uno-actu-Prinzip und die prinzipielle Ungewissheit des personenbezogenen Handelns in derartigen systematischen Modellen berücksichtigt werden. Der springende Punkt ist, dass Ungewissheiten für die Akteure und Akteurinnen als interner Teil des Prozesses handhabbar werden. Die Akteure und Akteurinnen geben als je konkret Interpretierende und Handelnde einem mehr oder weniger standardisiert vorkonstruierten Dienstleistungsprozess immer wieder seine je besondere Bedeutung. Adressatinnen und Adressaten ebenso wie professionelle Fachkräfte sind die Trägerinnen und Träger systematischer Leistungserbringung. Ihr Deuten und Handeln bringen den Prozess in Bewegung und ermöglichen seine jeweils modifizierte Fortsetzung, indem Besonderheiten zur Kontrolle und gegebenenfalls zur Reformulierung von Vorgaben auf allgemeineren, abstrakteren Ebenen der Organisation, Methoden, Theorien etc. genutzt werden.

Eine systematisch prozessorientierte und personenbezogene Herangehensweise wird so der wechselseitigen Bedeutung von Wissen und Tun, die das Uno-actu-Prinzip impliziert, und der Personenbezogenheit des Handelns in sich gerecht und ermöglicht ein systematisch gesichertes Verhältnis zur Ungewissheit professionellen Handelns und Wissens. In diesem

Sinn scheint ein systematisch personenbezogenes und prozessorientiertes, wissenschaftlich gesichertes Denken und Handeln im Bereich personenbezogener Dienstleistung eine theoretisch nahezu hinreichende Antwort auf die Herausforderung der Ungewissheit personenbezogenen Dienstleistungshandelns zu sein.

Personenbezogene professionelle Dienstleistung im Sozial- und Gesundheitswesen, die für sich theoretische beziehungsweise praktische Modelle systematisch personenbezogenen und prozessorientierten Vorgehens entwickelt, nutzt die eigene Ungewissheit in systematischer Weise für Professionalität noch im konkreten Handeln. Es kann also seine Leistungsfähigkeit ebenso im Allgemeinen wie auch in Fallbesonderheiten verlässlich unter Beweis stellen.

**Die Frage nach ethischer Qualität** | Mir kam es darauf an zu zeigen, wie die Perspektive einer konsequenten Entwicklung komplexer theoretischer beziehungsweise praktischer Modelle aussieht. Ob und inwieweit die dargestellte systematisch personenbezogene und prozessorientierte Herangehensweise im Sozial- und Gesundheitswesen mehr Programm wissenschaftlicher und professioneller Modelle als gelebte Realität ist, muss offen bleiben. Zweifellos sind jedoch Modelle dieser Art ausgesprochen attraktiv. Sie befriedigen das Bedürfnis der Wissenschaften nach systematisch ausgearbeiteten Erkenntnissen und Modellen und das organisatorisch-methodische Bedürfnis nach systematisch nachvollziehbarem Handeln.

Es gibt sicher mehrere Möglichkeiten, wie man ein systematisch personenbezogenes und prozessorientiertes Modell ausarbeiten könnte. Meines Erachtens ist es jedoch von herausragender Bedeutung, die Auseinandersetzung um die nötige Komplexität der disziplinären und professionellen Modelle beziehungsweise Methoden um die Frage nach ihrer ethischen Qualität zu bereichern, auf die sich die folgenden Überlegungen beziehen.

Ethik in der Tradition des Philosophen *Aristoteles* definiert gutes Handeln aus der Perspektive eines gelingenden Lebens im Sinn von hoher Lebensqualität. Über das Gelingen beziehungsweise Scheitern des Lebens und über seine Qualität entscheidet konkret der sozial bestimmte, aber doch nur individuell erreichbare Handlungsvollzug. Daher ist es naheliegend, dass personenbezogene professionelle Dienst-

leistung, die, wie gesehen, dem *Uno-actu-Prinzip* unterliegt, diese Tradition für ihre ethische Selbstverständigung nutzt. Dies liegt besonders dann nahe, wenn dieser ethische Ansatz vor dem Horizont des modernen Gedankens neu formuliert wird, dass jeder Mensch eine frei und selbstbestimmt handelnde Person ist, wie dies *Hannah Arendt* (1992) tut.

Unterscheidet man zwischen Ethik, die an Legitimation, und Ethik, die an offenen Fragen ausgerichtet ist (vgl. *Lob-Hüdepohl* 2005), so sind *Arendts* Überlegungen zum zweiten Typ zu zählen (sie selbst sprach aus bestimmten Gründen nicht von Ethik). *Arendts* Buch zeigt nicht, wie der erste Typ, wie also das Handeln als ethisch legitim geprüft werden kann, das heißt wie man prüft, ob die Gründe, aus denen man handeln könnte, allgemein vertretbaren rationalen Begründungszusammenhängen und -kriterien entsprechen, so dass man sich auf der Grundlage einer solchen Reflexionskompetenz der ethischen Urteilsbildung auch im Einzelfall am ehesten für ein möglichst rational gut begründetes Handeln entscheiden könnte. Nach *Arendt* geht es nicht um rationale Aufklärung und Begründung im Widerspruch zu willkürlichen Zwängen der Tradition. Ihr Buch lässt sich im Sinn einer Ethik so verstehen, dass es über Aufklärung aufklärt: in welchem Sinn das menschliche Leben entlang rationaler Begründungen über sich selbst aufgeklärt werden kann und in welchem Sinn dies prinzipiell nicht möglich ist, oder kurz gesagt: in welchem Sinn das menschliche Leben prinzipiell mehrdimensional ist.

Für die Diskussion über die ethische Qualität personenbezogener professioneller Dienstleistung ist interessant, dass *Arendt* den mehrdimensionalen Charakter des menschlichen Lebens in Bezug darauf erläutert, dass der Mensch Person ist, dass das menschliche Leben personal bestimmt ist und dass es prinzipiell im Bruch der wahrnehmenden, erkennenden und handelnden Personen mehr oder weniger rational bestimmt und konkret gestaltet wird. Dies soll mit Blick auf gelingendes Leben und die ethische Qualität des Handelns und der Lebensgestaltung im nächsten Schritt näher erläutert werden.

**Mehrdimensionalität des menschlichen Lebens** | *Arendts* Überlegungen gelten dem menschlichen Handeln und Leben in der Welt allgemein. Der Mensch kann nicht anders, als sein Leben mit Hilfe

von selbst festgelegten Regeln und selbst geschaffenen Institutionen rational begründet einzurichten und abzusichern. Zugespißt gesagt: Eine rationale Aufklärung und Begründung des Lebens ist die unausweichliche, insofern „natürliche“ Verfassung menschlichen Lebens. Dabei tradieren Gesellschaften ihre sich verändernden Ordnungen und steigern deren Rationalität durch Steigerung der Komplexität der rationalen Modelle der allgemeinen Lebenseinrichtung beziehungsweise individuellen Lebensführung. Der Einzelne findet dies vor und wird über Sozialisationsprozesse eingeführt.

Nach *Arendt* fällt jedoch das freie und selbst bestimmte menschliche Leben nicht damit zusammen, dass Gesellschaft und Individuen das Leben für sich allgemein rational begründet gestalten. Sie tritt dafür ein, dass das menschliche Leben prinzipiell personal verfasst ist. Man könnte metaphorisch sagen, dass „das“ menschliche Leben konkret bei sich und personengebunden für sich bestimmt ist, und zwar für sich selbst bestimmt durch vorsätzliches freies Handeln individueller Personen. Das menschliche Leben ist nicht nur im Sinn besonderer materieller, sozialer oder individueller Verhältnisse in dem, was es ist, jeweils mehr oder weniger rational bestimmt (Was-Sein); vielmehr ist es personal bestimmt, indem da jemand ist, der lebt (Wer-Sein) und selbstbestimmt und vorsätzlich rational handeln kann. So ist es insgesamt mehrdimensional bestimmt.

Auf der individuellen Ebene kann man verdeutlichen, dass es um verschiedenartige Dimensionen geht, die gemeinsam im menschlichen Leben gegeben sind: „Was“ steht für verallgemeinerbare Bestimmungen wie zum Beispiel „Vater“. Man kann sich selbst oder anderen solche Was-Bestimmungen in bestimmter Hinsicht in sozial vorstrukturierten Kontexten – zu Recht oder Unrecht – zuschreiben. Dass aber dieser Vater diese bestimmte Person für sich ist, schreibt man jemandem nicht zu Recht oder zu Unrecht zu.

Eine Person zu sein, zeichnet sich laut *Arendt* dadurch aus, dass sie prinzipiell selbst handlungsfähig und durch das Handeln im Zusammenhang mit anderen für sich selbst bestimmt ist. Daher kann man eine Person per se, in Bezug darauf, wer sie selbst ist, im wortwörtlichen Sinn nicht vertreten oder ersetzen. Angesichts der personengebundenen Handlungs-

fähigkeit sprechen wir dem Menschen zu, dass der Mensch je für sich bestimmt eine individuelle Person ist. Und wenn wir einen Menschen als Person ansprechen, setzen wir schon voraus und erkennen an, dass jemand da ist, der, handlungsfähig für sich, nicht erst durch unseren Zuspruch für sich selbst bestimmte Person wird, sondern dies im Prinzip schon selbst ist.

**Ethische Qualität als Aufgabe konkreter Gestaltung** | Wir wissen aus der Erfahrung handlungsfähiger Personen, dass zum menschlichen Leben prinzipiell beides, das Wer-Sein und das Was-Sein, gehört und dass Wer-Sein und Was-Sein nicht dasselbe ist, dass also das Leben mehrdimensional bestimmt ist (vgl. *Sandkaulen* 2006). In dieser Hinsicht stehen wir nicht vor Mehrdeutigkeit, Uneindeutigkeit oder Ungewissheit, nicht vor einem an sich unbestimmten „Personsein“ oder gar vor einem prinzipiellen „Geheimnis“ des Personseins (vgl. *Hundek* 2009, besonders S. 86 ff.).

Aber bei dem Versuch, dieses Wissen in rationaler Form zu erläutern und nachvollziehbar zu machen, kommen wir unserer Voraussetzung der individuell-personalen menschlichen Identität des Wer-Seins nicht näher, sind nicht in der Lage, das Wer-Sein des Lebens als Voraussetzung zu legitimieren. Der Grund dafür liegt darin, dass unser rational verfasstes Erkenntnisvermögen nur mit Bestimmungen arbeitet, mit denen wir deutlich machen, als was etwas oder jemand bestimmt werden kann, egal ob hierbei empirisch oder theoretisch begründete Erkenntnis erarbeitet wird. Die Voraussetzung eines Wer-Seins zu identifizieren und aufzuklären, kann daher durch keine Erkenntnisoperation gelingen, wie komplex diese auch immer strukturiert wird.

Wir nutzen rational begründete Erkenntnisse und Wissensmodelle dazu, das Leben rational einzurichten und abzusichern. Wir verlassen uns lebensweltlich, professionell und wissenschaftlich gern auf rational begründete Verhältnisse, denn sie bringen erwartbare Ordnungsstrukturen und Bewältigungsmuster mit sich. Wenn wir aber die Frage verfolgen, wer der Mensch ist, und aus den genannten Gründen keine rechte Antwort finden, fangen wir an, der Mehrdimensionalität soweit zu misstrauen, dass wir den mehrdimensionalen Lebenssinn aus den theoretischen oder praktischen Modellen ausklammern: Alles soll

dann möglichst auf rein rationaler Basis verhandelt werden, anderes zählt nicht mehr. Zählt also nicht mehr, wer wir sind?

Dies ist in der Tat eine Haltung, die unter modernen Bedingungen häufig unser Denken und Handeln bestimmt. Es ist aber eben eine Haltung, die wir einnehmen und praktizieren, wir entscheiden also über die ethische Qualität des Lebens in der Weise, dass wir das Leben eindimensional ausgerichtet gestalten, es auf das Was-Sein reduzieren, mit uns selbst wie mit einem Was umgehen und Personen beispielsweise auf ihren Nutzwert für die Erfüllung von Kennzahlen reduzieren. Nach *Arendt* kann aber der Mensch als frei und selbstbestimmt handelnde Person für sich das Misstrauen überschreiten und eine andere Haltung einnehmen. Eine Haltung, in der man versucht, mit den Modellen so umzugehen, wie es der Mehrdimensionalität des Lebens angemessen erscheint.

Ethische Fragen zu beachten bedeutet nicht, ein lebensweltlich, vor aller rational-methodischen oder wissenschaftlichen Aufklärung „fertig“ gegebenes intuitives Wissen zumal gegenüber technisch-funktionalen Modellen zur Geltung zu bringen (vgl. *Friesacher* 2008). Ethische Qualitätsfragen unter modernen Bedingungen systematischer Lebensbetrachtung schlagen darin zu Buche, ob und wie wir ausschließlich auf eine systematische Lebensbetrachtung und Lebens- und Arbeitspraxis vertrauen und bauen oder ob und wie wir im Zusammenhang unserer Lebens- und Arbeitsverhältnisse eine je konkrete Ausgestaltung dessen zu verwirklichen suchen, was uns für die Behandlung der Frage, wer wir sind und wie wir für uns selbst bestimmt ein menschliches Leben und Arbeit einrichten wollen, angemessen erscheint.

Ethische Qualität bezieht sich darauf, welches je persönlich auszutragende Selbstverhältnis und Selbstverständnis im Horizont unseres mehrdimensionalen Lebens zum Tragen kommt. Selbstverhältnis und Selbstverständnis sind dabei keine reflexiv produzierten, keine reflexiv behaupteten (Meta-)Standpunkte ethischen Beurteilens. Ethische Qualität geht mit personengebundenen Haltungen einher, die in der jeweiligen Gestaltung von Leben oder Arbeiten und Lebensführung zum Tragen kommen.

Die Mehrdimensionalität des Lebens ist in der Weise „Gegenstand“ konkreter ethischer Anerken-

nungspraxis, dass die hier und jetzt gegebenen Möglichkeiten eines frei und selbst bestimmten menschlichen Lebens sowohl auf der individuellen als auch auf der sozialen und politischen Ebene jeweils zu bestimmen sind (vgl. *Weber* 2003, S. 328: „Anwaltschaft für die Welt“). Professionelle Dienstleistungen sind dabei ebenso Hilfsmittel für die Einzelnen und die Gesellschaft wie aktiv mitgestaltende Instanzen, die in der Art ihrer Ausgestaltung für sich und für die Adressatinnen und Adressaten über die ethische Qualität vor dem Horizont des mehrdimensionalen Lebens mitentscheiden. Ethische Qualität ist Sache einer konkreten Ausgestaltung der Arbeits- und Lebensverhältnisse.

**Kritisches ethisches Selbstverständnis: Dienstleistung bewahren** | Unter dem Vorzeichen moderner Rationalität wird unser Wissen um die Mehrdimensionalität des menschlichen Lebens laut *Arendt* grundsätzlich infrage gestellt. Der moderne Imperativ lautet nicht einfach, dass dem menschlichen Leben mit möglichst rationaler, verlässlicher Ordnung und Sicherung zu begegnen ist. Vielmehr verlangt er, dass wir von uns aus das Leben mit Technik, Technologien, Ordnungsprinzipien, Wissenschaften und vor allem mit selbst geschaffenen Systematiken fortlaufend proaktiv und umfassend einrichten und sichern.

In der Soziologie wird thematisiert, dass theoretische und praktische Modelle teilweise so komplex geworden sind, dass sie nicht leisten, was sie leisten sollen. Eine Ethik des personal verfassten mehrdimensionalen Lebens nach *Arendt* behauptet nicht, dass die individuelle Ebene in allen Fällen ausschlaggebend ist. Ethik angesichts systematisch eingerichteten modernen Lebens thematisiert, wie sich personenbezogene professionelle Dienstleistung im Sozial- und Gesundheitswesen dazu stellt, dass sich die Komplexität des mehrdimensionalen Lebens in rationaler Systematik nicht erschöpft.

Wenn soziale oder gesundheitsbezogene Dienstleistung vorrangig der Anforderung genügen will, theoretisch beziehungsweise praktisch systematisch ausgearbeitete Modelle zu entwickeln, dann wird sie zwar sehr wahrscheinlich mithilfe eines systematisch personenbezogenen und prozessorientierten Modells in der Tat ihre Leistungsfähigkeit unter Beweis stellen können. Ihre ethische Qualität tritt aber dann darin zu Tage, dass sie mehrdimensionales menschliches

Leben und Arbeiten jeweils in zwar komplexen, aber letztlich eindimensional orientierten Verhältnissen einrichtet.

Mehrdimensionalität ist hier die Komplexität der Systematik, nicht die des personal verfassten, für sich selbst bestimmten menschlichen Lebens. Dessen Mehrdimensionalität ist nicht damit gleichzusetzen, dass man systematisch personenbezogen und prozessorientiert vorgeht und Deuten und Handeln der Akteure und Akteurinnen systematisch integriert. Für Letzteres ist gleichgültig, wie Personen sich für sich selbst bestimmen. Von sich aus ist das systematisch prozessorientierte Modell in dem Maß personen-„bezogen“, in dem Ungewissheiten des Handelns, personen- und situationsbedingte Fallbesonderheiten, zu einem integralen Bestandteil eines systematischen Vorgehens auch auf der Ebene des konkreten Handlungsvollzugs gemacht werden können.

Was ist die Alternative? Beispielhaft kann man nennen, dass in der Regel der konkrete Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung wichtig ist, wobei Vertrauen prinzipiell geschenkt wird und nicht professionell hergestellt werden kann. Angesichts fehlender Strategien der Adressaten zur Bewältigung ihrer Probleme kommt es oft darauf an, so zu arbeiten, dass diese sich zuerst konkrete Handlungsspielräume eröffnen und mit der Hilfe professioneller Fachkräfte ausloten (vgl. *Dungs* 2006, S. 104). Diese Arbeit in mehrdimensionalen, personal bestimmten Verhältnissen setzt wiederum eine Ausrichtung an entsprechender ethischer Qualität auf der Ebene von Arbeitsorganisation und Management voraus, also eine entsprechende Haltung der Verantwortlichen zur Frage der Mehrdimensionalität menschlichen Lebens.

Was leistet Ethik dabei? Sie liefert kein theoretisches oder praktisches Modell, keine Handlungsgrundsätze auf die Frage, wie im Zusammenhang theoretischer und praktischer Modelle die Mehrdimensionalität des Lebens auf den verschiedenen Ebenen professioneller Dienstleistung angemessen berücksichtigt werden kann und soll, sie kann aber professionelle Fach- und Führungskräfte im Sozial- und Gesundheitswesen sensibilisieren, sich diese Frage zu stellen. In diesem Sinn bezwecken ethische Überlegungen ein kritisches ethisches Selbstverständnis der sozialen und gesundheitsbezogenen professionellen Dienstleistungen. Es bewährt sich in Form

konkreter selbstkritischer Auseinandersetzungen mit sich selbst, mit Kolleginnen und Kollegen und mit Vorgesetzten um die ethische Qualität der theoretischen und praktischen Modelle.

In einer selbstkritischen Haltung ist einerseits zu prüfen, inwiefern die Modelle auf die Komplexität systematischen Vorgehens professioneller Dienstleistung ausgerichtet werden, so dass die Komplexität des mehrdimensionalen menschlichen Lebens ausgeklammert wird. In einer Gegenbewegung sind andererseits die Modelle aktiv und je konkret wieder zu öffnen, damit es sowohl den Fachkräften als auch den Adressatinnen und Adressaten unter angemessenen Arbeitsbedingungen in professionellen Zusammenhängen möglich ist, gemeinsam konkrete Perspektiven zu entwickeln und zu verstetigen, in denen die Adressatinnen und Adressaten ihre konkrete Situation in ihrem mehrdimensionalen Lebenssinn erfahren und selbstbestimmt für sich gestalten können.

Personenbezogene professionelle Dienstleistung zielt nicht auf Personen, sondern auf soziale beziehungsweise gesundheitliche Probleme. Aber unter modernen systematisierten Arbeits- und Lebensbedingungen bedarf es einer selbstkritischen ethischen Haltung oder eines kritischen ethischen Selbstverständnisses. Zwar scheint es auf den ersten Blick ein legitimer professioneller Standpunkt zu sein, dass die Mehrdimensionalität personal verfassten menschlichen Lebens nicht Sache professionellen Handelns ist und professionelles Handeln sogar überfordert. Doch verweisen die ethischen Überlegungen darauf, dass ein solcher Standpunkt auf die professionellen Verhältnisse selbst zurückschlägt, indem deren ethische Qualität entsprechend ausfällt: Sich der Frage der Mehrdimensionalität zu verschließen, ist eine Haltung, die gemäß dem *Uno-actu-Prinzip* konkrete Folgen für die konkrete (ethische) Qualität der Arbeits- und Lebensverhältnisse zeitigt. Und wie gezeigt, entscheidet sich die ethische Qualität der Dienstleistung konkret nach Maßgabe der personengebundenen zu vertretenden Haltung im Umgang mit den theoretischen und praktischen Modellen.

Ethik fordert die Vertreterinnen und Vertreter professioneller Dienstleistungen deshalb auf, professionelles Wissen und Handeln nicht nur mithilfe komplexer Modelle systematisch unter Beweis zu stellen, sondern zu überschreiten und die Modelle für den

mehrdimensionalen Lebenssinn zu öffnen. In einer solchen selbstkritischen Haltung beginnt dann die Bewährung, wie theoretische und praktische Modelle je konkret gemeinsam mit den Adressatinnen und Adressaten auszugestalten sind, und es beginnen gemeinsame Deutungs- und Entscheidungsprozesse, inwieweit die Modelle ethisch und qualitativ angemessen sind.

**Dr. Petra Schmidt-Wiborg** ist Philosophin und arbeitet als wissenschaftliche Projektleiterin bei der Bundesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe. Sie ist die Gleichstellungsbeauftragte der Hochschule Lausitz, Großenhainer Straße 57, 01968 Senftenberg, E-Mail: [petra.schmidt-wiborg@hs-lausitz.de](mailto:petra.schmidt-wiborg@hs-lausitz.de)

### Literatur

**Arendt**, H.: Vita Activa. München 1992

**Bauer**, R.: Personenbezogene Soziale Dienstleistungen. Wiesbaden 2001

**Dungs**, S.: Der „Spielsinn“ der Praxis. In: Dungs, S.; Gerber, U.; Schmidt, H.; Schmidt, R. (Hrsg.): Soziale Arbeit und Ethik im 21. Jahrhundert. Leipzig 2006, S. 87-107

**Friesacher**, H.: Theorie und Praxis pflegerischen Handelns. Begründung und Entwurf einer kritischen Theorie pflegerischen Handelns. Osnabrück/Göttingen 2008

**Finis-Siegler**, Beate: Ökonomik Sozialer Arbeit. Freiburg im Breisgau 1997

**Gross**, P.; Badura, C.: Sozialpolitik und soziale Dienste: Entwurf einer Theorie personenbezogener Dienstleistungen. In: Ferber, C. von; Kaufmann, F.-X. (Hrsg.): Soziologie und Sozialpolitik. Sonderheft der Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpolitik 19/1977, S. 361-385

**Hundeck**, M.: Verstrickt-sein in Geschichten. In: Mühlrel, E. (Hrsg.): Zum Personenverständnis in der Sozialen Arbeit und der Pädagogik. Essen 2009, S. 77-96

**Lob-Hüdepohl**, A.: Soziale Arbeit aus christlicher Hand – ein Problemaufriss. Arbeitspapiere des ICEP 4/2005, S. 1-11

**Oelerich**, G.; Schaarschuch, A. (Hrsg.): Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. München 2005

**Sandkaulen**, B.: System und Systemkritik. In: Sandkaulen, B. (Hrsg.): System und Systemkritik. Kritisches Jahrbuch der Philosophie. Band 11. Würzburg 2006, S. 11-34

**Weber**, J.: Philosophie des Helfens. Münster 2003

## ALLGEMEINES

### Freiwillige werden wieder nach Hause geschickt.

Der Deutsche Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. hält die Begrenzung der Mittel des vor einem Jahr eingerichteten Bundesfreiwilligendienstes für falsch und fordert eine schnelle fraktionsübergreifende Verständigung, damit die erforderlichen Haushaltsmittel bedarfsgerecht aufgestockt werden können. Freiwilligendienste sind eine Form des bürgerschaftlichen Engagements neben anderen. Alle diese bürgerschaftlichen Betätigungen leisten einen wichtigen Beitrag zur sozialen Gemeinschaft und für eine demokratische Gesellschaft. Die unerwartet hohe Nachfrage im Bundesfreiwilligendienst bei gleichzeitig anhaltend hoher Nachfrage in den lange bewährten Jugendfreiwilligendiensten zeigt die große Bereitschaft von Menschen aller Altersgruppen, sich für die Gemeinschaft zu engagieren. Die Politik müsse die Weiterentwicklung einer lebendigen Bürgergesellschaft durch entsprechende Rahmenbedingungen unterstützen und gestalten. *Quelle: Pressemitteilung des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge e.V. vom 29.6.2012*

### Engagement für Bildung. Bildung für Engagement.

Magazin des Bundesnetzwerkes Bürgerschaftliches Engagement (BBE). Ausgabe 1/2012. Hrsg. BBE. Selbstverlag. Berlin 2012, 160 S., kostenfrei \*DZI-E-0326\*

Für die Engagementpolitik und -praxis ist Bildung ein wesentlicher Bereich, sowohl als Praxisfeld als auch in der Qualifizierung von Engagierten. Beiträge verschiedener Autorinnen und Autoren zu den unterschiedlichsten Bereichen der formellen und informellen Bildung sowie einschlägige Praxisbeispiele aus der „Bildung für Engagement“ vermitteln Anregungen zu diesem Feld, das von Grundsatzbeiträgen von Thomas Olk (BBE-Sprecherrat), Thomas Krüger (Bundeszentrale für politische Bildung) und Kurt Edler (Deutsche Gesellschaft für Demokratiepädagogik) abgesteckt wird. Auch das Thema „Bundesfreiwilligendienste als Lerndienste“ wird mit einer Reihe von Beiträgen aus unterschiedlichen Perspektiven beleuchtet. Das Magazin ist Bestandteil der Kampagne „Woche des bürgerschaftlichen Engagements“, die unter der Schirmherrschaft des Bundespräsidenten in diesem Jahr vom 24. September bis zum 3. Oktober zum achten Mal stattfindet. Bestellschrift: BBE Geschäftsstelle, Michaelkirchstraße 17/18, 10179 Berlin, Tel.: 030/629 80-120, Internet: [www.engagement-macht-stark.de](http://www.engagement-macht-stark.de)

### Soziale Spaltung in deutschen Großstädten

**nimmt zu.** Zwar ist die Arbeitslosigkeit in deutschen Städten insgesamt rückläufig, die Segregation, also die sozialräumliche Spaltung zwischen Arm und Reich, nimmt jedoch zu. Städte im Süden Deutschlands sind davon weniger betroffen als Städte im Norden, Westen und Osten. Diese alarmierende Entwicklung wird aus einem