

## Einleitung

### Situative und organisationale Ausprägungen des Helfens

---

*Daniela Böhringer, Sarah Hitzler & Martina Richter*

Das Helfen ist zentraler Handlungsmodus verschiedener Arbeits- und Berufsfelder und bestimmend für eine Reihe von Disziplinen. Als wenig trennscharfer Sammelbegriff hat sich die Bezeichnung der »Helping Professions« (etwa Combs & Gonzalez 1994; Graf et al. 2014), also der helfenden Berufe, weithin etabliert, allerdings herrscht zugleich wenig Einigkeit, welche Berufe den helfenden zuzuordnen sind. Auch was unter Helfen konzeptionell zu verstehen ist, bleibt innerhalb der jeweiligen Disziplinen oft opak oder lehnt sich im Wesentlichen an im Alltag verankerte lebensweltliche und moralisch gefärbte Bedeutungen an (Gängler 2011). Zwar scheinen diese Bedeutungszuweisungen zunächst einsichtig und auch unmittelbar zugänglich – Scherpner & Scherpner (1974, S. 122) empfinden die Hilfe gar als »Urkategorie des menschlichen Handelns überhaupt«, sodass der Begriff in jenem des gesellschaftlichen Handelns vollständig aufgehe –, eine kritische und konzeptionelle Reflexion wird dadurch aber erschwert. Dabei lässt sich schnell erkennen, dass sich Helfen, das in organisationale oder institutionelle Kontexte eingebettet ist, deutlich von Hilfssituationen im Alltag unterscheidet. Anders als die vielen unmittelbaren kleinen Hilfgesten, die durch ihre Geläufigkeit und weite Verbreitung das soziale Selbst und das Miteinander in modernen Gesellschaften stützen (vgl. Goffmann 2013), ist es auf eine gewisse Dauer und Prozesshaftigkeit angelegt, die häufig mit einem höheren Grad an Verbindlichkeit, aber auch mit erhöhten Erwartungsinkongruenzen einhergeht.

Die wenigen vorliegenden Versuche, das Konzept der organisierten Hilfe zu theoretisieren, nähern sich ihr aus zwei entgegengesetzten Richtungen: aus der Perspektive der Organisation und aus jener der sozialen Situation.

Aus systemtheoretischer Perspektive entwickelt sich Hilfe in der modernen Gesellschaft zunehmend zu einer deindividualisierten, erwartbaren Leistung, die durch dafür bereitgestellte Sozialsysteme im Wohlfahrtsstaat zur Verfügung gestellt wird. Dies führt dazu, dass die Bedürftigkeit nun nicht mehr von den Hilfeempfangenden definiert wird, sondern im Kontext einer »Programmierung« der helfenden Organisation zweifach entschieden wird: die erste Entscheidung betrifft die Passung zwischen Bedarfslage und dem Programm, die zweite die Ausführung des Programms in Bezug auf den Einzelfall (Luhmann 2005, S. 178). Damit erfordert Hilfestellung von der hilfebedürftigen Seite nun auch andere Kompetenzen als lediglich das Anzeigen der eigenen Bedürftigkeit, nämlich die Fähigkeit, sich entsprechend dieser Entscheidungsgrundlagen auch sinnvoll zu präsentieren (ebd.). Mikrosoziologisch argumentierend betrachtet auch Goffman »Hilfsdienste« durch Expert\*innen als ein zentrales Kennzeichen moderner westlicher Gesellschaften (Goffman 1973, S. 310). Die personenbezogene Arbeit von Expert\*innen greift demnach direkt in etwas ein, das »persönliches Eigentum des Klienten ist« (ebd., S. 309), sie verändert es, repariert es – und möglicherweise hilft sie. Für Goffman ist entscheidend, dass es sich dabei um Begegnungen handelt, die an direkte persönliche Kommunikation zwischen Expert\*in und Klient\*in gekoppelt sind. Das verbindet solche Expert\*innen-Dienste mit anderen Anbietern von persönlichen Hilfsdiensten, wie sie zum Beispiel Handwerker\*innen erbringen.

Die hier versammelten Beiträge sind aus einer Tagung am Zentrum für interdisziplinäre Forschung der Universität Bielefeld entstanden, deren Anliegen es war, den Verschränkungen dieser beiden Ebenen – den organisationalen und institutionellen Logiken und den situierten Umsetzungen – anhand von empirischen Beispielen nachzuspüren. Die Teilnehmenden waren dazu eingeladen, Befunde aus ihren eigenen qualitativen Arbeiten spezifisch nach den Ausprägungen des Helfens vor den durch Organisationen geschaffenen Bedingungen neu zu reflektieren. Dabei ging es darum, einerseits der Unklarheit des Begriffs empirisch zu begegnen und andererseits einen konzeptionellen Rahmen zu entwickeln, der das Helfen einzuhegen ermöglicht. Die resultierenden Aufsätze adressieren das Helfen in einer breiten Auswahl von Feldern und Zugängen. So wird nicht ausschließlich auf Expert\*innen oder professionelle Helfer\*innen und ihre Klient\*innen und Adressat\*innen bzw. Nutzer\*innen geblickt. Auch Peers und Laien oder materiale Objekte erweisen sich als zentrale Bezüge der untersuchten

institutionellen Hilfssituationen. Hilfe findet in diesen Situationen überdies nicht nur statt, sondern kann auch selbst zum Thema werden.

Eingeleitet wird der Band durch eine theoretische Rahmung, die dem Verhältnis von Strukturen und situierter Umsetzung in Hilfszusammenhängen verallgemeinernd nachgeht und damit einen Bezugspunkt für die nachfolgenden Analysen schafft. *Daniela Böhringer, Sarah Hitzler und Martina Richter* schlagen in diesem einführenden Beitrag ein Modell organisierten Helfens vor, das die Bezüge zwischen strukturierendem Kontext und situierter Praxis in den Blick nimmt. Aus einer ethnomethodologischen Perspektive argumentieren sie, dass der Begriff des Helfens nicht abstrakt gefasst werden kann, sondern als gemeinschaftliche Hervorbringung der Beteiligten gedacht werden muss, die jedoch reflexiv (nicht determiniert) mit den Bedingungen von organisationellen und institutionellen Kontexten verschränkt ist. Anhand von vier Dimensionen des organisierten Helfens – Relationalität, Interaktion, Kontextualisiertheit, Prozesshaftigkeit – entwickeln sie einen theoretischen Bezugspunkt zur Beschreibung dieser Verschränkungen.

Die folgenden empirischen Studien nehmen in ihrer Perspektive auf das Helfen unterschiedliche Schwerpunktsetzungen vor. Sie lassen sich unter den Überschriften ›Ausprägungen struktureller Hintergründe‹, ›Formen fachkundiger Interaktionen‹ und ›Facetten freiwilliger Unterstützungsgruppen‹ gruppieren. Im ersten Teil des Bandes finden sich Beiträge, die den Hilfevollzug vornehmlich unter der Perspektive seiner organisationalen Strukturierung analysieren und in seiner handlungsfeldspezifischen Figurierung reflektieren.

*Barbara Lochner* untersucht mit Hilfe eines ethnographischen Ansatzes, welche Rolle Helfen in Kindertageseinrichtungen spielt. Damit dreht sie die gängige Perspektive auf solche Einrichtungen um: Nicht die Kindertageseinrichtung als organisiertes Hilfsangebot für Eltern steht im Fokus, sondern in welcher Form in solchen Einrichtungen Helfen organisiert und thematisiert wird. So zielt sie direkt auf die Gestaltung pädagogischer Interaktionen zwischen Fachkräften und Kindern: Wie werden Kinder in die Rolle der Helfenden eingeführt, welche Möglichkeiten des Helfens werden ihnen eröffnet und mit welchen Erwartungen werden sie vertraut gemacht?

Mit Hilfe eines metaphernanalytischen Ansatzes untersucht *Julia Schröder* Beratungsgespräche in der Männerberatung. Es geht dabei um Männer, die Gewalt gegenüber ihren Partner\*innen ausgeübt haben. Schröder ver-

tritt die These, dass sich Hilfe nicht im Vorhinein bestimmen lässt, sondern relational und in der Interaktion fortlaufend hergestellt werden muss. Sie rekonstruiert anhand transkribierter Gesprächsdaten, dass Berater und Klient »Helfen« gemeinsam als »Schule« und »Lernen« konstituieren. In einem zweiten Schritt fragt sie, welche Konsequenzen diese dominante konzeptuelle Metapher für das gängige Beratungsverständnis der Sozialen Arbeit haben kann.

*Cornelia Rüegger* argumentiert in ihrem Beitrag, dass Fälle nicht lediglich Grundlage für die Hilfegewährung und damit Bezugsgröße des professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit sind, sondern vielmehr erst interaktiv über eine Relationierung der Perspektiven und Wissensbestände sowie vor allem aber auch der Rahmenbedingungen der Organisation etabliert werden müssen. In ihrer Analyse bezieht sich Rüegger auf ein Erstgespräch im Kontext der sozialpädagogischen Familienhilfe. Sie zeigt, wie der Sozialarbeiter der Klientin großzügigen Raum für die Darstellung ihrer Perspektive gibt, durch Selektionen und Umdeutungen aber den Verlauf des Gesprächs und damit den Zuschnitt des Falls stark lenkt. Die Schwerpunkte, die hierdurch gesetzt werden, entsprechen weniger denen, die von der Klientin explizit als Anliegen vertreten werden, als jenen, welche die Organisation sich in ihrer Selbstverortung gibt.

*Oliver Schmidtke* geht in seinem Beitrag der Frage nach, wie staatliche Eingriffe in das Leben von Kindern und Jugendlichen überhaupt als »Hilfe« legitimiert werden können. Das sogenannte Hilfeplangespräch in der Kinder- und Jugendhilfe stellt dafür nach seiner Auffassung nur einen Rahmen zur Verfügung. Für Schmidtke ist entscheidend, dass ein solches, gesetzlich vorgesehenes Interaktionsformat so gestaltet sein muss, dass die normativ geforderte Beratung, Beteiligung, Wunschentsprechung und Zusammenwirkung sichergestellt werden. In einer Rekonstruktion des Deliberationsbegriffs zeigt er, dass dieser geeignet ist zu bewerten, ob in einem konkreten Hilfeplangespräch alle Beteiligten ihre Gründe für die Bevorzugung von Handlungsoptionen eingebracht haben – und insofern tatsächlich eine Entscheidung über die Hilfe als offene Entscheidung vorbereitet wird.

Stärker von der Perspektive der situierten Interaktion her argumentieren die Beiträge im zweiten Teil des Bandes. Die spezifischen Anforderungen, die die Interaktion an die Handelnden stellt, aber auch die Ressourcen, die sie zur Verfügung stellt, und deren jeweilige Verwebungen mit den durch die Organisation vorgeprägten Erwartungen werden hier fokussiert.

*Eva-Maria Graf* beschäftigt sich in ihrem Beitrag mit der interaktionalen und prozessualen Aushandlung von Helfen im Beratungsformat Führungskräfte-Coaching. Sie geht davon aus, dass Helfen dabei vor allem in und mit sprachlichen Handlungen zu fassen ist. In einer explorativen Fallstudie analysiert sie ein Coaching-Erstgespräch und die Präzisierung von Hilfe im Coaching-Format, die dort erfolgt. Im Ergebnis zeigt sich, dass es eine offensive Verständigung im Vorfeld der Hilfe darüber braucht, was Helfen im Coaching bedeuten kann. In ihrem Material, in dem ein nicht-erfahrener Klient Coaching erstmalig in Anspruch nimmt, wird über diesen Klärungsprozess die Hilfebeziehung zwischen Coach und Klient konstituiert.

Aufbauend auf einer früher entworfenen Theorie sprachlich-kommunikativen Helfens vergleichen *Ina Pick* und *Claudio Scarvaglieri* Gespräche aus zwei unterschiedlichen Settings, dem der Rechtsberatung und dem der Psychotherapie. Sie argumentieren, dass trotz aller Unterschiede in der Zielsetzung beide Arrangements sich dadurch auszeichnen, dass das in ihnen vorgenommene Helfen sprachlich, nicht aktional vorgenommen wird. Durch die Unterschiede der jeweiligen Felder, die sich darin niederschlagen, ob eher Denk- oder eher Handlungsalternativen in den Blick genommen werden, ob es in den Strukturierungsversuchen eher um Wissensvermittlung oder um Deutungsveränderungen geht, wessen Handeln die Veränderungen zuwege bringen soll und welchen Verlauf und Umfang die dazugehörigen Gesprächsprozesse einnehmen, wird so das sprachliche Helfen in seinen Ausprägungen abgesteckt und ein flexibler Bezugsrahmen für weitere Analysen vorgeschlagen.

Mit der Rolle von alltäglichen Objekten in der Pflege beschäftigt sich der Beitrag von *Daniela Böhringer*. Sie nimmt dabei solche Objekte in den Blick, die gar nicht für den Zweck der Hilfe (bei Demenz) entworfen wurden, sondern zur alltäglichen Ausstattung in Pflegeheimen und privaten Haushalten zählen: Löffel und Becher. Wie und wem helfen solche Objekte eigentlich? Um dieser Frage nachzugehen, werden Sequenzen aus Videoaufzeichnungen analysiert, in denen solche Objekte an Bewohner\*innen einer Pflegeeinrichtung übergeben werden. Dabei zeigt sich, dass die Pflegekräfte mit dem Aufforderungscharakter dieser Objekte arbeiten; sie werden anstatt Worten eingesetzt, um die Bewohner\*innen zu einer Handlung zu bewegen (zum Beispiel ihre Medikamente einzunehmen oder zu essen). In diesem Sinne »helfen« diese Objekte. Sie sparen Worte und Anweisungen und ermöglichen

es, die tief verankerte Fähigkeit von Menschen, mit Objekten Sachen zu machen (Leibgedächtnis) aufzurufen.

Im dritten Teil des Bandes schließlich werden Hilfszusammenhänge thematisiert, die nicht auf berufliche Helfer\*innen setzen, sondern auf freiwillige Unterstützung. Für solche Hilfskontexte ist kennzeichnend, dass nur minimale organisationale Rahmungen vorgesehen sind und insgesamt auf die alltägliche Kompetenz der Beteiligten zu helfen gesetzt wird. Die Beziehung zwischen den Agierenden beruht hier nicht ausschließlich auf einer vorgeprägten Differenz, sondern zeichnet sich vor allem auch durch Solidarität, Empathie oder Interesse aus, muss aber dennoch an organisationalen Vorprägungen orientiert sein.

Mit Praktiken ethischer Selbstbildung befassen sich dabei *Laura Gozzer* und *Johannes Moser*. In ihrem Text geben sie Einblicke in ihre ethnographische Forschung zu ehrenamtlichen Helfer\*innen, die sich in München als Pat\*innen für Flüchtlinge beziehungsweise Kinder psychisch erkrankter Eltern engagieren. Die Autor\*innen verstehen die Beziehungen in solchen Patenschaften als Aushandlungsräume, in denen Vorstellungen ›guter‹ Hilfe zum Tragen kommen und in denen ethische Subjektivierung (Foucault) der Helfer\*innen stattfindet. Die alltägliche Praxis des Helfens vollzieht sich außerdem in den konkreten sozio-historischen Gegebenheiten der Stadt München. Die Analyse zeigt, welche inhaltlichen Bestimmungen und Ambivalenzen des Helfens durch die Pat\*innen gesehen werden und welche darüberhinausgehende alternative städtische Sozialität sie damit entwerfen, anstreben und zumindest teilweise zu realisieren trachten.

Die Analysen von *Kirsten Nazarkiewicz*, *Frank Oberzaucher* und *Holger Finke* befassen sich mit einer nicht-dyadischen Form des Helfens, der Aufstellungsarbeit. An Beispielen zeichnen sie nach, wie in der fokussierten Zusammenarbeit einer Gruppe ein eingebrachtes Anliegen in seiner ihm eigenen Spannung durch Platzhalter in den Raum veräußert wird. Das Helfen drückt sich hier im gemeinsamen Bemühen aus, das Problem körperlich-räumlich erfahrbar und damit bearbeitbar zu machen, ohne dass aber in dieser Bearbeitung eine intendierte Richtung läge. Es schafft einen Raum, in welchem Beziehungen zwischen Personen und Aspekten ebenso wie temporale Zusammenhänge anhand von wahrnehmbaren Spannungen und Brüchen untersuchbar und über alternative räumliche Entwürfe veränderbar werden. Eine derartige Zusammenarbeit führt auch dazu, dass die Hilfe nicht ausschließlich der einbringenden Person zugutekommt; viel-

mehr scheint die Aufstellung selbst für alle Beteiligten als gewinnbringend wahrgenommen zu werden.

Auch *Sarah Hitzler* befasst sich mit nicht-dyadischem Helfen, dem reziproken Helfen in einer Selbsthilfegruppe. Mit der Analyse der Darbietung und Weiterbearbeitung einer Erzählung zu einem irritierenden Ereignis arbeitet sie heraus, dass Folgeerzählungen dazu dienen können, individuelle Erlebnisse in einen abstrahierten Kontext einzubetten und damit mit Bezug auf das problematisierte Thema alternative Deutungsangebote zu schaffen, ohne die Gültigkeit der ursprünglichen Erzählung in Frage zu stellen. Durch das Aneinanderreihen von Erzählungen gelingt es der Gruppe, einen lokal gültigen Deutungsrahmen auszuhandeln. Damit stellt sie sich auch als Gruppe von Personen her, die unter denselben Problemen leiden und einander damit grundsätzlich hilfreich sein können. Notwendig hierfür ist aber nicht nur die Etablierung von Gleichheit, sondern genauso die sorgfältige Aufrechterhaltung von Unterschieden etwa in Herangehensweisen oder dem Erfahrungswissen, um sich nicht lediglich in den reflexiven Selbstbeteiligungen einer Leidensgemeinschaft zu erschöpfen.

Während die vielfältigen Felder und Herangehensweisen eher ein kaleidoskophaftes als ein lückenloses Bild des Helfens bieten, zeigen sie doch eine vielfältige, am organisationalen Kontext ausgerichtete Kompetenz, die deutlich erkennen lässt, dass berufliches, aber möglicherweise auch das freiwillige Helfen weit über das Befolgen eines alltäglich-moralischen Impulses hinausgeht.

Wir möchten an dieser Stelle noch einmal ausdrücklich dem Zentrum für interdisziplinäre Forschung an der Universität Bielefeld danken. Die Mitarbeiter\*innen des Zentrums und die Geschäftsführerin Dr. Britta Padberg haben eine ausgesprochen positive Arbeitsatmosphäre geschaffen und so eine sehr fruchtbare Tagung ermöglicht. Es ist für Wissenschaft und Forschung wichtig, dass es solche Orte der Begegnung gibt, an denen das mitunter hektische und atemlose Treiben in der Wissenschaft für einen Moment verlangsamt wird und der inhaltliche Austausch und die Verständigung gerade auch über Disziplinengrenzen hinweg im Vordergrund stehen. Auch danken wir den beteiligten Kolleg\*innen für den wertvollen Austausch. Wir danken außerdem Marie Viktoria Sasim und Sandra Eder herzlich für die Unterstützung bei der Manuskripterstellung.

## Literatur

- Combs, A. & Gonzalez D. M. (1994). *Helping relationships: Basic concepts for the helping professions*. 4th ed. Boston: Allyn and Bacon.
- 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.
- Goffman, E. (2013). *Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Goffman, E. (1973). *Asyle. Über die soziale Situation psychiatrischer Patienten*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Graf, E.-M., Sator, M. & Spranz-Fogasy, Th. (Hg.). (2014). *Discourses of helping professions*. Amsterdam: Benjamins.
- Luhmann, N. (2005). Formen des Helfens im Wandel gesellschaftlicher Bedingungen. In ders. *Soziologische Aufklärung*, Bd. 2 (S. 167-186). Wiesbaden: Springer.
- Scherpner, H. & Scherpner, H. (1974). *Theorie der Fürsorge*. 2., durchges. Aufl. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.