

Raten – Helfen – Empowerment

Über altruistische Macht

Große, verängstigte Kinderaugen schauen uns an. Im Vordergrund des Plakats der Aktion *Brot für die Welt* steht ein etwa zehnjähriges afghanisches Mädchen in zerlumpten Kleidern, dahinter eine Gruppe weiterer Kinder. Die Textzeile lautet: »Tausend Fragen – eine Antwort: Helfen!« Eine kaltschnäuzige (nicht zynische) Interpretation dieses Satzes könnte lauten: Helfen – gemeint ist hier: Spenden – ist eine Methode, sich weiteres Kopfzerbrechen und die Suche nach Antworten zu ersparen. Wer hilft, beruhigt nicht nur sein Gewissen, er braucht auch nicht weiter zu fragen.

Diese Studie fragt nach dem Helfen. Sie will wissen, was Helfen ist und wie es sozial funktioniert. Ihr Erkenntnisinteresse ist – das Interesse an Erkenntnis. Weder will sie das Helfen optimieren noch davon abraten oder sonst wie bewerten. Obwohl sie in ihrem Grundverständnis eine normative Orientierung der Soziologie am Wert menschlicher Leidverminderung (vgl. von Wiese 1964) durchaus teilt, bleiben solche Überlegungen zunächst eingeklammert.

Die Arbeit ist folgendermaßen gegliedert: In den ersten beiden Abschnitten geht es um die systematische Bestimmung und einen Definitionsvorschlag des Helfens, wobei in Fortsetzung einer früheren Studie über *Raten und Beratschlagen* (Paris 2005b) der Vergleich und die Abgrenzung von Raten und Helfen im Vordergrund stehen; dies führt im nächsten Schritt zu dem Versuch, über die Auffächerung und Differenzierung der charakteristischen Merkmale eine Typologie des Helfens zu entwickeln, die der Bandbreite der empirischen Ausprägungen und Erscheinungsformen gerecht wird; der vierte Abschnitt prüft die Handlungschancen und Alternativen des Hilfsbedürftigen, behandelt also die Frage, wie man auf die Hilfsangebote anderer reagieren kann und in welche Bahnen der Interaktionsverlauf dadurch gelenkt wird; in einem weiteren Schritt werden dann die Veränderungen und Modifikationen erörtert, die dadurch entstehen, dass das Helfen oftmals in Strukturen und Kontexte eingebettet ist, die durch andere Funktionsprinzipien, etwa der Organisationsbildung, Arbeitsteilung und Professionalisierung, gekennzeichnet sind und die Hilfebeziehung überlagern; und dies mündet, ergänzt um einen Exkurs über die Spende, im letzten Abschnitt in eine kritische Auseinandersetzung und Diskussion der »Hilfe zur Selbsthilfe« und der einschlägigen sozialpädagogischen Ansätze des Empowerment, die als machttheoretisches Fazit die Argumentation abrunden.

1. Rat und Tat

Am Anfang stehen große Probleme und Not. Wo immer Menschen in eine mehr oder minder akute Notsituation geraten, aus der sie sich mit eigener Kraft nicht befreien können, sind sie verwiesen auf andere, die ihnen helfen. Die Hilflosigkeit des einen erheischt die Hilfe des anderen. Dabei lassen sich grundsätzlich zwei Stufen der Hilfsbedürftigkeit unterscheiden: Im ersten Fall erscheint die Hilflosigkeit vor allem als eine unmittelbare Orientierungslosigkeit und Ungewissheit des Handelns, als Ratlosigkeit, die sich unter Umständen bis zur extremen Form der Verzweiflung steigern kann. Der Ratlose ist jemand, der nicht mehr weiter weiß und deshalb andere um Rat fragt. Er ist mit einem Problem konfrontiert, dessen Lösung seine Ressourcen und Fähigkeiten übersteigt; gleichzeitig hält er allerdings prinzipiell daran fest, dass er die Überwindung des Problems letztlich in eigener Regie bewirken kann. Er sucht beim anderen »guten Rat«, dessen Ausführung jedoch allein seine Sache ist.

Das ist bei der zweiten Stufe, der eigentlichen Hilfsbedürftigkeit, anders. Hier benötige ich nicht nur guten Rat, sondern tatkräftige Unterstützung. Die Notlage hat ein Ausmaß an Schärfe und Dringlichkeit erreicht, dass an eine Überwindung des Problems mit eigenen Mitteln und Ressourcen nicht mehr zu denken ist. Der in dieser Art Hilflose ist darauf angewiesen, dass andere ihm zu Hilfe eilen – und er ist somit von ihnen und ihrer Hilfeleistung abhängig. Wird sie unterlassen, so hat dies in jedem Fall weitreichende Folgen und kann unter Umständen sogar den Tod bedeuten. Es ist dieser starke Begriff von Hilfe und fremder Unterstützung, auf den sich die folgende Analyse konzentriert und der sich ja auch in unserem Alltagsverständnis von Helfen und Hilfsbedürftigkeit widerspiegelt.

Anders als beim Rat, der dem Ratlosen helfen will, sein Problem selber zu lösen, ist die Überwindung der Notsituation jetzt auch Aufgabe und Handlungsziel desjenigen, der dem anderen Hilfe anbietet. Wird sie angenommen, so wird die Beziehung fortan einem veränderten Relevanzsystem unterstellt, d. h. alles, was die Akteure in diesem Rahmen tun und unternehmen, bemisst sich am gemeinsamen Ziel des Hilfeerfolgs. Das Angebot oder die Bitte um Hilfe stehen so am Anfang einer komplexen Interaktion, die das Befinden und Handeln der Akteure in spezifischer Weise prägt und ihnen bestimmte Verpflichtungen und Zugzwänge auferlegt, die sie nicht ignorieren können. Das Helfen konstituiert grundsätzlich eine Situation der Bewährung, und das bedeutet zugleich: Es handelt sich um ein Tun, in dem wir immer auch scheitern können.

Natürlich kann sich auch ein Rat als irrig und untauglich, eben als schlechter Rat, erweisen und unterliegt damit ebenfalls dem Risiko eines Fehlschlags. Dennoch stellt sich die Frage der Zurechnung von Folgen und Konsequenzen hier anders dar: Weil der Rat dem anderen freistellt, ob er ihn befolgen will oder nicht, liegt die Last der Verantwortung hauptsächlich bei ihm. Gewiss kann der Empfänger des Ratschlags den anderen mit dem Ergebnis konfrontieren und ihn zur Rede stellen; dennoch kann jener den letztendlichen Misserfolg stets auch mit Mängeln der Umsetzung oder plötzlich veränderten Rahmenbedingungen begründen und auf diese Weise versuchen, sich selbst aus der Schusslinie zu nehmen. Doch wie immer der Streit um die Legitimierung und Schuldzuweisung auch ausgehen mag, am Ende ist es immer der Empfänger, der für die Folgen seiner Entscheidung eintreten muss und die Sache auszubaden hat. Ein wesentlicher Unterschied zwischen Raten und Helfen besteht mithin darin, dass in ihnen von vornherein andere Verteilungen und Grenzziehungen der Verantwortlichkeit gelten und als Interpretationsfolie angelegt werden.

Die Ursache dieser Differenz ist die Kluft zwischen kognitiver und praktischer Hilfe, zwischen Reden und Tun. Raten ist kognitives Helfen, und das heißt gleichzeitig auch: aufs Kognitive beschränkte Hilfe. Der Ratschlag ist eine Sprechäußerung, die dem anderen kognitive Zuarbeit und Unterstützung verspricht und zugleich auf diesen Aspekt begrenzt ist. Der Rat empfiehlt dem anderen, was er tun könnte, um sein Problem zu lösen. Tätige Hilfe hingegen umfasst die konkrete Bereitstellung und den Einsatz weiterer Ressourcen und legt selber Hand an. Wo sich der Rat in seinem propositionalen Gehalt, also in seinen inhaltlichen Vorschlägen, immer nur auf die Perspektive und das Tun des anderen bezieht, offeriert der Helfer grundsätzlich eine *eigene* Leistung und ein sonst nicht aktiviertes Handlungspotential, um die Notlage des anderen zu überwinden. Er steht dem anderen nicht nur mit mehr oder weniger gutem Rat, sondern mit all seinen Fähigkeiten, mit allen verfügbaren Möglichkeiten seiner Person zur Seite.

Das Tätigkeitsspektrum des Helfens ist weit gespannt. Es reicht vom Leihen diverser Geldbeträge über das Tragen von Umzugskartons, das direkte Unter-die-Arme-Greifen und Aufrichten Gestürzter bis zum Verabreichen von Medikamenten gegen Beschwerden und Krankheiten. Wie und womit geholfen wird oder geholfen werden kann, ist je nach Notlage sehr verschieden. Immer aber ist es ein konkretes, mit einigem Aufwand verbundenes Tun, das die Substanz des Helfens ausmacht. Ohne dieses Kriterium von Einsatz und Leistung ist der Hilfebegriff sinnlos. Dabei wird die Leistung des Helfens im Prinzip freiwillig, aus freien Stücken erbracht: Die Hilfe wird »erbeten« oder auch »angeboten« –

und sie kann »gewährt« oder auch verweigert werden.¹ Insofern funktioniert die Hilfeleistung als Gabe, bei der man sich und sein Handeln in den Dienst eines anderen stellt. Und auch wenn der Beistand sich auf die kognitive Dimension des Ratschlags beschränkt, ist es ja gerade die Anstrengung des Sich-Hineinversetzens und Überlegens, die den Empfänger veranlasst, das Bemühen des anderen zu honorieren und sich für einen als »hilfreich« empfundenen Rat zu bedanken.

Raten und Helfen sind als soziale Praxen grundsätzlich zu unterscheiden. Dennoch sind sie empirisch oft miteinander verschränkt, geht das eine in das andere über. Wo ein guter Freund oder jemand, den wir lieben, plötzlich in große Schwierigkeiten gerät, können wir ihn mit seinem Problem nicht alleine lassen. Wir überlegen, was wir ihm raten und wie wir ihm vielleicht helfen können. Dies bedarf oftmals keiner Begründung, sondern ist selbstverständlicher Bestandteil der Beziehungsdefinition. In interpersonellen Beziehungen, z. B. Familien- und Verwandtschaftsverhältnissen, und im Binnenraum werthomogener Gruppen gelten abgestufte Beistands- und Solidaritätsnormen, die nicht verletzt werden dürfen. Sicher gibt es auch hier eine große Bandbreite, wie weit solche Verpflichtungen reichen und in welchem Ausmaß sie legitimerweise geltend gemacht werden können; trotzdem stehen sie als Grunde Erwartungen stets im Raum, die nur mit hohen Kosten enttäuscht werden können.

Wie sehr Raten und Helfen trotz ihrer Nähe als deutlich verschiedene Handlungstypen zu betrachten sind, lässt sich gut an der Situation erläutern, in der beide auseinanderfallen. Rat ohne Tat ist häufig konfliktträchtig. Wenn in einer Beziehung der Verdacht aufkommt, der andere wolle sich statt der Hilfe, zu der er eigentlich verpflichtet wäre, mit guten Ratschlägen aus der Affäre ziehen, den Hilfsbedürftigen also mit Rat »abspeisen«, wird das Verhältnis sofort heikel und prekär. Wo der Rat die praktische Hilfe ersetzen soll, fühlt sich der andere oftmals vom Ersten brüskiert und im Stich gelassen. Entscheidung und Verantwortung bleiben bei ihm, die Last der Problemlösung trägt er weiter allein. Deshalb weist er den Rat nicht selten zurück und verwahrt sich gegen die Einmischung. Andererseits gibt es freilich auch die Möglichkeit, dass der Diskurs über den Rat im weiteren Verlauf der Interaktion in ein gemeinsames Beratschlagen übergeht, in dem dann auch andere Perspektiven der Unterstützung und Hilfeleistung aufs Tapet kommen. Der Umgang mit dem Rat ist so stets auch ein Fokus des Aushandelns und der Neudefinition der Beziehung.

1 Dies schließt freilich nicht aus, dass andere soziale Zwänge, etwa Berufsethos oder Verheiratetsein, die Freiheit des Helfenden einschränken. Doch dazu später.

Kurzum: Rat und Tat können sich sowohl wechselseitig ergänzen als auch gegeneinander ausgespielt werden. In Anlehnung an eine bekannte Formulierung von John Dewey (»Sprechen ist Handeln ohne zu handeln«) könnte man daher sagen: Raten ist Helfen ohne zu helfen.

2. Strukturen des Helfens

Was ist Helfen? Ich schlage hierzu folgende Definition vor: *Helfen ist ein mehr oder minder dringliches direktes Unterstützungshandeln, das darauf abzielt, einen anderen (unter Umständen auch: eine Vielzahl anderer) aus einer unmittelbaren Notlage zu befreien und ihn perspektivisch dazu befähigen soll, innerhalb der gegebenen Möglichkeiten seine Selbständigkeit und Handlungsautonomie zurückzuerlangen und sein normales Alltagsleben fortsetzen zu können.*² In diese Bestimmung des Helfens, die gleichzeitig eine komprimierte Fassung unseres Alltagsverständnisses darstellt und daran anschließt,³ sind einige zentrale Elemente und indexikalische Merkmale eingegangen, die nun im Einzelnen zu diskutieren sind. Dabei wird auch im Folgenden der Vergleich von Raten und Helfen eine wichtige Rolle spielen.

1. *Adressiertheit/Objektbezug.* Helfen ist ein Tun, das sich grundsätzlich an andere richtet, eben jene, die Objekte des Helfens sind. Wir helfen einem oder mehreren anderen. Die Adressaten des Helfens sind andere Menschen (mitunter auch Tiere), die sich in einer speziellen Notlage befinden, aus der sie befreit werden sollen. Der Prototyp des Helfens ist

2 Diese Definition bestimmt das Helfen als einen spezifischen Handlungstyp, der gleichzeitig eine charakteristische Beziehungs- und Interaktionsstruktur installiert, in der sich die Akteure fortan bewegen und auf die sie verwiesen sind. Sie ist einerseits weiter als die in der Sozialpsychologie üblicherweise verwendete Definition von »prosozialem Verhalten« und Altruismus (vgl. Bierhoff 2010, S. 13ff.), steht aber gleichzeitig im Gegensatz zu allen erweiterten, in meinem Verständnis allzu allgemeinen Verwendungen des Hilfebegriffs, wie sie beispielsweise in Niklas Luhmanns Umschreibung des Helfens als »Beitrag zur Befriedigung der Bedürfnisse eines anderen Menschen« (Luhmann 1991, S. 134) zum Ausdruck kommt. Wenn *jede* arbeitsteilig organisierte Bedürfnisbefriedigung »Hilfe« sein soll, verliert der Begriff seine ohnehin nicht sehr prägnante Kontur und wird damit auch in analytischer Hinsicht untauglich.

3 Eine solche Parallelorientierung am Alltagsverständnis des Helfens ist nicht zu verwechseln mit dem alltäglichen Sprachgebrauch, in dem das Verb »helfen« in diversen Zusammenhängen auftaucht und verwendet wird: Wenn die Verkäuferin an der Käsetheke eines Kaufhauses an mich die Frage richtet »Wie kann ich ihnen helfen?«, so ist das, was sie tut, nachdem ich meine Wünsche geäußert habe, nicht Helfen, sondern Verkaufen.

eine Situation, in der jemand gestürzt ist, und ein anderer eilt herbei, um ihn wieder aufzurichten. Die Adressaten der Hilfe sind selbst handlungsfähige Subjekte, die in ihrem Handeln blockiert sind. Weil sie selber nicht dazu in der Lage sind, ihre Problemsituation zu überwinden, bedürfen sie der Hilfe anderer, die dies für sie bewerkstelligen.

Jemandem zu helfen oder sich von ihm helfen zu lassen, konstituiert eine besondere soziale Beziehung. Weil der andere seine Ressourcen zur Überwindung meiner Notsituation einsetzt, entsteht eine spezifische Nähe und Verbundenheit, die fortan nicht mehr ignoriert werden kann. Zwar müssen daraus nicht immer stabile wechselseitige Verpflichtungsstrukturen erwachsen, wohl aber begründet das Helfen unabhängig von seinem sachlichen Inhalt gewissermaßen eine normative Aufladung der Beziehungsdefinition, die die Akteure bestimmten Zugzwängen unterwirft und ihre Freiheiten einschränkt (vgl. Gouldner 1984, S. 118ff.). Helfen ist insofern immer auch eine Art indirektes »Beziehungsstatemnt«, und es ist gerade diese Beziehungsdominanz des Tuns, die viele Situationen des Helfens so prekär und konflikträchtig macht.

Mit der Ausrichtung des Helfens an der Grundsituation und Befindlichkeit anderer korrespondiert eine bestimmte Fokussierung der Aufmerksamkeit. Nicht ich und die Befriedigung meiner Bedürfnisse, sondern das Unvermögen und das Leiden des anderen stehen im Zentrum des Wahrnehmungsfeldes. Gleichzeitig überprüfe ich meine Handlungschancen und Ressourcen im Hinblick darauf, inwieweit sie für eine Überwindung seiner Problemlage in Frage kommen. Und sofern ich sie dann auch tatsächlich für ihn aktiviere und einsetze, ist das Helfen in einer ersten Konkretisierung nichts anderes als der »selbstlose« Einsatz eigener Ressourcen für Ziele und Zwecke anderer, die diese aus eigener Kraft nicht realisieren können.

Als adressiertes soziales Handeln umschreibt das Helfen idealtypisch eine Dyade: A hilft B. Dabei können sowohl das Subjekt als auch die Adressaten der Hilfe nicht nur Individuen, sondern auch kollektive Akteure sein. Gruppen können andere Gruppen unterstützen, Staaten gehen mit anderen Staaten Bündnisse ein und stehen ihnen im Kriegsfall gegenüber Dritten zur Seite. Anders als beim Rat, der stets von Person zu Person erfolgt, ist die Hilfebeziehung nicht auf individuelle Akteure beschränkt. Dennoch liegt auch bei Kollektivsubjekten die Beschlussfassung in der Hand konkreter, dafür autorisierter Führer und Amtsinhaber, die über das Ob und Wie der Hilfe und das weitere Geschehen entscheiden. Insofern ist mit dem Übergang von individuellen zu kollektiven Akteuren die grundlegende Grammatik des Helfens keineswegs außer Kraft gesetzt, wenngleich sie, worauf noch zurückzukommen ist, durch die Mechanik der Arbeitsteilung und Organisation in wesentlichen Aspekten modifiziert wird.

2. *Asymmetrie*. Ebenso wie der Ratschlag teilt auch das Helfen die Akteure grundsätzlich in Träger zweier komplementärer Rollen: Helfer und (hoffentlich) hilfskompetent der eine, hilfsbedürftig und Empfänger der Hilfe der andere. Jemandem zu helfen setzt voraus, dass ich ihm helfen kann, dass ich also über jene Fähigkeiten und Ressourcen verfüge, die nötig sind, um die Notsituation des anderen zu überwinden. Ohne diese mehr oder minder gravierende Ungleichverteilung von Kompetenzen und Ressourcen ist der Hilfebegriff sinnlos.

Die Hilfebeziehung ist daher, häufig sogar in einem wörtlichen Sinne, ein Verhältnis direkter Über- und Unterlegenheit. Nur wer selber steht, kann dem Gestürzten aufhelfen. Allerdings setzt der Helfer seine Überlegenheit nicht für sich, sondern im Interesse des Unterlegenen ein und versucht, die Ungleichheit situativ auszugleichen: Nachdem der zuvor am Boden Liegende wieder steht und versichert, fortan alleine zurechtzukommen, gehen beide ihre eigenen Wege. Das Ziel des Helfens ist die Überwindung der Hilfsbedürftigkeit des anderen; die zeitweise Unterstützung soll ihn in die Lage versetzen, seinen normalen Alltag wieder aufzunehmen und künftigen Problemen und Schwierigkeiten mit eigenen Mitteln zu begegnen.

Trotzdem verwandelt das Helfen Gleiche in Ungleiche. Die Kompetenz des einen ist das Unvermögen des anderen. Indem jener sich helfen lässt, erkennt er die überlegenen Fähigkeiten des anderen an und gesteht sich zugleich seine Unfähigkeit ein, mit dem Problem selber fertig zu werden. Die Asymmetrie der Kompetenzen erzeugt eine Situation der Abhängigkeit, die oftmals auch als gravierende Zurücksetzung und Kränkung erlebt werden kann. Dabei ist die Anerkennung des Kompetenzgefälles in der Regel umso unproblematischer, je mehr es in den Augen aller Beteiligten als ohnehin vorgegeben und selbstverständlich vorausgesetzt wird, etwa wenn es mit institutionell abgestützten Zuschreibungen von Professionalität oder anderen Formen positionaler Ungleichheit korrespondiert.⁴ Überall dort jedoch, wo es sich um soziale Verhältnisse ursprünglich Gleicher und Gleichgestellter handelt, wird die im Helfen einprogrammierte Ungleichheit zu einem latenten Problem, für das die Akteure in den verschiedenen Sequenzen der Interaktion eine tragfähige Lösung finden müssen.

4 So ergab zum Beispiel eine Untersuchung über das Hilfeverhalten von Kindern, dass diese oftmals durchaus bereit waren, Hilfsangebote von Erwachsenen anzunehmen, wogegen Hilfsangebote Gleichaltriger häufig vehement abgewehrt und zurückgewiesen wurden (vgl. Krappmann/Oswald 1988). Während der Kompetenzunterschied im Hinblick auf die Erwachsenen also weitgehend akzeptiert wurde, war er im Verhältnis zu – vergleichbaren – Gleichaltrigen stets Gegenstand zäher Aushandlungsprozesse, in denen immer auch das eigene Selbstbild zur Disposition stand.

Mit der Unterstellung der Hilfskompetenz richten sich hohe Erwartungen an den Helfer. Nun muss er zeigen, ob er tatsächlich kann, was die Situation erfordert. Doch auch vom Hilfsbedürftigen wird erwartet, dass er im Rahmen seiner Kräfte und Möglichkeiten alles tut, um die Problemlösung voranzutreiben und den anderen zu unterstützen. Der Hilfeprozess stellt sich daher immer auch als eine zwar asymmetrische, aber trotzdem wechselseitige Kooperation dar, d. h. er funktioniert als ein »Arbeitsbündnis«, in dem beide Akteure bestimmten Leistungsverpflichtungen unterliegen und Zug um Zug den gemeinsamen Hilfeerfolg anstreben. Trotz der komplementären Gegenüberstellung der Rollen sind die Gesetzmäßigkeiten der Zusammenarbeit und die Norm der Reziprozität keineswegs außer Kraft.⁵

Doch auch jenseits der Spaltung von Kompetenz und Inkompetenz weist die Hilfebeziehung eine Reihe weiterer Asymmetrien auf, die den Verlauf der Interaktion oft stark beeinflussen und in spezifischer Weise einfärben. Da ist einmal der unterschiedliche Grad emotionaler Betroffenheit, also das unmittelbare Leid des Hilfsbedürftigen gegenüber der relativen Affektneutralität des Helfers. Ferner die verschiedenen Relevanzen der Zeit und der subjektiv empfundenen Dringlichkeit, mit der das Problem gelöst werden soll. Vor allem aber besteht eine zentrale Differenz der Akteure häufig in der Frage des Verhältnisses von Freiwilligkeit und Zwang. Wo der eine auf Hilfe angewiesen ist, wird sie vom anderen »gewährt«, d. h. er hat immer auch die Möglichkeit, die Leistung zu verweigern. Gewiss gibt es vielfältige, durch Berufsethos und/oder geltende Rechts- und Sittennormen gestützte Grunderwartungen und Verpflichtungen zur Hilfeleistung, doch wie und in welchem Ausmaß dieser Vorgabe zu entsprechen sei, bleibt stets eine Frage der konkreten Situationsdefinition und ist letztlich kaum durch wirksame Sanktionsdrohungen abgesichert.⁶

Grundsätzlich ähneln die Asymmetrien der Hilfebeziehung denen des Ratschlags und der Beratung (vgl. Paris 2005b, S. 356f.; Baumann 1993, S. 85ff.), dies allerdings mit einer wichtigen Ausnahme. Da der Helfer, nachdem er das Einverständnis des anderen eingeholt hat, ja selbst in das Geschehen eingreift und folgenreich tätig wird, unterliegt auch er fortan den sachlichen und zeitlichen Limitierungen, also dem Stress der Notsituation. Er ist nicht länger entlastet vom Handlungsdruck der Situation,

5 Vgl. hierzu grundlegend Axelrod 1987 sowie Gouldner 1984, S. 79ff. – Zum Konzept des Arbeitsbündnisses vor allem in pädagogischen und sozialarbeiterischen Berufskontexten vgl. Oevermann 2002, S. 39ff.

6 So gelten für den Straftatbestand der unterlassenen Hilfeleistung (§ 323c StGB) eine Reihe von Bedingungen und Einschränkungen, die in den meisten Fällen schwer nachzuweisen sind und daher nur in relativ seltenen Fällen zu einer Anklage führen.

sondern setzt sich ihm stattdessen unmittelbar aus. Obwohl er selbst vom letztendlichen Resultat nicht direkt betroffen ist, trifft er Entscheidungen, die für die Problemlösung und das Schicksal des anderen weitreichende Bedeutung haben. Wo der Urheber des Ratschlags alles Weitere dem Empfänger überlässt, legt der Helfer selbst Hand an – mit allen sich daraus ergebenden Konsequenzen.

3. *Notsituation und Hilfebedarf*. Geholfen wird nur, wo dafür ein Bedarf besteht, wo jemand – umgangssprachlich ausgedrückt - »in der Patsche sitzt«. Ohne Not keine Hilfe. Alles Helfen ist ein Schaffen von Abhilfe: die Überwindung einer Zwangslage oder das Lösen eines Problems. Jemandem zu helfen oder Hilfe anzubieten bedeutet daher stets, sich in die Lage und die Situation des anderen hineinzusetzen und sein Wahrnehmungsfeld in dieser Richtung zu erweitern.

Trotzdem ist die Notlage oder Problemsituation, auf die das Helfen referiert, grundsätzlich die Situation des anderen. Sie ist eindeutig personell attribuiert, und zwar sowohl in ihrem Ursprung als auch in ihren erwartbaren Folgen. Wir helfen jemandem bei der Lösung oder Bewältigung eines ihn betreffenden Problems. Es ist sein und damit nicht unser Problem. Zwar sind wir als Helfender ebenfalls den sachlichen Schwierigkeiten und Anstrengungen der Problemlösung ausgesetzt und in sie verstrickt; insofern ist das Scheitern der Hilfe auch für den Helfer keineswegs leicht zu verkraften und unproblematisch. Dennoch kann er sich häufig damit beruhigen, »sein Bestes gegeben zu haben«. Das am Ende erzielte Ergebnis ist fortan nicht mehr seine Sache; die Konsequenzen des Erfolgs oder Misserfolgs trägt der Hilfsbedürftige allein.

Notsituationen können auf sehr unterschiedliche Weise zustande kommen. Manche entstehen allmählich und werden lange Zeit kaum bemerkt, andere resultieren aus einem unvorhergesehenen Ereignis, das dem anderen widerfährt und ihn plötzlich mit einer Situation konfrontiert, die ihn überfordert. In einigen Fällen ist die Notlage durch frühere Entscheidungen und Weichenstellungen mehr oder minder selbst verschuldet, bei anderen scheiden solche Erwägungen als Ursachenzuschreibung aus. Diese Differenzen prägen häufig auch die Wahrnehmung und Interpretationen des Helfens: Wenn ich die Lage, in der ich mich befinde, letztlich selbst herbeigeführt habe (oder ich mir dies anlaste), so gesellen sich zu den Gefühlen der Hilflosigkeit und Inkompetenz gleichzeitig noch diffuse Empfindungen von Ärger, Selbstvorwürfen und eigenem Versagen, ein Gefühlsgemisch, das sich nicht selten auch in aggressiven Reaktionen und Haltungen gegenüber dem Helfenden niederschlägt. Umgekehrt ist der Helfer von solchen Aufwallungen weitgehend frei und entlastet. Der personalen Zuordnung des Problems entspricht so zugleich eine charakteristische Spaltung der zugrundeliegenden Affekte

und Emotionen, die einer gemeinsamen Definition der Situation oftmals entgegenstehen.

Darüber hinaus kann das, was die Notsituation und den Hilfebedarf im Einzelnen ausmacht, natürlich extrem variieren. So gibt es nicht nur höchst unterschiedliche Stufen und Intensitätsgrade der Hilfsbedürftigkeit, mit denen verschiedene Formen und Ausprägungen des Helfens korrespondieren (vgl. Abschnitt 3), auch der Sachtypus des Problems kann jeweils sehr andere Dimensionen aufweisen, die besondere Anforderungen an die Qualifikation und die persönlichen Kompetenzen des Helfers stellen. Doch worin auch immer die spezielle Notlage des Hilfsbedürftigen besteht – eine Lösung und Besserung gibt es für ihn nur durch das beherzte Eingreifen des anderen, von dem er sich dadurch gleichzeitig abhängig macht.

4. *Uneigennützigkeit.* Idealtypisch ist das Helfen selbstlos. Nicht das Interesse des Helfers, sondern das Los und das Wohlergehen des Hilfsbedürftigen stehen im Zentrum der Interaktion. Auch wenn wir um die reale Komplexität der Absichten und Motive des anderen wissen, so setzen wir doch die prinzipielle Uneigennützigkeit seines Tuns voraus, wenn wir es als Helfen klassifizieren. Eine ähnliche Ausgangslage gilt auch für den Ratschlag: Wenn wir vermuten, dass der andere mit seinem Rat gleichzeitig oder sogar vorrangig eigene Interessen verfolgt und seinen Vorteil sucht, werden wir sofort misstrauisch. Nur wo die eindeutige Orientierung an der Überwindung der Notsituation des anderen fraglos im Vordergrund steht, kann sich die Hilfebeziehung entwickeln.

Die Unterstellung der Uneigennützigkeit ist die Grundlage des Vertrauens, das wir dem Helfer entgegenbringen. Indem wir uns von ihm helfen lassen, vertrauen wir uns ihm an. Wir bauen auf seine Fähigkeiten und seine persönliche Integrität. Aber auch umgekehrt: Ebenso wie der Hilfsbedürftige muss auch der Helfer darauf vertrauen, dass der andere ihm vertraut und dass auch er seinen Beitrag erbringen wird, um das Hilfeziel zu erreichen. Ohne diese wechselseitigen, zunächst nur auf Kredit gewährten Zuschreibungen kann der Hilfeprozess, wie jede andere Form der Zusammenarbeit, kaum gelingen.

Im Erfolg triumphieren beide. Die Notsituation des einen ist überwunden, und der andere hat sich in seinem Handeln bewährt. Unabhängig von der Orientierung am Wohlergehen des anderen empfindet auch er Genugtuung und Stolz. Insofern zieht auch der Helfer einen gewissen »Nutzen« aus seinem Tun: Im entschlossenen Eingreifen und der Erfahrung der Wirkmächtigkeit seines Handelns versichert er sich zugleich seines Könnens und verschafft sich erneut die Gewissheit, Herausforderungen annehmen und erfolgreich meistern zu können. Das Selbstbewusstsein eines Menschen ist vor allem Könnens-Bewusstsein, und zwar umso mehr, als er seine Fähigkeiten nicht nur für sich selbst,

sondern auch für andere einsetzt. Die veränderte Zentrierung des Wahrnehmungsfeldes verscheucht Zweifel und Selbstzweifel und ermöglicht das unmittelbare Auflösen von Sinndiffusionen. Obwohl oder gerade weil wir nicht unmittelbar betroffen sind, verfügen wir als Helfende in höherem Maße über klare und eindeutige Orientierungen und wissen damit zugleich, wer wir sind.

Hinzu kommt die Anerkennung und Bestätigung durch die Gruppe. Als »praktizierte Solidarität« ist das Helfen eingebunden in die grundlegenden wechselseitigen Verpflichtungsmechanismen und Moralvorgaben, die sich aus der Zugehörigkeit zur Gruppe ergeben und in denen sich das Wir der Gruppe wiedererkennt. Wer einem anderen Gruppenmitglied hilft, kann erwarten, dass im umgekehrten Fall auch ihm geholfen werden wird. Nichts erhöht den Gemeinschaftscharakter der Gruppe mehr als das Zusammenstehen und die kollektive Unterstützung Betroffener angesichts von Not und Gefahr. Und auch das Almosen, das dem Bedürftigen anscheinend ohne Aussicht auf Gegenleistung gewährt wird, stärkt den Zusammenhalt⁷ und gilt gemeinhin als Tugend und Ausdruck humaner Mitmenschlichkeit. Helfen beglaubigt Güte und moralisches Engagement.⁸ In all diesen Aspekten funktioniert das Helfen trotz seiner idealtypisch unterstellten Uneigennützigkeit gleichzeitig als eine indirekte Methode der Selbsterhöhung, eben als ein Tun, in dem sich der Helfende seines Könnens und der Werthaltigkeit seines Handelns vergewissert und dabei zugleich der Achtung und Wertschätzung anderer sicher sein kann.

5. *Verantwortlichkeit/Transfer von Entscheidungsmacht.* Wer jemandem hilft, übernimmt damit Verantwortung. Er greift folgenreich ein und muss für die Konsequenzen eintreten. Hierin liegt der Hauptunterschied zur lediglich kognitiven Hilfe des Rats: Während der Ratschlag die Entscheidung für die Ausführung dem anderen überlässt und ihm damit auch die Verantwortung aufbürdet, kann sich der Helfer der Rechenschaft für die Folgen seines Handelns nicht entziehen. Jeder Fehler, der ihm unterläuft, ist nicht nur in vielen Fällen kaum wiedergutzumachen,

7 Auf die gesellschaftsintegrativen Funktionen und Effekte der Armenfürsorge hat bereits Simmel (1983, S. 371ff.) hingewiesen; zur systemtheoretischen Ausdifferenzierung dieses Arguments vgl. Luhmann 1991.

8 Erweitert man die Figuration, so ist das Helfen auch in dieser Hinsicht harmlos. Gerade die Unterstellung der Uneigennützigkeit vermag es zuweilen in eine wirksame Machtquelle zu verwandeln. Wer anderen vorführt, dass er den Bedürftigen hilft, bezeugt damit zugleich seine offensichtliche Moralität und Hochherzigkeit – ein Eindruck, der sich unter Umständen vorzüglich intrigant ausnutzen lässt. Man denke hier etwa an den Vicomte de Valmont in Choderlos de Laclos' *Gefährliche Liebschaften*.

er muss für sein Tun auch als Person geradestehen und wird – informell oder sogar offiziell – dafür haftbar gemacht.

Die Verantwortlichkeit des Helfers ergibt sich bereits daraus, dass er für sein Tun autorisiert werden muss. Ohne die Zustimmung des Hilfsbedürftigen, etwa die Erlaubnis eines Gestürzten, ihn zu berühren, darf er gar nicht aktiv werden. Am Anfang jeder konkreten Hilfe steht daher die Frage »Darf ich Ihnen helfen?« (oder: »Kann ich Ihnen helfen?«). Erst nach dieser mehr oder minder ausdrücklichen Autorisierung durch den Betroffenen kann der Helfer eingreifen.⁹ Umgekehrt wird in vielen Fällen eine solche Autorisierung allerdings schon dadurch erteilt, dass jemand um Hilfe *gebeten* wird: Demjenigen, der auf eine direkte Aufforderung hin aktiv wird, kann man im Nachhinein schwerlich vorwerfen, diesem Anliegen entsprochen zu haben.

Die Autorisierung des Helfers ist gleichzeitig eine Ermächtigung. Mit der Annahme des Hilfsangebots akzeptiert der Hilfsbedürftige die Tatsache, dass der andere von jetzt an Entscheidungen trifft, die für ihn weitreichende Konsequenzen haben. Er begibt sich gewissermaßen »in die Hände« des Helfenden und beauftragt ihn, in seinem Sinne tätig zu werden. Zugleich macht er sich damit von ihm abhängig und unterwirft sich bis auf weiteres seinen Vorgaben und Direktiven. Gewiss ist dies idealerweise zeitlich begrenzt und sachlich eng auf den Interaktionsrahmen der Hilfebeziehung beschränkt. Und trotzdem geht letztlich nichts daran vorbei, dass die Autorisierung des Helfers einen weitgehenden Transfer von Entscheidungsmacht einleitet, durch den der Hilfsbedürftige immer stärker dem dominanten Willen des Helfers ausgesetzt wird und der von ihm nur unter hohen Kosten rückgängig gemacht werden kann.

Zusammen mit den Asymmetrien der Hilfebeziehung begründet die Autorisierung des Helfers eine konstitutive Abhängigkeit und damit ein Verhältnis, das der Grundbestimmung der Macht sehr nahekommt. Obwohl er prinzipiell nicht im Eigeninteresse agiert, kann der Helfer seinen Willen oftmals auch gegen das Widerstreben des anderen durchsetzen,¹⁰ wobei die Chance, die ihm dies eröffnet, paradoxerweise im direkten Interesse des anderen an der Überwindung seiner Notsituation liegt. Es ist eben diese Angewiesenheit auf Hilfe und der erwartete *Nutzen* des

9 Es gibt freilich auch die Situation, dass der Hilfsbedürftige bewusstlos und daher nicht ansprechbar ist oder in der aus anderen Gründen eine explizite Einwilligung nicht möglich ist. In solchen Fällen erfolgt gleichsam eine Selbstautorisierung, die durch die Umstände erzwungen wird und damit auch nachträglich legitimiert werden kann.

10 Dies ist bekanntlich die klassische Machtdefinition Max Webers: »Macht bedeutet jede Chance, innerhalb einer sozialen Beziehung den eigenen Willen auch gegen Widerstreben durchzusetzen, gleichviel worauf diese Chance beruht.« (Weber 1972, S. 28)

Hilfeerfolgs, die den Hilfsbedürftigen vom Helfer abhängig machen und diesem wiederum die Möglichkeit verschaffen, das Verhalten des anderen nachhaltig zu beeinflussen und ihm nötigenfalls seinen Willen aufzuprägen.

Gerade das Eigeninteresse an der Problemlösung wirkt als ein starker Anreiz, die Entscheidungen des anderen bereitwillig zu akzeptieren und sich seinen Anweisungen zu fügen.

Allerdings variiert die Abhängigkeit mit der Dringlichkeit der Notsituation und der größeren oder geringeren Monopolstellung des Helfers. Wo der Hilfsbedürftige die Wahl hat oder die Autorisierung relativ einfach widerrufen werden kann, ist die Machtstellung des anderen letztlich relativ schwach.¹¹ Wenn er hingegen, sei es aufgrund äußerer Umstände oder wegen seiner besonderen Qualifikation, im Extremfall der Einzige ist, der für die Hilfe in Frage kommt, ist die Abhängigkeit besonders groß. Und darüber hinaus macht es natürlich einen deutlichen Unterschied, ob die Umorientierung des Hilfsbedürftigen vor oder nach der Autorisierung erfolgt: Im letzteren Fall muss er sich nicht nur seinen früheren Irrtum eingestehen, sondern vernichtet eben auch all jene Investitionen, die er bisher in die Beziehung eingebracht hat.

6. Autonomie und Limitierung. Helfen ist zielgerichtetes Handeln. Es ist ausgerichtet auf die Überwindung einer Notsituation, die Lösung eines Problems, oder ganz generell: das Wohlergehen des anderen. Das Telos des Helfens ist im allgemeinsten Sinne die Beseitigung der Hilfsbedürftigkeit des anderen. Jener soll durch das Tun des anderen in die Lage versetzt werden, seine Probleme und Schwierigkeiten in Zukunft wieder aus eigener Kraft zu meistern und seinen normalen Alltag fortsetzen zu können.

Gewiss gibt es für die Frage, wie die Perspektive der Wiedererlangung von Selbständigkeit und Handlungsautonomie zu konkretisieren sei, von Fall zu Fall höchst unterschiedliche Antworten. Sie ist selbst Teil des komplexen Aushandlungsprozesses zwischen den Interaktionspartnern um die spezifische Definition der Hilfsbedürftigkeit und die Reichweite der Autorisierung, und sie stellt sich natürlich stets nur im Rahmen vorgegebener Umstände und realistischer Möglichkeiten. Aber auch wenn das Ziel einer vollständigen Wiederherstellung oder Restituierung des Vorzustands der Sache nach illusorisch und somit unerreichbar ist, bleibt das Helfen grundsätzlich darauf gerichtet, zumindest *ein größtmögliches Maß* an Selbstverantwortlichkeit und Autonomie anzustreben

11 Man denke hier beispielsweise an die Möglichkeit, den Arzt mit Beginn eines neuen Quartals zu wechseln oder andere Freunde und Bekannte anzusprechen, die beim Umzug vielleicht helfen könnten.

und innerhalb der gegebenen Grenzen einen gewissen Grad persönlicher Normalität zu ermöglichen.

Hilfsbedürftigkeit ist letztlich nichts anderes als eine mehr oder minder gravierende Einschränkung individueller Handlungsautonomie. Weil er sich aus der Notlage nicht mit eigener Kraft zu befreien vermag, ist der Hilfsbedürftige auf die Unterstützung des anderen angewiesen. Gleichzeitig ist damit jedoch eine einschneidende Revision seiner Alltagswahrnehmung und des eigenen Selbstbildes verbunden: Der Hilfsbedürftige muss anerkennen, dass seine Ressourcen und Fähigkeiten nicht ausreichen, um sein Problem selbst in den Griff zu bekommen, es also allein zu lösen. Doch gerade dies fällt vielen Menschen in der heutigen Kultur, die mit Leitbegriffen der Mündigkeit und Unabhängigkeit operiert, besonders schwer. Auch wenn jemand bereits am Boden liegt, werden Hilfsangebote, etwa von Passanten, häufig abgewehrt: »Ich bin okay, es ist alles okay.« Nichts ist schlimmer, als hilfsbedürftig, auf andere angewiesen zu sein. Das Eingeständnis der Hilfsbedürftigkeit ist eine elementare Kränkung des Selbst, die um jeden Preis vermieden werden soll.

Es ist diese Infragestellung von Selbständigkeit und Autonomie, die Hilfsangebote häufig so heikel und konfliktträchtig macht. Wer einem anderen ungefragt seine Hilfe anbietet oder gar aufzudrängen sucht, unterstellt ihn als unfähig, sein Problem selber zu lösen. Anders als beim Ratschlag, der nur eine Verhaltensempfehlung gibt, die der andere ausführen muss, setzt die Unterstellung der Hilfsbedürftigkeit eine weitaus größere Einschränkung der Handlungsmöglichkeiten voraus. Das Helfen führt dem anderen unmissverständlich vor Augen, wie sehr er von der Notsituation überfordert ist und nur durch das Tun des anderen daraus befreit werden kann.

Der Hilfeerfolg ist ein Ziel, das in der Zukunft liegt. Insofern eröffnet das Helfen zunächst nur die Aussicht auf eine gelungene Problembewältigung – ein Versprechen, dessen Einlösung noch aussteht. Außerdem kann es über die Frage, was jeweils als zureichender Erfolg anzusehen ist, immer auch Interpretationsdivergenzen geben, die das Arbeitsbündnis belasten und mitunter nur schwer aufzulösen sind. Trotzdem ist es in letzter Instanz stets der Hilfsbedürftige, der darüber befindet, ob sein Problem gelöst ist oder nicht. Einen Ausweg aus diesem Dilemma bietet die Fixierung von Teil- und Zwischenzielen, deren Erreichen das Vertrauen stabilisiert und die Zuversicht auf die letztendliche Realisierung des Hilfeziels erhöht.

Ob und in welchem Ausmaß die Hilfe erfolgreich ist, bemisst sich grundsätzlich an der Perspektive des Hilfsbedürftigen. Dennoch ist das Helfen anders als der Ratschlag oder die Beratung weit weniger darauf angewiesen, sich in den anderen hineinzuversetzen und seine Perspektive zu übernehmen. Während der Rat vorrangig auf die Flexibilisierung der Perspektiven des anderen setzt und das Handeln an ihn delegiert,

spielen Empathie und empathische Einfühlung beim Helfen oftmals nur eine untergeordnete Rolle.¹² Stattdessen orientiert sich die Hilfe als praktisches Tun primär am Interesse – man könnte auch sagen: am »objektiven Interesse« – des Hilfsbedürftigen,¹³ das dieser im Normalfall selbst artikuliert, unter Umständen seinen aktuellen Wünschen und Bedürfnissen jedoch auch stark widersprechen und entgegenstehen kann. Ein Beispiel ist der Drogensüchtige, der seine Freunde und Familie um Geld anfleht, um sich den nächsten Schuss setzen zu können. Insofern impliziert die Frage, was das Helfen jeweils im Einzelnen bedeutet oder bedeuten kann, immer auch eine Prognose über den weiteren Gang der Ereignisse und ist darüber hinaus eine indirekte Auseinandersetzung über die Interpretation und Legitimität der artikulierten Interessen.¹⁴

Mit der Wiederherstellung der Handlungsautonomie ist die Hilfe am Ziel. Die Notsituation ist überwunden, weitere Leistungen sind überflüssig. Dies bedeutet jedoch umgekehrt, dass die Teleologisierung des Helfens idealtypisch eine zeitliche und sachliche *Begrenzung* des Engagements und Ressourceneinsatzes vorsieht – eine Bedingung, die empirisch in vielen Fällen allerdings gerade nicht gegeben ist. Deshalb bekommt das Helfen immer dort einen deutlich anderen Charakter, wo an eine Wiedererlangung von Selbständigkeit und Handlungsautonomie von vornherein nicht zu denken ist, wo es also vom Sachtypus des Problems her grundsätzlich nicht limitiert werden kann. Insofern sind dauerhafte Pflege und die Versorgung Abhängiger Grenzformen dieses Handlungstyps, die eigenen Gesetzmäßigkeiten unterliegen und in denen das situative Aushandeln der Erfolgskriterien und Leistungsansprüche oft Gegenstand aufreibender persönlicher Kämpfe und Konfliktinteraktionen ist, die in Extremsituationen bis hin zu Ausbrüchen von Gewalt führen können.¹⁵

- 12 Ein Sonderfall ist naturgemäß die therapeutische Hilfe, die ja gerade die Behandlung und Linderung seelischer Not zum Gegenstand hat. Dennoch ist auch hier der empathische Anschluss an das Erleben und Fühlen des Patienten lediglich die Voraussetzung für das Einleiten eines Entwicklungsprozesses, an dessen Ende ein tragfähiger Zustand psychischer Gesundheit stehen soll.
- 13 Der Begriff des »objektiven Interesses« ist bekanntlich nicht unproblematisch. Wo er prinzipiell unabhängig von den subjektiven Bedürfnissen und Erfahrungen der Individuen gedacht wird, öffnet er einer repressiven Entmündigung der Abhängigen Tür und Tor; andererseits ist er als analytischer Bezugspunkt und Maßstab verschiedener Einstellungen und Ausprägungen subjektiven Empfindens unverzichtbar, wenn wir der schlechten Alternative von Dezisionismus und Relativismus entgehen wollen.
- 14 Ich erinnere mich an die Formulierung eines Jugendrichters auf einer Tagung über Jugendgewalt: »Es gibt eben manchmal auch Jugendliche, die straft man mit Hilfe und denen hilft man mit Strafe.«
- 15 Einen typischen Eskalationsverlauf beschreibt Collins 2011, S. 209f.

Mehr noch: Tatsächlich kann das angestrebte Ziel der Restitution personaler Selbständigkeit und Alltagskompetenz nicht nur verfehlt, sondern sogar in sein Gegenteil verkehrt werden. Wo die in Anspruch genommene Hilfeleistung nach und nach als selbstverständlich vorausgesetzt und in das eigene Geflecht der Gewohnheiten integriert wird, »züchtet« die Hilfe gewissermaßen die Hilfsbedürftigkeit, die sie überwinden will. Die Hilfe des einen ist fortan die Bequemlichkeit des anderen, die jener nicht mehr entbehren will. Es liegt in der Logik dieser Verkehrung, dass der Hilfsbedürftige jetzt sogar ein Interesse am Fortbestand und der Dramatisierung der Notsituation entwickelt, um die Perpetuierung der Hilfeleistung sicherzustellen. Die eigene Abhängigkeit und das eigene Leid werden auf diese Weise in eine Machtquelle verwandelt, die speziell in interpersonellen Verpflichtungsverhältnissen unter Umständen immer weiter ausgeweitet werden kann.¹⁶ Teleologisierung und Limitierung gehören also zusammen: Gerade die Begrenzung der Hilfe ermöglicht das Erzielen möglicher Autonomiefortschritte. Wo hingegen die Hilfe vor allem neue Hilfsbedürftigkeit produziert, führt sie sich selbst ad absurdum.

Soweit der Durchlauf der Merkmale, die sich freilich oft wechselseitig bedingen und überlappen. Dies kann hier mit einem kurzen Abriss des Hilfeprozesses noch einmal verdeutlicht werden. Am Anfang steht stets die Wahrnehmung oder Artikulation der Hilfsbedürftigkeit einer Person, die in eine Notlage oder eine Problemsituation geraten ist, die sie aus eigener Kraft nicht bewältigen kann. Hierauf reagiert das Helfen: Der Helfer bietet dem anderen an, seine Kompetenzen und Ressourcen für die Überwindung der Notsituation einzusetzen, ohne dass damit ein unmittelbarer Nutzen für ihn verbunden wäre. Das in Aussicht gestellte Handeln soll somit, wenn wir vom »reinen« Idealtypus ausgehen, ausschließlich dem Interesse und dem Wohlergehen des anderen dienen.

Geht dieser auf das Angebot ein, so autorisiert er damit den Helfer zu selbständigem, eigenverantwortlichem Handeln und erklärt gleichzeitig seine Bereitschaft, sich dessen Vorgaben und Anweisungen zu fügen. Er akzeptiert die unterstellte Kompetenzüberlegenheit des anderen und transferiert an ihn Entscheidungsmacht. Trotzdem bleibt auch der Helfer auf die begleitende Zuarbeit und Kooperation des Hilfsbedürftigen angewiesen, um im Hilfeprozess voranzukommen. Und obwohl mit der Autorisierung des Helfers der Grundkontrakt der Beziehung etabliert

¹⁶ Dies muss keineswegs immer bewusstes strategisches Kalkül oder bloße Vorspiegelung sein, sondern kann sich im Laufe der Zeit auch als psychisches Grundmuster einer »erlernten Hilflosigkeit« (Seligman 1979) etabliert haben, bei der die Anpassung an die gegebene Situation früher vorhandene Fähigkeiten verkümmern ließ.

und besiegelt ist, muss der Arbeitskonsens auch im weiteren Verlauf der Interaktion stets reproduziert und bestätigt werden.

Nach der auch vom Helfer noch einmal ratifizierten Ermächtigung erfolgt nun im engeren Sinne die praktische Hilfeleistung: A hilft B. Worin das konkrete Handeln des Helfers im Einzelnen auch besteht, es wird in den Augen aller Beteiligten stets gemessen am schrittweisen Erreichen des Hilfsziels, also der Überwindung der Notlage des Hilfsbedürftigen. Die Teleologisierung des Prozesses gibt gleichzeitig die Relevanzstaffelung vor, an der sich alle Akteure orientieren müssen. Werden Teilerfolge erzielt, so stärkt dies die gemeinsame Zuversicht; Rückschläge hingegen belasten das Verhältnis und erfordern neue Aushandlungen und Legitimierungen.¹⁷ Der Hilfeprozess ist erst dann abgeschlossen, wenn beide Akteure sich grundsätzlich darauf einigen, dass die Notsituation überwunden ist und weitere Leistungen nicht erforderlich sind.

Der Konsens über den Erfolg beendet die Hilfe. Dennoch kann es unter Umständen nötig sein, weitere Hilfe in Bereitschaft zu wissen, sollte die Situation sich wieder verschlechtern. Obwohl sie nicht mehr unmittelbar gebraucht wird, bleibt die Hilfe in Reichweite. Ebenso wie die Entstehung der Notlage im Vorfeld der Interaktion kann auch das Nachfeld der Hilfe Gegenstand von Vorsorgemaßnahmen und Überlegungen sein, die die Akteure anstellen und über die sie gemeinsam beraten. Trotzdem geht die Verantwortung für das Meistern des Alltags und das eigene Leben von jetzt ab wieder auf das selbständige Individuum über, das entsprechend dem modernen Ideal der Mündigkeit autonom handelt und entscheidet und fortan keiner Hilfe mehr bedarf.

3. Typen und Variationen

Die Tätigkeiten und Ausprägungen des Helfens sind überaus vielfältig. Sie reichen vom Aus-dem-Wasser-Ziehen Ertrinkender über das Verabreichen von Medikamenten, Handreichungen im Haushalt oder bei Heimwerkerarbeiten bis zur einmaligen Bereitstellung von Geldmitteln in Gestalt einer Spende. Dabei bieten sich für eine empirische Systematik des Helfens grundsätzlich drei Klassifikations- und Typisierungskriterien an: Diese betreffen das Ausmaß der Hilfsbedürftigkeit, die größere

¹⁷ Grundsätzlich können die einzelnen Schritte ebenso wie beim Ratschlag durch allerlei Legitimierungen und praktische Erklärungen flankiert sein, in denen die Akteure mögliche Interpretationsdivergenzen der Situation klären und ihre Beziehung in gewissem Grade stets neu definieren und aushandeln. Vgl. hierzu bezogen auf das Sequenzmuster des Ratgebens auch die Analyse von Niehaus 2014.

oder geringere Dauer der Hilfeleistung und schließlich den Sachtypus des Problems und der Notsituation.

Wo jemandem, der in Lebensgefahr ist, geholfen wird, wird dieser gerettet. Retten ist ein Helfen, das dem anderen in einer unmittelbaren Bedrohungssituation großer Gefahr uneigennützig beispringt, obwohl der Retter sich dabei selbst oftmals in große Gefahr begibt. Er setzt sein Leben aufs Spiel, um das des anderen zu erhalten. Dabei unterliegt das Retten stets höchster Dringlichkeit: Der Retter sieht den anderen in lebensbedrohlicher Lage und entschließt sich spontan einzugreifen. Alles kommt jetzt auf ihn an, es ist eine Situation, in der jedes Zögern oder gar Unterlassen weitreichende Folgen hätte. Dennoch muss sein Handeln vor allem überlegt und effektiv sein; trotz der Gefahr muss er die Situation rational einschätzen, Risiken kalkulieren und mit weiteren Überraschungen rechnen. Die Hilfsbedürftigkeit des anderen ist derart unübersehbar, dass der Zugzwang der Situation alles andere in den Hintergrund drängt.

Für die Artikulation der Hilfsbedürftigkeit ist es oft schon zu spät. Zumindest ist sie stark eingeschränkt: Der Hilferuf wendet sich undifferenziert an alle, die ihn vielleicht hören könnten, ist Indikator und Expression höchster Not. Er ist kurz und laut, Ruf und Schrei in einem. Eine gesonderte Autorisierung entfällt. Ohne zu fragen packt der Retter zu, das Einverständnis des anderen vorausgesetzt.¹⁸ Ebenso ist die Kommunikation mit dem Hilfsbedürftigen meist extrem reduziert und auf einfache Anweisungen und Befehle begrenzt. Retten ist pures, entschlossenes Handeln. Das Wahrnehmungsfeld ist zentriert auf einen einzigen, entscheidenden Punkt: Tun, was zu tun und was nötig ist, damit der andere überlebt.

Gleichzeitig mit der strikten Teleologisierung des Handelns ist der Einsatz klar limitiert. Wenn die Mund-zu-Mund-Beatmung erfolgreich war und das Überleben gesichert ist, ist die Aktion beendet. Der Retter ist stolz auf den Erfolg, der Erfolg ist sein Sieg. Der gelungene Einsatz beglaubigt sein Können und verschafft ihm ein Gefühl der Selbststeigerung und Selbstmächtigkeit, das oftmals durch die Anerkennung Dritter und den Beifall Umstehender noch verstärkt wird. Wo andere aus Angst oder Unsicherheit untätig blieben, hat er beherzt die Initiative an sich gezogen und griff entschlossen ein.¹⁹ Er setzte sich dadurch nicht nur selbst

¹⁸ Manchmal ist diese Bedingung auch nicht erfüllt. Man denke hier etwa an die Situation eines Selbstmörders, der gar nicht gerettet werden will. Dies setzt dann oftmals mühsame Verhandlungen in Gang.

¹⁹ Zur Passivität und Untätigkeit Umstehender, die nicht einfach mit Neugier oder Gleichgültigkeit verwechselt werden darf, gibt es mittlerweile eine umfangreiche Forschung, die vor allem die Interaktionsdynamik der Situation in den Vordergrund rückt. Vgl. etwa Neidhardt/Gerhards 1989; zur

der Gefahr aus, sondern übernahm freiwillig die Verantwortung für das Schicksal des anderen und ging damit das Risiko ein, im Falle des Misserfolgs auch selber schuldig zu werden.

In der Ausnahmesituation der Rettung sind alle Merkmale des Helfens wie in einem Brennpunkt zentriert: Die extreme Notlage erfordert die außergewöhnliche Tat. Am anderen Ende der Skala stehen jene unspektakulären Handlungen und Aktivitäten, in den wir anderen, etwa Freunden oder Bekannten, bei allerlei Alltagsproblemen und profanen Schwierigkeiten unter die Arme greifen und unsere Ressourcen für sie einsetzen. Auch diese Art beiläufiger und alltäglicher Unterstützung beginnt mit der Wahrnehmung oder Artikulation der Hilfsbedürftigkeit. Auf ein plötzlich auftretendes Orientierungsproblem oder eine unvorhergesehene Unterbrechung des Handlungsflusses hin erfolgt an einen Anwesenden die spontane Aufforderung: »Kannst du mir mal helfen?« Oft ist es nur eine Handreichung oder ein einfaches Abstützen, was auf diese Weise verlangt wird. Dennoch muss der andere einwilligen und sein eigenes Tun unterbrechen. Er räumt der aktuellen Problemlösung des anderen Vorrang ein und stellt seine eigenen Ansprüche und Bedürfnisse zurück.

Der Charakter der Interaktion zeigt alle Anzeichen des Undramatischen und der Normalität. Wo man sich länger kennt und zusammenlebt, ist die kleine gegenseitige Hilfe eine Selbstverständlichkeit. Jede Ablehnung wäre heikel und begründungsbedürftig. Erleichtert wird diese Alltagsroutine des Helfens durch die Hintergrundnorm der Solidarität, also die Verpflichtung zur Wechselseitigkeit, die die Asymmetrie verkräftigt, vor allem aber durch den geringen Aufwand und die Kurzzeitigkeit der Hilfe. Hat man beim Aufhängen eines Bildes dem anderen auf der Leiter den Hammer gereicht, so kann man sich, wenn man sich nicht weiter in Bereitschaft halten soll, wieder den eigenen Angelegenheiten widmen. Andererseits zeigt das Beispiel zugleich das latente Konfliktpotential solcher Alltagsinteraktionen: Misslingt die Limitierung des Helfens und weiten sich stattdessen die Ansprüche des anderen unkontrolliert aus, so entsteht rasch eine kleine Kraftprobe, bei der die bisherige Machtbalance der Beziehung getestet wird und sich unter Umständen auch verschieben kann.

Eingebunden in die Routinen des Alltags ist diese Art von profaner Hilfe von anderen Handlungstypen oftmals kaum separiert. Entsprechend verknüpft und beiläufig sind auch die Signale der Autorisierung oder die Einigung darüber, wann die Hilfeleistung beendet ist. Im Gegenteil: Jede Betonung der Einschnitte und Zäsuren würde nur die Relevanzen der Asymmetrie und Abhängigkeit in den Vordergrund rücken

sozialpsychologischen Diskussion der »pluralistischen Ignoranz« vgl. Bierhoff 2010, S. 151ff.

und damit vielleicht jene »Konsensfiktionen« (vgl. Hahn 1983) gefährden, die für ein gedeihliches Zusammenleben unerlässlich sind. Wo Menschen ständig kooperieren und sich aufeinander verlassen, ist das Helfen als integraler Bestandteil der Grunddefinition der Beziehung kaum der Erwähnung wert.

Im Zwischenfeld von extremer Rettungssituation und selbstverständlicher Alltagshilfe rangieren all jene Problemlagen und Konstellationen, in denen ein Akteur einen signifikanten Anderen ausdrücklich um Hilfe bittet oder sie von ihm angeboten bekommt. Bei diesem Normalfall des Helfens liegt die Notlage klar zutage und duldet keinen weiteren Aufschub. Der offenkundigen Hilfsbedürftigkeit korrespondiert die Anerkennung der Asymmetrie, auch die Autorisierung des Helfers ist in der Regel kein Problem. Gleichzeitig besteht stillschweigendes Einverständnis über das Hilfeziel und die Limitierung der Hilfeleistung. Allerdings ist das Spektrum innerhalb dieses Typs weit gespannt: Es reicht vom Verleihen mehr oder minder größerer Gegenstände oder Geldmittel über das Tragen von Umzugskartons bis zur Nachfrage professioneller medizinischer Hilfe bei einem Arztbesuch. Da die Rahmenbedingungen und Konditionen des Helfens weitgehend konstant und allen Beteiligten präsent sind, ist die Interaktion zumeist auf die gespannte Erwartung von Teilschritten fokussiert, die eine definitive Überwindung der Notsituation wahrscheinlicher machen.

Trotz der klaren Identifizierung und Abgrenzung birgt auch diese Normalsituation des Helfens eine Vielzahl von Anknüpfungspunkten für Konflikte, mit denen gleichzeitig bestimmte Machtchancen verbunden sind. Bleiben Anfangserfolge aus oder tritt sogar eine Verschlechterung ein, so rückt unversehens die möglicherweise unzureichende Hilfskompetenz des anderen ins Zentrum des Wahrnehmungsfeldes. Gewiss wird die Autorisierung nicht sofort widerrufen, doch hat sich der Zweifel erst einmal eingenistet, so verbreitet er sich rasch. Die Vertrauensgrundlage des Arbeitsbündnisses steht zur Disposition; gleichzeitig wird die Asymmetrie des Verhältnisses jetzt stärker als Machtgefälle und Abhängigkeit erlebt. Umgekehrt kann jedoch auch der Helfer bei mangelnder Kooperation damit drohen, die Vereinbarung aufzukündigen und die Hilfeleistung einzustellen. Und da seine speziellen Kompetenzen und Wissensvorsprünge aus der Sicht des Hilfsbedürftigen oftmals eine Ungewissheitszone²⁰ darstellen, verfügt er stets über eine große Bandbreite von Möglichkeiten, seine Definition der Sachproblematik situativ durchzusetzen und dem anderen zumindest vorläufig als verbindlichen Interpretationsrahmen aufzuprägen.

20 Zum machtheoretischen Konzept der Ungewissheitszone vgl. Crozier/Friedberg 1979.

Dennoch wird die Hilfeinteraktion nur selten abgebrochen. Der Grund dafür liegt in den bereits getätigten Investitionen, die eine vorzeitige Beendigung vernichten würde. Lieber macht man mürrisch und unzufrieden weiter, als sich einzugestehen, auf das falsche Pferd gesetzt zu haben. Zudem verhindert der starke Problemdruck des Hilfsbedürftigen in vielen Fällen die Suche nach Alternativen, und wo darüber hinaus ein Anbietersmonopol der Hilfe besteht, hat er ohnehin keine Wahl. Insofern können die Asymmetrien des Helfens vor allem durch die Verlagerung der Entscheidungskompetenz jederzeit in ein offenes Machtverhältnis umschlagen. Obwohl im Prinzip nicht die Absichten und Ziele des Helfers, sondern die Interessen und die Bedürftigkeit des Empfängers die Interaktion regulieren, ist der Hilfeprozess in seinen verschiedenen Stadien durch vielfältige latente Konfliktlinien gekennzeichnet, die in zugespitzten Situationen den Sachprimat durchbrechen und in direkte Machttaktionen einmünden können.

Ein Sonderfall ist schließlich ein Typus von Hilfe, die gar nicht oder nur bei Bedarf eingreift. Man denke hier etwa an die »Hilfestellung« des Lehrers beim Sportunterricht, der sich bei riskanten Übungen beim Pferdsprung oder am Reck so postiert, dass er den Schüler im Falle eines drohenden Sturzes sicher auffangen und vor Verletzungen schützen kann. Weil der andere um diese Sicherung weiß, kann er sich ganz auf sein Tun und die Übung konzentrieren und dabei häufig auch solche Schwierigkeiten meistern, die er allein vielleicht nicht bewältigt hätte. Schon die Gewissheit, dass im Notfall kompetente Hilfe bereitsteht, erhöht das Selbstbewusstsein und das Vertrauen in das eigene Können – eine Art Hilfe, die bereits hilft, bevor sie überhaupt aktiviert werden muss.²¹

Ein weiteres Differenzierungskriterium des Helfens und der Hilfsbedürftigkeit ist die Zeitachse. So macht es naturgemäß einen großen Unterschied, ob die Hilfe als spontane Aktion und einmaliges Unterstützungshandeln erfolgt oder ob im Gegenteil mit ständigen Wiederholungen oder gar dauerhafter Hilfsbedürftigkeit zu rechnen ist. Wo Fremde einander kurzzeitig helfen, geht danach jeder seiner Wege. Die Hilfeleistung ist sachlich und zeitlich klar limitiert, der Ressourceneinsatz überschaubar. Weitergehende Verpflichtungen sind von beiden Seiten nicht zu erwarten, sowohl die Überlegenheit der Helfers als auch die Einschränkung der Autonomie des Hilfsbedürftigen sind von vornherein auf die Situation beschränkt und können deshalb relativ problemlos akzeptiert werden.

21 Nach einem ähnlichen Prinzip funktionieren zum Beispiel alpine Seilschaften, bei denen einer vorausklettert, während der andere ihn mit dem Seil sichert. Auf diese Weise können beide auch solche Gipfel erreichen, die jeden allein vielleicht überfordert hätten.

Demgegenüber hat das Helfen in Konstellationen permanenten oder sogar steigenden Hilfebedarfs einen gänzlich anderen Charakter. Es gleicht hier dem Kampf gegen Windmühlen. Wo die Teleologisierung des Prozesses unmöglich ist und die verfügbaren Ressourcen abschmelzen oder bereits erschöpft sind, verliert das Helfen seine idealtypische Kontur: Es ist nicht länger ein unmittelbares und in seinem Aufwand begrenztes Unterstützungshandeln zur Wiedererlangung von Selbständigkeit und Handlungsautonomie, sondern eine fortdauernde Begleitung, ein ständiges Auf-Abruf-Bereitstehen und Rundumversorgen des anderen angesichts einer Notlage, der auch der Helfer letztlich hilflos gegenübersteht. Sicher gibt es auch in dieser Situation eine Vielzahl von Tätigkeiten und Handlungsvollzügen, auf die der Begriff des Helfens im engeren Sinne weiterhin zutrifft, und doch ist die Grunddefinition der Beziehung unter diesen Voraussetzungen in wesentlichen Aspekten verschoben.

Hier zeigt sich noch einmal, in welchem Ausmaß eine zentrale Problematik des Helfens stets in der Frage besteht, ob und inwieweit die offerierte oder nachgefragte Leistung sachlich und zeitlich limitiert werden kann oder nicht.

Bleibt noch als drittes Unterscheidungsmerkmal der Sachtypus des Problems oder der Notsituation. Offenkundig ist das, was das Helfen jeweils konkret bedeutet und welche Kompetenzen und Ressourcen dafür mobilisiert werden müssen, im Falle einer finanziellen Notlage etwas sehr anderes als bei einer Autopanne, Alltagsproblemen im Haushalt oder angesichts einer schweren Krankheit. Dabei scheint es mir gleichzeitig trivial und wenig erfolgversprechend, je nach spezifischen Praxisfeldern eine einfache Klassifikation nach »finanzieller Hilfe«, »technischer Hilfe«, »medizinischer Hilfe« usw. vorzunehmen; wohl aber ist eine analytische Unterscheidung sinnvoll, die grundsätzlich zwischen technisch-sachlichen Problemen oder Schwierigkeiten auf der einen Seite und interpersonellen Problemsituationen und Notlagen andererseits differenziert und dies auf die eingeführten Strukturelemente bezieht.

Die Differenz zwischen den beiden Problemklassen besteht vor allem in der unterschiedlichen Chance definitiver Lösungen. Während es bei Sachproblemen trotz eines gewissen Spielraums abweichender Interpretationen letztlich immer die Möglichkeit gibt, relativ eindeutig zu entscheiden, wann ein bestimmtes Problem als behoben gelten kann oder nicht – z. B. wenn das Auto nach einem Motorschaden wieder fahrbereit ist –, scheidet ein solches Kriterium der »Reaktion durch die Sache selbst« bei interpersonellen Konflikten und Notlagen prinzipiell aus. Was hier eine »Lösung« von Problemen heißen kann, ist per se interpretationsabhängig und damit in einem elementaren Sinne durch das subjektive Empfinden und Erleben des Hilfsbedürftigen bestimmt.

Wo der Hilfebedarf sich lediglich auf sachliche Leistungen bezieht, weist die Interaktion häufig nur ein geringes Konfliktpotential auf. Der Bedürftige wendet sich von vornherein an jemanden, von dem er annimmt, dass er über die spezifischen Kompetenzen und Ressourcen verfügt, die eine erfolgreiche Problemlösung wahrscheinlich machen. Schon die Anfrage ist eine indirekte Autorisierung, die keiner weiteren Ratifizierung bedarf. Der technische Charakter des Problems erlaubt die Fixierung klarer Ziele und Zwischenziele, die den Ressourceneinsatz kalkulierbar machen und die Leistung begrenzen. Helfen und das Empfangen der Hilfe sind in diesem Kontext oftmals nicht besonders herausgehobene Aktivitäten, die die Beziehung nur schwach definieren: Der eine hilft dem anderen bei der Beseitigung eines für ihn akuten Problems, doch nach dem Erreichen des Hilfeziels wenden beide sich wieder ihren eigenen Angelegenheiten zu.

Das ist bei interpersonellen Konflikten und seelischer Not, bei denen es prinzipiell keine deutungsunabhängige »Lösung« geben kann, grundsätzlich anders. Ebenso wie jede Beziehungsgeschichte je nach unterschiedlicher Interpunktion der Ereignissequenzen (vgl. Watzlawick u.a. 1969, S. 92ff.) immer auch anders dargestellt und erzählt werden kann, sind auch die Bedeutungen und Sinnbezüge des Helfens in diesem Rahmen stets abhängig vom übergreifenden Erwartungsspektrum und den – häufig divergierenden – Situationswahrnehmungen der Akteure. Mehr noch als in den anderen Typen und Konstellationen tritt hier die Beziehungsdominanz des Helfens in voller Schärfe hervor: Wem wann warum und wie geholfen wird, ist stets integraler Bestandteil des »Handels um die Identitäten« (McCall/Simmons 1974, S. 158) und damit ein wesentlicher Aspekt des immerwährenden Kampfes um Anerkennung und Selbstbehauptung. Nicht selten wird deshalb in interpersonellen Beziehungen die Frage von Beistand und Hilfe in Notsituationen zu einer Art Nagelprobe stilisiert, in der die Verlässlichkeit und Vertrauenswürdigkeit des anderen getestet wird und bei der sich sein »wahrer Charakter« offenbare.

In dieser Indikatorenfunktion zeigt sich erneut die grundlegende Ambivalenz, die das Helfen insgesamt charakterisiert: Es ist ein Agieren im Interesse des anderen, das zugleich seine Selbständigkeit und Unabhängigkeit bedroht. Dieser Nachteil ist dort, wo statt individueller Autonomie die Relevanzen von Gemeinschaft und Zweisamkeit im Vordergrund stehen, durchaus verkraftbar und oftmals sogar erwünscht. In all den Fällen jedoch, in denen trotz faktischer Leistungserbringung gleichzeitig konfligierende Interessen und Abgrenzungsbedürfnisse untergründig präsent sind und die Situationdefinition einfärben, können die Fragen des Umfangs und der Begrenzung der Hilfe sowie der Legitimität der Erwartungen unter Umständen Gegenstand erbitterter Auseinandersetzungen sein, in denen es am Ende nicht mehr um das tatsächliche Tun und

Leiden, sondern nur noch um schiere Macht, um einfaches Siegen und die Durchsetzung des eigenen Willens geht.

Ein Beispiel ist die Situation der Pflege von dauerhaft Pflegebedürftigen in der Familie. Hier sind alle Strukturmerkmale des Helfens außerordentlich stark ausgeprägt. Der extremen Hilfsbedürftigkeit des Abhängigen korrespondiert die alltagskompetente Überlegenheit der Pflegeperson, die sämtliche Betreuungsaufgaben übernimmt und dabei häufig stark überfordert ist. Gleichzeitig ist der Zeithorizont prinzipiell unabgeschlossen und unklar, an eine Wiederherstellung von Selbständigkeit und Handlungsautonomie ist nicht zu denken. Ohne Aussicht auf Besserung und Genesung kann es gerade keine generelle Telelogisierung und Limitierung des Helfens geben, sind stattdessen immer nur kurzzeitige Zäsuren und Unterbrechungen möglich. Die Grundsituation des Helfens und Versorgens bestimmt den gesamten Alltag und durchdringt ihn in allen Poren.

Zusätzlich belastet wird diese Konstellation durch die unhintergehbare Diffusität der Familienbeziehungen.²² Wo professionelle Helfer durch die rechtlich-organisatorische Rahmung ihrer Arbeit klare Grenzen ziehen können, ist diese Möglichkeit den pflegenden Familienangehörigen versperrt. Da jede Handlung immer schon im fein gesponnenen Netz emotionaler Ansprüche und Verpflichtungen verortet und in diesem Horizont interpretiert wird, kann jede Begrenzung der Hilfeleistung, jedes Insistieren auf eigenen Interessen und Bedürfnissen, prinzipiell als »Undankbarkeit«, Zurücksetzung oder Lieblosigkeit dargestellt und in einen entsprechenden Vorwurf umgemünzt werden. Doch auch umgekehrt kann die Inszenierung der Hilfsbedürftigkeit als hypochondrisch übertrieben oder nur vorgetäuscht verdächtigt werden. Deshalb stellt diese Situation außerordentlich hohe Anforderungen an die empathischen Fähigkeiten und das Verhandlungsgeschick aller Beteiligten, die sie jedoch durch den Stress und die physischen oder materiellen Belastungen, die damit häufig einhergehen, oftmals kaum erfüllen können.

- 22 Wichtig ist hier die von Ulrich Oevermann im Anschluss an Parsons getroffene Unterscheidung von spezifischen und diffusen Beziehungen (vgl. Oevermann 2002, S. 40ff.): Während in spezifischen (Rollen-)Beziehungen ein klares Set positionsgebundener Erwartungen das Spektrum möglicher Themen eng begrenzt und die Einführung eines außerhalb dieses Bereichs liegenden Themas legitimierungsbedürftig ist, kann in diffusen (interpersonellen) Beziehungen grundsätzlich alles Thema sein, so dass umgekehrt der Ausschluss eines Themas der Legitimierung bedarf. Der Prototyp eines Geflechts diffuser Beziehungen ist für Oevermann die Familie, die insofern gerade *kein* Rollensystem darstellt.

4. Reaktionen

Grundsätzlich konstituiert das Helfen eine komplementäre soziale Beziehung: Es teilt die Akteure in Helfer und Hilfeempfänger. Soll der Hilfeprozess gelingen, müssen beide ihre Stellung in diesem Verhältnis akzeptieren und die Interaktion darauf ausrichten. Freilich sind die Weichen der Geschichte von vornherein anders gestellt, je nachdem ob die Hilfe vom Bedürftigen erbeten und nachgefragt wurde oder ob die Initiative und das Hilfsangebot vom potentiellen Helfer ausgegangen sind.

Wo die Hilfe ausdrücklich gewünscht und nachgefragt wird, scheint das Verhältnis zunächst unproblematisch. Der Hilfsbedürftige ist sich seiner Lage bewusst und akzeptiert die im Hilfeverhältnis vorausgesetzte Asymmetrie von Kompetenzüberlegenheit und Abhängigkeit. Die Bitte ist gleichzeitig eine automatische Autorisierung des Helfers und ermächtigt ihn zum Eingreifen. Trotzdem kann dem Empfänger auch in dieser Situation daran gelegen sein, die Problemdefinition selbst zu bestimmen und die Einschränkung der Autonomie zu begrenzen. Dies zeigt sich zum Beispiel bei alltäglichen Hilfeersuchen in eingestreuten Signalen der Kurzzeitigkeit und Beiläufigkeit, die die Anfrage begleiten: »Kannst du mir *eben mal* helfen?« Trotz ihrer Kargheit und Knappheit weist die Äußerung alle Züge des impliziten Aushandels auf und knüpft subtil an die gegebene Definition der Situation an. Die Formulierung schiebt den anderen geschickt auf das Gleis der Zustimmung, indem sie den geringen Ressourcenaufwand, die (vorläufige) Einmaligkeit und den alltäglichen Charakter der Hilfeleistung betont.

Hat der potentielle Helfer die Anfrage realisiert, so stehen ihm grundsätzlich zwei Reaktionsalternativen offen: Bejahen und Helfen oder Ablehnen und Weitergehen. Ignoranz und Gleichgültigkeit scheiden aus, vorgespiegelte Ignoranz ist eine Methode der Ablehnung. Geht er also auf den Hilfswunsch des anderen nicht ein, so ist die Interaktion beendet und ein Tun, das wir Helfen nennen, findet gar nicht statt.

Anders ist die Situation, wenn die Initiative von demjenigen ausgeht, der dem anderen seine Hilfe anbietet. Auch hier kann der Hilfsbedürftige das Angebot ablehnen. Dies ist häufig der Fall, wenn das Angebot plötzlich und überraschend erfolgt oder die Dringlichkeit der Notlage verschieden eingeschätzt wird. Dabei können die speziellen Intentionen und Motive der Zurückweisung außerordentlich vielfältig sein: Man sieht sich selbst keineswegs so hilfsbedürftig, wie der andere unterstellt, bestreitet dessen Ressourcen und Hilfskompetenz und negiert so die Asymmetrie oder wehrt vorbeugend mögliche Dankbarkeitsverpflichtungen und Verstrickungen ab, die sich aus der Hilfe ergeben könnten. Doch worin auch immer die besonderen Gründe der Ablehnung bestehen mögen – stets geht es vor allem um die Behauptung und die Verteidigung

der eigenen Autonomie und Selbständigkeit und damit zugleich um die Aufrechterhaltung des um diese Sinnzentren aufgebauten, ja auch kulturell nahegelegten Selbstbildes. Sich nicht helfen zu lassen, transportiert im Kern immer die Botschaft, sein eigener Herr bleiben zu wollen und fremde Hilfe nicht nötig zu haben.²³

Dennoch muss die Art der Zurückweisung das Angebot honorieren. Das Hilfsangebot offeriert eine uneigennützige Leistung, die die Notlage des anderen überwinden soll. Dies muss der andere berücksichtigen, auch wenn er darauf verzichtet, das Angebot anzunehmen. Er hat sich für das Entgegenkommen in irgendeiner Weise »erkennlich« zu zeigen; dies geschieht etwa durch gestische Begleitsignale oder eine entsprechende Formulierung der Ablehnung. Bleibt eine solche Bestätigung aus, so verletzt er die Grundregel der Reziprozität und darf sich über eine aggressive Gegenreaktion des anderen nicht wundern.

Hier zeigt sich, dass *beide* Reaktionsalternativen des Adressaten, also sowohl die Ablehnung als auch die Annahme des Hilfsangebots, die Selbstlosigkeit des Helfens nicht ignorieren können. Dies gilt allerdings auch für die umgekehrte Gefahr des Autonomieverlusts. So erfolgt auch die Annahme des Angebots nicht selten unter Bedingungen, die dem Verzicht auf Eigenverantwortung und Selbständigkeit Grenzen setzen. Die Autorisierung des Helfers kann mit Vorbehalten verbunden werden, die bestimmte Rahmenbedingungen festlegen und den Transfer der Entscheidungsmacht einschränken. Vor allem aber koppelt der Hilfsbedürftige das Vertrauen, das er dem Helfer entgegenbringt, grundsätzlich an Fortschritte der Überwindung der Notlage. Tritt eine rasche Besserung ein, so wächst auch die Zuversicht, dass der Erfolg letztendlich erreicht werden kann, Rückschläge hingegen nähren Argwohn und Zweifel. Mithin stellt sich nicht nur am Anfang, sondern auch in den späteren Stadien des Hilfeprozesses immer wieder die Aufgabe, die fragile Vertrauensgrundlage der Akteure angesichts vielfältiger Unwägbarkeiten zu erneuern und so die Frage abzuwehren, ob das Arbeitsbündnis der Hilfe auch weiterhin trägt.

Kooperationen bieten auch den Unterlegenen Machtchancen. Schon die angedeutete Möglichkeit der Aufkündigung der Zusammenarbeit ist ein Druckmittel, das freilich vor dem Problem steht, dass derjenige, der

23 Umgekehrt gibt es freilich auch die Situation, dass die Ablehnung des Hilfsangebots seinem Urheber durchaus willkommen ist und von ihm eher erleichtert aufgenommen wird. Erspart sie ihm doch eine Leistung zu fremden Zwecken und schont seine Ressourcen. Insofern halten sich die Kosten einer Ablehnung trotz der persönlichen Zurückweisung für den Anbieter oftmals in Grenzen. Ja, mitunter werden in diesem Sinne auch Pro-forma-Angebote gemacht, die von vornherein damit rechnen, dass der andere seine Autonomie nicht aufgeben will und deshalb das Angebot ablehnen wird.

es anwendet, sich gleichzeitig indirekt als verlässlicher Kooperationspartner disqualifiziert (vgl. Paris/Sofsky 1987, S. 31). Trotzdem schränken die Asymmetrien der Ausgangslage und vor allem die Dringlichkeit des Problems die Einflusschancen des Hilfsbedürftigen erheblich ein. Will er keinen offenen Konflikt mit der Gefahr eines dramatischen Abbruchs der Hilfebeziehung riskieren, so bleiben ihm letztlich nur die diversen Gelegenheiten, an denjenigen Stellen des Hilfeprozesses, in denen der Arbeitskonsens durch praktische Erörterungen und gemeinsames Beratschlagen routinemäßig bestätigt wird, sein aktuelles Befinden und seine Sicht der Dinge durch Gründe und – oftmals wiederholte – Nachfragen in die Interaktion einzubringen.

Demgegenüber ist der Helfer natürlich in einer ungleich stärkeren Position. Gewiss ist er kein Herr im klassischen Sinne, der seinem Knecht Befehle »bestimmten Inhalts« (Weber 1972, S. 28) erteilen und von ihm umstandslos Gehorsam erwarten kann, auch handelt er nicht primär im Eigeninteresse, sondern im Dienst und zum Wohle des Hilfsbedürftigen – doch innerhalb dieser generellen Beziehungsdefinition kann er im Bedarfsfall alle Aspekte der Asymmetrie als probate Machtquellen und Druckmittel einsetzen, um dem anderen, der ihn ja ausdrücklich zu seinem Tun autorisiert hat, die eigene Perspektive aufzunötigen und eine nur scheinbar konsensuelle Entscheidung herbeizuführen. Und wenn schließlich alle »weichen« Methoden der Überredung und Beeinflussung fehlschlagen, so kann er am Ende immer noch damit drohen, die Über-einkunft einseitig aufzukündigen und die Hilfeleistung einzustellen. Wo andere von eigenen Leistungen im Extremfall auf Gedeih und Verderb abhängig sind, genießt derjenige, der diese Leistung gewähren oder verweigern kann, manchmal fast unumschränkte Macht.

Dennoch sind der Willkür im Normalfall meist hohe Hürden und sachliche Grenzen gesetzt. Tatsächlich ist die idealtypische Uneigennützigkeit des Helfens in realen, in der Regel institutionell gerahmten Interaktions-situationen durchaus mit starken Eigeninteressen, normativen Vorgaben und Selbstansprüchen des Helfers vermischt, die einen vorzeitigen Abbruch der Hilfeleistung mit hohen Kosten versehen. Vor allem würde ein solches Verhalten auch die bisherigen Investitionen des Helfers zunichtemachen und damit den Vorteil gefährden, den ein Hilfeerfolg auch ihm eingebracht hätte. In diesem Sinne schadet eine in negativen Reaktionen und Reaktionsreaktionen sich aufschaukelnde Machtprobe am Ende oft sogar beiden: Selbst wenn er sich situativ durchsetzt und behauptet, so ruiniert in solchen Fällen vielfach auch der Gewinner mit den Bedingungen der Zusammenarbeit die Aussicht auf einen letztlich im beiderseitigen Interesse liegenden Erfolg.

Das wichtigste Motiv des Hilfsbedürftigen, die Hilfe anzunehmen und mit dem anderen zu kooperieren, liegt freilich in der Befriedigung der eigenen Bedürfnisse und der Hoffnung auf die Überwindung der

Notsituation. Sie ist zugleich der stärkste Anreiz, die Entscheidungen des anderen zu akzeptieren und sich seinen Vorgaben zu fügen. Trotzdem ist die Ressource der Hoffnung, die ja immer auch in der Persönlichkeitsstruktur verwurzelt ist und damit variiert, in vielen Fällen außerordentlich anfällig und fragil. Oft stirbt sie nicht zuletzt, sondern bröckelt sehr früh. Auch klare Fortschritte können stets als vorläufig oder trügerisch gedeutet werden, es gehört zum Wesen des Misstrauens, dass es im Grunde nie enttäuscht werden kann.²⁴ Insofern unterliegt auch der Anreiz künftigen Wohlergehens stets starken Schwankungen von Affekten und Stimmungen, die während des Hilfeprozesses in die Reaktionen des Hilfsbedürftigen einfließen.

War die Hilfe erfolgreich, so gebietet die Norm der Reziprozität, sich dafür dankbar zu zeigen.²⁵ Der andere hat eine Leistung erbracht, ohne die das eigene Problem nicht gelöst, die Notlage nicht überwunden worden wäre. Dabei variiert das – empfundene oder geforderte – Ausmaß der Dankbarkeit naturgemäß mit dem Grad der Hilfsbedürftigkeit und der Größe der Gefahr, der der andere ausgesetzt war: Wem gerade das Leben gerettet worden ist, kann sich danach nicht einfach umdrehen und weggehen. Umgekehrt müssen einfache Handreichungen im Haushalt nicht besonders honoriert werden. Aber auch wenn die Leistung des anderen »kaum erwähnenswert« war und eher beiläufig erbracht wurde, verlangt das Gesetz von Gabe und Gegengabe, dass das Bemühen und das Tun des anderen in geeigneter Weise anerkannt werden und die daraus erwachsenden Verpflichtungen respektiert werden.

Um absehbare Zugzwänge und Verstrickungen in Grenzen zu halten, nimmt der Diskurs über das Helfen häufig einen eigentümlichen Charakter an. Man stapelt, was den eigenen Beitrag angeht, möglichst tief und übt sich in wechselseitigen Bekundungen von Achtung und

²⁴ Vgl. hierzu auch meine Argumentation in Paris 2005c.

²⁵ Simmel (1968, S. 443ff.) betont in seinem *Exkurs über Treue und Dankbarkeit* die vergesellschaftenden Funktionen und die traditionsbildende Kraft der Dankbarkeit, ohne die ein dauerhafter sozialer Zusammenhalt gar nicht möglich wäre. Gleichzeitig hebt er den Umstand hervor, dass es gerade im Bereich des Gebens und Nehmens manchmal nur kleine und äußerst subtile Nuancen sind, die die Aktionen und Reaktionen der Akteure nachhaltig prägen und die Weichenstellung der Interaktion oftmals irreversibel festlegen: »Indem der Andre entweder annimmt oder zurückweist, übt er eine ganz bestimmte Rückwirkung auf den ersteren. Die Art, wie er annimmt, dankbar oder undankbar, so, daß er schon erwartet hat oder daß er überrascht wird, so, daß er von der Gabe befriedigt ist oder unbefriedigt bleibt, so, daß er sich durch die Gabe erhoben oder gedemütigt fühlt – alles dies übt eine sehr entschiedene, wenn auch natürlich nicht in bestimmten Begriffen und Maßen ausdrückbare Rückwirkung auf den Gebenden, und so ist jedes Geben eine Wechselwirkung zwischen dem Gebenden und dem Empfangenden.« (S. 444)

Bescheidenheit.²⁶ Zudem nehmen sich die Haltungen und Aktionen der Akteure im Rückblick oft anders aus, markieren doch die verschiedenen Erzählweisen der Geschichte immer auch unterschiedliche Versionen von Urheberschaft und Lastenverteilung. Dies ist für die Folgedefinition der Beziehung von zentraler Bedeutung: Denn je größer die erbrachte Leistung und die eingesetzten Ressourcen, umso stärker ist der normative Druck, das Tun des anderen zu würdigen und sich gegebenenfalls dafür »revanchieren« zu müssen. Sicher variieren der Umfang und das Ausmaß dieser Verpflichtungen je nach sozialem und kulturellem Kontext enorm²⁷ – doch selbst in extrem formalisierten und versachlichten Beziehungen, in denen das Helfen ohne jede persönliche Nähe und anderweitige Verbindlichkeiten praktiziert wird, ist der Hilfeempfänger genötigt, sich in angemessener Form zu bedanken und die jeweils geltenden Normen der Reziprozität einzuhalten.²⁸

Im Bekunden der Dankbarkeit findet die Interaktion ihren vorläufigen Abschluss. Die erfolgreiche Hilfe hat die Notsituation des anderen überwunden und seine Selbständigkeit und Handlungsautonomie wiederhergestellt. Er geht nun seiner Wege und ist für das, was er tut, voll verantwortlich. Mit den Relevanzen des Alltags verblasst die Erfahrung der überstandenen Situation – und auch die Gefühle der Dankbarkeit nehmen ab. Andererseits überdauert die Erinnerung an Hilfe und Beistand

- 26 Umgekehrt kann dies natürlich auch eine Methode des *fishing for compliments* sein, die den anderen indirekt auffordert, die geäußerte Anerkennung zu bekräftigen oder zu steigern.
- 27 Hier ist klar, dass die Spezifizierung der Reziprozitätsnorm für verschiedene Gruppen und soziale Milieus überaus vielgestaltig und facettenreich ist. Sie fällt in stark werthomogenen Gruppen (Familienclans, Jugendgruppen, Verschwörerzirkel) naturgemäß anders aus als in professionellen und institutionellen Kontexten oder bei einmaligen Hilfesituationen zwischen Fremden im öffentlichen Raum. Während im einen Fall schon das Unterlassen von Hilfsangeboten als eklatanter Verstoß gegen die Basisnorm der Solidarität und somit als »Verrat« gewertet werden kann, bleiben in anderen Kontexten übergeordnete Beziehungsdefinitionen wirksam, die die Bedeutung der Dankbarkeitsreaktion herabstufen und mögliche Folgeverpflichtungen eingrenzen.
- 28 Gouldner (1984, S. 102ff.) identifiziert zwei »Minimalanforderungen« oder Grundregeln, die in allen Kulturen auffindbar sind und die Geltung der Reziprozitätsnorm ausdrücken: 1. Man soll denen helfen, die einem helfen, und 2. Man soll jene nicht verletzen, die einem geholfen haben. Während die erste Regel im Binnenraum von Gruppen und Gemeinschaften eine aktive Solidaritätsverpflichtung fest schreibt, fordert die zweite lediglich das Unterlassen einer Schädigung. Wie sehr jedoch auch ein Bruch der zweiten Regel oftmals als schwerwiegende Normverletzung aufgefasst wird, zeigt sich etwa daran, dass Straftaten, bei denen sich der Täter ursprünglich als hilfloses Opfer aus gibt, als besonders verwerflich und verabscheuungswürdig gelten.

nicht selten das Wissen um die konkreten Umstände, die die Hilfe erforderlich machten. Sie wird Teil der Grunddefinition der Beziehung und lagert sich darin ab, wie überhaupt das Helfen ganz unabhängig von seinem spezifischen Inhalt immer auch als eine Art »Seismograph« der Beziehung und Gradmesser des Vertrauens funktioniert, der vor allem über das subtile Austarieren von Nähe und Distanz die Intensität des Verhältnisses anzeigt.²⁹ Ob und wie uns jemand hilft und wie wir selbst darauf antworten, sagt außerordentlich viel darüber aus, wer wir sind und wie wir den anderen sehen.

5. Überlagerungen: Professionalität, Arbeitsteilung, Organisation

Alles Helfen geschieht in Situationen. Es ist somit eingebunden in spezifische Kontexte und Rahmenbedingungen, die es oftmals wesentlich modifizieren. Je nach unterschiedlicher Basisdefinition der Beziehung nimmt es grundsätzlich einen anderen Charakter und eine besondere emotionale Tönung an, denen zugleich ein bestimmter Aufbau des Wahrnehmungsfeldes entspricht. Einmalige Hilfeleistungen gegenüber Fremden im öffentlichen Raum unterbrechen das serielle Nebeneinander der Akteure nur kurz; nach der Versicherung keiner weiteren Hilfsbedürftigkeit und der Entgegennahme des Dankes ist die Interaktion abgeschlossen. Umgekehrt steht in normativ aufgeladenen interpersonellen Beziehungen mit der Frage des Helfens nicht selten der Fortbestand der gesamten Beziehung auf dem Spiel: Wer hier den anderen »im Stich lässt«, muss im Extremfall damit rechnen, dass dieser die Beziehung aufkündigt und jeden weiteren Kontakt abbricht.

Im Zwischenfeld dieser beiden Pole liegt der weite Bereich des Helfens als professionelle Tätigkeit und Berufsausübung. Hier verschränkt und überlagert sich die Struktur des Helfens als Handlungstyp mit grundlegenden Mechanismen der Professionalisierung und Routinisierung, wie sie für spezialisierte Beziehungen im Funktionsgefüge von Institutionen charakteristisch sind. Die Akteure begegnen sich von vornherein in klar umrissenen, positional vordefinierten Rollen, die das Erwartungsset strikt begrenzen und zumindest am Anfang kaum Interpretationsdivergenzen zulassen. Die verschiedenen Schritte sind eindeutig markiert und werden oft auch formal beglaubigt. Wo die Hilfe als Dienstleistung nachgefragt wird, fallen Beauftragung und Autorisierung zusammen. Die Stellung des Hilfsbedürftigen ist von nun an die Rolle des Patienten, Kunden oder Klienten, ebenso wie der Hilfeleistende in einer konturierten, institutionell vorgegebenen Berufsrolle agiert.

29 Als schönes Beispiel persönlicher Hilfe im Verhältnis von Lou Andreas-Salomé und Rainer Maria Rilke vgl. den Aufsatz von Peter Bürger (2014).

Auch die Machtdimension der Beziehung erhält dadurch eine völlig neue Einfärbung. Ein »Arzt« ist nicht einfach nur jemand, der medizinische Hilfe leistet. In seiner Figur kumulieren ein hohes Sozialprestige, seine formale Amtsautorität und die Zuschreibung überlegenen Fachwissens mitunter zu einer Art Hyperautorität und gewinnen so den Nimbus einer »objektiven Instanz« (vgl. Simmel 1983, S. 103), deren Vorgaben und Entscheidungen unangreifbar erscheinen. Dabei sind in der Wahrnehmung des professionellen Gegenübers verschiedene Aspekte von persönlichem Vertrauen und grundlegendem Systemvertrauen, etwa in die Qualität und Seriosität der Ausbildung, stets miteinander verbunden und ergänzen sich wechselseitig.³⁰ Der andere wird nicht primär als konkrete Person, sondern von vornherein als Träger einer bestimmten, unter speziellen Voraussetzungen erworbenen Berufsrolle (und eines entsprechenden Leumunds) konsultiert; nur unter dieser Bedingung macht es Sinn, in einer weitgehend unüberschaubaren Situation unter konkurrierenden Angeboten eine Auswahl zu treffen und sich den absehbaren Abhängigkeiten und Verfahrensvorgaben zu fügen.

Aufgrund der komplementären Spaltung der Rollen ist die Anerkennung der Asymmetrie gerade *kein* Problem. Wo die situative Ungleichheit von Helfer und Hilfsbedürftigem in einem strukturell vorgegebenen Positionsgefälle verankert und darin eingebettet ist, bleiben Konflikte weitgehend aus. Der andere wird ja gerade wegen seiner Kompetenzüberlegenheit kontaktiert, womit die Selbsteinschätzung eigener Hilfsbedürftigkeit vorausgesetzt ist. Andererseits ist die Aufgabe der Autonomie und Selbständigkeit eng begrenzt: Der Transfer der Entscheidungsmacht ist ausdrücklich auf den erteilten Auftrag beschränkt und kann im Prinzip jederzeit widerrufen werden. Dennoch ist die Rücknahme eher ungewöhnlich und selten. Dabei sind es nicht nur die bisherigen Investitionen und das Eingeständnis, eine falsche Wahl getroffen zu haben, die den Hilfeempfänger von einer Revision abhalten; es ist vor allem die im eigenen Laienstatus verankerte Kompetenzunterlegenheit und Unwissenheit, die die Ungewissheit über den Ausgang steigert und die Abhängigkeit von den professionellen Problemdefinitionen des anderen verstärkt. Weil der fachliche Wissensvorsprung außer Frage steht, bleibt uns im Normalfall nichts anderes übrig, als seinen Anweisungen zu folgen und ihm weiterhin zu vertrauen.

Andererseits ist die professionelle Hilfe nicht einfach eine altruistische Handlung. Der andere erbringt eine Leistung, die finanziell honoriert oder für die er entlohnt wird. Die idealtypische Unterstellung der Uneigennützigkeit ist damit außer Kraft gesetzt; gleichzeitig ist das Eigeninteresse des anderen immer auch eine Quelle von Argwohn und

30 Vgl. zu diesen Unterscheidungen und Verschränkungen Luhmann 1973, bes. S. 5 off.

Zweifel. Wo die Beziehung der Akteure grundsätzlich versachlicht und zumindest im Hintergrund immer auch materiell definiert ist, werden diejenigen Momente des Helfens besonders akzentuiert, die auf einen messbaren, von allen Beteiligten auch formal akzeptierten Hilfeerfolg ausgerichtet sind. Umgekehrt treten hier alle persönlichen Folgeerwartungen und Dankbarkeitsnormen zurück: Wenn die Notlage überwunden und das Problem gelöst ist, fühlen wir uns über eine kurze, rituelle Bezeugung des Dankes hinaus dem anderen nicht weiter verpflichtet. Er hat schließlich nichts anderes als seine Arbeit gemacht.

Mit der Entlastung von persönlichen Relevanzen und Beziehungsaspekten geht eine weitere Verschiebung des Verhältnisses einher. Wo der andere lediglich seinen Beruf ausübt und für seine Arbeit bezahlt wird, verwandeln sich die Einstellungen und Erwartungen des Hilfeempfängers oft rasch in eine Haltung des Erhebens von »Ansprüchen« und Forderungen, die der andere zu erfüllen habe.³¹ Der Transfer der Entscheidungsmacht funktioniert jetzt als ein generelles Abschieben der Verantwortung; außerdem hat man, wenn Fortschritte ausbleiben, immer schon einen Schuldigen parat. Die Motivation zur Eigenanstrengung erlahmt. Analog zur Mechanik der »erlernten Hilflosigkeit« gehen die Zuversicht und das Vertrauen in die eigenen Kräfte und Fähigkeiten nach und nach verloren, bis schließlich ein Zustand eintritt, in dem die Aufgabe eigener Selbständigkeit und Handlungsautonomie nicht mehr als Mangel erlebt wird, sondern ein Leben jenseits der längst als Dauerlösung akzeptierten Abhängigkeit gar nicht mehr vorstellbar scheint. Die Aspekte der Entmündigung und der Einschränkung eigener Freiheiten spielen im subjektiven Empfinden keine größere Rolle mehr; die Inanspruchnahme der Hilfe gilt fortan als Selbstverständlichkeit, die man in keinem Fall mehr entbehren oder aufs Spiel setzen will.

Sicher variieren die Zwänge und Probleme der professionellen Hilfe stets mit den verschiedenen Arbeitsbereichen und dem Sachtypus der Aufgaben, auf die sich die Leistungen beziehen. Sie stellen sich zwischen rein technischer Hilfe, einer medizinischen Behandlung beim Arzt oder im Krankenhaus oder in einem psychotherapeutischen Setting jeweils sehr anders dar als in pädagogischen Kontexten oder im breit gefächerten Spektrum der Sozialen Arbeit. Und ebenso sind auch die konkreten

31 Zum Umschlagen wiederholt gewährter Hilfe in eine sukzessive Forderungshaltung vgl. bereits Simmel 1983, S. 356f. – Ohnehin ist ein Denken in »Ansprüchen« einer Einstellung und Weltorientierung im Horizont von Freiheiten diametral entgegengesetzt: Mit dem Anmelden und Einklagen von Ansprüchen erwarte ich die Bewältigung meiner Probleme stets von anderen, während die Ausrichtung an Freiheiten von vornherein die eigenen Handlungsmöglichkeiten und den Primat der Eigenverantwortung in den Vordergrund stellt.

Machtchancen, die in diesen Beziehungen virulent sind, in den diversen Handlungsfeldern und Situationen höchst unterschiedlich ausgeprägt: Vor allem dort, wo es bei Anbietungsmonopolen kaum Wahlmöglichkeiten gibt, die Kluft der Kompetenzen nicht zu überbrücken ist oder die Positionsmacht des Helfers oder Beraters gleichzeitig weitreichende Kontroll- und Entscheidungsbefugnisse einschließt, verdichten sich die Gefühle der Abhängigkeit und Ohnmacht beim Hilfeempfänger oftmals zu einem Syndrom der Ausweglosigkeit und des Ausgeliefertseins, das sich als elementare Grundstimmung in die Selbst- und Fremdwahrnehmung einlagert und eine nüchterne Abwägung möglicher Handlungsalternativen blockiert.

Umgekehrt ist auch die professionelle Hilfe nicht selten enormen psychischen und physischen Belastungen ausgesetzt, denen sie unter Umständen nicht gewachsen ist und die sie von innen zermürben (vgl. Schmidbauer 1977; Schlosser 2002). Das »Dasein für andere« fordert einen Tribut, der die vorhandenen Kräfte auf Dauer übersteigt. Gewiss gibt es im Binnenmilieu der Professionen stets gewisse gruppenspezifische Deutungsmuster und Sittennormen, wie sie etwa in einem bestimmten beruflichen Jargon und mitunter hochdifferenzierten »Alltagstheorien« zum Ausdruck kommen, die gleichzeitig auch als kognitive und emotionale Entlastungsangebote fungieren, die dem Überforderungsdruck entgegenwirken. Trotzdem bleibt überall dort, wo die Kriterien für Fortschritte und Erfolg nur schwach konturiert und in hohem Maße interpretationsabhängig sind und die Hilfe im Wesentlichen als Einzelarbeit ausgeübt wird, der spezielle Umgang mit diesen Problemen, beispielsweise das subtile Austarieren von Nähe und Distanz, am Ende doch der persönlichen Arbeitsauffassung und der Herausbildung individueller Routinen überlassen, in denen jeder für sich einen geeigneten Lösungsweg finden muss.³²

Weitere Modifizierungen des Helfens ergeben sich aus der Überlagerung und Verschränkung mit Gesetzmäßigkeiten der Arbeitsteilung. Wo der Hilfeprozess als komplexe Organisationsleistung in verschiedene, systematisch aufeinander bezogene Verfahrensschritte und Einzelarbeiten zerlegt ist, ändert sich der Charakter des Tuns grundlegend. Die Beschränkung auf Teilaufgaben erlaubt einerseits die Steigerung von Output und Effektivität durch Übungsgewinne und Routine; gleichzeitig

32 Dies gilt speziell für die Soziale Arbeit, die als »bescheidene Profession« (Schütze 1992) von vornherein im Zwischenfeld von sachlicher Problemabwägung und persönlicher Beziehungsdominanz, von spezifischen Rollen und diffusen Beziehungskontexten, angesiedelt ist und deshalb vom Sachtypus her mit besonderen Hürden und Herausforderungen der Professionalisierung konfrontiert ist. Vgl. hierzu die grundlegenden Aufsätze von Ulrich Oevermann (2000; 2002) und Ulrike Nagel (1993).

schrumpft jedoch die Bereitschaft zur Übernahme von Verantwortung, soweit sie den eigenen Arbeitsbereich übersteigt. Die Erledigung der Aufgaben ist zentral koordiniert, unmittelbare Abstimmungen und Kooperationen werden dadurch weitgehend überflüssig. Auf diese Weise erfolgt ein Großteil der Arbeitsschritte und Tätigkeiten ohne jeden Kontakt zum Hilfsbedürftigen. Der soziale und kommunikative Austausch mit ihm ist im Wesentlichen auf die Formalitäten und Verhandlungen der Aufnahmeprozedur und im weiteren Verlauf auf den direkten Hilfeempfang – und das heißt in der Regel: auf das einfache Akzeptieren und Befolgen der verfügbaren Maßnahmen – reduziert.

Mit der arbeitsteiligen Zergliederung des Hilfeprozesses ändert sich der Objektstatus des Empfängers. Er wird weniger als Individuum, sondern als Datenträger wahrgenommen, dessen Hilfsbedürftigkeit in messbare Informationen und Testergebnisse übersetzt wird, die in einer Diagnose zusammengefasst werden. Die Arbeit an der Problemlösung erfolgt nun weitgehend unabhängig von der subjektiven Perspektive des Hilfsbedürftigen; die Beratung über die geeigneten Schritte und Maßnahmen ist ausschließlich Sache der kompetenten Experten; die letztendliche Einwilligung über die vorgeschlagene Behandlung ist oft eine bloße Formsache. Die Arbeitsteilung des Helfens entkoppelt die Strukturmerkmale des Prozesses und zieht eine kaum mehr revidierbare Verschiebung der Machtbalance innerhalb der Hilfebeziehung nach sich: Der mit der Autorisierung verbundene Transfer der Entscheidungsmacht verlängert sich auf eine Vielzahl beteiligter Personen und Instanzen, deren sachgerechtes Handeln der Wahrnehmung und Bewertung des Hilfsbedürftigen über weite Strecken entzogen ist.

Diese Mechanik verstärkt sich noch einmal mit der institutionellen Verfestigung und Verlagerung des Helfens in Organisationen, wie sie für die moderne, funktional differenzierte Gesellschaft charakteristisch sind. Mit der Entwicklung und Ausweitung von auf Hilfe spezialisierten Sozialsystemen löst sich das Helfen aus elementaren Bindungen und Verpflichtungen von Sippe und Verwandtschaft und verwandelt sich in eine gesellschaftlich bereitgestellte Leistung, auf die im Bedarfsfall alle Mitglieder des Gemeinwesens Zugriff haben. Die Existenz der Hilfesysteme wird so »gleichsam Sicherheitshorizont des täglichen Lebens auf unbegrenzte Zeit in den sachlichen Grenzen der Organisationsprogramme« (Luhmann 1991, S. 141). Gleichzeitig bestimmen und steuern die Gesetzmäßigkeiten funktionaler Differenzierung auch die Binnenstruktur der Organisationen, deren Eigenlogik und »Interesse an sich selbst« auf diese Weise zu Entwicklungsdeterminanten werden, die alle involvierten Akteure als Systemzwänge erfahren, die sie nur unter enormen Anstrengungen und mit hohen Kosten zur Disposition stellen können.

Der Hilfsbedürftige wird damit zum Klienten oder Patienten. Er ist nicht einfach nur der Adressat der Hilfe und das Gegenüber des Helfers,

sondern agiert fortan in einer spezifischen Organisationsrolle, die mit den anderen Rollen systematisch verzahnt und funktional auf sie bezogen ist. Die zentralen Mechanismen der Organisationsbildung – Formalisierung, Spezialisierung und Standardisierung – schlagen unmittelbar auf die Rollendefinition durch und lassen, zumindest im Kernbereich des Erwartungssets, kaum Spielräume der Distanzierung. Das Ergebnis ist ein grundsätzlicher, alles durchdringender Primat der Sachlichkeit (auch im quantitativen Sinne des »Wegschaffens« von Arbeit) – mit der zwangsläufigen, im Übrigen auch durch den bürokratischen Grundsatz der Gleichbehandlung initiierten Konsequenz einer weitgehenden Entpersönlichung der Interaktion.

Organisierte Hilfe funktioniert als Getriebe. Mithin erscheint alles, was im Räderwerk der Programme nicht vorgesehen ist, als potentielle Quelle von Reibungsverlusten und Störungen. Gewiss gibt es eingebaute Puffer und für die einzelnen Teile immer auch etwas »Spiel«, um zu verhindern, dass bereits einige wenige Sandkörner sofort das Ganze blockieren. Trotzdem wirken die institutionalisierten Funktionsketten als unangreifbare, von außen auferlegte Realität, und zwar umso mehr, je stärker die vorgegebenen Rahmenbedingungen gleichzeitig mit individuellen oder kollektiven Arbeitsroutinen und Entlastungsmechanismen verzahnt sind, die sich im Laufe der Zeit herausgebildet haben und den Alltag der Organisation bestimmen. Die Anweisungen und Direktiven des Personals sind auf diese Weise immer schon verschränkt mit der »operationellen Autorität«³³ der vordefinierten Organisationsabläufe; Rückfragen und Legitimierungszwänge können so jederzeit durch Verweise auf sachliche Umstände und Arbeitsbedingungen abgewehrt werden.

Aus der Sicht des Hilfsbedürftigen bedeutet dies eine immense Ausdehnung der Ungewissheitszone. Die Organisation erscheint ihm als ein Labyrinth bürokratischer Regeln und Verfahrensabläufe, die sich seinem Einblick entziehen und deren Rationalität er kaum nachvollziehen kann. Dennoch kann er seine Zustimmung nicht verweigern, ohne die Hilfe als Ganze zu gefährden.³⁴ Umgekehrt heißt das: Hilfe gibt es nur gegen Anpassung und Willfährigkeit, jede Renitenz kann sofort mehr oder minder subtil sanktioniert werden. Und hat sich der Ruf des Querulanten und »schwierigen Patienten« erst einmal verfestigt, so entwickelt sich rasch

33 Zum Begriff der »operationellen Autorität« vgl. Zündorf/Grunt 1980, S. 126 – Zur Abgrenzung der verschiedenen Typen von Autorität vgl. Sofsky/Paris 1994, S. 42ff.

34 Dass die Abwägung der Gründe manchmal auch dazu führen kann, das Leiden bewusst auf sich zu nehmen und den Patientenstatus offensiv zu verweigern, zeigen die ergreifenden *Diktate über Sterben und Tod* des Schweizer Staatsrechtlers Peter Noll (1984, bes. S. 123f.).

ein Teufelskreis von Aversionen, Verdächtigungen und Misstrauen, in dem sich der Ärger über die ständige Blockade von Arbeitsroutinen auf der einen und die wiederholte Erfahrung von Ohnmacht und herablassender Entmündigung auf der anderen Seite³⁵ gegenseitig verstärken und psychisch dramatisiert werden können. Trotz aller Regulierung und Versachlichung der Beziehungen sind die strukturell vorgegebenen Konfliktpotentiale des Helfens auch hier virulent.

Professionalisierung, Arbeitsteilung und Organisation gehören zusammen. Sie sind stets miteinander verschränkt und bedingen sich wechselseitig. Der professionelle Helfer hat sein Fachwissen in gesonderten Ausbildungen erworben und ist in der Organisation in einer spezialisierten Funktionsrolle tätig. Er arbeitet effektiv, weil er sein Tun routinisiert, und er realisiert im Zusammenwirken mit anderen gleichzeitig die Ziele der Organisation. Die Arbeit des Helfens ist in diesem Rahmen einerseits eine normale Berufsarbeit; und trotzdem ist sie zugleich eine besondere Berufsarbeit, eben weil sie das Helfen zum Gegenstand hat.

6. Exkurs über die Spende

Spenden ist eine reduzierte, gleichsam »abgespeckte« Form des Helfens. Sie ist reduziert, weil sie sich auf die Bereitstellung von Geldmitteln oder anderen Ressourcen beschränkt und den direkten Kontakt mit dem Empfänger vermeidet.³⁶ Spenden ist trotz aller Werthaltigkeit im strikten Sinne instrumentelles Handeln. Unser Tun erschöpft sich im Ausfüllen und Absenden eines Überweisungsformulars. Wir spenden allein.³⁷ Helfen in der Form des Spendens ist grundsätzlich eine isolierte, auf einer individuellen Entscheidung beruhende Aktion, bei der wir im Normalfall einer Organisation eine bestimmte Geldmenge zur Verfügung stellen, die sich dafür verpflichtet, in Not geratenen oder von einer Katastrophe betroffenen Menschen mit diesen Mitteln zu helfen.

35 Vgl. hierzu als drastisches Beispiel den Erfahrungsbericht von Sonja Seymour Mikich (2012).

36 Dieser Begriff von Spende unterscheidet sich von dem weiteren Verständnis von Spende und Spenden, wie er in der umfassenden, auch historisch ausgerichteten Untersuchung von Andreas Voß über *Betteln und Spenden* (Voß 1993) zugrunde gelegt wird. Er beschränkt sich auf das, was Voß als indirekte oder »vermittelte Spende« behandelt, bei der die Spende über einen Dritten an den Empfänger weitergeleitet wird.

37 Dies gilt auch dann, wenn viele spenden, die Namen der Spender mitunter öffentlich bekannt gemacht werden und die Gesamtsumme der Spenden als Beweis der Wertgemeinschaft gefeiert wird. In der Vielheit des Handelns ist die Serialität der Akteure keineswegs suspendiert.

Ein konstitutives Element der Spende ist ihre Freiwilligkeit. Niemand zwingt uns zu spenden – außer vielleicht unser eigenes Gewissen, das wir auf diese Weise »beruhigen«. Der Zweck der Spende ist die Unterstützung Bedürftiger außerhalb der eigenen Gruppe oder Gemeinschaft; sie ist gleichzeitig ein Verzicht auf die eigennützige Verwendung der bereitgestellten Ressourcen. In dieser »Selbstlosigkeit« der Spende liegt ihr moralischer Impetus und, wie bei jedem Helfen, die Chance mentaler Befriedigung und Selbsterhöhung. Und je großzügiger die Spende, desto stärker die Selbstbestätigung. In seiner Spende zeigt sich der Spender als jemand, dem das Leid anderer nicht gleichgültig ist und der für die Linderung ihrer Not auch selber dazu bereit ist, gewisse Einschränkungen in Kauf zu nehmen.

Die Motive des Spendens können überaus vielfältig und, wie die philosophischen Kontroversen über das Mitleid belegen,³⁸ auch moralisch höchst ambivalent sein. In ihnen vermischen und überlagern sich Elemente der Empathie und der Selbststeigerung, der Betroffenheit und Entlastung, der Güte und Kälte. Die Ursachen dieser Zwiespältigkeit sind Sachlichkeit, Limitierung und Distanz. Die Hilfe der Spende ist grundsätzlich eingeschränkt auf den einfachen Transfer von Ressourcen, deren konkrete Verwendung an die vermittelnde Organisation delegiert wird. Die Umwandlung und Aktivierung der Ressourcen, die spezielle Ermittlung des Hilfebedarfs, Transport und Beschaffung der Hilfsgüter – all das liegt in der Hand und Verantwortung der beauftragten Organisation, deren Funktionsweise den Blicken und dem Urteil des Spenders weitgehend entzogen ist. Er ist mithin darauf angewiesen, die Überprüfung des Erfolgs durch generalisiertes Systemvertrauen zu ersetzen, und ist damit gleichzeitig davon entlastet, sich als Person weiter engagieren zu müssen.

Spenden ist somit eine Art des Helfens, die von vornherein strikt limitiert ist. Mit der Überweisung des Geldbetrags ist die Hilfeleistung abgeschlossen. Für die sachgerechte Ausführung des Helfens sind andere zuständig, irgendwelche Folgeverpflichtungen gibt es nicht. Die Spende ist in der Regel ein einmaliger Akt;³⁹ sie nutzt die Mechanik der Arbeitsteilung als präventive Begrenzung und zur Abwehr weiterer Forderungen. Als grundsätzlich freiwillige Aktion hält sich die Spende alle Möglichkeiten offen. Es ist diese Verschränkung von freiem Entschluss, Einfachheit und Limitierung, gewissermaßen die Verbindung von Großzügigkeit und

38 Vgl. hierzu den weit ausholenden facettenreichen Essay von Henning Ritter (2004).

39 Zwar verfolgen die Hilfsorganisationen zur Verstetigung ihrer Ressourcenbasis häufig die Strategie, regelmäßige Spenden einzuwerben, haben damit aber meist nur geringen Erfolg. – Den Aspekt des Vermeidens einer permanenten Unterhaltsverpflichtung betont auch Voß 1993, S. 141.

Vorbehalt, die die Spende als schwache, weil reduzierte Form des Helfens charakterisiert und die gleichzeitig ihre besondere Attraktion ausmacht.

Sozial ermöglicht werden diese Unkompliziertheit und die rasche Erledigung der Spende durch das Wesensmerkmal der Kontaktvermeidung.⁴⁰ Man tut Gutes und ist dennoch mit dem Leid nicht unmittelbar konfrontiert. Ein zentrales Element ist dabei auch der Ausschluss jeder Gefahr und Bedrohlichkeit, die vom Hilfsbedürftigen ausgehen könnten. Die Not und das Elend sind weit weg, und ob sie tatsächlich gelindert werden, liegt fortan nicht mehr in der eigenen Verantwortung. Indem der Spender die Ausführung der Hilfe an andere delegiert, ist er selbst davon entlastet. Mehr noch: Er kann zu Recht davon ausgehen, dass die professionelle Organisation den speziellen Erfordernissen der Hilfe weit besser entsprechen wird als er es jemals könnte. Technische Hilfe bedarf des Technischen Hilfswerks und nicht laienhafter Hilfsbereitschaft und Engagiertheit. Sofern die Geldspende lediglich eine fungible Ressource bereitstellt, verlagert sie alle Fragen der Sachgerechtigkeit und Angemessenheit auf die Organisation und vertraut ihrem effektiven Funktionieren und der Kompetenz ihrer Spezialisten.

Umgekehrt muss die Organisation dafür sorgen, dass der Spendenfluss nicht versiegt. Um das allgemeine Bewusstsein des Hilfebedarfs wachzuhalten, ist es unerlässlich, geeignete, oft klischeehafte Bilder des Elends⁴¹ massenmedial zu verbreiten und dem Erlahmen der Aufmerksamkeit durch gezielte oder periodisch wiederholte Kampagnen entgegenzuwirken. Die – höchst selektive – Darstellung der Not und des Leidens wird kombiniert mit geschickten, auf eine Vielzahl von Affekten und Tiefenmotiven referierenden Appellen an die Hilfsbereitschaft des Adressaten, der sich zu einer Spende entschließen soll.⁴² Hat er sie dann getätigt und die Überweisung ausgeführt, sind weitere Fragen unerwünscht: Wo die eigentliche Hilfe als Organisationszweck ausgelagert ist, beschränkt sich der Kontakt lediglich auf die Bereitstellung der Ressourcen einerseits und ihre autonome Verwendung durch die Organisation andererseits.

40 Dies gilt im Übrigen auch für den reduzierten Kontakt der direkten Spende, wie er beispielsweise in der Äußerung eines bettelnden Obdachlosen zum Ausdruck kommt: »Sie zahlen ja dafür, dass sie mich nicht anschauen müssen.«

41 Man denke hier etwa an die Figur der »madonnenhaften Flüchtlingsmutter« mit darbendem Kind (vgl. Inhetveen 2010, S. 152f.). – Die Bilder des Leids haben stets eine eigentümliche Doppelfunktion: Sie wollen aufschrecken und erschrecken und leiten gleichzeitig die kompensatorische Abwendung ein. Gerade die mediale Dramatisierung befestigt die anschließende Verdrängung und Kontaktvermeidung.

42 Zur Argumentationsstruktur und Rhetorik solcher Spendenaufrufe vgl. Voß 1993, S. 91ff.

Die Abschottung und Entkoppelung der Handlungsbereiche hat weitreichende Konsequenzen. Um ihr Organisationsziel zu verfolgen, muss die Organisation zuallererst ihre Selbsterhaltung sichern und vor allem ihren finanziellen Eigenbedarf decken. Aus der Sicht der Organisation hat das »Interesse an sich selbst« grundsätzlich Vorrang vor der Realisierung aller anderen Zwecksetzungen – ein Problem, das sich auch und gerade für altruistisch ausgerichtete Organisationen stellt. Ohne Organisation keine Hilfe, gleichzeitig aber auch: Ohne Spendenaufkommen keine Organisation. Die Organisation steht daher stets unter einem starkem Erfolgs- und Bewährungsdruck: Damit die Spendenbereitschaft nicht erlahmt, muss sie trotz des entgegengebrachten Vertrauens immer auch den Nachweis erbringen, dass sie die zur Verfügung gestellten Ressourcen effizient einsetzt und tatsächlich wirksame Hilfe geleistet wird.

Die ursprünglich dyadische Beziehung zwischen dem Helfer und dem Hilfsbedürftigen erweitert sich unter diesen Umständen in eine komplexe Figuration. Diese ist nicht nur gekennzeichnet durch die Separierungsmechanismen der Professionalisierung, Arbeitsteilung und Organisation, sondern bezieht sich darüber hinaus auch auf gesellschaftliche und politische Akteure, die ganz andere Interessen mit der Hilfsituation verbinden. So haben, um die Spendenbereitschaft wachzuhalten, oftmals alle Beteiligten ein Interesse an eindringlichen, aufrüttelnden Bildern des Leids, die über die Massenmedien, die selbst Teil und (möglicherweise gelenkter) Akteur in der Figuration sind, verbreitet werden. Dies führt zum Beispiel in Bürgerkriegssituationen mitunter zu absurd anmutenden Konstellationen: Um zusätzliche Ressourcen zu beschaffen, sind es die Kriegsparteien selbst, die Journalisten in die Flüchtlingslager einladen, um über das Elend der Zivilbevölkerung zu berichten; und da die Hilfsorganisationen später nachweisen müssen, dass die durch die Spenden finanzierten Hilfsgüter tatsächlich auch vor Ort ankommen, kommen sie nicht umhin, oftmals horrende Wegezölle an die Konfliktparteien zu entrichten, die auf diese Weise ihre Kriegskasse wieder neu auffüllen (vgl. Münkler 2001, S. 37f.).

Gewiss sind dies Extremfälle. Doch auch sonst erscheint die Arbeit der Hilfsorganisationen zwiespältig und sieht sich in letzter Zeit zunehmend kritischen Kommentaren ausgesetzt.⁴³ Im Zentrum dieser Kritik steht neben den üblichen Vorwürfen der Ressourcenverschwendung, Korruption oder Bürokratie vor allem das Argument der Züchtung und Perpetuierung des Hilfebedarfs durch langfristig disfunktionale Angebote und Leistungen, also das Grundmuster der »erlernten Hilflosigkeit«. Wo Hilfe dauerhafte Abhängigkeit schafft und am Ende jede Eigeninitiative

43 Vgl. als ein Beispiel von vielen den Artikel von Dirk Asendorpf: Wenn Helfer zu sehr helfen. In: Die Zeit vom 7.7.2005; ferner verschiedene Beiträge zum Schwerpunktthema Hilfe in: brand eins 10/2005.

erstickt, verkehrt sich ihr Sinn ins Gegenteil. Es kommt daher immer auf ihre konkrete Ausgestaltung an, also darauf, ob sie tatsächlich geeignet ist, die aktuelle Notlage des anderen so zu überwinden, dass das perspektivische Ziel der Wiederherstellung von Selbständigkeit und Handlungsautonomie so weit wie möglich realisiert werden kann.

Von all dem will die Spende kaum etwas wissen. Sie beschränkt sich darauf, den Hilfsorganisationen die für ihre Arbeit benötigten Ressourcen bereitzustellen, ermöglicht ihnen also das Helfen. Sie hilft zu helfen. Das ist keineswegs wenig und soll hier nicht herabgesetzt werden. Aber es ist gleichzeitig auch eine Art Ablass dafür, dass man sich vom Leiden und der Not der vielen nicht weiter irritieren lässt und die Last des Helfens an andere delegiert.

7. Empowerment als Ideologie

Ein Hauptproblem des Helfens besteht, wie anfangs angesprochen, in der Frage der prinzipiellen Begrenzung und Begrenzbarkeit der erforderlichen Hilfeleistung. Diese Frage hat eine sachliche, zeitliche und soziale Dimension. So sind materielle Ressourcen gemeinhin knapp und zudem fungibel für andere Verwendungszwecke, so dass der Hilfeinsatz bei geringerem Bedarf wahrscheinlicher ist; auch die zeitliche Belastung ist leichter zu akzeptieren, wenn ein Ende absehbar ist und sie klar kalkuliert werden kann; und das Gleiche gilt für das größere oder geringere Ausmaß sozialer Verbindlichkeit, also für die Frage, ob die Hilfe als einmalige oder jederzeit aufkündbare Leistung gegenüber Fremden erbracht wird oder ob sie umgekehrt in übergreifende, normativ gestützte Verpflichtungsstrukturen eingebettet ist, wie sie insbesondere für interpersonelle Beziehungen, etwa Clan- oder Familienverhältnisse, kennzeichnend sind. In jeder dieser Hinsichten nimmt das Helfen einen sehr anderen Charakter an, je nachdem wie die Rahmenbedingungen objektiv und subjektiv definiert sind.

All diese Schwierigkeiten und Gründe kumulieren häufig in der Präferenz eines Prinzips, das gemeinhin als »Hilfe zur Selbsthilfe« bezeichnet wird. In ihm kommen die Strukturmerkmale der Teleologisierung und Limitierung am stärksten zum Tragen: Ziel alles Helfens sei es, die Hilfsbedürftigkeit des anderen dauerhaft zu überwinden und ihn in die Lage zu versetzen, seine Probleme in Zukunft selbständig zu meistern und sein normales Alltagsleben wieder aufnehmen zu können. Ähnlich wie beim Prinzip der Subsidiarität steht dahinter der Grundgedanke, dass fremde Hilfe legitimerweise nur dann in Anspruch genommen werden soll, wenn die eigenen Kompetenzen und Ressourcen für eine erfolgreiche Problemlösung nicht ausreichen.

Streng genommen ist der Begriff der Selbsthilfe unsinnig: Helfer und Hilfsbedürftiger können nicht ein und dieselbe Person sein. A hilft B und nicht A. Wenn ich gestürzt bin und dann wieder aufstehe, so helfe ich mir nicht selbst, sondern ich stehe einfach wieder auf. Sich selber zu helfen bedeutet in diesem Kontext vor allem, nicht auf die Hilfsbereitschaft und Leistungen anderer angewiesen zu sein. Tatsächlich taucht die Äußerung »Ich kann mir schon selber helfen« typischerweise dann auf, wenn es jemandem darum geht, ungebetene Hilfsangebote abzuwehren. Sich helfen zu lassen erscheint ihm als eine elementare Zurücksetzung und Kränkung des Selbst. Um jeden Preis verteidigt er seine Unabhängigkeit und beharrt starrsinnig darauf, sich aus eigener Kraft wieder aufrichten zu können.

Demgegenüber fällt das Akzeptieren der eigenen Hilfsbedürftigkeit leichter, wenn man sie als einen vorübergehenden Zustand definiert, dessen Ende absehbar ist. Die Annahme der Hilfe erfolgt unter der Voraussetzung, sie möglichst rasch wieder loszuwerden – eine Haltung, die auch dem Begrenzungsinteresse des Helfers entgegenkommt. Dieser kann davon ausgehen, dass der andere die eigene Hilfsbereitschaft nicht ausnutzen wird und darüber hinaus gewillt ist, seinen Teil zum Arbeitsbündnis der Hilfe beizutragen. In der Formel der »Hilfe zur Selbsthilfe« ist damit im Grunde nur die teleologische Struktur *jedes* Helfens angesprochen und akzentuiert, nämlich die Tatsache, dass das Helfen idealtypisch darauf ausgerichtet ist, die Handlungsautonomie des anderen als einer mündigen und für sein Leben letztlich selbst verantwortlichen Person wiederherzustellen und die Unterstützung auf dieses Ziel zu begrenzen. Am Ende geht es darum, dass die Notsituation des anderen in der Weise überwunden wird, dass er gleichzeitig seine Freiheit wiedererlangt, selber sein Glück zu suchen und in der ihm gemäßen Weise am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen.

Das Grundmotiv einer solchen Einstellung ist das Antizipieren und die Vermeidung der Entmündigung, die als latentes Problem in Hilfebeziehungen stets virulent ist. Sofern der Hilfsbedürftige auf die Hilfe des anderen angewiesen ist (oder dies von sich glaubt), hat jener immer die Chance, diese Abhängigkeit auszunutzen und die Beziehung trotz ihrer altruistischen Rahmung in ein mehr oder minder direktes Machtverhältnis zu verwandeln. Es ist der Helfer, der den Fortgang der Interaktion bestimmt und die Beziehung dominiert. Umgekehrt kann aber auch der andere versucht sein, es sich in seiner Lage bequem zu machen, die Abhängigkeit unter Umständen sogar zu genießen und schließlich jene Fähigkeiten einzubüßen, die nötig wären, um ein selbstverantwortliches Leben wieder aufzunehmen. Ihm dies nach Möglichkeit zu versperren, ist daher ein legitimes Anliegen jeder verantwortungsvollen Hilfeleistung.

Als eine mögliche Antwort auf diese Problematik hat in den theoretischen und konzeptionellen Debatten der Sozialen Arbeit der Begriff des

»Empowerment« eine große Karriere gemacht. Ursprünglich in Kontexten der Gemeindepsychologie⁴⁴ entwickelt, wurde er Anfang der neunziger Jahre aus den USA importiert und fungiert seitdem im Verständnis seiner Protagonisten als zukunftsweisendes Programm, das anstelle der traditionellen, als vorrangig repressiv vorgestellten Auffassung von Sozialer Arbeit den »aufrechten Gang« (Heiner Keupp) und die Chancen der Mündigkeit der Klienten in den Mittelpunkt rückt.⁴⁵ Dabei verdanken sich die Eingängigkeit und Attraktion dieses Konzepts⁴⁶ vor aller inhaltlichen Konkretisierung dem eigentümlich unscharfen und schillernen Charakter dieser Begriffsprägung: Anders als im Deutschen hat das englische Wort »power« ja sehr viel stärker die Doppelbedeutung von »Macht« und »Kraft«; die Rhetorik des Empowerment kann daher zwischen diesen semantischen Polen virtuos pendeln und changieren. Das ohnehin breite Assoziationsspektrum der Begriffe wird auf diese Weise noch einmal erweitert und vermag gleichzeitig feste gedankliche Legierungen zu erzeugen, die die analytischen Zwänge von Trennschärfe und Differenzierung unterlaufen und darüber hinaus den Vorzug haben, sich präventiv gegen Kritik abschirmen. Empowerment, das heißt immer schon beides: Machtzuwachs und Rückgewinnung von Stärke – wer könnte etwas dagegen haben?

Das Register des Empowerment lässt sich stichwortartig folgendermaßen charakterisieren: Es geht um Autonomie, Selbstbestimmung, »Selbst-Bemächtigung« (Herriger 2006, S. 13), Selbstverantwortung, Stärkung von Eigeninitiative, Partizipation, Emanzipation von Kontrolle, Engagement und soziale Bewegung. Machtverhältnisse sollen zugunsten der Abhängigen und Unterdrückten revidiert und verschoben, die Handlungschancen Betroffener durch einen Zugewinn von Ressourcen systematisch erhöht und erweitert werden. Wichtig ist zudem die Erschließung neuer politischer Artikulationsmöglichkeiten und Praxisperspektiven, die es den Akteuren erlauben, ihre gemeinsamen Interessen zu konturieren und sie in der gegebenen Figuration der Institutionen und Professionen offensiv zur Geltung zu bringen.

Die normative Schlagseite der Begrifflichkeit ist offensichtlich. Empowerment ist vor allem ein Wertappell: Signalbegriff für eine Attitüde, die die »Einseitigkeiten« der vermeintlichen Sachzwänge und

44 Vgl. hierzu die Darstellung bei Keupp 1997, S. 191ff.

45 Vgl. als Überblick Herriger (2006) sowie die Aufsatzsammlung von Keupp (1997). – Ich beziehe mich im Folgenden vor allem auf den häufig als programmatischen Grundlagentext angeführten Aufsatz von Rappaport (1985).

46 Ich zögere, hier die Begriffe »Konzept« oder »Ansatz« zu verwenden, da damit eine theoretisch-begriffliche Konsistenz und Homogenität vorgespiegelt wird, die in diesem Fall meines Erachtens gerade nicht gegeben ist.

Professionalisierungsvorgaben sozialer Arbeit vehement ablehnt⁴⁷ zugunsten einer Perspektive, die die – auch politische – Selbstorganisation der Betroffenen unterstützt und dabei zugleich den Subjektstatus der Klienten ernst nimmt und rehabilitiert. Auf diese Weise verbinden die Vertreter und Protagonisten des Empowerment, etwa Julian Rappaport, ihre normative Emphase mit einer prinzipiellen Kritik an der Selbstbeschränkung und machtpolitischen Blindheit herkömmlicher Konzepte der Sozialen Arbeit. Während die traditionelle Sozialarbeit den Klienten entweder nur unter den Aspekten der »Bedürftigkeit« (*needs*) oder seiner »Rechte« (*rights*) betrachte, komme es darauf an, beide Stränge zusammenzuführen und die Selbstbestimmung der Akteure vor allem durch die Zuführung neuer Ressourcen zu fördern oder überhaupt erst zu ermöglichen. Denn: »Rechte ohne Ressourcen zu besitzen, ist ein grausamer Scherz.« (Rappaport 1985, S. 268)⁴⁸

Die Ausrichtung auf Selbstbestimmung konkretisiert sich in dieser Perspektive vor allem in den beiden Dimensionen der Umverteilung bestehender und/oder Erschließung neuer Ressourcen auf der einen Seite und der sukzessiven Erhöhung politischer Einflusschancen andererseits. Dabei orientiert sich das Verständnis von Politisierung vor allem am Vorbild der »neuen sozialen Bewegungen«, wie sie seit den achtziger Jahren in vielen Facetten und Spielarten in immer neuen Anläufen aufgetreten sind. Zuwachs an Kompetenz und Selbstbemächtigung erscheinen nach dieser Auffassung als zwangsläufige Konsequenz eines Engagements, das im organisierten Protest gegen die herrschenden Zustände aufbegehrt

47 So heißt es z. B. bei Rappaport zum Grundverständnis sozialer Arbeit, »daß wir [...] eher eine soziale Bewegung als eine Berufsgruppe sein sollten. Wir müssen unseren Sinn für Handlungsnotwendigkeiten wiedererlangen und die Tendenz, ›einseitig‹ zu werden, vermeiden.« (1985, S. 257) Vgl. hierzu auch Keupp 1997, S. 47f.

48 Die in dieser Formulierung zum Ausdruck kommende Relativierung von Rechten leuchtet mir prinzipiell nicht ein. Dies kann etwa am Beispiel der Meinungsfreiheit gezeigt werden. So wird die Bedeutung des Grundrechts auf freie Meinungsäußerung keineswegs dadurch geschmälert, dass ich zu den allermeisten Fragen und Problemen mangels Wissen (Ressourcen) gar keine Meinung habe. Entscheidend ist für mich (und ein funktionierendes demokratisches Gemeinwesen) vielmehr, dass ich eine Meinung, wenn ich denn eine hätte, frei und ohne jede staatliche Zensur äußern und zur Diskussion stellen *könnte*, also grundsätzlich die Möglichkeit hätte, von meinem Recht auf freie Meinungsäußerung jederzeit nach Gutdünken Gebrauch zu machen. Rechte sind Freiheiten, die für alle gelten und nicht an die Verfügung oder Nichtverfügung von Ressourcen gebunden sind oder durch deren Fehlen entwertet werden. (Davon unbeschadet ist das Rawls'sche Argument, dass eine würdige Existenz und die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben eine Minimalausstattung an Ressourcen voraussetzt.)

und die eigene Situation nicht länger als unabwendbar und schicksalhaft auferlegt, sondern umgekehrt unter dem Aspekt ihrer – kollektiven – Veränderbarkeit betrachtet.

Die ungelösten Probleme und Schwierigkeiten einer solchen Neujustierung der Sozialen Arbeit sind freilich unverkennbar. Lässt man die Wertrhetorik und den normativen Rahmen der Argumentation einmal beiseite, so zeigt sich rasch, dass die angebliche Überwindung der »Einseitigkeit« und Vervielfältigung der Perspektiven sich in Wirklichkeit eher als eine polarisierende Verengung und Simplifizierung der Problemwahrnehmung darstellt, wie sie für die Handlungslogik von Protestbewegungen charakteristisch sind. So neigt dieser Typ von Bewegungen nicht nur zur Konstruktion handlicher Feinbilder – nicht Ursachen, sondern Verursacher müssen dingfest gemacht und an den Pranger gestellt werden –; in der gemeinschaftlichen Mobilisierung der Affekte verfestigt sich auch ein Weltbild, in dem jedwede Ungleichheit und (empfundene) Benachteiligung immer schon als »Diskriminierung« interpretiert wird und entsprechend skandalisiert werden kann.

In dieser Hinsicht läuft der Anspruch des Empowerment, mit dem Perspektivenwechsel der Sozialen Arbeit gleichzeitig eine Erweiterung und Differenzierung der Problemwahrnehmung vorzunehmen, letztlich darauf hinaus, die professionellen Routinen und unbestreitbaren Restriktionen der Sozialen Arbeit durch eine ausufernde Rhetorik des Engagements und die kognitiven und affektiven Selbstbornierungen sozialer Bewegungen zu ersetzen.

Die Gefahr einer solchen Politisierung⁴⁹ liegt nicht nur in der – offenen oder verdeckten – Entprofessionalisierung der Sozialen Arbeit (und damit verbunden: der Vernachlässigung ihrer Kernaufgaben); sie bietet darüber hinaus ein Einfallstor für die Anlagerung ganz anderer Profilierungsbestrebungen und Interessen, die sich alle unter dem Dach des Empowerment versammeln und neu legitimieren können. Empowerment ist nicht zuletzt ein Etikett für »Progressivität«. Gerade die Unbestimmtheit und Heterogenität des Registers macht es für die verschiedensten Projekte und Berufsfelder (vom Coaching über neue Beratungszweige bis zur Erlebnispädagogik) attraktiv, auf den Zug aufzuspringen und sich in diesem Rahmen zu verorten.⁵⁰

49 Um Missverständnissen vorzubeugen: Dass die Soziale Arbeit ihre Interessen und die ihrer Klienten im politischen Feld offensiv vertreten und gegenüber den relevanten Akteuren geltend machen muss, versteht sich von selbst.

50 Mit einer solchen Zuordnung ist freilich über die sachliche Qualität und Sinnhaftigkeit der konkreten Projekte noch wenig gesagt. Insofern gilt meine Kritik nur dem »ideologischen Überbau«, schließt also keineswegs aus, dass die Praxisansätze und Einzelinitiativen, die unter diesem Etikett firmieren, unter Umständen ganz anders zu bewerten sind.

Dies gilt auch für den Flickenteppich der theoretischen Fundierung. Tatsächlich ist von einer »Theorie« des Empowerment noch weniger zu reden als von gemeinsamen und verbindenden Elementen der Praxis. Stattdessen mixt und kombiniert das Empowerment als typisches Kind der Postmoderne die unterschiedlichsten, mitunter sich sogar widersprechenden Versatzstücke und Teilelemente diverser Grundlagentheorien und Zeitdiagnosen, die es anschließend zu hyperthoretisch klingenden Formulierungen zusammenführt, die allerdings, wie Friedhelm Neidhardt es einmal in Bezug auf Alain Touraine dezent ausdrückte, »nicht immer auch den Vorteil besitzen, verständlich zu sein« (Neidhardt 1985a, S. 193).

Dass trotz dieser Kopfschmerzen die Attraktion des Empowerment nach wie vor ungebrochen scheint, hängt auch mit Gründen zusammen, die den Aufstieg der Postmoderne in den Sozialwissenschaften insgesamt begünstigt haben. Ein solches Denken und Argumentieren erlaubt es nämlich, sich durch Aneignung einiger weniger Denkfiguren und einer bestimmten Redeweise von den Niederungen der Detailarbeit zu entlasten und darüber hinaus den Anschein von Progressivität mit einem Gefühl theoretischer Allmacht zu verbinden. Auch Dilettanten und Stümper können sich so als Großtheoretiker vorkommen. Das Empowerment bietet damit eine einzigartige Möglichkeit, Mängel und Defizite an Professionalität zu kaschieren und sie stattdessen als Kritik und Fortschrittlichkeit auszugeben.

Hinzu kommt, für Sozialarbeiter besonders wichtig: Es befreit von der stigmatisierenden Zuschreibung, Agent der sozialen Kontrolle zu sein. Tatsächlich sind viele Positionen und Handlungsfelder der Sozialen Arbeit ja gerade dadurch gekennzeichnet, dass die Gewährung konkreter Hilfen und Unterstützungsleistungen gleichzeitig mit diversen Aufsichts-, Überwachungs- und Disziplinierungsfunktionen verschränkt ist, die die Abhängigkeit des Klienten noch einmal erhöhen. Die Asymmetrien des Helfens sind oftmals legiert mit einem steilen, administrativ und organisatorisch fixierten Machtgefälle – und es gehört zu den schwierigsten Aufgaben und Anforderungen der sozialen Berufe, die verschiedenen Ansprüche und Erwartungen sachgerecht auszutarieren und hier die richtige Balance zu finden (vgl. Müller 2001). Deshalb gibt es, ähnlich wie bei Lehrern, auch in diesen Arbeitsbereichen nicht selten Tendenzen einer gewissen, manchmal offen zur Schau getragenen Selbstdementierung, die die Ambivalenzen der Berufsrolle zu negieren sucht und in der ihre Machtaspekte abgelehnt werden. Auch hierfür stellt das Empowerment offensichtlich eine geeignete Legitimationsfolie dar.

Es scheint allerdings, als habe die Konjunktur des Empowerment ihren Höhepunkt bereits überschritten. So mehren sich in letzter Zeit Stimmen, die das emanzipatorische Potential des Empowerment in Frage stellen und die sachliche Affinität zu diversen Reformstrategien des

»aktivierenden Staats« in den Vordergrund rücken (vgl. Dahme/Wohlfahrt 2002). Die Selbstorganisation der Betroffenen entlässt sie aus ihrer Klientenrolle und erlaubt so die sukzessive Begrenzung und Zurücknahme staatlicher Leistungen. In einer ähnlichen Perspektive hat Ulrich Bröckling die zentralen Argumentationsmuster des Empowerment einer ideologiekritischen Analyse unterzogen und auf das zugrundeliegende Menschenbild hin befragt (vgl. Bröckling 2003; 2004). Sein Befund: Trotz aller Beschwörung von Engagement und Bewegung propagiert das Empowerment letztlich ein Ideal des Selbstmanagements und des »unternehmerischen Selbst«, das, ähnlich wie der »Arbeitskraftunternehmer« des heutigen Lohnarbeiters (Voß/Pongratz 1998), seine brachliegenden Ressourcen und Fähigkeiten optimal entwickeln und verwerten soll.

Auch das kritische Verständnis von Macht ist unter diesem Aspekt problematisch. Es beschränkt sich zum einen auf einen Ressourcenbegriff von Macht, der es erlaubt, den Erfolg der Projekte an messbaren Kriterien von Umverteilung und Zugewinn auszurichten; andererseits konzentriert sich die Fragestellung vorrangig auf die sozialpsychologischen Konsequenzen und Folgewirkungen von Machterfahrungen, also die sozialen und psychischen Verfestigungsprozesse erlittener Ohnmacht. Stärkung von Selbstbestimmung und Wiedererlangen von Mündigkeit heißen deshalb hier: Steigerung der Machtpotentiale der Machtlosen – machtlos auch durch die fürsorgliche Belagerung professioneller Helfer als Agenten der sozialen Kontrolle. Mit der Unterstützung von Eigeninitiativen, lokaler Selbstorganisation und politischen Basisbewegungen soll die Neuausrichtung der Sozialen Arbeit diesen Kreislauf unterbrechen und auch die Gesellschaft als ganze gerechter machen. Dies ist nach Bröckling jedoch eine grundlegende Selbsttäuschung: Indem das Empowerment versucht, die Asymmetrien des Helfens zu suspendieren und die Abhängigkeit der Klienten zu überwinden, verstärkt es in Wirklichkeit oftmals bestehende Unterschiede und Ungleichheiten, sofern diejenigen Klientengruppen, die nicht in solchen Projekten involviert sind, de facto ausgeschlossen werden und damit den herrschenden Verhältnissen umso schutzloser ausgeliefert sind.

Man kann die Kritik jedoch auch überziehen. Am Ende seines Empowerment-Artikels im *Glossar der Gegenwart* formuliert Bröckling mit Foucaultschem Furor: »Auch Aufrichten ist Zurichten.« (2004, S. 62) Was soll das?⁵¹ Wenn jedes Helfen und alles Unter-die-Arme-Greifen unter Disziplinierungsverdacht gestellt wird, ist jede altruistische Regung sinnlos. Sicher kann man, wenn man es darauf anlegt, die heutige Gesellschaft immer auch als ausuferndes, überdimensionales Machtgeflecht beschreiben: Wer Macht sucht, wird sie, zumal wenn er sie »ausfransend« definiert, überall finden. Jemandem, der am Boden liegt, aufzuhelfen, ist

51 Vgl. hierzu auch die kritischen Anmerkungen von Schimank 2005, S. 304f.

keine Machttaktion. Es bedeutet nicht, seinen Willen zu brechen oder ihn sonst irgendwie dirigieren zu wollen. Mein Handeln ist in seinem Interesse. Und dies umso mehr, wenn er mich, sofern möglich, dazu autorisiert. Sicher ist er in gewisser Weise von mir abhängig, vor allem wenn ich der Einzige bin, der gerade zugegen ist. Auch könnte ich versuchen, die Abhängigkeit noch im Nachhinein auszunutzen und ihn mit der Verpflichtung zur Dankbarkeit zu erpressen. Aber ich richte ihn doch nicht zu!

Ein altes afrikanisches Sprichwort lautet: »Die beste Medizin des Menschen ist der Mensch.« Helfen ist eine Grundform des Tuns und zugleich ein elementarer Mechanismus der Vergesellschaftung. Ob das Hobbessche *homo homini lupus* – übrigens eine gravierende Untertreibung dessen, was Menschen anderen antun – oder umgekehrt das Prinzip der gegenseitigen Hilfe (Kropotkin 1999) die Essenz des Sozialen ausmacht, kann hier offenbleiben. Grundsätzlich jedenfalls gilt: Keine Gesellschaft ohne Ordnung, und keine Ordnung ohne Macht. Gleichzeitig aber auch: Keine Gesellschaft ohne Beistand und Hilfe, doch auch hier: Keine Hilfe ohne die Chance der Macht. Helfen und Unterdrücken, Beistehen und Gewalt sind irreduzible menschliche Möglichkeiten. Niemand muss, aber jeder kann in dieser Weise handeln. Für den anderen gibt es freilich stets eine klare Präferenz: Wo immer Menschen in Not und Elend geraten und das Leid übermächtig wird, ist es gut, wenn sich jemand findet, der ihnen helfend zur Seite steht.