

"Kundenorientierung oder Nächstenliebe – zur "kapitalistischen " Sprache in diakonischen Zusammenhängen"

1. Kurze Vorstellungsrunde mit einem oder mehreren Begriffen des vorherigen Vortrags (Christoph Künkel)

2. Kurze Einführung /Überblick

Walter Benjamin: "Die Sprache eines Wesens ist das Medium, in dem sich sein geistiges Wesen mitteilt" (Gesammelte Schriften Band II – 1).

D.h. Sprache offenbart das geistige Wesen, spricht also vom Geist, um den es geht.... spricht also nicht nur vom Gegenstand – z.B. der Hilfe, die geistigbehinderten Menschen zuteil wird – sondern (bewusst oder meistens unbewusst) von meinem geistigen Verständnis von Hilfe, von geistiger Behinderung und vom Menschenbild...

Meine These: die leitende Sprache in diakonischen Zusammenhängen drückt überwiegend das geistige Wesen des Kapitalismus aus.

Darum beschäftigen wir uns heute:

1. mit dem geistig anthropologischen Wesen des Kapitalismus
2. mit dem, was Sprache ist
3. mit der aktuellen Sprache in diakonischen / sozialberuflichen Zusammenhängen, die das geistige Wesen des Kapitalismus ausdrückt
4. mit dem ABC dieses Geistes

Hinweis zu Büchern und Aufsätzen

3. Zwei Texte in Auszügen:

Text I

Normalität

Es kann uns jeden Tag passieren, daß wir ihn überleben, den Unfall,
und so sind wie sie: schwerstbehindert.

Wobei wir noch Glück haben, wenn wir geistig klar bleiben,
denn dann werden wir wenigstens ein „tragischer Fall". Wenn nicht, ja dann
muß man nicht mehr unbedingt mit uns sprechen,
weil wir es sowieso nicht verstehen.

Dann dürfen wir fallen in ein dösendes Niemandsland,

mit allen Sinnen blöd werden.

Sie ist vierzehn, es lohnt sich nicht, mit ihr zu sprechen.
Sie hört nichts, sagen viele, sie reagiert so langsam,
daß man sich meist bereits abgewandt hat, wenn sie es tut.
Ihr Gehirn kann nicht schneller.
Wenn sie die Augenbrauen hochzieht
oder den entstellten Mund zu einem fast nicht erkennbaren Lächeln verzieht,
wenn sie ihre Hände räkelte,
bevor sie mit ihrem einzigen Laut „ÄÄÄ“ knötternd antwortet, verstehen
wir sie wieder einmal nicht,
denn eigentlich kann das alles nichts heißen.
Gehen wir, es ist Feierabend.
Es lohnt sich nicht mit ihr zu sprechen.
Eine Träne rollt über ihre Wange, niemand wird erfahren, warum.
Sie lutscht an ihrem Daumen. Sie beobachtet mein Schreiben.
Was geht in ihr vor? Nichts weiß ich von ihr.
Sie "knöttert" noch lange weiter, nachdem ich gegangen bin.

Seit drei Jahren forderst Du mit Deinem Blick von mir,
es zu versuchen, ein Gespräch mit Dir zu finden. Unbequem für mich,
ich brauche meine ganze Geduld dazu, und jetzt endlich unterhalten wir uns.
Ich singe, Du knötterst zurück, irgendwie.
Du freust Dich, ich freue mich, das war das Ziel, da sind wir nun.
So einfach ist es, und vielleicht hätte ich schon viel früher
auf diese Idee kommen müssen, war zu dumm oder zu feige,
Dich näher kennenzulernen.

Daß einer mit Dir spricht, ist in Deinem Leben die Ausnahme, wird mir klar.
Doch wir haben uns daran gewöhnt und weiter nichts.

(Waltraud Schindler, Mitarbeiterin in der Diakonischen Stiftung Wittekinds Hof, 1992)

Text II

Die leistungsrechtliche Bindung der einzelnen Komponenten eines trägerübergreifenden Persönlichen Budgets an das jeweilige "Herkunftssozialleistungssystem" führt zu weiteren Komplikationen, da der Versuch über die Zielvereinbarungen, die jeweils typischen Leistungserbringungskriterien in qualitativer Hinsicht auch an die im Rahmen des Persönlichen Budgets individuell einzuwerbenden Leistungen entsprechend zu gestalten, weitergereicht wird. Dies stellt sowohl den zuständigen Sozialleistungsträger als auch den jeweiligen Budgetnehmer vor erhebliche Kontroll- bzw. Gestaltungsprobleme.

(Aus: BeB Informationen 30. November 2006 S.6 / Aus dem Artikel "Persönliches Budget in der Behindertenhilfe" im Kapitel "Konkrete Schwachstellen")

4. Zum Geist des Kapitalismus: anthropologische und religiöse Momente

Um dem Inneren des Kapitalismus auf die Schliche zu kommen, also dem, was uns Menschen in der kapitalistischen Seins-Weise existentiell bestimmt und bewegt, schauen wir einmal beim frühen Marx, dem radikal humanistischen Links-Hegelianer nach; genauer: in den „Ökonomisch-

philosophischen Manuskripten“ aus dem Jahre 1844, und noch genauer: in Heft III und in den Bemerkungen zu James Mill.

- Der Mensch ist ein Naturwesen: wirklich gegenständlich (nicht vormals idealistisch-geistig), sinnlich, (er)leidend und leidenschaftlich.
- Seine Natur entspricht keinem natürlichen Verhalten wie bei Pflanze und Tier. Er ist frei, sein Verhalten bestimmen zu müssen (hier setzt der französische Existentialismus an). Dies tut er nur im Zusammenhang mit der Welt und mit den anderen Menschen vermittels seines produktiven und rezeptiven Leibes (Sinne!).
- Seine Produktivität und Leidenschaftlichkeit gelingt nicht als Narziss(t) (wie bei Ovid Narzissusmythos würde er dann zu Natur regredieren), sondern menschlich, d.h. im Austausch mit den anderen Mensch (und der Welt). In seiner menschlichen Natur liegt also das Bedürfnis nach (Aus)tausch mit anderen. Er wird zu einem Mensch durch die anderen. „Das Individuum ist das gesellschaftliche Wesen.“ Dies kann er erkennen und wissen oder vergessen und verdrängen: die unmittelbare Beziehung zwischen den Menschen (Austausch) kann dadurch entfremdet werden.
- Wichtig: in all seiner Produktivität stellt er nicht nur ihm Äußeres her, sondern gleichsam immer sich als Individuum (und als gesellschaftliches Wesen). Das gilt nicht nur bei materiellen Gegenständen, sondern bei jeder Phantasie und jeder immateriellen Imagination. Selbst die wahrnehmenden Sinne produzieren leidenschaftlich: keine Tätigkeit ist jenseits von Projektion und Konstruktion des Individuum (meines individuellen Seins).

Anthropologisches Fazit: 1. Mensch ist produktiv und zugleich sinnlich
2. daraus folgt: ein Wesen des (gesellschaftlichen) (Aus)tausches
3. daraus folgt: ein sich bestimmendes (herstellendes)
gesellschaftliches Individuum

Die kapitalistische Existenzweise wird nun von Marx anhand von verschiedenen Entfremdungsschritten des Individuums vorgeführt. Dabei wird die Entfremdung nicht primär auf das leidenschaftliche und produktive Wesen bezogen, sondern auf den Austausch zwischen den Menschen. Das heißt: das Individuum wird als gesellschaftliches Wesen entfremdet.

- 1. Schritt: An die Stelle der unmittelbaren sinnlichen Vermittlung der Menschen untereinander tritt das Moment des **Habens**. Die Aneignung der Welt wird zu einer des Haben-Wollens. „An die Stelle der physischen und geistigen Sinne ist daher die Einfache Entfremdung aller dieser Sinne, der Sinn des Habens getreten“ (ÖpM S. 164)
- 2. Schritt: Da der Mensch seine Beziehung zur Welt als Haben bestimmt, produziert auch er sich als ein Wesen, das sich selbst haben will; und anders herum: er will alles nur für sich haben, da er sich selbst nur hat. Mit anderen Worten: die bürgerliche Gesellschaft, die durch diese Aneignung von Welt und Individuum sich konstituiert, basiert auf dem **Privateigentum**. - Mein Zugang zur Welt und zu mir selbst ist, dass ich privat besitze: Lebewesen, Dinge, Menschen, Ideen, Arbeitskräfte etc.. Rezeptivität und Produktivität fixieren sich auf die Formel: „Ich bin, was ich privat (als Einzelmensch) besitze“.
- 3. Schritt: Wäre dieses private Besitzenwollen rein narzisstisch (wie in Ovids Narzissusmythos), wäre der Mensch als Mensch nicht lebensfähig. Seine Leidenschaft Mensch zu sein, lässt nicht ab vom gesellschaftlichen (Aus)tausch. Dieser vollzieht sich nun von Privateigentümer zu Privateigentümer, also zwischen einem Alles-für-sich-allein-haben-Wollenden zu einem anderen Alles-für-sich-allein-haben-Wollenden. Dabei wird der andere nicht nur zum Objekt meiner Aneignung sondern auch zu meinem **Konkurrenten**, da er auch Subjekt seiner Aneignung sein will (Konkurrenten der privaten Akkumulation). „Ich bin dann menschlich existent, wenn ich mehr privat besitze als die Anderen, bzw. wenn ich die Anderen in irgendeiner Art und Weise (z. B. ihre Arbeitskraft) selbst besitze!“

- 4. Schritt: Dieser entfremdete zwischenmenschliche (gesellschaftliche) Austausch will nun von jedem gewertet, geschätzt und berechnet werden können; es muß ein für alle verbindliches Mittel dazu her, ein objektives (Aus)tauschmittel, eines, das den qualitativen Wert zugleich quantifiziert (quasi ein Optimum von Qualitätsmanagement dieser gesellschaftlichen Entfremdung schafft): dieses ist das **Geld**. Das menschliche Verhältnis wird in Geld gemessen und zugleich das eigene (entfremdete) Wesen in Geld symbolisiert. Ergo: Was das Geld für mich ist, das bin ich. Das Individuum ist in Geld verwandelt. (ÖpM S. 219/220)

Der Mensch hat das religiöse Bedürfnis an dieser sichtbaren Gottheit zu partizipieren, deren Symbolwert für die menschliche Existenz essentiell ist: Geld ist ein religiöser Fetisch. Der leidende und leidenschaftliche Ausdruck des entfremdeten Menschen inkarniert sich in diesem Fetisch, sowohl in diesem symbolischen Gegenstand selbst als auch in dem permanent andauernden Kult um und mit diesem (ein permanenter Tanz ums „goldene Kalb“). Gleichsam verspricht sich der Mensch mit Hilfe dieses Kultes das Überleben (innerhalb der kapitalistisch-ökonomischen Lebensweise). So ist der Vollzug des Kultes, das Existieren in kapitalistischer Existenzweise nicht nur luxuriös und exorbitant, sondern entspricht der gewöhnlichen gesellschaftlichen Notwendigkeit, die jeden einzelnen Menschen mit dem Zwang belegt, den Kult auch permanent zu vollziehen. Die Macht dieses Zwangs basiert auf der Angst nicht zu überleben, letztendlich auf der Angst vor dem Tod. Der Kapitalismus ist also - wie jede andere Religion - eine Antwort auf des Menschen Todesangst, und die Antwort heißt: „Todesverdrängung ist durch kapitalistische Überlebensstrategie möglich“ (nicht das Einbeziehen des Todes wie im Schamanismus, Buddhismus oder Christentum sondern seine Ausklammerung).

Fazit: Der Mensch hat sich im Laufe seiner Entfremdungsschritte einen Fetisch als seinen Tausch-Gott kreiert, dem er sich in doppelter Weise unterwirft: 1. Unterwerfung unter ein kultisches Symbol in religiös fundamentalistischer Weise, 2. Unterwerfung unter das materielle Überleben in pragmatisch positivistischer Weise.

Beides kann der Fetischist problemlos verbinden, denn gerade das ist die Funktion des Fetischs. Hierzu schreibt der zur Zeit neben Giorgio Agamben vielleicht produktivste Philosoph (der auch Psychoanalytiker ist), Slavoj Žižek: „*Fetischisten sind keine Träumer, die sich in ihrer Privatwelt verlieren, sondern hundertprozentige „Realisten“, die in der Lage sind, die Dinge so zu akzeptieren, wie sie wirklich sind, da sie ja ihren Fetisch haben, an den sie sich klammern können, um die Erschütterung durch die Realität abzufangen.*“ („Die gnadenlose Liebe“ S.64)

Anmerkung:

Marx und andere sind diesen 2. Punkt (das materielle pragmatische Moment) als ökonomisch-politischen Machtdiskurs bis hin zu Revolutionen angegangen (verschriftete im „Kapital“), was jedoch nicht denkbar wäre ohne den 1. religiösen Punkt, der häufig in linker Theorie, wie vor allem im seinerzeit herrschenden Staatsapparat des „Ostblocks“ nicht bedacht worden ist (im

Sinne einer staatlich verordneten Aufhebung des Privateigentums, also einer isolierte Aufhebung des 2. Entfremdungsschrittes).

5. Zur Sprache

5.1. Sprache, Arbeit und der Einheitswahn (Gen. 1 – 3, Benjamin, „Turmbau zu Babel“)

Was nun die Menschen von allen anderen Geschöpfen unterscheidet, ist – neben dem Bewusstsein von Leid (Tod) und Liebe – das Erschaffen ihrer Kultur durch gemeinsame Sprache und Arbeit. Darüber geben nicht nur die beiden Schöpfungsberichte Auskunft sondern in scharfsinnig kritischer Weise auch die sogenannte Geschichte vom Turmbau zu Babel.

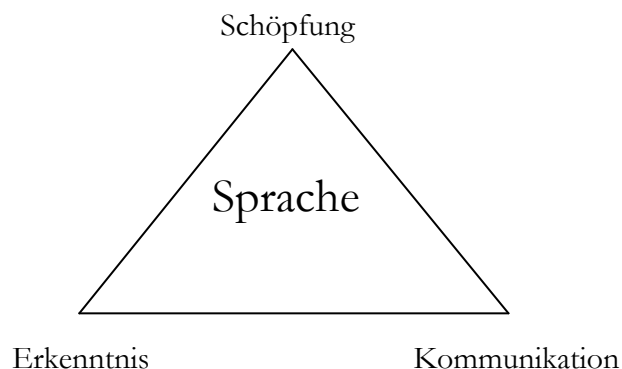
In Gen. 1 wird der Mensch als Bild Gottes entworfen, der dadurch charakterisiert ist, radikal schöpferisch zu sein, der also etwas erschafft, wo vorher nichts war, was genaugenommen für den Begriff des Anfangs steht. Diesem Schaffen wird im Text eine Rhythmik unterlegt, die aus Sprache, Entstehung und Bejahung besteht: Gott sprach: es werde, und dann wurde es, und dann bejahte (segnete) Gott es. Sprache, die von Anfang an zu Gott gehört – am Anfang war das Wort (!)¹ – und damit zu ihrem Abbild dem Menschen, steht am Beginn jeglicher Schöpfung, quasi bevor die Welt wird. Sprache ist hier zuerst grundsätzlich ein schöpferischer Akt und fungiert nicht als eine Art Kommunikationsmedium. So ist auch die Sprache des menschlichen Wesens ein genuin schöpferischer, künstlerischer Akt: sie bildet seine Welt und seine Anschauung von sich selbst. Doch es ist der Mensch nicht direkt aus dem Wort (elohims) geschaffen worden, sondern ist gemacht worden im Anschluss einer sprachlichen Reflexionsfigur: *Da sprach Gott: „Wir wollen Menschen machen...“*² Das göttliche Bild, das Bild Gottes geht nicht aus Gottes aktiver Schöpfersprache hervor. Der jüdische Philosoph Walter Benjamin folgert in seinem Aufsatz über die menschliche Sprache: *Gott hat den Menschen nicht aus dem Wort geschaffen, und er hat ihn nicht benannt. Er wollte ihn nicht der Sprache unterstellen, sondern im Menschen entließ Gott die Sprache, die ihm als Medium der Schöpfung gedient hatte, frei aus sich. Gott ruhte, als er im Menschen sein Schöpferisches sich selbst überließ. Dieses Schöpferische, seiner göttlichen Aktualität entledigt, wurde Erkenntnis. Der Mensch ist der Erkennende derselben Sprache, in der Gott Schöpfer ist. Gott schuf ihn sich zum Bilde, er schuf den Erkennenden zum Bilde des Schaffenden.*³ Auf erstaunliche Weise schreibt Benjamin den jahwistischen Schöpfungsbericht in die Gen. 1 ein. Beim Jahwisten existiert

¹ Der Anfang des Johannesevangeliums setzt den griechischen Begriff Logos, dessen folgeschwere Kulturgeschichte eher in einer Sprache der Rationalität mündet, als in einer, die unmittelbares Schaffen symbolisiert. (Eine Anthropologie, die aus der Theologie des Johannes sich ergäbe, müsste folglich Jesus Christus als primär fleischgewordene Gotteserkenntnis und nicht als Neu-Schöpfung entfalten.)

² Gen. 1,26

³ Walter Benjamin „Über Sprache überhaupt und über die Sprache des Menschen“ in GS Band II 1 (Frankfurt a.M. 1977) S.149

die Sprache des Menschen zunächst nur in der Form der Namensgebung, und erst als Adam eine wirkliche Hilfe als sein Gegenüber bekommt, verwandelt sich die menschliche Sprache zu einer Kommunikation mit dem anderen Menschen und durch diesen zu einer Kommunikation mit Gott (s.o. Schleiermacher). Erst dann folgt der entscheidende Akt mit der Schlange und dem Biss in die Frucht, wodurch die Sprache mit der grundlegenden Erkenntnis verwoben wird: Augen werden aufgetan, Vertreibung, Eros, Scham, Tod usw.. Kurz: der Mensch gerinnt in Gen. 2 und 3 zu einem kommunikativen, erkennenden und sich als tragisches Figur selbsterkennenden Wesen. Diese so konnotierte menschliche Sprache bringt nun Benjamin mit dem Bildnissein des schöpferisch göttlichen Wesens in Verbindung. Die Sprache des Menschen ist ergo sein geistiges (erkennendes) Wesen, und was er dabei erkennt, ist Schöpfung. Das menschliche Wesen besagt nichts anderes als das (sich) erkennende Bild göttlicher Schöpfung. Menschliche Sprache kann damit als das Konglomerat bestehend aus Schöpfung, Kommunikation und Medium der Erkenntnis definiert werden. Würde man eines dieser Momente „ausblenden“, dann handelte es sich auch nicht mehr um menschliche Sprache.



In ihr gilt, dass Erkenntnis nicht ohne das schöpferische und kommunikative Moment auskommen kann, und dass menschliche Schöpfung ohne Erkenntnis und Kommunikation fatal wäre, so wie auch Kommunikation, in der Erkenntnis und das schöpferische Moment fehlen, keine menschliche ist. In der Sprache verbinden sich diese drei Momente, die ihr gemeinsam die anthropologische „Würde“ verleihen. Noch einmal die drei Dimensionen des in der Sprache anwesenden Menschlichen aufgelistet, die sich aus der jüdischen Genesis ergeben: Schöpferisch- sein folgt aus dem Bild-Gottes-sein, kommunikativ-sein folgt aus der sprachlichen Beziehung zwischen Adam, Eva und Gott, erkennend zu sein folgt aus dem Reiz der Dissonanz (Verbot), Schlange, Verführung, tragische Figur werdend durch den Exodus aus dem Naturzusammenhang, Erkenntnis folgt aus Leiden, Tod, Arbeit und miteinander Leben...

Das sprachliche Wesen des Menschen, das (quasi selbstverständlich) Gemeinschaft herstellt, ist gleichsam ein schaffendes und erkennendes.

Zur Tragik von Gen. 3 gehört der Begriff der Arbeit, der zwar nur gemeinsam und schöpferisch gelingt und auch nur dadurch menschlich sein kann (!), der jedoch an den Willen zum Überleben gebunden bleibt, und damit die Menschen an die Erde, an Pflanzen und Tiere bindet. Wir sind – auch als Bilder Gottes – von der Natur abhängig, der wir gleichsam entrissen sind. *Verflucht ist der Ackerboden um deinetwillen. Dein Leben lang sollst du dich nur mit Mühe von ihm ernähren.*⁴ Arbeit und Überlebenssorge ist mit dem Tod verbunden: *Im Schweiß deines Angesichts sollst du Brot essen, bist du zum Acker zurückkehrst, von dem du genommen bist.*⁵ Der Baum des Lebens, der im Paradies steht, ist dem Menschen verwehrt. Doch immer wieder greift er danach oder glaubt noch im Paradies zu sein, bzw. dorthin zu gelangen. Er will sich selbst *einen Namen machen*⁶, eine Einheit, eine Sprache, eine einheitliche Sprechweise, eine einheitliche Arbeit, ein monströses kollektives Schöpfertum, das ein Werk der Einheit zelebrieren soll, um Vielheit und Zerstreutheit endlich zu überwinden, wie einst im Paradies. *Ja, ein Volk sind sie und eine einheitliche Sprechweise haben sie alle – und dies ist erst der Anfang ihres Tuns.*⁷ Wieder muss (in der Genesis) Gott plötzlich in die Welt des Menschen einbrechen und eine zweite Vertreibung bewirken, einen Exodus aus der vermeintlichen Einheit, aus dem intendierten neuen Paradies. *Woblan! Wir wollen hinabsteigen und dort ihre Rede durcheinander bringen, dass kein Mensch mehr die Rede der Mitmenschen versteht. ... und sie hörten auf, die Stadt zu bauen.*⁸ Die Stadt „Babel“ steht somit nicht für das gloriose Symbol der Einheit sondern für das „Durcheinander“. In dieser Geschichte wird deutlich, dass die schöpferische und gemeinschaftliche Dimension anthropologische Grundlagen sind, die in gemeinsamer Sprache und gemeinsamer Arbeit zum Ausdruck kommen, die jedoch mit dem Ziel einer Vereinheitlichung, mit vereinheitlichtem Namen, mit einem gewissermaßen identifikatorischen Projekt scheitern. Hierbei handelt es sich wiederum nicht um einen Größenwahn im moralischen Diskurs (theologisch gesprochen: gegenüber einem allmächtigen Wesen), sondern um einen „Größenwahn“, der nicht Größe sondern radikale Verkleinerung des Menschen betreibt, der am Ende in der Zahl **eins** bzw. in der Gleichschaltung unter einem Namen gipfelt. Vor dem törichten Ideal der Einheit müssen noch bis heute menschliche Gemeinschaften gewarnt werden, wenn alle Wahrnehmung und aller Geist auf „eine Stadt“ und „einen Turm“, und „eine Sprache“ und „einen Namen“ und eine „identifikatorische Arbeit“... hin abgestellt werden. Die Gefahr liegt in der Nicht-Wahrnehmung des Ganz-Anderen, der mich erst zum Individuum werden lässt. Ohne wirkliche Differenzen offenbart sich eine

⁴ Gen. 3, 17

⁵ Gen. 3, 19

⁶ Gen. 11,4

⁷ Gen. 11,6

⁸ Gen. 11,8

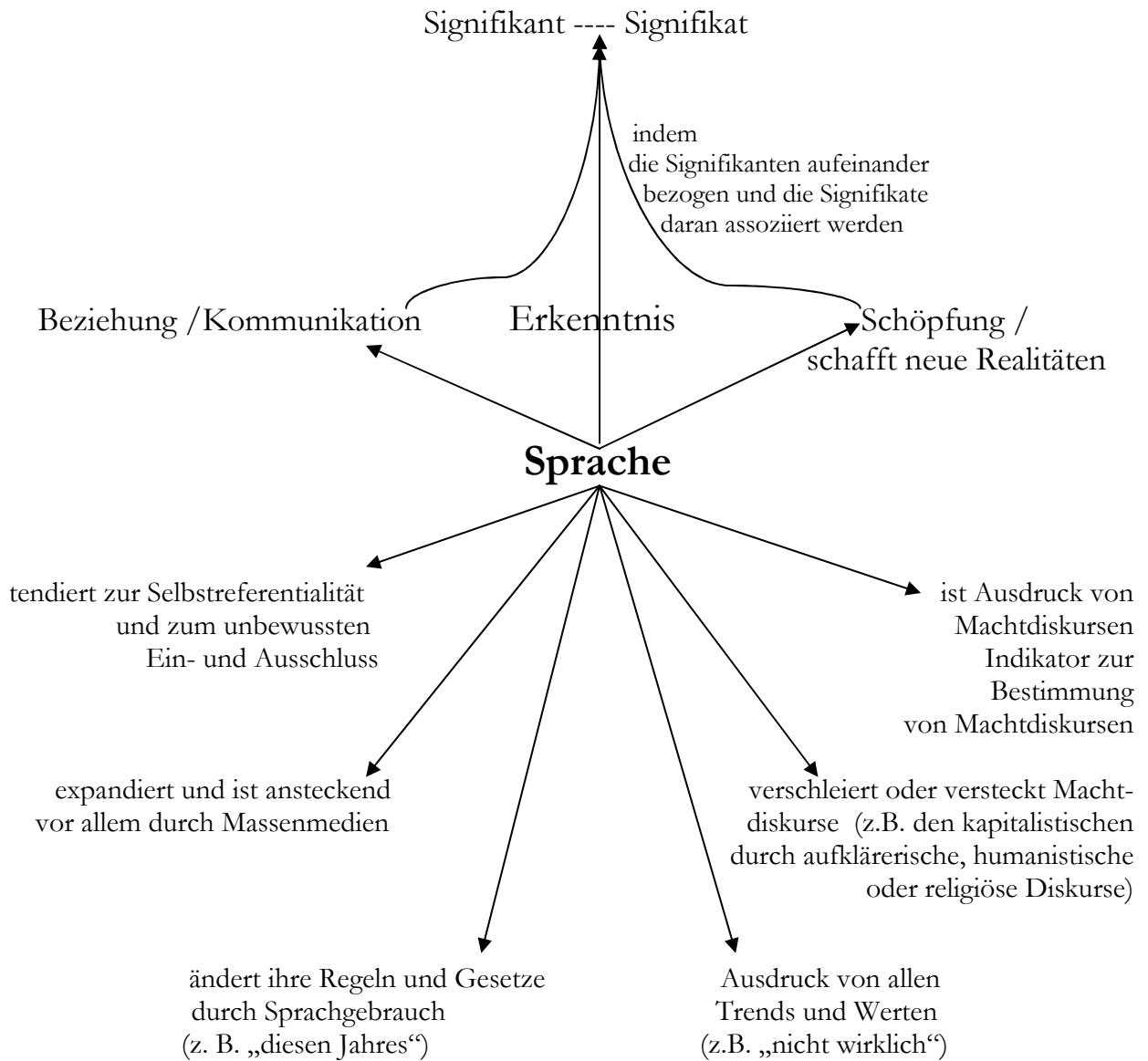
Gemeinschaft als ein Zusammenhalt gleichgeschalteter Exemplare. Das Durcheinander, die Vielheit, die Lust an der Differenz, das kommunikative Sich-Untereinander-Nicht-Verstehen muss immer wieder mit den Mitteln der Destruktion (hier: der Destruktion Gottes) gerettet werden. Ergo: das menschliche Wesen ist in der Gemeinschaft nur durch ein „Babel“ (Durcheinander), durch Vielheit, Andersheit, durch Differenz und durch entschiedene Kritik an hegemonialer Einheit (Identifikation) zu entfalten. Der in Gemeinschaft sprechende und arbeitende Mensch verwirklicht sich nicht in Gleichschaltung sondern im „Durcheinander“.

„Babel“ ist die negativ erscheinende Antwort Gottes auf den einheitlichen Menschen. So ist in der menschlichen kommunikativen Sprache, das Nicht-Verstehen gegenüber dem Versuch einer einheitlichen Verständigung zu retten und zu verteidigen. Dieses Nicht-Verstehen, das der aus der jüdischen Denktradition erwachsene Philosoph Theodor W. Adorno mit dem Begriff des Inkommensurablen bezeichnet, entspricht dem Geheimnis eines jeden Menschen, entspricht seiner nicht messbaren, nicht verwertbaren, nicht auf den Begriff zu bringenden Einzigartigkeit, kurz seiner Individualität, von der es kein Bild geben kann. Theologisch gesprochen, ist jeder Mensch das Bild des bilderlosen inkommensurablen „ich – bin – der - ich - bin“.⁹

Diakonische Zusammenhänge konstituieren sich in gemeinsamen Diskursen der Sprache und der Arbeit, doch in diesen Gemeinsamkeiten liegt die Gefahr, den endlosen Varianten des Einheitswahns zu verfallen. Auch die Sprache vom sogenannten „diakonischen Profil“ ist nicht frei davon, wenn unsere aktuellen Verwirrungen in Form von endlos differenzierter Arbeit und Subjektivität wieder eine neue „Stadt“ mit einem „neuen Turm“ bauen, was aus Überlebensgründen gerechtfertigt wird.

⁹ Jede Kunst des Menschen sagt etwas vom Unsagbaren, jede Kunst im Bild ist bilderlos, jede Kunst in der Musik tönt vom Unhörbaren. Kunst ist gerade deshalb keine Werbung und kein Design, ist deshalb rätselhaft und für jede kommensurable Verwertung ineffizient! Kunst kommt daher nicht von Können und Machen sondern vom Ereignis des Ganz-Anderen... (Der Künstler muss, auch wenn er nicht will: Hiermit ist er dem alttestamentlichen Propheten verwandt.)

5.2. Schaubild "Sprache"



5.3. Zum Begriff „Dienst-Leistung“ („Diakonisches Unternehmen“)

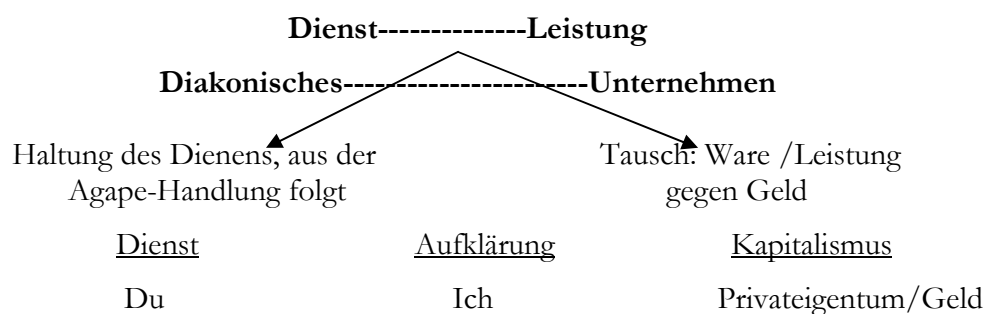
Am Begriff „Dienstleistung“ bzw. am Begriff „Diakonisches Unternehmen“ werden in höchster Verdichtung die drei zentralen Diskurse im diakonisch-sozialen Feld sprachlich exemplifiziert.

1. „Dienst“ ist von Verb „dienen“ abgeleitet, bzw. „Diakonia“ vom Verb „diakonein“. Beides charakterisiert eine grundlegende Haltung, die einen Wert ohne Tausch meint (dazu Mk.10,45 und Lk. 22,27). 1906 schrieb Wilhelm Löhe im Vorwort der Berufsordnung für die Diakonissen des

westfälischen Diakonissenhauses Sarepta (in Bielefeld) – sicherlich in spezifischer frommer Weise – :
„Ich diene weder um Lohn noch um Dank, sondern aus Dank und Liebe; mein Lohn ist, dass ich dienen darf.“
 Hier gibt es keine Tauschhandlung, nicht einmal die, dass im späteren Jenseits zur rechten Gottes ein Platz freigehalten wird. Aus dem Dienen folgt kein Lohn, es ist bereits „Lohn“ und damit als Tauschlohn dekonstruiert (vor allem Mk 10). Der von Paulus abgeleitete theologische Begriff dazu ist die „Gnade“.

2. Insofern dieser Begriff des Dienens von einer Moral der demütigen Unterwerfung konstituiert wird, bzw. aus dem feudalistischen Frondienst historisch quasi psychisch überlebt hat, setzt immer wieder in Generationsbrüchen ein humanistischer Aufklärungsdiskurs ein. Dienen wird als eine Art des menschlichen Leistens, als eigenverantwortliche Handlung verstanden und gegebenenfalls als inhuman oder pathologisch kritisiert (Geistes- u. Sozialwissenschaften nach vorausgehender Studentenbewegung in 70er und 80er Jahren). Diakonischer Dienst soll Handlung eines „gesunden“ Individuums werden.

3. Doch genau wie einst hat das sich befreiende bürgerliche Individuum sich als homo oeconomicus realisiert. Seine Leistung ist die verrechenbare und tauschbare. Quantifizierung der Arbeit in Zeit (aus physikalischen und sportlichen Begriffen) wird den anderen Dienstleistungen (wie Kellner, Friseur und Prostituierte) im kapitalistischen Arbeitsmarkt adäquat. „Unternehmen“ meint den institutionalisierten Tausch von Leistung gegen Geld.



Daraus ergeben sich drei Positionen:

- 1.) Positivistische Antwort: Agape (Liebeshandlung) als Leistung gegen Geld ist der heute angemessene diakonische Diskurs.
- 2.) Kritische Antwort: Liebe (Dienst) und Leistung existieren als Widerspruch. Leben in dieser Dissonanz bzw. Tragik oder revoltierende Abschaffung dieses Widerspruchs. (Als Prostitution ist Geld gegen Sex möglich nicht aber Geld gegen Agape.)
- 3.) Liberale Antwort: Es handelt sich um zwei berechnete Diskurse. Einmal lebt man/frau in dem einen und Stunden oder Tage später in dem anderen. Es geht um die Differenzierung und nicht um ein Aufeinander-Beziehen der Diskurse (keine Synthesis).

Dienst ----- **Leistung**
(Diakonisches) ----- (Unternehmen)

Mittelalter
(Feudalgesellschaft)

Aufklärung
(Bürgerliche Gesellschaft)

Kapitalismus
(neoliberale Single-Gesellschaft)

Dienst

Selbstbestimmung

Tausch: Leistung gegen Geld

50/60 er

70/80 er

90/00 er

dem Du dienen

das Ich emanzipieren

die Institution managen
(Individuum wird funktionalisiert u.
fungibel / Qualität wird Quantität)

kollektive Fürsorge

von Gruppen- zu Individualpäd.
Abgrenzung, Professionalität

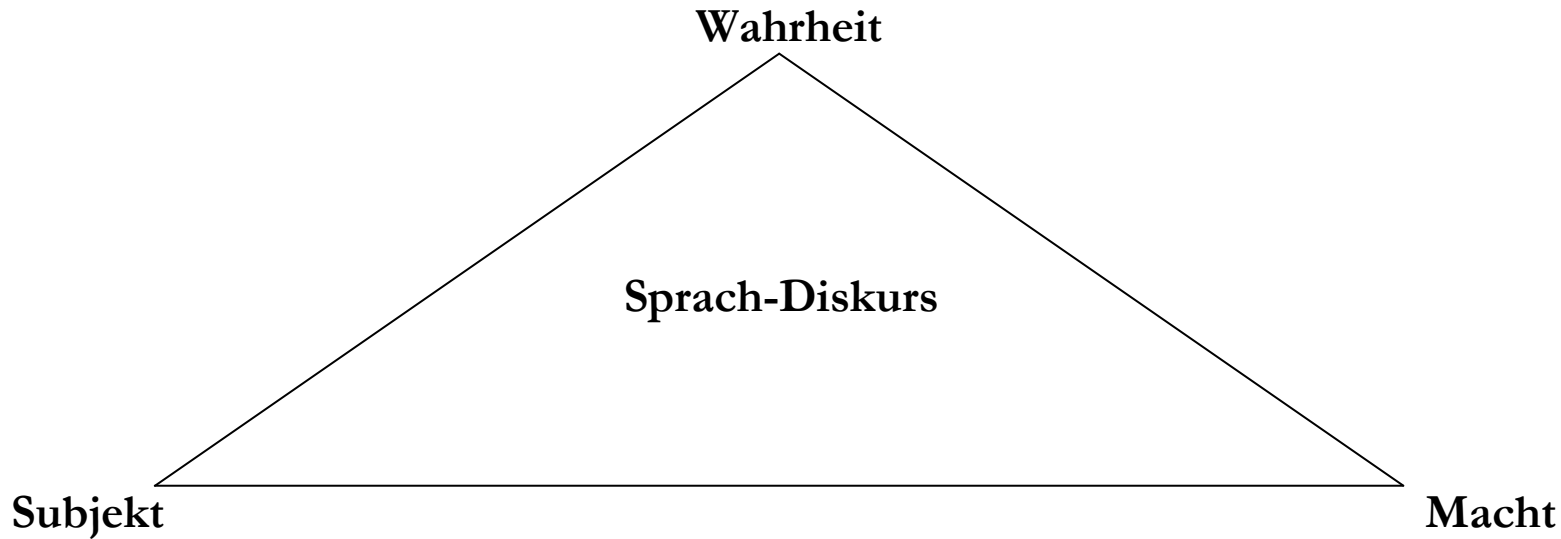
individualisierte
Dienstleistung

Handlungslegitimierung
durch theologische
Sprache

Psychologie Therapie
Handlungslegitimierung
durch med., psych., päd.
Sprache

Handlungslegitimierung
durch Sprache aus der
Wirtschaft

Dreieck des Diskurses und seiner Kritik (Aufklärung) nach Michel Foucault



Übertragung auf den Aufklärungsdiskurs in sozialen Einrichtungen

50 / 60 er
Wahrheit u. Macht
(Subjekt fehlt, Kritik v. Seiten
des Subjekts; Negation der
Macht)

70 / 80 er
Wahrheit u. Subjekt
(Macht fehlt, Kritik v. Seiten
der Macht; Negation der
Wahrheit)

90 / 00 er
Subjekt u. Macht
(Wahrheit fehlt; Kritik v. Seiten
der Wahrheit)

6. Zur Dialektik der Humanität in diakonischen Einrichtungen (als kritische Polemik)

Die verschriftete Sprache vieler Leitungsorgane diakonischer Einrichtungen liest sich als offensichtlich allegorischer Niederschlag des herrschenden, d.h. heute zeitgerechten, aufklärerisch kapitalistischen Machtdiskurses. Sie lässt sich als literarische Abbildung des beinahe überall geltenden Systems lesen, das die potentiell widersprüchliche Gleichung, - bestehend aus **Individualität, Verselbständigung, persönliche Eigenverantwortung** auf der einen Seite und der Eingliederung des Menschen in die gleichmachende ökonomische Funktionalität auf der anderen Seite - nicht nur fortwährend in sprachlichen Diskursen hervorbringt und sie gleichsam dabei verschleiert, sondern diese sprachlichen Diskurse auch recht widerstandslos in der sozialen Praxis realisiert. Es geht den im sozialen Bereich Arbeitenden darum, ihren **Dienst** als **Leistungsangebot** vorzuführen, um auf dem „freien Markt“, diesem begrifflich angepasst, auf Nachfragerinnen bzw. **Nutzer** des Leistungsangebots zu zielen, oder gegebenenfalls Menschen als solche erst zu schaffen – genau wie es jede Werbung zum Verkauf eines Produktes vormacht. Dass das Arbeitsvermögen dabei auf das zu Verarbeitende, auf die zu bearbeitenden Menschen passend zielen soll, setzt heute auf dem Markt (Angebot und Nachfrage) den Tausch voraus. Das Zauberwort **Bedarf** deckt diesen Sachverhalt treffend ab, der allerdings sprachlich verschleiert, dass **Bedarf** mit dem deutschen synonymen Wort **Bedürfnis** wenig zu tun hat.

Doch die soziale Arbeit wird zudem für die Aufrechterhaltung der staatlichen Ordnung verkauft, denn soziale Arbeit stabilisiert den Staat, indem sie die gesellschaftlich geronnenen Gegensätze bzw. die durch Krankheitsdefinitionen funktionierenden Ausschließungen rehumanisiert, d.h. sie in der Moderne in gesicherte Räume und Orte trennt, und d.h. in der zeitgenössischen Postmoderne sie einigermaßen konfliktfrei in einander integriert. Der Staat, der auf den „freien Markt“ setzt, muss darüber wachen, dass die in Konkurrenz stehenden Menschen nicht derart chaotisch übereinander herfallen, dass er dabei zu Schaden kommt. Er muss somit diejenige Ordnung garantieren, die Aufklärung und Kapitalismus harmonisiert. Ergo: derjenige, der einen Sozialberuf ausübt, ist in seinem **Dienst** ein Staatsdiener. Seine **Dienstleistung** fungiert hierbei als Ware, die jedoch nur in sehr geringem Maße von den Nachfragerinnen direkt (ein)gekauft werden kann, sondern die **Dienstleistungs(ware)** - die durch das Ordnungsinteresse des Staates finanziert wird - wird mit Rehabilitation, Resozialisierung, Reintegration oder brandaktuelle mit "**Teilhabe**" der einst Ausgeschlossenen getauscht. - Dieses auf einer zweiten Ebene stattfindende Tauschgeschäft, ist zwar bloß imaginär, dennoch handelt es sich dabei um ein Tauschgeschäft, da mit seiner Hilfe Kapital sich vermehren lässt. Es wird von der aufklärerischen Moral der Gesellschaft am Funktionieren gehalten: D.h., der

normale Bürger schließt die andersartigen, ordnungsstörenden Menschen, mit denen man keinen „Staat machen“ kann aus, um sie als unauffällige, ordnungsintegrierte Bürger künftig mit sich einschließen zu können: **Inklusion**. Wenn Individualität noch ernsthaft auf Differenzen hin begriffen wird, dann sind Integration, Resozialisierung etc. als staatliche Lösung hingegen die Ausmerzungen solcher Individualität. Die guten Staatsbürger - und so ist es seit Bismarck zum Gesetz geworden - bieten den professionellen Helfern (via Steuern und Sozialabgaben) das monetäre Tauschmittel an; wobei diese Sozialgesetzgebung bzw. ihre Exekutive durch das kulturell tradierte Gewissen gespeist wird: Denn denjenigen, die man zum eigenen Vorteil gesellschaftlich ausschließt, muss man in einer positiven Aufhebung dieser Schmach wieder auf moralischer **Augenhöhe** begegnen können, die vor allem, wenn sie denn bezahlt wird, wieder hergestellt ist. So gilt: nur die bezahlte **Hilfeleistung** ist die gerechte, weil der Tausch, die Bezahlung, einen formalen Gerechtigkeitsausgleich suggeriert. Helfen und Rehabilitieren unterliegen trotz des diakonisch-christlichen Auftrags des ehemals reinen Dienens (als ein Wert an sich), dieser Tausch-Moral. Diakonische Handlungsprämissen unterliegen dem Marktgesetz. So kann in der Zeitschrift „Zur Orientierung“ vom Januar 1997 – in der überwiegend Anstaltsleiter von diakonischen Einrichtungen der BRD Artikel verfasst haben - Jürgen Gohde positivistisch proklamieren: *„Diakonisches Profil und wirtschaftliche Leistungsfähigkeit schließen sich gerade nicht aus... Um es deutlich zu sagen: Diakonie bejaht Wettbewerb und Markt. Zugleich tritt sie für eine konsequente Wertbildung ein.“*¹⁰ Dass Diakonie ihrerseits heute zunehmend den Part spielen muss, moralisch fürs Geldausgeben sich einzusetzen, bzw. die Hilfe so billig wie möglich anzubieten, versteht sich daraus. Der kapitalistische Staat gibt aus seinem Selbstverständnis heraus für die Mühseligen und Beladenen nur das Minimum her, um gerade noch moralisch einwandfrei zu erscheinen und um sich selbst dabei zu stabilisieren.

Mit welcher Idee, mit welchem Ideal oder mit welcher Ideologie bzw. mit welcher Gefühls- und Meinungsmache lässt sich das (bisher) Dargelegte realisieren und regulieren? Die Antwort darauf springt bei der Betrachtung der Sprache aller **(inter)professionellen** Helferinnen sofort in beide Augen. Sie lautet: **„Einmaligkeit eines jeden Menschen“**, **„individuelle Würde“** oder **„Eigenverantwortung“**. Diese Begriffe, deren Genese gern vom biblischen Menschenbild abgeleitet werden, tatsächlich aber eher aus der Aufklärung stammen, in der es darum ging, die Unmündigkeit der Einzelnen aufzuheben und zu Subjekten einer bürgerlichen Gesellschaftsform zu machen, werden formal wie emotional der kapitalistischen „Nützlichkeit und Brauchbarkeit“ und jeder funktionalen Effizienz entgegengesetzt. Das Individuum ist dabei das Gegenteil vom Zahnrädchen in der Maschinerie, ist das Gegenteil vom Nummersein in der Bürokratie. - Eine

¹⁰ J. Gohde „Zur Orientierung“ vom Januar 1997 S.3

solche Konterkarierung ist nur deshalb möglich, weil allerorts vorausgesetzt wird, dass der Mensch kein gesellschaftliches, sondern ein in sich freies und unabhängiges Wesen ist. „*Die Monade, ein Symbol des siebzehnten Jahrhunderts für das atomistische ökonomische Individuum der bürgerlichen Gesellschaft, wurde zum sozialen Typus.*“¹¹ Doch das Individuum hat sich als dieses Ideal des Einzel-Seins nie wirklich und auch nie historisch realisieren können. Dennoch scheint es heute zu gelingen, es an diesen naiven Unfug glauben zu lassen. Selbstverständlich gelingt solch ein Glaube nur in den wenigen Ländern, in denen ein aufgeblähter Reichtum an Privateigentum die Wahrnehmung der anderen Menschen (auch als Existenzbedingung) durch Einsamkeit verdunkelt und/oder durch Freizeitindustrie und technische Informationsvernetzung vernebelt. (Hier gibt es zwangsläufig Zusammenhänge, die an dieser Stelle nicht erörtert werden.) - Mit dem beginnenden bürgerlichen Privateigentum lässt Moral und sinnvolle Existenz sich in den einzelnen Menschen hineinverlegen; denn die Beziehungen der Menschen sind überwiegend marktgesetzliche Funktionshandlungen geworden¹², und so kann Moral ihre Wahrnehmung von den gesellschaftlichen Bedingungen und Vermittlungen abwenden und sich ins Private zurückziehen. Nach der Überführung allgemeingültiger Moral in das Einzelwesen Mensch ist das letzte konsequente Umschlagen dieser Moral in eine privat-produzierte kein qualitativer Sprung mehr: Je individueller, selbstsicherer, privateigentümlicher, identischer ich mit mir selbst bin, umso besser kann ich heute benutzt und gebraucht werden. Je stärker ich mich verkaufen muss (vor allem meine Arbeitskraft), desto wichtiger und mächtiger muss mein gutes Gefühl zu mir selbst sein. Jede Hilfe im Sinne und zum Zwecke des Gesamtsystems (und auch jeder Arbeitsstelle) gelingt also über **Verselbständigung und Eigenverantwortung** der Einzelnen am effektivsten. Je weniger mächtig der Einzelne für das Ganze und je ohnmächtiger er mit anderen konkurriert und zugleich von ihnen isoliert ist, umso stärker muss er mit dem Ganzen identifiziert sein und sich selbst dabei achten; ansonsten werden individuelle Tragödien hervorgebracht oder gar solidarisierte Tragödien, die zur Umsturstragödie des Ganzen führen könnten. Stattdessen geht es dem Kapitalismus aus Selbsterhaltungsgründen darum, dass die Menschen sich in all ihren Lebenssituationen - einschließlich ihrer „Krankheiten“ „Fehlern“ und „Leistungsschwächen“ - zu bejahen wissen.¹³ Fazit: „*Die Selbstachtung der Menschen wächst*

¹¹ Max Horkheimer „Zur Kritik der instrumentellen Vernunft“ (Fischer Wissenschaft Frankfurt 1986) S.133

¹² meint die Verhältnisse zwischen Privateigentümern zum Zweck der Privateigentumsmaximierung bzw. seiner Sicherung

¹³ In Nicht-christlich diakonischen Einrichtung sowie in reinen Wirtschaftsunternehmen wird man Religiosität und Meditationstechniken aus dem östlichen Asien weiterhin importieren und expansiv anwenden. Ob dadurch nicht nur Manager sondern auch Menschen aus den mittleren und unteren Klassen bei der Stange gehalten werden können wird sich in Zukunft noch zeigen. Zur Zeit scheinen für diese eher fundamentalistische Ausrichtungen in Frage zu kommen.

*proportional mit ihrer Fungibilität.*¹⁴

Noch einmal anders gewendet: „Den Menschen wurde ihr Selbst als ein je eigenes, von allen anderen verschiedenes geschenkt, damit es desto sicherer zum gleichen werde.“¹⁵ Die diesbezüglichen Schenker sind heute u.a. die im sozialen Bereich Tätigen, sind allenthalben die professionellen

Dienstleistungsanbieter. - Aus alledem Erörterten bleibt festzuhalten, dass in eine überwiegend individualisierte Gesellschaft (die sich als solche in ihren Lebensformen und Lebensgestalten zeigt), die gerade auf ihre Träger als gesellschaftliche Wesen verzichtet, auch nur individualisierte Individuen passen können: es bedarf der Selbständigkeit und nicht der Abhängigkeit, um sich anzupassen, um adäquat angepasst zu werden. Individuationsprozess ist Anpassungsprozess. Die ungleiche Gleichung geht auf; die Unselbstständigen fallen heraus, die Eigenverantwortlichen werden dabei erlöst.

Der französische Philosoph und Begründer der Dekonstruktion -Jacques Derrida -schreibt zum inneren Wesen des Kapitalismus: „Es ist das Gottwerden des Goldes, gleichzeitig Phantom und Idol, ein sinnlicher Gott.“¹⁶ Oder mit den Worten von Marx: „Nicht das Geld ist im Menschen., aufgehoben, sondern der Mensch selbst ist in Geld verwandelt.“¹⁷ Der „Mitarbeiter“ des kapitalistischen Dienstleistungsmarktes ist damit zum überwiegenden Kostenfaktor geworden, und da er in Geld verwandelt ist und sich als Geld nicht selbst - auch nicht mit anderen Kolleginnen gemeinsam - vermehren kann und gänzlich der Spendabilität des Staates ausgeliefert ist und dieser sein Geschäft eben nicht im Geldverschenken versteht, muß die sogenannte „**Stellenanpassung**“ vollstreckt werden. Aus einem Personalleitungstext ist entsprechend zu entnehmen: „In der Einrichtung sind 97 Personen beschäftigt, die über 58 Jahre alt sind. Ein Mitarbeiter in diesem Alter - verbeiratet, 2 Kinder - kostet pro Jahr bei BAT KrV 82TDM. Eine Neueinstellung - 22Jahre, ledig, ohne Kinder - kostet bei Kr IV ca. 58TDM.“(Oktober 1996) - Zwangsläufig sind wir zu **Kostenfaktoren** geworden, die dem Markt angepasst werden müssen.

Der seit den 90er Jahren immer hemmungsloser und widerstandsloser funktionierende Kapitalismus bringt eine **Bewegung und Beschleunigung** mit sich, die den selbstsicheren und gleichzeitig **flexiblen Menschen** benötigt. Eines seiner markanten Momente liegt in diesem Zusammenhang im Verschwinden des Ortes bzw. des festen Raumes. Zusammen mit der technischen Möglichkeit soll man heute überall und nirgendwo zuhause sein. Das trifft nicht nur Top-Manager sondern auch die adäquaten **NutzerInnen** von sozialen Dienstleistungen. Sie werden genauso von Ort zu Ort bewegt wie die Mitarbeiter, deren Stellen an den Kapitalmarkt

¹⁴ M. Horkheimer, Th. W. Adorno „Dialektik der Aufklärung“ (Fischer Taschenbuch Frankfurt 1984) S.97

¹⁵ Horkheimer/Adorno ebd. S.15

¹⁶ Jacques Derrida „Marx‘ Gespenster“ (Fischer Taschenbuch Frankfurt 1996) S.74

¹⁷ Karl Marx „Ökonomisch-philosophische Manuskripte“ (Leipzig, 1988) S.228

angepasst werden. In dieser Bewegung ist keine Ende, sozusagen kein fester Ruhesitz, ersichtlich, sie ist auto-mobil im wahrsten Sinne des Wortes.

Daß die sogenannte „**Qualität**“ dabei womöglich verloren geht und daß deshalb „**Qualitätssicherung**“ (auch eines der neuen ökonomischen Leitbegriffe sozialer Institutionen) betrieben werden muß, haben diakonische Einrichtungen selbstverständlich schon lange im Visier. Was aber soll „**Qualität**“ sein? Und wie ist sie zu „**managen**“? Als Signifikant macht dieses Wort in Differenz zum Worte „Quantität“ einen Sinn, indem es als dem Quantifizierbaren, also Zählbaren und Messbaren inkommensurabel bleibt. „Qualität“ fängt da an, wo „Quantität“ aufhört. So ist sie als Eigenschaft aufzeigbar, beschreibbar, benennbar, nicht aber quantifizierbar und damit ist sie auch nicht in Geld zu tauschen. Die Transformation einer Qualität in eine Quantität - und sei es in die des abstrakten Tauschwertes Geld - bedeutet ihren Tod. Genau dies jedoch soll im sozialen Arbeitsfeld der Fall sein: Qualität soll quantifizierbar werden. Der Sinn, zwei verschiedene Begriffe zu haben, wird gelöscht zugunsten einer reinen Quantifizierbarkeit. So trägt z.B. ein Artikel aus dem „Ring“ (der Zeitschrift der Von Bodelschwingschen Anstalten Bethel) vom Februar 1997 die Überschrift: „**QM (Qualitätsmanagement)**: „*Systematisierung bringt nachprüfbare Qualität*“¹⁸ Dort heißt es: „*Im Mittelpunkt des Qualitätsmanagement steht die Kundenzufriedenheit.*“¹⁹ Dies impliziert, daß die Qualität vom Kauf der Kunden abhängt, daß also der Tauschwert eines Dinges auf die Qualität übergegangen ist. Die sogenannte Kundenzufriedenheit ist hierbei nie auf den wirklichen Gebrauchswert bezogen, da es nicht um das Gebrauchen einer Qualität geht, sondern um das Eintauschen einer Qualität in Geld. Die Mitarbeiter sollen sich dabei selbst als Kunden imaginieren, d.h. die sozialen Arbeiterinnen sollen ihre Arbeit so verkaufen, daß sie gleichsam die Käufer/Kunden sein könnten. Ein japanischer Ansatz kommt dabei ausgesprochen gut weg: „*der die japanische Industrie nach vorn gebracht hat: Alle Funktionen im Unternehmen werden ständig durch das Engagement der Mitarbeiter weiter verbessert; dabei betrachten sich die Mitarbeiter auch untereinander als Kunden und verhalten sich entsprechend.*“²⁰ Dieses stellte in den 90er Jahren das perfekte Management dar, in Hinblick auf die Totaleinschreibung der Betriebsinteressen in das Wollen, Denken, Fühlen und Handeln aller Angestellten. Engagiert sind sie als die Käufer/Kunden ihrer eigenen Handlungen/Produktionen. Diese Qualität ihrer Handlungen und Produktionen muß zwecks ihres Einkaufs sich als Tauschwert bemessen lassen. Und so liegt es nahe, eine Wertschablone auf das soziale Arbeiten zu applizieren: Ein DIN-System wie DIN A 4 oder DIN A 5 bei der Größe von Papierblättern. DIN ISO heißt das Zauberwort zur Bestimmung von Qualität. „*Die Normenfamilie hat ihre Wurzeln in der industriellen*

¹⁸ Es handelt sich um einen Artikel von P. Wilkening, der über zwei einwöchige Schulungen mit dem Titel „Qualitätsmanagement - Fachkraft für Sozialdienstleister“ referiert.

¹⁹ „Der Ring“ ebd. S.20

²⁰ „Der Ring“ ebd. S.21

*Serienfertigung.*²¹ Diese Quantifizierung mit DIN ISO wird auf das **Qualitätsmanagement** im sozialen Betrieb übertragen, d.h. Qualitätsmanagement wird systematisiert, indem das soziale Arbeiten mit der deutschen Industrie-Norm (DIN) „kompatibel“ gemacht wird. Nach gutem kapitalistischem Betriebsjargon liest sich dies so: *„Ein Qualitätsmanagement-System ... kann helfen Stolpersteine zu beseitigen. Und es macht gute Qualität nachprüfbar - ein Vorteil für die Nutzer und die Kostenträger, die zwischen den ‚Guten fürs Töpfchen und den Schlechten fürs Kröpfchen‘ unterscheiden müssen, aber ebenso ein Vorteil für die Einrichtungen, die so belegen können, daß sie zu den ‚Guten‘ gehören.“*²² Was - meint, daß sie zu den erfolgreichen im Konkurrenzkampf auf dem Dienstleistungsmarkt gehören!

Und so heißt es schon seit etlichen Jahren einhellig in und von aller Mitarbeiterschaft: „Wir müssen unsere Arbeit **dokumentieren**.“ Mit schlechtem Gewissen also das aufzuschreiben, was wir den Kunden (den behinderten Menschen) an Dienstleistungen erbracht haben zwecks Abrechnung..

Da sagt eine Mitarbeiterin bei einer Dienstübergabe: „Ich bin nicht dazu gekommen, mich um die Bewohner in irgend einer Art zu kümmern.“ Dieser Ausspruch aber ist zur Realität geworden, soll zumindest zur Normalität werden. Diese Verrücktheit ist eine der Kehrseiten dieses kapitalistischen Geistes: entfremdete Arbeit bewirkt letztlich Beziehungslosigkeit, d.h. Verhältnislosigkeit unter den Menschen. Mit anderen Worten: Kundenorientierung statt Nächstenliebe.

7. Kleines ABC einer Sprache sozialer Arbeit nach dem Paradigmenwechsel

(gesammelt im Herbst 2006 von Ulrich Kachel und Carsten Bäuerl aus Texten von Leitungsorganen diakonischer Einrichtungen)

1. Ambulantisierung
2. Anforderungsprofil
3. „Arbeitgebermodell“ / Auftraggeber
4. Arbeitsplatzwechselmanagement
5. (aufgabenbezogene) Arbeitsprozesse und (tätigkeitsbezogene) Arbeitsverhältnisse
6. Arbeitsverdichtung

²¹ „Der Ring“ ebd. S.21

²² „Der Ring“ ebd. S.21

7. „Assessment“
8. Assistenz / „Assistenzmodell“
9. „Auf Augenhöhe“
10. Auftraggeberinnen! Auftraggeber (s. Klient, Kunde, Nutzer)
11. Bedarfe / Bedarfslagen (spezifisch) / bedarfs- und bedürfnisgerecht
12. „Benchmark“
13. Beschwerdemanagement
14. „Bürgerschaftliches Engagement“
15. Case- Manager
16. Controlling
17. Clearing(stelle)
18. „Corporate design“
19. Dienstplanharmonisierung
20. „Diakonische Identität“
21. Diakonisches Profil
22. Dienstleistung / Dienstleistungsorientierung
23. Dokumentation / Dokumentationssystem
24. Eigenverantwortung
25. Effizienz
26. Ethik / Ethikausschuss, -Kommission, -Rat
27. „Fordern und Fördern“
28. Führen und / oder Leiten („Kritik erwünscht“)
29. „Gestaltende und Betroffene eines Wandels“
30. Gut aufgestellt sein
31. Hilfeleistung / „Hilfe nach Maß“! / „passgenaue, niedrighschwellige Hilfen“
32. Hilfesystem / soziales Netz / Vernetzung
33. „Individualisierte Komplexleistung“ / Individuell
34. Innovation (und Tradition)
35. Klientin / Klient / Klientinnen- bzw. Klientenorientierung
36. kompatibel / Kompatibilität
37. Kostenwahrheit (in Öster. gebräuchlich)
38. Kunden / kundenorientiert

39. (konstruktive) „Kritik erwünscht“
40. Leistungsanbieter- und Leistungsempfänger
41. Leistungsausgestaltung
42. Leistungserbringung (differenzierte)
43. Leistungsfähig (Individuum u. Institution)
44. Leistungskomponenten (auch: "Module")
45. Leistungskonfiguration (u. U. aus unterschiedlichen Sozialsystemen)
46. Leistungsmengenerfassung
47. Leistungssegment
48. Leistungsspektrum
49. Leistungsvereinbarungen
50. (christliches), (diakonisches) Leitbild
51. Marktgerecht
52. Modul(e)
53. Nachhaltigkeit
54. Non-Profit-Bereich
55. Nutzerinnen / Nutzer / nutzerinnen- bzw. nutzerorientiert
56. Optimierung (Leistungserbringung u. Wirtschaftlichkeit)
57. Passung / passgenau
58. („trägerübergreifendes) Persönliches Budget“
59. Positionierung
60. Profil / Profilierung
61. Qualität / „Qualitätsmanagement“ / „Qualitätssicherung“
62. Ressourcen (- Management)
63. „Schnittstellenkompetenz“ / Schnittstellenmanagement
64. Selbstbestimmung / „Selbstbestimmt Leben“
65. Service, -Stelle, -Center
66. „Sozialräumliche Orientierung“
67. Standort
68. Teilhabe
69. Visionen
70. Wettbewerbsfähigkeit
71. Wirtschaftlichkeit
72. Zielvereinbarungen

73. Zukunftsfähig/ Zukunftsfest