

**„Typbezogene Soziale Dienstleistungen  
- Verfahren zur effizienteren Steuerung“**

*Inauguraldissertation  
zur Erlangung des akademischen Grades eines  
Doktors der Philosophie*

*vorgelegt von:  
Dipl.-Päd. Christina Schiller*

*Vorgelegt bei:*

- 1. Berichterstatter: Prof. Dr. Hans-Rolf Vetter*
- 2. Berichterstatter: Prof. Dr. Joachim Genosko*

*Januar 2011*

## Inhaltsverzeichnis

<b>1 Vorwort</b>	<b>4</b>
<b>2 Einleitung in die Themenstellung</b>	<b>7</b>
<b>3 Erkenntnisinteresse</b>	<b>14</b>
<b>3.1 Fragestellung</b>	<b>14</b>
<b>3.2 Argumentationsstruktur</b>	<b>18</b>
<b>4 Personenbezogene soziale Dienstleistungen auf der Mikroebene</b>	<b>28</b>
<b>4.1 Individualisierung als neue Leitvariable</b>	<b>28</b>
4.1.1 Der „sekundäre Institutionentypus“ – Chance und Risiko	34
4.1.2 Systemtheoretischer Ansatz – Autopoiesis	39
4.1.2.1 Autopoiesis als Stabilisierungsform in Organisationen	39
4.1.2.2 Die Leistungsfähigkeit der Systemtheorie für die soziale Dienstleistungsproduktion	55
<b>4.2 Strukturtheoretischer und kultursoziologischer Ansatz</b>	<b>61</b>
4.2.1 Lebenswelt und Lebensführung – auf dem Weg zur Analyse konkreter Interaktionssituationen	61
4.2.2 Die Habitusthese	64
4.2.3 Die Beziehung zwischen Berater und Beratenem	69
4.2.4 Nutzung der Habitustheorie in der Praxis	76
<b>5 Personenbezogene soziale Dienstleistungen auf der Mesoebene - Dienstleistungen als steuerungstheoretisches Paradoxon</b>	<b>86</b>
<b>5.1 Die Organisation als Habitusspezifisches Feld</b>	<b>86</b>
<b>5.2 Das Habitusgefüge innerhalb der Organisation</b>	<b>94</b>
<b>5.3 Zwischen Steuerbarkeit und Steuerungskepsis</b>	<b>100</b>
5.3.1 Steuerung seitens des Wohlfahrtsstaates	105

5.3.2 Steuerung durch Markt	112
5.3.3 Steuerung durch Gemeinschaft	117
<b>5.4 Die Rolle von Transaktionskosten für die Funktionalität von Steuerungsmodellen</b>	<b>120</b>
<b>6 Metaebene</b>	<b>135</b>
<b>6.1 Gesellschaftliche Differenzierung und deren Einfluss auf die soziale Dienstleistungserbringung</b>	<b>136</b>
6.1.1 Die Moderne als Rahmenbedingung für die soziale Dienstleistungserbringung	137
6.1.2 Differenzierungstheoretische Ausgangsvoraussetzungen für die Selbststeuerungsfähigkeit von Individuen und Organisationen	147
6.1.2.1 Makro-Differenzierungen gesellschaftlicher Teilsysteme	148
6.1.2.2 Mikro-Differenzierungen individueller Rollen	162
6.1.3 Zwischen Vormoderne und Moderne – Bourdieus Moderne als Ergebnis gesellschaftlicher Differenzierung	173
<b>6.2 Lösungsansätze und Ideen</b>	<b>177</b>
6.2.1 Noch einmal die Transaktionskosten aus der Metaebene betrachtet	181
6.2.2 Vertrauen als moderne Strukturvariante	191
<b>7 Fazit und Ausblick</b>	<b>201</b>
<b>8 Abbildungsverzeichnis</b>	<b>211</b>
<b>9 Literaturverzeichnis</b>	<b>212</b>
9.1 Monographien	212
9.2 Aufsätze und Beiträge zu Sammelbänden	215
9.3 Zeitschriftenartikel	217
9.4 Nachschlagewerke und Standardwerke	218
9.5 Sonstige Schriftstücke	219
9.6 Internetquellen	220

***„Typbezogene Soziale Dienstleistungen  
- Verfahren zur effizienteren Steuerung“***

*„Die Philosophen haben die Welt nur verschieden interpretiert, es kommt drauf an, sie zu verändern.“<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> Marx, Karl: Thesen über Feuerbach (1845). In: Breitenstein, Peggy; Rohbeck, Johannes (Hrsg.): Marx, Karl: Philosophische und ökonomische Schriften. Stuttgart: Philipp Reclam jun., 2008, S. 49.

## 1 Vorwort

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

Sie halten eine Arbeit in den Händen, welche mich in den letzten Jahren in wechselnden Lebenslagen begleitet und somit vielfältige Einflüsse erfahren hat.

Besonders hervorheben möchte ich dabei meinen dienstlich bedingten Auslandsaufenthalt in El Paso an der mexikanisch-texanischen Grenze, von November 2007 bis Juni 2008.

Meine Vorfreude auf eine fruchtbare Zusammenarbeit mit einer amerikanischen Universität zur Beflügelung dieser Arbeit zerschlug sich relativ schnell nach einem ersten Diskurs mit den dort ansässigen Sozialpädagogen. Schnell musste ich feststellen, dass es für die Themenstellung dieser Arbeit keinerlei Anknüpfungspunkte gab, da sich der Bereich der sozialen Dienstleistung besonders im ökonomisch schwachen Süden der Vereinigten Staaten auf niedrigschwellige Maßnahmen beschränkt, welche mit der Dienstleistungslandschaft in Deutschland recht wenig gemeinsam haben.

Dennoch hat eine solche Erkenntnis diese Arbeit insofern beeinflusst, als dass die Einzigartigkeit der sozialen Dienstleistungserbringung in Deutschland umso mehr hervortritt, worin ich zugleich eine moralische Verpflichtung sehe, diesen Standard zu halten, an die aktuellen gesellschaftlichen Entwicklungen anzupassen und damit zu verbessern.

Darüber hinaus prägte die unmittelbare Erfahrung einer anderen Kultur und der dieser immanenten speziellen Habitusstruktur die Idee zu der vorliegenden Arbeit. Die verborgene Macht von Habitus wurde mir besonders bewusst, als ich während meines Aufenthaltes in El Paso bei einem Musiker, dessen Sprache ich nicht sprach, Musikunterricht nahm. Entgegen aller Erwartungen war diese Konstellation ein voller Erfolg, trotzdem wir uns mit Worten nicht verständigen konnten. Allein ein ähnlicher Habitus, hier sicherlich unter Betonung des kulturellen Kapitals, machte eine Verständigung und somit auch einen Wissenstransfer möglich!

Somit habe ich diese Arbeit in Gedenken an El Maestro Aquiles Valdez Ortiz geschrieben. Dieser Ausnahmemusiker brachte mich in der Zeit, in der ich sein

Schüler sein durfte, auf die Idee, soziale Dienstleistungen im Zusammenhang mit Habitus zu analysieren. Señor Valdez fiel im Juni 2010 als einer der vielen Tausend unbeteiligten Menschen dem mexikanischen Drogenkrieg zum Opfer.

Diese Arbeit wäre ohne die aktive Unterstützung vieler Menschen in meinem Umfeld nicht entstanden.

Demnach möchte ich mich ganz besonders bei meinem Doktorvater, Herrn Prof. Dr. Hans-Rolf Vetter bedanken, der mich immer wieder motiviert und ermutigt hat, in der Bearbeitung dieser Themenstellung neue und kreative Wege zu gehen. Auch große Entfernungen taten der guten Begleitung keinen Abbruch, wodurch diese eine wesentliche Konstante im Schaffungsprozess dieser Arbeit war.

Ebenso danke ich dem Zweitgutachter dieser Arbeit, Herrn Prof. Dr. Joachim Genosko der Katholischen Universität Eichstätt. Dank seiner konstruktiven Begleitung dieser Dissertation und damit verbundenen Literaturempfehlungen konnte das vorliegende Werk durch den nötigen wirtschaftlichen Aspekt bereichert werden.

Weiterhin verdienen meine Kameraden des Flugabwehrraketengeschwaders 5, mit denen ich meinen Dienst verrichten durfte, meinen ausdrücklichen Dank! Ohne deren Unterstützung und wohlwollendem Mittragen meines Promotionsvorhabens wäre ein solches unmöglich.

Nicht zuletzt danke ich meinem Mann, welcher mir über den gesamten Zeitraum ständig den Rücken freihielt und mir somit ein konzentriertes Arbeiten trotz hoher beruflicher Belastung ermöglichte.

Christina Schiller

Januar 2011

*„Man nehme, was man will: Gott, Natur, Wahrheit, Wissenschaft, Technologie, Moral, Liebe, Ehe - die Moderne verwandelt alles in ‚riskante Freiheiten‘. Alle Metaphysik, alle Transzendenz, alle Notwendigkeit und Sicherheit wird durch Artistik ersetzt. Wir werden - im Allgemeinen und Privatesten - zu Artisten in der Zirkuskuppel: ratlos. Und viele stürzen ab.“<sup>2</sup>*

---

<sup>2</sup> Beck, Ulrich; Beck-Gernsheim, Elisabeth: Individualisierung in modernen Gesellschaften - Perspektiven und Kontroversen einer subjektorientierten Soziologie. In: Beck, Ulrich; Beck-Gernsheim, Elisabeth (Hrsg.): Riskante Freiheiten. Individualisierung in modernen Gesellschaften. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 1994, S. 11.

## 2 Einleitung in die Themenstellung

*„Was über Recht und Geld nicht zu erreichen ist, ist die Änderung der Personen selbst.“<sup>3</sup>*

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit einer Thematik, welche einerseits historisch gewachsen ist, andererseits aber auch eine hochaktuelle und brisante Gewichtung hat. „Es ist nicht das erste Mal in der Geschichte, dass die soziale Arbeit den herrschenden Zeitgeist widerspiegelt.“<sup>4</sup> In der Vergangenheit sind sowohl die Politisierungswelle der 70er Jahre wie auch die Psychologisierungswelle der 80er Jahre richtungsweisend für die Entwicklung sozialer Dienstleistungen und insbesondere der sozialen Arbeit in Deutschland gewesen. „Spätestens seit Beginn der 90er Jahre hat nun das ökonomische Denken und Handeln auch die soziale Arbeit erreicht. Die Ökonomie hat sich damit zum Maßstab nicht nur für den engeren Bereich der Wirtschaft, sondern auch für andere gesellschaftliche Teilbereiche entwickelt.“<sup>5</sup> Diese Entwicklung gipfelt in jener besonderen Brisanz, welche die sozialen Dienste, auch als „das lebendige Inventar der Sozialpolitik“<sup>6</sup> bezeichnet, in der modernen Gegenwart in Zeiten der Wirtschaftskrise, welche nicht nur Deutschland seit Ende des Jahres 2008 fest in der Hand hält, erlangen. Diese Brisanz lässt sich mit nur wenigen Schlagworten treffend darstellen, welche aus der Differenzierung der Moderne im Allgemeinen und der Ökonomisierung nicht nur sozialer Dienstleistungen des Dritten Sektors im Einzelnen, sondern auch solcher des Marktes resultieren: „Einsparung und Kürzung von finanziellen Mitteln, Verschlechterung der Qualität des Angebots an sozialen Dienstleistungen, Konkurrenz zwischen den Leistungsträgern, die zu Lasten der Leistungsempfänger geht, Schließung kleiner Einrichtungen und Entwicklung von sozialen Großkonzernen.“<sup>7</sup> Dies alles führt zu einer qualitativ-desaströsen Situation im Dritten Sektor, welcher in einer rein marktlich ausgerichteten Struktur von Angebot und Nachfrage kaum eine Überlebenschance hätte.

---

3 Luhmann, Niklas: Politische Theorie im Wohlfahrtsstaat. München: 1981, S. 97.

4 Puch, Hans-Joachim: Ökonomisierung ist die Antwort. Was war eigentlich die Frage? - Ein Zwischenruf. Vortrag zur Preisverleihung der Dr. Loewchen Einrichtungen 2001: Innovation in sozialen Einrichtungen. Management in der sozialen Pflege. S. 1.

5 Ebd. S. 1.

6 Böhnisch, Lothar; Arnold, Helmut; Schröer, Wolfgang: Sozialpolitik. Eine wissenschaftliche Einführung. Weinheim und München: Juventa, 1999, S. 239.

7 Puch: Ökonomisierung ist die Antwort, S. 1.

Hans-Joachim Puch führt uns diese Situation anhand eines treffenden Beispiels immenser ökonomischer wie auch sozialer Ineffizienz und nicht intendierten Folgen aufgrund von suboptimaler Steuerung von Organisationen sozialer Dienstleistungen dezidiert vor Augen:

*„Im Bereich der ambulanten Jugendhilfe der Stadt Frankfurt erfolgt die Kostenerstattung der Beratung von Jugendlichen nach dem Prinzip der sogenannten ‚Fachleistungsstunde‘. Danach werden sogenannte ‚schwierige‘ Beratungsgespräche, die länger dauern, höher vergütet, als ‚einfachere‘ Beratungsangebote. Dies ist fachlich und wirtschaftlich in Ordnung und auch plausibel. Ein Problem tritt aber dann auf, wenn Jugendliche nicht zur Beratung kommen. Für eine erfolglose Beratung kann jeweils nur eine Pauschale von 30 Minuten in Rechnung gestellt werden. Einrichtungen mit vielen schwierigen Jugendlichen gehen damit ein höheres finanzielles Risiko ein. Fallen Beratungsangebote häufiger aus, so geraten kleine Einrichtungen schnell an die Grenze ihrer finanziellen Leistungsfähigkeit. Um das Risiko abzufedern, überlegen sich Einrichtungen ihr Beratungsangebot überwiegend auf kalkulierbare ‚einfache‘ Jugendliche abzustimmen. Die Folge ist, dass für ‚schwierige‘ Jugendliche kein ausreichendes Angebot mehr zur Verfügung steht.“<sup>8</sup>*

Dieses Beispiel wurde bereits 2001 in einer Vorlesung angeführt und skizziert eindrucksvoll das Versagen von Marktprinzipien im Bereich sozialer Dienste. Vor dem Hintergrund gegenwärtiger ökonomischer Entwicklungen flammt dieses Sujet erneut in verstärkter Form auf, zumal sich die prekäre Situation in der sozialen Dienstleistungserbringung aufgrund finanzieller Engpässe zugespitzt hat. Die Konkurrenz des Dritten Sektors zum Markt und die daraus folgende Annäherung von Dritte-Sektor-Organisationen an marktliche Prinzipien führen zu einer Ökonomisierungsspirale, welche in letzter Instanz dazu führt, dass notwendige Leistungen auf dem Dritten Sektor nicht mehr erbracht werden und demnach ein Teil der Adressatengruppe sprichwörtlich auf der Strecke bleibt.

Durch die, mittels der Wirtschaftskrise ausgelöste, Jagd auf irgendeinen Schuldigen an dieser Situation kommt es unter anderem zu einem Infragestellen kapitalistischer Lebensweisen, der Frage danach, ob jene übertrieben worden sind und im gleichen

---

<sup>8</sup> Puch: Ökonomisierung ist die Antwort, S. 2.

Atemzug zu einem Aufflammen der alten Marxschen Ideen und Theorien zu dieser Thematik. So einfach jedoch kann sich die Lösung einer solch hochkomplexen und gewachsenen Problematik nicht gestalten, denn „weder eine einseitige Ökonomisierung, noch der Rückzug auf einen fachlichen Fundamentalismus kann den Herausforderungen der Gegenwart gerecht werden. Nur in der Verschränkung von fachlicher und ökonomischer Kompetenz kann das Innovationspotential entwickelt werden, mit dem die soziale Arbeit den Anforderungen der Zukunft gerecht wird.“<sup>9</sup>

Darüber hinaus sind soziale Dienste in der modernen Betrachtungsweise weit mehr als nur ein institutioneller Teil der Sozialpolitik - sie sind vielmehr zu einem ihrer funktionellen Teile geworden.<sup>10</sup> Diese antizipierte Funktionalität liegt unter anderem in ihrer dialektischen Funktion bezüglich der Existenz des oben angesprochenen Kapitalismus - und zwar in der, von Eduard Heimann beschriebenen Form des Sozialkapitalismus. In dieser Perspektive fällt der Sozialpolitik als solcher eine Doppelstellung zu, indem sie zugleich Fremdkörper und unverzichtbarer Bestandteil eines solchen Systems ist. Erst dadurch definieren sich sowohl ihre eigentliche Identität als auch im gleichen Atemzug ihre Paradoxie:

„Das undialektische Denken bricht hier, wie stets, das dialektisch Zusammengehörige auseinander und wirft von der einen Seite her der Sozialpolitik vor, sie zerstöre von innen her das kapitalistische System, das doch erhalten bleiben müsste; sie sei ein Gift, welches ausgestoßen werden müsse; während von der anderen Seite beklagt wird, dass die Sozialpolitik innerhalb des Kapitalismus, also unter Bewahrung des Kapitalismus, dasjenige kümmerlich zu leisten versuche, das nur auf seinen Trümmern voll geleistet werden könne.“<sup>11</sup> Es wird deutlich, dass erst die Inklusion der Sozialpolitik in den modernen Kapitalismus sein Überleben ermöglicht hat. Diese Verbindung, welche in erster Linie durch die Widersprüche zwischen Ökonomischem und Sozialem gekennzeichnet ist, soll sich als Strukturelement durch die gesamte vorliegende Arbeit ziehen, da es genau jener Dualismus ist, welcher die Probleme der Moderne hervorbringt. *Dualismen* bilden eine zentrale Semantik, auf welche sich diese Arbeit immer wieder stützen wird: Dabei spielt der schon angesprochene

---

9 Puch: Ökonomisierung ist die Antwort, S. 1.

10 Vgl. Böhnisch; Arnold; Schröer: Sozialpolitik, S. 239.

11 Heimann, Eduard: Soziale Theorie des Kapitalismus. Theorie der Sozialpolitik. Frankfurt am Main, 1980, S. 167 f.

Dualismus zwischen Sozialem und Ökonomischem eine Rolle - eine schon ältere Idee nicht nur in der Organisationspsychologie und der Betriebswirtschaft. Jedoch findet dieser Dualismus bereits im aktuellen wissenschaftlichen Diskurs durch integrative Handlungsmodelle und moderne Steuerungsmethoden, wie zum Beispiel Anreizsysteme, Relativierung.<sup>12</sup>

Darum soll eben diese Idee nicht das Herz der vorliegenden Arbeit einnehmen. Vielmehr wird hier ein Dualismus eingeführt, welcher sich - unter dem moderierenden Einfluss der gesellschaftlichen Differenzierung der Moderne - allen Spielarten sozialer Dienstleistungsproduktion und deren institutionellen, produktionsspezifischen Rahmenbedingungen widmet: Das ist der Dualismus zwischen Markt und Drittem Sektor hinsichtlich der sozialen Dienstleistungsproduktion, welcher die Rahmenkonstruktion für den hier zentralen Dualismus zwischen oftmals weit auseinanderklaffenden - Habitustypen bildet. Dieser Dualismus bezieht sich in erster Linie auf die Disparität von Kundenhabitus und dem Habitus des Dienstleisters – beziehungsweise der Organisation - und stellt damit das zentrale Strukturelement dieser Arbeit dar. All die daraus emergierenden Dimensionen sozialer Dienstleistungserbringung werden von einer - für die moderne Gesellschaft geradezu typischen - Disparität überschattet: jener von Komplexität und Individualität. Da Individualisierung ein Indiz für die Ausdifferenzierung von Habitustypen ist, muss diesem, für die Moderne typischen Phänomen ein respektable Stellenwert in dieser Arbeit eingeräumt werden:

Im Zuge von Individualisierung „sieht sich die heutige Sozialpolitik [...] mit ‚neuen‘ - psychosozialen - Risiken konfrontiert, die vor dem Hintergrund stetiger und wechselnder Probleme *sozialer Desintegration* - als Strukturprobleme gesellschaftlicher Arbeitsteilung in der industriekapitalistischen Moderne - vielfältige individuelle Bewältigungsprobleme aufwerfen.“<sup>13</sup>

Hierbei geht abermals ein Dualismus hervor - nämlich jener von Chance und Risiko. Wovon die einen profitieren, darunter leiden die anderen. Ulrich Beck fasst diesen, durch Individualisierung entstehenden Spielraum zwischen beiden Extremen unter dem Stichwort „Ambivalenz individualisierter Soziallagen“<sup>14</sup> zusammen. Demnach

---

12 Vgl. Schubert, Hans-Joachim: Vertrauen jenseits des homo oeconomicus und homo sociologicus. Papier zur Konferenz: „Die institutionelle Einbettung von Märkten.“ Köln, 2007, S. 1f.

13 Böhnisch; Arnold; Schröder: Sozialpolitik, S. 239.

14 Leisering, Lutz: Individualisierung und „sekundäre Institutionen“ – der Sozialstaat als Voraussetzung des modernen Individuums. In: Beck, Ulrich; Sopp, Peter (Hrsg.): Individualisierung

haben es heutige Organisationen sozialer Dienstleistungen - sowohl jene des Marktes als auch solche des Dritten Sektors - auf der einen Seite mit *Chancenindividualisierung* und auf der anderen mit *Zumutungsindividualisierung* zu tun.<sup>15</sup> In deren Konsequenz kommt es statt einer Spezialisierung der Deprivationslagen zu einer Pluralisierung von Problemlagen in alltägliche Kategorien: „Das Besondere an der heutigen Ungewissheit ist die Tatsache, dass sie nicht in Verbindung mit einer drohenden historischen Katastrophe steht, sondern vielmehr mit den alltäglichen Praktiken eines vitalen Kapitalismus verwoben ist.“<sup>16</sup>

Mit dem Ergebnis einer solchen Differenzierung auf der Mikroebene - denn nichts anderes bedeutet Individualisierung - haben Organisationen sozialer Dienstleistungsproduktion in doppelter Hinsicht zu kämpfen: Individualisierung findet keineswegs ausschließlich auf der Klientenseite statt - wodurch hier der typische hilfsbedürftige Klient als solcher nicht mehr existiert, sondern spielt sich ebenso auf der Seite der Dienstleister ab. Damit potenziert sich der Effekt zunehmender Deshomogenisierung der Habitus der gegenüberstehenden Protagonisten im Erbringungsverhältnis der jeweiligen Dienstleistung.

Die daraus emergierende Situation von Orientierungslosigkeit und Ohnmacht auf der Mikroebene zieht keineswegs nur eine banale Kommunikationsproblematik nach sich. Vielmehr führt diese Orientierungslosigkeit zu einem kaum zu bewältigenden Steuerungsbedarf der Organisationenebene, was wiederum den Preis für die Erbringung der sozialen Dienstleistung immens in die Höhe treibt.

Damit nicht genug: in einer solch schwer steuerbaren sozialen Dienstleistungslandschaft kommt es zu einer heftigen Verwaschung der Sektorengrenzen. Komplexität und moderne Differenzierung haben auch auf diesem Gebiet Einzug gehalten. Soziale Dienstleistungsangebote des Dritten Sektors, die sich beispielsweise finanzstarke Mitglieder der höheren Bildungsschicht zum Adressaten gemacht haben, lassen besonders Zweifel an der Funktionalität der übergeordneten Steuerung dieses Bereiches seitens des Staates, aber auch an den Selbststeuerungsfähigkeiten der Organisationen aufkommen. Originär typische Angebote sozialer Dienstleistungsorganisationen des Marktes lassen sich diesem nicht

---

und Integration. Neue Konfliktlinien und neuer Integrationsmodus? Opladen: Leske und Budrich, 1997, S. 145.

15 Vgl. ebd. S. 145.

16 Sennett, Richard: Der flexible Mensch. Die Kultur des neuen Kapitalismus. Berlin: Berliner Taschenbuch Verlag, 2006, S. 38.

mehr trennscharf zuordnen, und umgekehrt verhält es sich mit denen des Dritten Sektors. Für das Individuum, welches per se schon dem immensen Individualisierungsdruck ausgesetzt ist, übersteigt eine solch chaotische Situation die Kompetenzen der eigenen Selbststeuerung bei weitem. Hier wird ein Handlungsbedarf deutlich, dessen anscheinend simple Aufgabe es ist, durch Steuerung das *Soziale* in der Sozialen Marktwirtschaft zu retten und dadurch soziale Dienstleistungen aller Sektoren wieder effizient, effektiv und nicht zuletzt beherrschbar - steuerbar - zu machen. Dies jedoch klingt leichter als es ist. Steuerung ist durch ihre massiven Misserfolge sozialer Koordination ein höchst populäres Thema in der Moderne:

*„Ob Primärgruppe, Organisation oder Gesellschaft, ob Abteilung, gesellschaftliches Funktionssystem oder transnationaler Kontext - auf jeder nur denkbaren Ebene nehmen die Steuerungsprobleme zu, und die Steuerungskapazitäten können nicht Schritt halten.“<sup>17</sup>*

Aufgrund der immensen Auswirkungen steuerungstheoretischer Fehlleistungen bleibt die Steuerungsproblematik keineswegs ein, dem Staat vorbehaltenes Thema. Vielmehr weitet sich dieses ebenso wie die gesellschaftliche Komplexitätssteigerung auf die kollektive Handlungsfähigkeit aus und wird damit sehr schnell zum Sujet gesellschaftlicher Handlungsunfähigkeit: „Die deutsche Szenerie bietet eine Vielzahl von Beispielen für gesellschaftlichen Problemdruck, der politisch nur zögerlich bearbeitet wird. Ob Rentenproblematik oder Hochschulkrise, ob Arbeitslosigkeit oder Ausländerintegration, ob Reorganisation der Streitkräfte oder föderaler Finanzausgleich: Man gewinnt leicht den Eindruck einer umfassenden ‚institutionalisierten Reformunfähigkeit‘, gegen den sich die Apelle vom ‚großen Ruck‘ wie ohnmächtige Rhetorik ausnehmen.“<sup>18</sup>

Begriffe wie Staatsversagen und Marktversagen belegen die Unzulänglichkeit staatlicher und marktlicher Steuerung in der Praxis. Gerade in Zeiten der

---

17 Willke, Helmut: Systemtheorie III: Steuerungstheorie. Grundzüge einer Theorie der Steuerung komplexer Sozialsysteme. 3. Auflage. Stuttgart: Lucius & Lucius, 2001, S. 5.

18 Schimank, Uwe; Werle, Raymund: Einleitung Gesellschaftliche Komplexität und kollektive Handlungsfähigkeit. In: Werle, Raymund; Schimank, Uwe (Hg.): Gesellschaftliche Komplexität und kollektive Handlungsfähigkeit. Frankfurt/ New York: Campus, 2000, S. 10.

Wirtschaftskrise ist dies eine Thematik, welche auf ein breites politisches und mittlerweile auch öffentliches Interesse trifft. Dieses rührt aus einem, für die Vielzahl der Bürger spürbar gewordenen Versagen der Steuerung in der Sozialen Marktwirtschaft. Dabei sei insbesondere der Bankensektor angesprochen, dessen restriktivere Steuerung nun zum Ziel der Regierung geworden ist. Hierbei wird deutlich, dass Steuerung in der Sozialen Marktwirtschaft keineswegs nur nach der *Laissez-faire* Methode im Sinne eines Nachwächterstaates laufen kann, sondern in bestimmten Feldern tatsächlich eine Steuerung per definitionem verlangt - so auch im Bereich der sozialen Dienstleistungen.

„In theoretischer Sicht ist das Steuerungsproblem zentral, weil es die Frage nach der Möglichkeit und der Qualität der Interaktion zwischen Systemen stellt.“<sup>19</sup> Jene Interaktion zwischen den Systemen ist es, welche möglichst effektiver Steuerung bedarf. Dort zeigt sich der Nachholbedarf des Staates bezüglich der Steuerung des Staates sowie jener des Marktes.

Weitaus brisanter ist jedoch - wie im letzten Zitat schon angeklungen - die Steuerung der Interaktion beider Instanzen, was den ganzen Sachverhalt natürlich verkompliziert. „Auf dem Feld der Steuerungstheorie werden in den kommenden Jahren entscheidende Auseinandersetzungen stattfinden. Mit dem Zusammenbruch des praktizierten Sozialismus haben auch theoretische Konzeptionen der zentralisierten Planung, der hierarchischen Fremdsteuerung, der direkten autoritären Beeinflussung ihre verbliebene Basis an Glaubwürdigkeit und Reputation verloren.“<sup>20</sup> Diese Auseinandersetzungen finden in dieser Arbeit im Zuge der Dichotomie von Markt und Staat, beziehungsweise Markt und Dritter Sektor Einzug. Eine solche Gegenüberstellung ist als kategorischer Fundus für eine Steuerung sozialer Dienstleistungsproduktion in der Moderne keineswegs hinreichend. Vielmehr muss eine Annäherung an eine gesteuerte Interaktion der momentan bestehenden Kategorien erfolgen. „Eine Steuerungstheorie, die sich aus der doppelten Negation von Plan und Markt entfaltet, sieht sich konsequenterweise auch einer doppelten Fragestellung von Planungsverfechtern und Marktadepten gegenüber.“<sup>21</sup> Diese Fragestellung zu beantworten, ist Aufgabe der vorliegenden Arbeit.

---

19 Willke: Systemtheorie III: Steuerungstheorie, S. 2.

20 Ebd. S. 2.

21 Ebd. S. 2.

### **3 Erkenntnisinteresse**

#### **3.1 Fragestellung**

Die Einleitung in die Themenstellung hat bereits zahlreiche Missstände aufgezeigt, welche in der Praxis sozialer Dienstleistungserbringung leider Alltag sind. Doch statt weiter über diese Missstände zu lamentieren, möchte ich an dieser Stelle tiefer in das Wesen der sozialen Dienstleistung eindringen, um bereits aufgezeigte Probleme durch Ursachen zu ergänzen.

Gemäß der klassischen Dienstleistungstheorie sind soziale Dienstleistungen weitaus komplexer als eine Ware auf dem Markt, deren Gegenstand wie auch Preis durch maximale Transparenz klar definiert sind. Auch der Tauschakt an sich - das Übertragen der Besitzrechte von einem Akteur auf einen anderen - gestaltet sich durch seinen begrenzten Zeithorizont und klar festgelegte Tauschpartner wie auch einen eindeutig umrissenen Tauschgegenstand relativ unproblematisch.

Soziale Dienstleistungen hingegen stellen sich in ihrer Produktion - diesen Begriff wähle ich bewusst um deren Ökonomisierung zu versinnbildlichen - weitaus schwieriger dar. In diesem Zusammenhang haben wir es mit einem fachlichen Diskurs zu tun, dessen Konsequenzen weit über die Praxis der Dienstleistungserbringung Auswirkungen haben. Es handelt es sich um einen Diskurs, der wandelnde Problemlagen, diffuse Biographieverläufe wie auch pluralisierende Bedürfniskonstellationen der Adressatengruppe sozialer Dienstleistungen zugrunde legt. Erosion von Primärsystemen und Modernisierungstendenzen provozieren eine Ohnmacht seitens der Organisationen, angemessen und professionell auf das skizzierte Anforderungsprofil reagieren zu können. Dem gegenüber stehen Strategien zur Effektivitätserhöhung und Effizienzsteigerung bei sinkenden finanziellen Mitteln und gleichzeitig steigenden Anforderungen. Die institutionelle Pluralisierung der Erbringungsorganisation sozialer Dienstleistungen führt zwangsläufig zu einer Generalisierung potentieller Nachfrager als Kunden. Deren Differenzierung in Klienten des Dritten Sektors und Kunden marktmäßiger Organisationen ist aufgrund der Aufweichung der Sektorgrenzen kaum noch leistbar. Diese Herausforderung provoziert eine Reaktion auf dem Dienstleistungsmarkt - und hierbei beziehe ich sowohl die marktlichen Organisationen wie auch jene des Dritten Sektors mit ein - welche sich aus dem Prinzip von Angebot und Nachfrage ergibt. Eine

Spektrenerweiterung auf der Nachfrageseite ruft zwangsläufig eine solche auf der Angebotsseite hervor. Sowie Generalisierung auf der Nachfrageseite zur Spektrenerweiterung geführt hat, ist der Spektrenerweiterung auf der Angebotsseite nur mit Generalisierung zu begegnen. In einem hochgradig personengebundenen und damit hochsensiblen Feld ist diese Entwicklung, welche an Standardisierung und Ökonomisierung nicht vorbeiführt ein ernstzunehmendes Existenzrisiko für soziale Dienstleistungen.

Bei tieferem Einblick in das Wesen solcher Dienstleistungen erschließt sich, woher dieses Existenzrisiko rührt. Zielsetzung einer solchen Leistung ist die Ausstattung von Kunden, beziehungsweise Klienten mit langfristig nutzbaren Kompetenzen. Im Betrachtungsfeld sozialer Dienstleistungen kann also mindestens von einem Aufzeigen verschiedener Handlungsoptionen die Rede sein. Optimalerweise erfolgt eine Inkorporierung dieser Optionen und damit deren direkte Transformation in eigene Ressourcen. Letztgenannte Situation stellt den Idealfall dar, der in der Realität wohl kaum erreicht wird. Nichtsdestotrotz muss es Ziel sein, einen möglichst großen Anteil inkorporierter Handlungsoptionen bereitzustellen und den Klienten dadurch zu (re-) qualifizieren.

Wie geht solch eine Qualifizierung vonstatten? Die Antwort darauf liegt in einem winzigen, aber doch zentralen Detail der sozialen Dienstleistungserbringung:

Die Produktion sozialer Dienstleistungen ist nur über die sinnvolle und zielgerichtete Koppelung der Sinnkomponenten<sup>22</sup> des Produzenten und denen des Klienten, oder Kunden zu realisieren. Nur das Vorhandensein kommunikativer Anknüpfungspunkte der gegenüberstehenden Sinnvorräte kann zu einem Transfer von Ressourcen führen. Dabei ist Sinnggebung als hochgradig intimer Bereich zu verstehen. Doch durch das Aufeinandertreffen höchst differenzierter Habitus, nicht zuletzt aufgrund diffuser Biographieverläufe und deren Interaktion sieht sich der Erfolg der sozialen

---

22 Hier lege ich einen zweidimensionalen Begriff von Sinn zugrunde. Zum einen bezieht sich Sinn auf die Interaktion des Menschen mit seiner Umwelt. In diesem Fall umfasst Sinn die jeweils subjektive Deutung der Alltagswelt. Sinn reguliert die Alltagswelt des jeweiligen Akteurs. Zum anderen ist Sinn Bestandteil und zugleich Regulator jeglicher gesellschaftlicher Handlung. Diese Perspektive von Sinn bedeutet einen nicht aktiv beeinflussbaren Aspekt interpersonaler Kommunikation. Dieser Sinn findet in gesellschaftlichen Handlungen schon vor Einsetzen des Bewusstseins statt, kann also nicht direkt gesteuert werden. Aus den Erfahrungen der bilateralen Sinninterpretation wird immer wieder die Deutung der Alltagswelt beeinflusst. Dieser Prozess wiederum wirkt sich direkt auf den interpersonal relevanten Sinnvorrat aus.

Dienstleistungserbringung stark gefährdet, denn nur eine Schnittmenge gemeinsamen Sinnvorrates kann zu einer funktionierenden Kommunikation führen, auf welche Dienstleistungen im Allgemeinen - und soziale Dienstleistungen im Besonderen - mehr denn je angewiesen sind! Erfolgsstabilität in der sozialen Dienstleistung muss in solch einem Themenbereich das permanente Ziel sein.

Bei einer ungenügenden Schnittmenge von Sinn ist entweder überhaupt kein Erfolg zu erzielen, oder er ist nur unter Inkaufnahme hoher Transaktions- und Produktionskosten realisierbar. In diesem Fall überwiegen die Ressourcen, die aufgebracht werden müssen, um einen adäquaten Sinnvorrat als Ausgangsposition für eine Leistungserbringung zu schaffen, beziehungsweise die Differenzen zu überbrücken, weit den Nutzen. Die hier kommunizierte Vorstellung einer Mindestvoraussetzung für das Eingehen eines sozialen Dienstleistungserbringungsverhältnisses verdeutlicht, was unter dem Attribut personenbezogen zu verstehen ist: Eine soziale Dienstleistung kann nur bei einer habituellen Passung zwischen den interagierenden Personen des Erbringungsverhältnisses erfolgreich und per definitionem sinnvoll sein.

„Dort, wo in Interaktionsprozessen biographische Wissensbestände und Sinnhorizonte der NutzerInnen an institutionelle Angebote angekoppelt werden können, entsteht die Möglichkeit neue soziale wie lebensgeschichtlich relevante Perspektiven und Handlungsoptionen zu initiieren. Es bedarf einer Passung zwischen dem Bedarf, den Sinnhorizonten und den Erfahrungen der AkteurInnen mit den Interaktionsstrukturen der Institutionen damit die Subjekte Produzenten personenbezogener Dienstleistungen werden.“<sup>23</sup> Erst dann, kann de facto von personenbezogenen Dienstleistungen gesprochen werden. Die gängige Praxis zeugt momentan jedoch eher vom Gegenteil. Oben genannte Tendenzen der Standardisierung, Pluralisierung und Ökonomisierung unter dem Anspruch stetig wachsender Professionalisierung bringen eine Art und Weise von sozialen Dienstleistungen hervor, die allenfalls als organisationsbezogen zu betiteln sind. Es werden solche sozialen Dienstleistungen erbracht, welche ökonomisch gesund für die Organisation sind, was zunächst einmal unabhängig vom Erfolg der betreffenden Leistung ist. Kurioserweise ist ein Erbringungsverhältnis sogar länger rentabel, je später sein Ziel erreicht ist. Dies ist angesichts der aktuellen

---

23 Hanses, Andreas: Soziale Arbeit: Dienstleistung oder Fallbezug? Annäherung an eine längst überfällige Diskussion. S. 3.

Lage auf dem Markt und im Dritten Sektor eine durchaus nachvollziehbare, auf der Makroebene aber desaströse Situation.

Hier schließt sich der Kreis zum eingangs angesprochenen Existenzrisiko sozialer Dienstleistungen, welches sich anhand folgender zentraler Vorwürfe darstellt:

*Die aufgezeigten Missstände in der Praxis sozialer Dienstleistungserbringung provozieren durch Falschberatung individuelle Fehlverläufe in der Beratungsbiographie.*

*Aufgrund mangelnder Personenorientierung führen soziale Dienstleistungen immer häufiger zu Desintegration, statt zu Integration.*

*Es werden aufgrund von Fehlleistungen des Marktes zu viele Ressourcen für Dienstleistungen aufgebracht, deren Erfolgswahrscheinlichkeiten mitunter verschwindend gering sind. Solch eine ineffektive Ressourcenallokation blockiert aufgrund einer Überbetonung marktlicher Prinzipien in Organisationen des Dritten Sektors die staatliche Steuerung sozialer Dienstleistungserbringung in allen institutionellen Rahmungen.*

Diese Fakten zeugen von einer Ignoranz des Systems und werfen Zweifel auf, ob die Erbringung sozialer personenbezogener Dienstleistungen per definitionem überhaupt noch möglich ist. Daraus ergibt sich die Fragestellung, die in dieser Arbeit erörtert werden soll:

*Wie kann durch Steuerung und Neustrukturierung der institutionellen Rahmenbedingungen sozialer Dienstleistungserbringung dieselbe so optimiert werden, dass eine typbezogene Koppelung der Sinnkomponenten von Dienstleister unterschiedlicher Sektoren und Klienten unter Berücksichtigung ökonomischer Zwänge realisiert und dadurch die Erfolgswahrscheinlichkeit optimiert werden kann?*

Zunächst natürlich stellt sich die generelle Frage, ob dieses Sujet es unter Berücksichtigung der avisierten Erfolgswahrscheinlichkeit wert ist, thematisiert zu werden. Mit anderen Worten: Ist die Erbringung sozialer Dienstleistungen in einer,

durch moderne Märkte geprägten Umwelt überhaupt noch zeitgemäß und prinzipiell möglich? Die Antwort muss schon aus rein moralischen Gründen positiv ausfallen und kann nur in einer verbesserten Steuerung der sozialen Dienstleistungserbringung sowohl auf dem Markt als auch im Dritten Sektor liegen. In diesem Zusammenhang kommt die Pädagogik nicht an einer Redefinition des Interaktionsverhältnisses von Klienten und Professionellen vorbei.

Für diese Aufgaben sehe ich das Habitusprinzip nach Bourdieu als wirksames Regulativ, welches in dieser Arbeit den theoretischen Mittelpunkt darstellen wird. Daneben werden als Lösungsansätze Systemtheorien, Differenzierungstheorien sowie das Modell der Transaktionskosten vor dem Hintergrund der analytischen Differenzierung sozialer Dienstleistungen in Markt, Staat und Drittem Sektor herangezogen. Diese Stränge sollen am Ende der Argumentationslinien zusammenlaufen und ein komplexes, praxisrelevantes Steuerungsmodell generieren.

### **3.2 Argumentationsstruktur**

Der Argumentationsstrang ist nach einer induktiven und zugleich zirkulären Logik aufgebaut und vollzieht sich in einer dreistufigen Logik: Auf der Mikroebene wird das Individuum als Strukturelement der Habitusthese thematisiert. Die Mesoebene fokussiert die Organisation und deren Steuerbarkeit als analytischen Rahmen für individuelle Konstellationen sozialer Dienstleistungserbringung. Die Metaebene versucht unter Berücksichtigung der gesellschaftlichen Rahmenbedingung Moderne die gewonnenen Erkenntnisse hinsichtlich ihrer praxisbezogenen Umsetzbarkeit auf das Individuum zu dekodieren.

Der Einstieg in das Sujet der sozialen Dienstleistungserbringung findet demnach auf der Mikroebene statt. Hierbei erfolgt die Argumentation systematisch von der Betrachtung des Individuums, über die analytische Einheit eines Erbringungsverhältnisses im Sinne der Gegenüberstellung von Berater und Beratenem, bis hin zur Organisation als Referenzrahmen für Erbringungskonstellationen.

Dabei wird ganz klar der kultursoziologische Ansatz mit dem Herzstück der Habitusthese fokussiert. Dorthin soll eine Analyse sozialer Dienstleistungserbringung

auf der Mikroebene führen, die bezweckt, die im Individuum, als auch die in der Organisation verankerten Anwendungsvoraussetzungen und Rahmenbedingungen für die Steuerung sozialer Dienstleistungserbringung durch das Habitusprinzip darzulegen. Dabei sollen die gesellschaftlichen Entwicklungen im Hinblick auf das Individuum in dem Sinne interessieren, als dass deren Auswirkungen auf das System Organisation ausschlaggebend sind. Individualisierung, Autopoiesis, Systemtheorie und Bourdieus Habitusbegriff sind dabei die geeigneten theoretischen Ansätze, um uns dem Wesen sozialer Dienstleistungen auf der Ebene der Organisationen - also der Erbringungseinheit - systematisch zu nähern. Dies geschieht mit der Zielsetzung, sowohl individuenbezogene Steuerungsfähigkeiten als auch Steuerungsdefizite im Hinblick auf die Gestaltung der sozialen Dienstleistungserbringung aufzuzeigen. Hierbei wird der Begriff der Individualisierung zugrunde gelegt, der durch seinen massiven Bedeutungszuwachs den aktuellen Diskurs zu dieser Thematik dominiert. Individualisierung sowie der Diskurs um autopoietische Elemente in der sozialen Dienstleistungserbringung wie auch die Ausbreitung Sekundärer Institutionentypen unter Zurückdrängung von Primärsystemen münden in eine Diskussion um den kultursoziologischen Ansatz Bourdieus, dessen Erkenntnisse das zentrale Strukturelement dieser Arbeit darstellen: Der Schlüssel zur Lösung der - ja schon fast institutionalisierten Unsicherheit des Erfolgs einer Dienstleistung - könnte der Versuch sein, anhand von Eingangsvoraussetzungen eine Erfolgswahrscheinlichkeit einer spezifischen sozialen Dienstleistung abzuschätzen. Folglich wird nach einer Möglichkeit gesucht, schon *vor* Beginn der eigentlichen Leistungserbringung eine Prognose zu treffen, inwiefern diese denn von Erfolg gekrönt sein könnte und ob es sich demnach lohnt, in ein solches Erbringungsverhältnis einzusteigen.<sup>24</sup> Dies möchte ich mit Hilfe der Bildung von Kundentypen erreichen. Die Idee, eine solche Kategorisierung vorzunehmen ist ganz sicher kein Novum. Jedoch soll diese Arbeit darauf verzichten, Kundentypen anhand mehr oder weniger willkürlich gewählter Merkmale zu definieren und Individuen damit eine Kategorie überzustülpen. Der hier benötigte Kundentypus muss weitaus mehr leisten als eine bloße sozioökonomische

---

24 Die vorliegende Arbeit untersucht sowohl Effektivität als auch Effizienz sozialer Dienstleistungen. Dieses Vorgehen impliziert jedoch keineswegs eine Diffamierung rein moralischer Beweggründe für die Erbringung einer sozialen Dienstleistung. Sehr wohl aber muss hier eine Differenzierung nach solchen Dienstleistungen erfolgen, deren Hauptertrag in der moralischen und gesetzlichen Verpflichtung liegt, und nach solchen, welche nach Prüfung der Eingangsvoraussetzung einen realen Erfolg versprechen. Entsprechend müssen Rückschlüsse auf die Steuerungssystematiken erfolgen.

Allokation des Lebensstils anhand nur unzureichend reliabler Faktoren. In einer Realität immenser Einflussnahme kapitalistischer Marktregulative auf den gesamten Reproduktionsprozess ist die Rekonstruktion soziotaler Realitäten keineswegs nur anhand ökonomischer Parameter herzuleiten.<sup>25</sup> Vielmehr muss ein praktikabler Kundentypus einen Facettenreichtum erfassen können, der modernisierte und individualisierte Lebensstile für die Praxis sozialer Dienstleistungsproduktion handhabbar machen kann. Dazu kann der Begriff der „modernen Lebensführung“ zu Grunde gelegt werden, der „als Einheit vielfältiger ökonomischer, sozialer und kultureller Bestimmungen, die in der modernen „Lebenspraxis“ zusammenfließen“<sup>26</sup> vorausnimmt, was zwingende Grundlage für den hier avisierten Kundentypen ist: „Die Pointe der „modernen Lebensführung“ besteht nun darin, dass sich diese komplexen historischen Voraussetzungen, die die Reproduktionszyklen des sozio-ökonomischen und sozio-kulturellen Lebens bereits makrostrukturell aufweisen, auf eine spezifische Art und Weise in den mikrosozialen Prozessbereich hinein sedimentiert haben.“<sup>27</sup> Es geht hier also um die wechselseitige Interpenetration lebensweltlicher Muster und gesellschaftlich institutionalisierter Integrationsangebote, die eine Verzahnung von Subjektivismus und Objektivismus für die Rekonstruktion moderner Lebensstile erzwingt.

Demnach muss nicht zuletzt aufgrund der engen Bindung des Erfolgs einer Dienstleistung mit den je individuellen Selbststeuerungskompetenzen eines Kunden eine Typenbildung an der Schnittstelle zwischen Subjektivismus und Objektivismus ansetzen. Genau an diesem neuralgischen Punkt findet die eigentliche Dienstleistung statt und kann durch den Kunden dekodiert und in eigene Ressourcen transferiert werden. Ein möglichst hoher gemeinsamer Sinnvorrat sorgt für eine hohe Durchlässigkeit zwischen Dienstleister und Kunden und impliziert damit eine ebenso hohe Erfolgswahrscheinlichkeit der Dienstleistung. Da der Habitus - wie ihn Bourdieu geprägt hat - im Falle eines extremen Auseinanderdriftens der Habitus zweier Interaktionspartner im Bereich sozialer Dienstleistungserbringung, Kommunikationsdifferenzen und im gleichen Zuge eine nur suboptimale Ausschöpfung des Potentials eines jeweiligen Erbringungsverhältnisses mit sich

---

25 Vgl. Vetter, Hans-Rolf: Lebensführung – Allerweltsbegriff mit Tiefgang. Eine Einführung. In: Vetter, Hans-Rolf: Muster moderner Lebensführung. Ansätze und Perspektiven. München: Deutsches Jugendinstitut, 1991, S. 24.

26 Ebd. S. 16.

27 Ebd. S. 16.

bringt, soll er im gleichen Sinne das Werkzeug sein, homogenisierend diesem Prozess entgegenzuwirken. Dies findet durch Realisierung eines gemeinsamen Sinnvorrates von Dienstleister und Kunde unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Habitus der Individuen statt. Als Richtwert für den gemeinsamen Sinnvorrat eignet sich der Habitus wie kaum ein anderes soziologisches Konstrukt. Er erlaubt die Bildung unterschiedlich großer Referenzrahmen vom sozialen Feld bis hin zum hochdifferenzierten Habitus, welcher über feinste Unterschiede Auskunft gibt. Damit ist das Habituskonzept Bourdieus ein hochflexibles Medium und damit situativ anpassbar auf die Belange der jeweiligen Organisation und ihrem Angebotsspektrum. Darüber hinaus ist dem Habituskonzept eine gegenseitige Durchdringung von Subjektivismus und Objektivismus inhärent. Eine gezielte Harmonisierung beider Aspekte ermöglicht es, Kundentypen zu generieren, die eine hohe Reliabilität hinsichtlich der Erfolgskonstanz sozialer Dienstleistungserbringung aufweisen. Die Habithese soll hier der Schlüssel zu einer habitusbezogenen Bildung von Kundentypen sein, welche sich durch eine gewisse Schnittmenge gemeinsamer Habitusprofile und damit Sinnvorräte auszeichnen.

An dieser Stelle findet die Verzahnung zur Mesoebene statt: Die Mesoebene thematisiert die Organisation als analytischen Referenzrahmen, in dem sich Individuen hinsichtlich der Konstruktion verschiedener Erbringungsverhältnisse bewegen. Weiterhin soll auf dieser Ebene dargestellt werden, inwiefern das Habitusgefüge von dienstleistenden Organisationen mit ihrer institutionentheoretischen Verortung variiert und welchen Einfluss diese Verortung auf die Steuerbarkeit der Organisationen hat. Hier sollen insbesondere Spezifika in der Habitusstruktur von Dritte-Sektor-Organisationen herausgestellt werden.

Dazu möchte ich den Habitusbegriff Bourdieus weiter elaborieren und auf die Ebene der Organisation projizieren. Dabei gilt es aufzuzeigen, wie sich die jeweils interne Habitusstruktur einer Organisation mit all ihren Dynamiken, Möglichkeiten und Grenzen gestaltet. Dies geschieht mit der Zielsetzung, eine optimale Allokation der habitusbezogenen Kundentypen zu den institutionellen Umwelten zu finden und diese zu steuern. Hierzu werden ordnungsbildende Prinzipien wie *Sozialer Raum*, *Feld* und

*Habitus*<sup>28</sup> in ihren jeweiligen Zusammenhängen thematisiert. In diesem Zuge wird aufgezeigt, inwiefern diese Prinzipien in der Moderne im Dritten Sektor an Funktionalität eingebüßt haben.

Daraus ergibt sich die zweite zentrale Zielsetzung der Mesoebene: Wie hoch sind die Möglichkeiten und Grenzen der Steuerung sozialer Dienstleistungserbringung in einer Sozialen Marktwirtschaft unter Berücksichtigung einer habitusoptimierten Erbringung? Wie hoch ist der Einfluss der durch Märkte verursachten Überformung der Habitus der Kunden und wie stellt sich diese auf der Ebene der Organisationen dar? In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, ob Organisationen hinsichtlich einer marktgesteuerten Habitusüberformung überhaupt noch steuerbar sind. Dieser Aspekt soll durch die klassische Dienstleistungstheorie des Dreiecks Markt - Staat - Gemeinschaft<sup>29</sup> aufgearbeitet werden. Dabei belegen Begriffe wie Staatsversagen und Marktversagen die Unzulänglichkeit staatlicher und marktlicher Steuerung in der Praxis. Neben Markt und Staat steht jedoch in dieser Arbeit der Sektor Gemeinschaft - im Folgenden Dritter Sektor genannt - im Fokus:

Im Gegenzug zu Markt und Staat wird der Dritte Sektor negativ definiert und damit als eine Art Restkategorie angesehen, in welcher alle organisatorischen Überbleibsel zu finden sind, welche sich nicht eindeutig den beiden erstgenannten Kategorien zuordnen lassen.<sup>30</sup> Neben einigen formalen Eckpunkten, wie die Eintragung in das Vereinsregister, Etablierung organisatorischer Regeln<sup>31</sup> oder die Kommunikation eines Organisationsziels, gibt es jedoch herausstechende Strukturmerkmale, die den Dritten Sektor charakterisieren.

Damit ist der Dritte Sektor ein, durch affektiv-diffuse Beziehungsformen geprägter Koordinationsmechanismus, der sich, gegensätzlich zum Markt durch das besondere Strukturmerkmal nondistribution-contraint auszeichnet. Diese vermeintlich fehlende Gewinnabsicht basiert auf ehrenamtlicher Betätigung, welche idealtypisch durch Solidarität motiviert ist. De facto sind aktuell derart illusorische Reziprozitätserwartungen eines auf Nächstenliebe basierten Ehrenamtes eher durch

---

28 Vgl. Bongaerts, Gregor: Verdrängungen des Ökonomischen. Bourdieus Theorie der Moderne. Bielefeld: transcript, 2008, S. 30ff.

29 Vgl. Richter, Gregor: Privatisierung und Funktionswandel der Freien Wohlfahrtspflege. Strategien in nationalen und europäischen Sozialmärkten. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft, 2002, S. 89ff.

30 Vgl. ebd. S. 89.

31 Vgl. ebd. S. 89.

prekäre Beschäftigungsverhältnisse (beispielsweise ein geringfügiges Beschäftigungsverhältnis) auf Dauer zu ersetzen.

Unter Berücksichtigung der gleichzeitigen Bereitstellung personenbezogener und sozialer Dienste sowohl auf dem Markt als auch im Dritten Sektor führt die Entwicklung des Dienstleistungssektors der letzten Jahre zur Feststellung eines Versagens verschiedener Steuerungsmechanismen auf ganzer Bandbreite. „Die Erfahrung der Unzulänglichkeit des klassischen Dualismus von staatlicher Steuerung und marktförmiger ‚Selbst‘-Koordination diffundierte Ende der siebziger Jahre aus der praktischen Politik in die Tagungsräume der politikwissenschaftlichen Beobachter.“<sup>32</sup> Wir haben es hier also neben dem politisch populären Markt- und Staatsversagen, auch mit einem Versagen des Dritten Sektors zu tun. Dies jedoch ist eine Thematik, welche sicherlich aus verschiedensten Gründen im gegenwärtigen Dienstleistungsdiskurs wenig vertreten ist: „Während der Marktmechanismus überwiegend anhand von Theoremen des Marktversagens analysiert wird, bleiben analoge Risiken der Mechanismen Gemeinschaft und Organisation oft unerwähnt. Ein Großteil der MGO-Semantik wird von Abhandlungen bestritten, die sich um den Nachweis der Insuffizienz des Marktprinzips bemühen.“<sup>33</sup>

Naheliegend ist zweifelsohne ein enger kausaler Zusammenhang mit moralischen Aspekten dieser Entwicklung. Die uneingeschränkte Funktionalität eines, originär aufgrund von Nächstenliebe und Solidarität entstandenen Sektors in seiner Struktur zu diffamieren, ist sicherlich weder ein Schachzug mit systemstabilisierendem Effekt noch ein solcher mit sonderlich positiver Außenwirkung, zumal die beiden übergeordneten Sektoren Markt und Staat aufgrund ihres jeweils eigenen Versagens auf die Arbeit des Dritten Sektors angewiesen sind. Darüber hinaus tragen die fehlenden evolutiv-selektiven Mechanismen des Marktes im Bereich des Dritten Sektors zum Verbleib des Dritte-Sektor-Versagens im Untergrund bei: Schlechtes Wirtschaften führt auf weitere Sicht nicht zwangsläufig zum Zusammenbruch des Wirtschaftssystems, da Organisationen des Dritten Sektors sowohl durch staatliche Steuerung als auch durch das Quasi-Markt-Prinzip nicht vollständig den

---

32 Wiesenthal, Helmut: Markt, Organisation und Gemeinschaft als „zweitbeste“ Verfahren sozialer Koordination. In: Werle, Raymund; Schimank, Uwe (Hg.): Gesellschaftliche Komplexität und kollektive Handlungsfähigkeit. Frankfurt/ New York: Campus, 2000, S. 46.

33Ebd. S. 47.

Mechanismen des Marktes unterliegen. Diese Unvollständigkeit jedoch ist es, welche den Organisationen des Dritten Sektors gewisse Zwänge auferlegt, da eine vollständige Herauslösung dieser Einrichtungen aus dem Markt durch staatliche Steuerung nicht möglich ist. Da andererseits auf eine staatliche Steuerung nicht verzichtet werden kann, bedarf es daher nicht nur einer Klärung der Begriffe und des theoretischen Referenzrahmens, sondern auch der Reflexion auf den Status der phänomenologischen Vermischungen. Die substantivischen Begriffe für distinkte Koordinationsmechanismen - Markt, Organisation, Gemeinschaft - kollidieren allzu heftig mit der Erfahrung, dass es nahezu ausgeschlossen ist, ‚reine‘ Märkte und ebensolche Organisationen in der Wirklichkeit zu entdecken. Alle beobachtbaren Sozialformen scheinen unter dem Dach des jeweils ‚führenden‘ Prinzips auch die übrigen Prinzipien zu beheimaten.<sup>34</sup> Die in der Theorie der Sozialen Dienstleistungen verfügbaren Kategorien Markt, Staat und Dritter Sektor sind also keineswegs trennscharf. Dies zu erkennen und die längst überfälligen Schlüsse daraus zu ziehen brächte jedoch die theoretische Grundlage der Steuerung der sozialen Dienstleistungserbringung ins Wanken. Demnach ist es allzu verlockend, den Status quo zu wahren: „Die verführerisch einfachen Antinomien [...] von Plan und Markt, Markt und Staat, Hierarchie und Freiheit, Hierarchie und Markt etc. wehren sich gegen das Eindringen eines störenden Dritten, das die übersichtlichen Grenzen durcheinanderbringt.“<sup>35</sup> Wir suchen also *nach einem vermittelnden Steuerungskonzept zwischen Markt und Gemeinschaft, da im Zuge der voranschreitenden gesellschaftlichen Differenzierung nicht davon ausgegangen werden kann, dass die bisherigen Steuerungsmechanismen den sozialstrukturellen und konzeptionellen Anforderungen der Moderne vollends gewachsen sind.*

Gleichzeitig muss solch ein intermediäres Steuerungskonzept adäquate Rahmenbedingungen bieten, die eine Steuerung sozialer Dienstleistungserbringung mittels habitusbasierter Kundentypen erlauben und verstärken. Hier also ist ein theoretischer Referenzrahmen gefordert, der sich durch eine starke Interpenetration von Mikroebene und Mesoebene auszeichnet, oder, um mit Bourdieus Worten zu

---

34 Wiesenthal: Markt, Organisation und Gemeinschaft als „zweitbeste“ Verfahren sozialer Koordination S. 47.

35 Willke: Systemtheorie III: Steuerungstheorie, S. 3 f.

sprechen, eine gegenseitige Durchdringung von Subjektivismus und Objektivismus verkörpert.

In diesem Sinne fordert der nächste Schritt die Generierung einer optimalen Steuerung der Interaktion der verschiedenen beteiligten Instanzen - in diesem Fall spezifisch die Interaktion von Markt und Drittem Sektor. Jedoch gestaltet sich die Steuerung hochkomplexer Sozialsysteme keineswegs trivial. Diese Erkenntnis legt zugrunde, was die vorliegende Arbeit fortführen soll: Der Weg muss weg gehen von der „Trivialisierung komplexer Sozialsysteme“<sup>36</sup> und einer repressiven Praxis, welche die aus der Komplexität resultierenden Problematiken lautstark zu übertünchen versucht. „Dieses praktische Scheitern einer Theorie (der Gesellschaftsteuerung) wird nicht ohne Auswirkungen auf ‚westliche‘ Vorstellungen der Gesellschaftsteuerung durch Politik bleiben. Phantasien der Machbarkeit, ja Erzwingbarkeit politischer Reformen, die vor allem das sozialdemokratische Denken noch prägen, werden weiter in die Defensive gedrängt werden.“<sup>37</sup> Ersetzt werden sollen jene Vorstellungen durch eine differenzierte, effektive und intermediäre Ausprägung von Steuerung, welche die Elemente Markt, Staat, Gemeinschaft und zu guter Letzt die Selbststeuerung in ein funktional gewichtetes Gefüge setzt und damit dem Habitusprinzip ein optimales Aktionsfeld schafft.

Zugleich findet der Begriff der Transaktionskosten an dieser Stelle Eingang in die Ausführungen. Diese sollen in ihrer Funktion als analytisches Instrument dazu dienen, transaktionskostentheoretisch ein optimales Erbringungsverhältnis in Zusammenspiel eines habitusbezogenen Kundentypus und der entsprechenden institutionellen Rahmung der sozialen Dienstleistung zu kreieren. Mit dieser Zielsetzung wird gleichzeitig die Abhängigkeit der Transaktionskosten einer Dienstleistungserbringung von der Passung der agierenden Habitus und der Erbringungsumwelt, beziehungsweise der institutionellen Rahmung, vorausgesetzt. Obwohl die Transaktionskosten von dreierlei Variablen abhängen - namentlich der Habitus des Kunden, jener des Dienstleisters sowie die institutionelle Umwelt der Organisation - soll die Argumentationsführung zweidimensional erfolgen. Dies liegt unter anderem in einer starken Korrelation des Habitus des Dienstleisters und der institutionellen Umwelt der Organisation begründet, welche aufgrund der Existenz von Unternehmenskulturen und der von Bourdieu vorausgesetzten Durchdringung von

---

36 Willke: Systemtheorie III: Steuerungstheorie, S. 2.

37 Ebd. S. 2 f.

Subjektivismus und Objektivismus angenommen werden kann. Zur differenzierten Elaboration dieses theoretischen Ansatzes sind die Erkenntnisse der Neuen Institutionenökonomik grundlegend, welche immens dazu beitragen, den theoretischen Horizont dieser Thematik sinnstiftend zu erweitern.

Die Metaebene vereint die Erkenntnisse der vorangegangenen Abschnitte und projiziert diese auf eine neue Betrachtungsebene:

*Wie könnte die Steuerung der Dienstleistungserbringung auf Organisationenebene funktionieren, wenn organisationsbezogene Steuerungsdefizite vollständig antizipiert und damit ausgeblendet werden könnten? Welche Erbringungsverhältnisse würden Individuen unterschiedlicher Kundentypen eingehen, wenn sie über vollständige Informationen verfügten?*

Nachdem auf der Mikroebene die Problematik der Habituspassung aufgeworfen wurde und auf der Mesoebene die organisationsbezogenen Rahmenbedingungen skizziert wurden, geht es nun um die Umsetzbarkeit der gewonnenen Erkenntnisse.

Diese Zielsetzung erfordert, die Habitusthese in ein ganzheitliches Steuerungsmodell ebenenübergreifend zu integrieren. Dabei geht es keineswegs nur um die optimalen Handlungsstrategien der Individuenebene selbst. Vielmehr geht es darum, ein auf allen Ebenen optimales Steuerungsmodell zu entwickeln, welches ohne übertriebenen Organisationsaufwand eine angemessene Steuerung der sozialen Dienstleistungsproduktion in allen Sektoren erlaubt.

Um die notwendige Praxisnähe der Habitusthese zu generieren und damit deren Anwendbarkeit sicherzustellen wird die Moderne als Referenzrahmen genutzt, in welchem sich die Organisationen bewegen.

Die Elaboration dieser gesellschaftlichen Rahmenbedingungen erfolgt mittels differenzierungstheoretischer Ansätze. Diese beziehen sich sowohl auf die Mikro-Differenzierung individueller Rollen, als auch verstärkt auf die Ausdifferenzierung gesellschaftlicher Teilsysteme. In diesem Zusammenhang schließt sich die Fragestellung an, welche Auswirkungen die Moderne auf die teilsystemische Ausdifferenzierung von Organisationen sozialer Dienstleistungserbringung der verschiedenen Sektoren hat und inwieweit sektorenspezifische Differenzen für die Entwicklung eines Steuerungsmodells herangezogen werden können.

Auch auf dieser Ebene werden zwei Moderatorvariablen vorgestellt: die *Transaktionskosten*, welche bereits auf der Mesoebene thematisiert werden, erfahren hier eine Ergänzung durch die Variable *Vertrauen*.

Da eine Erbringung sozialer Dienstleistungen nicht nur nach ökonomischer Logik erfolgt, stellt sich die Frage, welche Auswirkungen Vertrauen und Reputation auf die Eignung spezifischer institutioneller Arrangements hat. Hierbei wird Vertrauen im Sinne der Luhmannschen Systemtheorie unter Prämisse der Systemstabilität betrachtet,<sup>38</sup> und im Hinblick auf die HabitusThese in seiner Funktion als Kompensator für Habitusdifferenzen in Erbringungsverhältnissen bei ungünstigen Habituskonstellationen.

Die Transaktionskosten nehmen einen ähnlichen Stellenwert ein. Aufgrund ihrer Brisanz für die Funktionalität von Institutionen dürfen sie keinesfalls in einem durch habitusbezogene Kundentypen geprägtem Steuerungsmodell vernachlässigt werden, welches die Gegebenheiten einer, durch Märkte geprägten Moderne berücksichtigen soll. Da der Markt nicht „so problemlos und kostenlos funktioniert, wie es die Neoklassik vorsieht“<sup>39</sup> ist zu untersuchen, inwieweit sich die Einbeziehung von Transaktionskosten ebenso für die Optimierung der Dienstleistungserbringung auf dem Dritten Sektor unter Berücksichtigung seiner sukzessiven Annäherung an den Markt eignet. Diese Frage soll einen Schwerpunkt im letzten Abschnitt dieser Arbeit bilden.

Schlussendlich soll ein Steuerungsmodell für die Erbringung sozialer Dienstleistungen entstehen, das auf der Ebene der Organisationen ansetzt. Demnach soll es die HabitusThese in Gestalt von habitusbezogenen Kundentypen als zentrales Steuerungsmedium in theoretischer Einbeziehung des Transaktionskostenansatzes unter Moderation durch Vertrauen in einer makrotheoretischen Rahmung von verschiedenen differenzierungstheoretischen Modernisierungsgraden thematisieren und für den Praxisbezug qualifizieren.

---

38 Vgl. dazu: Luhmann, Niklas: *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*. 4. Auflage. Stuttgart: Lucius & Lucius, 2000.

39 Göbel, Elisabeth: *Neue Institutionenökonomik. Konzeption und betriebswirtschaftliche Anwendungen*. Stuttgart: Lucius & Lucius, 2002, S. 63.

## 4 Personenbezogene soziale Dienstleistungen auf der Mikroebene

### 4.1 Individualisierung als neue Leitvariable

„Das Ausleben von Individualität ist eben ohne zumindest zeitweilige Erfahrungen von Entfremdung, Zerrissenheit und Anomie nicht möglich.“<sup>40</sup>

Bei der Betrachtung des Individuums als zentrale Transfereinheit personenbezogener sozialer Dienstleistungen ist es in modernen Gesellschaften unumgänglich, solch ein Modethema in Diskursen der heutigen so genannten *Dienstleistungsgesellschaft* aufzufassen und zu bewerten. Aus der Kadenz der *Pluralisierung – Modernisierung – Individualisierung* soll hier insbesondere der tonangebende Part der Individualisierung betrachtet werden.

Dieser für sich genommen ist keineswegs nur eine Erscheinung der Moderne. Vielmehr hat der Begriff Individualität seinen Ursprung bereits viel früher:

„Es ist die allgemeine europäische Meinung, dass die Epoche der italienischen Renaissance das geschaffen habe, was wir Individualität nennen: die innere und äußere Gelöstheit des Einzelnen aus den Gemeinschaftsformen des Mittelalters, die dessen Lebensgestaltung, Betätigungen, Wesenszüge in nivellierende Einheiten gebunden hatten, damit gewissermaßen die Umrisse der Person verschwimmen ließen und die Entwicklung der persönlichen Freiheit, der auf sich ruhenden Einzigkeit, der Selbstverantwortlichkeit niederhielten.“<sup>41</sup> Im 18. Jahrhundert wandelte sich die Auffassung vom *Individualismus des Auffallens* hin zum *Individualismus der Freiheit*. Jene ist in dieser Epoche zur allgemeinen Forderung geworden, „mit der das Individuum seine mannigfaltigen Beschwerden und Selbstbehauptungen gegenüber der Gesellschaft deckte.“<sup>42</sup> Hierbei ist eine Auffassung des Individualitätsbegriffes hervorzuheben, welche völlig jener der Moderne zu widersprechen scheint: „Wenn der Mensch von allem, was nicht ganz er selbst ist, befreit wird, so verbleibt als die eigentliche

---

40 Schimank, Uwe: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung. Opladen: Leske und Budrich, 1996, S. 71.

41 Simmel, Georg: Individualismus der modernen Zeit. In: Rammstedt, Ottheim (Hg.): Georg Simmel. Individualismus der modernen Zeit und andere soziologische Abhandlungen. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 2008, S. 346.

42 Ebd. S. 347.

Substanz seines Daseins der Mensch schlechthin, die Menschheit, die in ihm wie in jedem anderen lebt, das immer gleiche Grundwesen, das nur empirisch-historisch verkleidet, immer wieder entstellt wird.“<sup>43</sup> Letztendlich ging es bei dieser Auffassung von Individualität nicht um ein sich Abheben, nicht um feine Unterschiede, nicht um auffallen wollen, sondern um das Lösen von Bindungen und Bestimmungen nur um eines hervorzubringen - das Abstraktum Mensch, welches damit „bis zur Unvergleichlichkeit des Wesens“<sup>44</sup> steigerbar war.

Im totalen Gegensatz dazu brachte das 19. Jahrhundert mit Goethe, Schleiermacher, der Romantik wie auch mit dem Nietzscheanismus eine neue Strömung hervor, in welcher Individualität ohne Gleichheit vorherrschte und als Grundlage der spezifisch modernen Interpretation von Individualität gilt.

„Nachdem die prinzipielle Lösung des Individuums von den verrosteten Ketten der Zunft, des Geburtsstandes, der Kirche vollbracht war, geht sie nun dahin weiter, dass die so verselbstständigten Individuen sich auch *von einander* unterscheiden wollen; nicht mehr darauf, dass man überhaupt ein freier Einzelner ist, kommt es an, sondern dass man dieser bestimmte und unverwechselbare ist.“<sup>45</sup>

Dass diese Entwicklung in der Moderne nicht folgenlos bleibt, führt Ulrich Beck in einer kontroversen Diskussion um Individualisierung aus.

Er betont in der *Risikogesellschaft*<sup>46</sup> einen fortschreitenden Individualisierungsschub in Deutschland, welcher seit Ende des Zweiten Weltkrieges anhält. Jedoch stellen Kritiker die Funktionalität des Individualisierungsbegriffes, den sozialstrukturellen Wandel in Deutschland nachzuzeichnen in einer Debatte um Individualisierung in Frage<sup>47</sup>, was neben

---

43 Simmel, Georg: Individualismus der modernen Zeit, S. 348.

44 Ebd. S. 353.

45 Ebd. S. 351.

46 Vgl. dazu: Beck, Ulrich: Risikogesellschaft. Auf dem Weg in eine andere Moderne. Neuauflage. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 2007.

47 Vgl. dazu: Beck, Ulrich; Beck-Gernsheim, Elisabeth: Nicht Autonomie, sondern Bastelbiographie. Anmerkungen zur Individualisierungsdiskussion am Beispiel des Aufsatzes von Günther Burkart. In: Zeitschrift für Soziologie 22 (1993), S. 178 - 187.

Burkart, Günter: Individualisierung und Elternschaft . Das Beispiel USA. In: Zeitschrift für Soziologie 22 (1993), S. 159 - 177.

Burkart, Günter: Eine Gesellschaft von nicht-autonomen biographischen Bastlerinnen und Bastlern? - Antwort auf Beck/ Beck-Gernsheim. In: Zeitschrift für Soziologie 22 (1993), S. 188-192.

dem rationalistischen und dem individualistischen Missverständnis<sup>48</sup> durch eine falsche Auffassung des Individualisierungsbegriffes begründet ist:

„Individualisierung - in unserem Sinne - meint dagegen gerade das nicht, von dem viele meinen, dass es es meint, damit sie meinen können, dass es gar nichts meint: *nicht* Atomisierung, *nicht* Vereinzelung, *nicht* Vereinsamung, *nicht* das Ende jeder Art von Gesellschaft, also Beziehungslosigkeit oder um einen Forschung signalisierenden Ausdruck zu gebrauchen: nicht Netzwerklosigkeit; auch *nicht* die albern schlichte Formel ‚Individualisierung = Autonomie‘.“<sup>49</sup>

Beck begegnet solch *albernen* Interpretationen mit seiner Individualisierungsthese, welche, besonders bedeutend für den hier dargestellten Zusammenhang betont, individualisierte Lebensformen seien institutionell konstituiert<sup>50</sup>, und somit von Sekundärinstitutionen, wie Sozialstaat, Arbeitsmarkt oder Medien, abhängig. Der daraus gefolgerte institutionalisierte Individualismus<sup>51</sup> impliziert jedoch eine Zweideutigkeit: „Einerseits soll die Person im Maße ihrer Individualisierung mehr Wahlfreiheit und Autonomie erlangen; andererseits fällt diese Erweiterung der Freiheitsgrade unter eine deterministische Beschreibung: noch die Freisetzung vom stereotypisierenden Zwang institutionalisierter Verhaltenserwartungen wird als eine neue normative Erwartung - als Institution beschrieben.“<sup>52</sup> Dies bedeutet gleichzeitig, dass Individualisierung und die damit verbundene erzwungene Freisetzung des Individuums nicht automatisch erfolgreich sein und der Erwartung entsprechen werden muss: „Die freigesetzten Individuen werden arbeitsmarktabhängig und damit bildungsabhängig, konsumabhängig, abhängig von sozialrechtlichen Regelungen und Versorgungen, von Verkehrsplanungen, Konsumangeboten,

---

48 Das individualistische Missverständnis unterstellt die Auflösung der Gesellschaft. Das rationalistische Missverständnis geht davon aus, dass Individualisierung automatisch bewusste und autonome Entscheidungen für den Einzelnen nach sich zieht. (Vgl. Beck; Beck-Gernsheim: Nicht Autonomie, sondern Bastelbiographie, S. 178)

49 Beck; Beck-Gernsheim: Nicht Autonomie, sondern Bastelbiographie, S. 179.

50 Vgl. Leisering: Individualisierung und „sekundäre Institutionen“, S. 144.

51 Vgl. Parsons, Talcott: Religion in Postindustrial America, in: ders., Action Theory and the Human Condition, New York, 1978, S. 321.

52 Habermas, Jürgen: Individuierung durch Vergesellschaftung. In: Beck, Ulrich; Beck-Gernsheim, Elisabeth (Hrsg.): Riskante Freiheiten. Individualisierung in modernen Gesellschaften. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 1994, S. 437.

Möglichkeiten und Moden in der medizinischen, psychologischen und pädagogischen Beratung und Betreuung.<sup>53</sup>

In diesem Zusammenhang beschreibt Lutz Leisering den Beck'schen Individualisierungsbegriff als „strukturtheoretisch fundiert und geeignet, den sozialstrukturellen Wandel in Deutschland zu erhellen.“<sup>54</sup>

Folglich vollzieht sich diese Debatte nicht ausschließlich auf der Mikroebene der Individuen, sondern verlagert sich mit zunehmender Abhängigkeit der individualisierten Lebenslagen von sekundären Institutionen zusehends auf die Institutionenebene. In dieser Perspektive betonte bereits Max Weber die direktive Charakteristik der institutionellen und auch institutionalisierten Handlungssteuerung. Er beschreibt in seiner Rationalisierungstheorie die „Entwicklung der westlichen Welt als einen umfassenden Rationalisierungsprozess auf der Ebene von Institutionen, von Weltbildern und der individuellen Lebensführung.“<sup>55</sup> Weiterhin behauptet diese These die Ausbreitung des formal-legalen Herrschaftstypus mittels bürokratischen Verwaltungsstabs. Dieser Herrschaftstypus entspricht bei Weber dem Höchstmaß der zu erreichenden formalen Rationalität, da hier eine berechnete Mittel-Ziel-Relation<sup>56</sup> zugrunde gelegt wird. Die damit gleichzeitig vorausgesetzte Ausblendung individueller Bedürfnisse und somit die Gleichsetzung von individueller und kollektiver Rationalität stellt in Webers Bürokratiemodell einen berechtigten Kritikpunkt<sup>57</sup> dar.<sup>58</sup> Karl Gabriel als ein Kritiker Webers führt diesen

---

53 Beck: Risikogesellschaft, S. 219.

54 Ebd. S. 143.

55 Maurer, Andrea: Herrschaftssoziologie. Eine Einführung. Frankfurt/New York: Campus, 2004, S. 49.

56 Vgl. ebd. S. 49.

57 Nach Webers Bürokratiemodell werden Bürokratien auch als „stahlharte Gehäuse“ bezeichnet, welche den Entscheidungsspielraum des Menschen einengen und seine Selbstverantwortung, und damit auch seine Individualität, in Frage stellen. Bedeutende Kritiker der Weberschen Herrschaftstheorie sind Günther Abramowski (Das Geschichtsbild Max Webers, Stuttgart, 1966), sowie Karl Gabriel. Darüber hinaus konstatiert Jürgen Habermas, „dass der Individualismus zweckrationale Systeme entstehen ließ, die nun den Individualismus selbst aufheben.“ (Kieser, Alfred: Max Webers Analyse der Bürokratie, S. 59). George Ritzer greift diese Idee auf und führt diese anhand des von ihm geprägten Bildes der „MacDonaldisierung der Gesellschaft“ fort. Dieses beschreibt das genormte Leben als Ergebnis des von Weber beschriebenen Rationalisierungsprozesses, wobei das Fastfood-Restaurant hier als Allegorie gebraucht wird. Demnach „essen wir genormtes Essen in genormten Restaurants, wohnen in Siedlungen mit genormten Häusern, haben vorbereitetes Essen à la MacDonalds im Kühlfach, machen Urlaub in Feriendörfern in denen die Zerstreung professionell organisiert ist, zapfen uns durch Fernsehprogramme, in denen standardisierte Spiele und Talkshows geboten werden.“ (Kieser, Alfred: Max Webers Analyse der Bürokratie, S. 59)

Diskurs durch die Beschreibung des konfliktären Verhältnisses der Rationalisierung auf der Ebene der Lebensführung und derselben auf der Institutionenebene weiter.<sup>59</sup> Hier also wird deutlich, dass der *ältere Institutionentypus* von Leisering als in erster Linie durch direkte Handlungssteuerung geprägt beschrieben wird.<sup>60</sup> Im Detail verbergen sich hinter diesem Begriff „kollektive Moralen, Klassenmilieus, traditionelle Kleinfamilien, Religion und Geschlecht“<sup>61</sup>, welche hier als *primäre Institutionen* bezeichnet werden.<sup>62</sup> Diese zeichnen sich durch eine hohe personale Abhängigkeit und fest gefügte Nahbeziehungen aus und fungieren somit als eine relative Konstante in sozialstrukturellen Gebilden. Demnach kann dieser Typus als ein Gegenpol zu jenem gesehen werden, welchen Ulrich Beck als den *neueren Institutionentypus* kommuniziert. Diese Differenzierung erlaubt es, einen engeren definitorischen Kreis um die hier zentrierte Thematik zu ziehen: Individualisierung meint also „keine Freisetzung der Individuen aus strukturellen und institutionellen Vorgaben [...], sondern eine Ersetzung und Überlagerung älterer, kollektiver Institutionen durch neue, individualisierende Institutionen.“<sup>63</sup> Bezeichnend ist hierbei in erster Linie der Verlust einer mittelbaren Konstante, welche eine relativ erwartungsstabile direkte Handlungssteuerung generiert.

Der Individualisierungsdiskurs wirft mit eben angeführtem Zitat die Frage auf, wie sich die neuen, sowohl individualisierenden als auch individualisierten Institutionen, welche hier auch als *sekundäre Institutionen* bezeichnet werden, mit ihren Auswirkungen auf das Individuum per se darstellen.

Georg Simmel drängt in dieser Thematik in eine ähnliche wissenschaftliche Richtung, was in diesem Zusammenhang auf der definitorischen Ebene weiteres

---

58 Vgl. Kieser, Alfred: Max Webers Analyse der Bürokratie. In: Kieser, Alfred (Hrsg.): Organisationstheorien. 5. Auflage. Stuttgart: Kohlhammer, 2002, S. 58 ff.

59 Vgl. Gabriel, Karl: Analysen der Organisationsgesellschaft. Ein kritischer Vergleich der Gesellschaftstheorien M. Webers, N. Luhmanns und der phänomenologischen Soziologie. Frankfurt am Main: Campus, 1979, S. 37ff.

60 Vgl. Leisering: Individualisierung und „sekundäre Institutionen“, S. 144.

61 Ebd. S.144.

62 In Anlehnung an die Protestantische Ethik von Max Weber halte ich es an dieser Stelle für notwendig, Religion, beziehungsweise die Kirche, als weitere bedeutende primäre Institution aufzuführen. Weiterführend dazu siehe: Winckelmann, Johannes (Hrsg.): Max Weber: Die protestantische Ethik. Bd I. Eine Aufsatzsammlung. 8., durchges. Auflage. Gütersloh: Gütersloher Verlagshaus Gerd Mohn, 1991.

63 Leisering: Individualisierung und „sekundäre Institutionen“, S. 144.

Licht ins Dunkel bringt. Er spricht zwar nicht explizit vom sekundären Institutionentypus, sondern bezieht die beschriebenen Prozesse auf jenen der Modernisierung:

„Die Mitglieder moderner Gesellschaften sind gewohnt, sich als Individuen zu begreifen. Diese Gewohnheit ist uns so in Fleisch und Blut übergegangen, dass wir oftmals völlig unterschiedslos von ‚Person‘ und ‚Individuum‘ sprechen.“<sup>64</sup> Jedoch erst die gesellschaftliche Differenzierung bringt das Individuum in seiner Semantik hervor. Diese Differenzierung hat den grundlegenden Mechanismus zu eigen, eine Vielzahl unterschiedlichster sozialer Kreise hervorzubringen. Deren Kreuzung und Überlappung machen aus Simmels Sicht das moderne Individuum aus.<sup>65</sup> Daraus ergibt sich eine immense Verschiedenartigkeit unterschiedlicher Rollen, welche im Zuge der Rollendifferenzierung moderner Gesellschaften das Bild des modernen Individuums insofern prägt, als dass eine Standarddefinition für einen bestimmten Typus kaum mehr möglich ist. Gleichzeitig findet durch die Teilhabe des modernen Menschen an einer Vielzahl unterschiedlicher sozialer Kreise eine immense Heterogenisierung der verschiedenen Habitus statt. Dies resultiert aus einer sehr weitläufigen und nicht mehr nachvollziehbaren Dislozierung der Sozialisation. Diese findet im Sinne des Habitus in jedem der sozialen Betätigungsfelder nach dem Prinzip einer gegenseitigen, interdependenten Durchdringung von Subjektivismus und Objektivismus statt, so dass nicht nur das Individuum durch den Einfluss einer Organisation, oder einer Institution beeinflusst wird und damit erst Individuum sein kann, sondern sich diese Sozialisation auch umgekehrt abspielt. Demnach gibt es auch den typischen Klienten sozialer Dienstleistungen nicht mehr. Denn so vielfältig Individualisierung als Teilhabe an unterschiedlichen sozialen Kreisen ist, so vielfältig sind auch die Habitus der handzuhabenden Problemfälle, die aus der Exklusion aus diesen Betätigungsfeldern entstehen. Demnach entstehen auch in der interaktionistischen Perspektive typische, der Modernisierung anzulastende, Konfliktsituationen: „Rollenhandeln ist immer wieder situativen Akkordierungsproblemen ausgesetzt. Ganz abgesehen davon, dass die Rollenerwartungen längst nicht immer hinreichend klar sind, muss jemand sowohl mit den konfligierenden Erwartungen verschiedener Bezugsgruppen an

---

64 Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 41.

65 Vgl. ebd. S. 42.

sein Rollenhandeln als auch mit den unter Umständen in sich widersprüchlichen Erwartungen ein und derselben Bezugsgruppe zurecht kommen.“<sup>66</sup>

Dieses Zitat verdeutlicht sehr schön, dass Individualisierung keineswegs nur eine Problematik der Mikroebene ist. Vielmehr projiziert sich diese zusehends auch in dem Sinne auf die Mesoebene, als dass mitunter paradoxe Steuerungssituationen entstehen. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn Individualisierung zu einem Nebeneinander eigentlich widersprüchlicher Bezugsvariablen führt. Der Dritte Sektor ist für solche Paradoxien sehr anfällig, da sich dieser in seiner differenzierungstheoretischen Dynamik von anderen Systemen stark unterscheidet. Demnach treten ab einem gewissen Punkt der modernen Differenzierung Diskordanzen auf, welche mit ihren dazugehörigen Strukturen weder aus moralischer noch aus funktionaler Sicht vereinbar sind. Diese Diskordanzen werden durch die Heterogenisierung der Kundenhabitus verstärkt. Da Individualisierung eine institutionelle Konstitution individualisierter Lebensformen impliziert, führt diese gleichzeitig zu einer Pluralisierung der Kundenhabitus. Die parallel stattfindende Erosion von kollektiven Primärinstitutionen geht mit einem Verlust erwartbarer, direkter Handlungssteuerung einher. Dementsprechend muss mit Hilfe des Habitus ein alternatives Medium implementiert werden, um Handlungssteuerung wieder verlässlich gestalten zu können.

#### **4.1.1 Der „sekundäre Institutionentypus“ – Chance und Risiko**

Für die Zielsetzung dieser Arbeit ist es darüber hinaus von Interesse, auszuführen, wie Individualisierung mit der damit einhergehenden Pluralisierung von Habitus die Erwartungskonstanz sowie Erfolgswahrscheinlichkeit sozialer Dienstleistungen beeinflusst, welche Anforderungen an das dienstleistende Personal entstehen, sowie aufzuzeigen, welche organisatorischen Grundstrukturen notwendig sind, um adäquate Arbeit leisten zu können.

Dazu soll unter anderem der im Folgenden diskutierte sekundäre Institutionentypus in einem analytischen Diskurs beitragen.

---

<sup>66</sup> Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 47.

Im Zusammenhang mit dem Beckschen Individualisierungsbegriff ist die Darstellung des sekundären Institutionentypus als ein Konstrukt zu sehen, welches mit Hilfe soziologischer Termini Konturen gewinnt.

Im Gegenzug zu den oben beschriebenen älteren, kollektiv orientierten Institutionentypen zeichnen sich sekundäre Institutionen in erster Linie durch ihren nicht direktiven Charakter in der Handlungssteuerung aus.<sup>67</sup> Dies impliziert eine immense Aufblähung des jeweils eigenen Bereiches der Selbstverantwortung. Dadurch ist das Individuum in der Tat *mehr Individuum* denn je und wird somit seiner Bezeichnung als solches völlig gerecht.

Strukturell ist der Becksche Individualisierungsbegriff im Einklang mit der von Max Weber beschriebenen Vergesellschaftung zu sehen, welche sukzessive die Gemeinschaften in den Hintergrund gedrängt hat.<sup>68</sup> Die treibende Kraft ist dabei die zunehmende Ausbreitung von Märkten, welche im Zuge der Rationalisierung eine neuartige Art der Handlungssteuerung generiert. Diese distanziert sich immer mehr von direkten individuellen Eingriffen in persönliche Lebensentwürfe. Sie zeigt sich in Gestalt von strukturellen Konstrukten, welche die Rahmenbedingungen, und somit auch Möglichkeiten und Grenzen für die Gestaltung des eigenen Lebenskonzeptes schaffen.

An dieser Stelle tritt in die Gestaltung des Bildes der Individualisierung ein weiterer Aspekt – jener der Institutionalisierung<sup>69</sup>. Die beiden Begriffe bilden ein synthetisches Verhältnis, welches nur als Ganzes betrachtet werden sollte. So ist Individualisierung als „Korrelat[e] gesellschaftlicher Modernisierung“<sup>70</sup> als Gegenstück von Institutionalisierung denkbar. Einen Schritt weitergehend ist ebenso ein heuristischer Zirkelschluss vorstellbar: Eine individualisierte Lebenslage führt nach gewisser Zeit der Erprobung und Etablierung zur Institutionalisierung. Diese wiederum schafft neue Grundvoraussetzungen, welche eine weitere Individualisierung forcieren oder zumindest ermöglichen. Folglich sind pluralisierte Lebenslagen schon lange nicht mehr als abweichendes Verhalten zu interpretieren, sondern finden die je eigene Akzeptanz in der Institutionalisierung moderner Lebensmodelle. So sind beispielsweise standardisierte Zwei- und Drei – Phasen Modelle im Laufe der

---

67 Vgl. Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 41.

68 Vgl. Leisering: Individualisierung und „sekundäre Institutionen“, S. 145.

69 Vgl. Gimmler, Antje: Institution und Individuum. Zur Institutionentheorie von Max Weber und Jürgen Habermas. Frankfurt/ New York: Campus, 1998, S. 22 ff.

70 Leisering: Individualisierung und „sekundäre Institutionen“, S. 146.

weiblichen Erwerbstätigkeit weitestgehend passé und werden durch neue, flexiblere Modelle, wie Arbeitszeit -oder Teilzeitarbeitsmodelle ersetzt. Solche räumen den Müttern neue Freiräume ein und ermöglichen eine Selbstverwirklichung und damit die Individualisierung eigener Lebensentwürfe.<sup>71</sup>

Die Überlagerung der alten, direktiven Art der Handlungssteuerung durch die neuartigen, indirekt steuernden Mechanismen eröffnet dem Einzelnen einen breiten Horizont an Entscheidungsoptionen und bereitet damit die Möglichkeit einer selbstgesteuerten Verwirklichung des persönlichen Lebensentwurfes:

*„Chancen, Gefahren, Unsicherheiten der Biographie, die früher im Familienverband, in der öffentlichen Gemeinschaft, im Rückgriff auf ständische Regeln oder soziale Klassen vordefiniert waren, müssen nun von den einzelnen selbst wahrgenommen, interpretiert, entschieden und bearbeitet werden. Die Folgen - Chancen oder Laster - verlagern sich auf die Individuen, wobei diese freilich, angesichts der hohen Komplexität der gesellschaftlichen Zusammenhänge, vielfach kaum in der Lage sind, die notwendig werdenden Entscheidungen fundiert treffen zu können, in Abwägung von Interesse, Moral und Folgen.“<sup>72</sup>*

Hier also zeigt sich der *Geist der Individualisierung* im Gewand der Flexibilität, die Chancen schafft, eigene Entscheidungen effektiv zu treffen und umzusetzen. Im Idealfall ist die Becksche Individualisierung eine Bereicherung und Erleichterung zur Gestaltung des Lebenskonzeptes in der Moderne. Dennoch erwähnt er die Betroffenheit aller Bevölkerungsgruppen, auch der unteren Gesellschaftsschichten, und beschreibt das Phänomen als „Ambivalenz individualisierter Sozillagen.“<sup>73</sup> Demnach ist dieselbe zum einen als *Chancen-Individualisierung* und zum anderen als *Zumutungsindividualisierung* zu verstehen.<sup>74</sup> „Das Individualisierungskonzept ist also gerade nicht individualistisch angelegt, sondern vermittelt zwischen voluntaristisch-individualistischen Auffassungen – wie sie etwa im liberal-ökonomischen

---

71 Vgl. dazu: Ecarius, Jutta: Individualisierung und soziale Reproduktion im Lebensverlauf. Konzepte der Lebenslaufforschung. Opladen: Leske und Budrich, 1996.

72 Beck; Beck-Gernsheim: Nicht Autonomie, sondern Bastelbiographie, S. 179.

73 Leisering: Individualisierung und „sekundäre Institutionen“, S. 145.

74 Vgl. ebd. S.145.

politischen Diskurs anzutreffen sind – und deterministisch-strukturellen Sichtweisen, die in aktuellen kapitalismuskritischen Diagnosen fortschreitender sozialer Desintegration wieder an Bedeutung gewonnen haben.“<sup>75</sup>

An dieser Stelle jedoch ist kritisch in Frage zu stellen, ob nicht hier die Idee der Individualisierung zu *desindividualisierend* dargestellt wird. Das bedeutet, dass die Individualisierung, welche in diesem Zusammenhang unterscheidungslos als vorantreibende Variable moderner Gesellschaften geschildert wird, ganz im Zuge der Individualisierung auch individuell betrachtet werden muss. Demnach ergeben sich durchaus Differenzierungsmöglichkeiten in der Betrachtung der Konsequenzen der Individualisierung auf unterschiedlichen sozio-ökonomischen Schichten. An dieser Stelle greife ich bereits auf das Habitus-Konzept von Bourdieu vor, welches im Zusammenhang des strukturtheoretischen und kultursoziologischen Ansatzes im Laufe der Arbeit näher betrachtet wird.<sup>76</sup> Für das Verständnis dieses Zusammenhangs ist wichtig, dass Bourdieu jedem individuellen Habitus drei Kapitalarten zugrunde legt: das ökonomische Kapital, das soziale Kapital und das kulturelle Kapital. Dabei nimmt Pierre Bourdieu eine bedeutende Erweiterung des Kapitalbegriffes gegenüber jenem von Karl Marx vor, indem er Kapital per definitionem in Korrelation mit sozialer Macht darstellt. Dementsprechend kontingiert es in seiner je differenzierten Allokation auf unterschiedliche Individuen ihre Handlungsmöglichkeiten im Rahmen des gesellschaftlichen Geschehens. Dies impliziert ein institutionalisiertes Maß an Ungleichheit, was deutlich macht, dass auch das Maß, inwiefern Individualisierung zwischen Chance und Risiko pendelt, von diesen Kapitalien determiniert wird. Dies verleiht dem Habitus in seiner Ausprägung in den drei Kapitalien die Bedeutung einer Determinante für die Varianz des individuellen Individualisierungspotenzials. Darüber hinaus bezieht Bourdieu sich auf eine zusätzliche Kapitalart - das symbolische Kapital.<sup>77</sup> Es beschreibt, inwiefern die drei Hauptkapitalien im alltäglichen Leben Objektivierung erlangen und im sozialen Machtkampf wirksam eingesetzt werden können. Im Zusammenhang mit der Individualisierungsthese kann demnach das symbolische Kapital als Indikator für das Maß gelten, inwiefern Individualisierung im Einzelfall erfolgreich ist -

---

<sup>75</sup> Leisering: Individualisierung und „sekundäre Institutionen“, S. 145.

<sup>76</sup> Dazu siehe: Kapitel 4.2 Strukturtheoretischer und kultursoziologischer Ansatz.

<sup>77</sup> Vgl. Bongaerts: Verdrängungen des Ökonomischen, S. 60.

beziehungsweise war. Symbolisches Kapital ist demnach in der Lage, die jeweilige Individualisierungsausprägung eines Kunden auf der von Beck geprägten Skala von *Zumutungsindividualisierung* und *Chancenindividualisierung* anzusiedeln.

In Folge dessen kann eine analytische und dezidierte Einordnung von Individualisierung bezüglich der Kapitalien insofern erfolgen, als dass zunächst nur eine relative Unterscheidung in der quantitativen Ausprägung der absoluten Kapitalmenge stattfindet - dies zunächst jedoch ohne innerhalb der drei Hauptkapitalarten zu differenzieren. Somit kann hier beispielsweise vorausgesetzt werden, dass Individuen, welche nach Bourdieu über wenig ökonomisches, sowie kulturelles Kapital verfügen und gleichzeitig eher im sozio-ökonomisch schwachen Milieu anzusiedeln sind, über weniger Möglichkeiten und Ressourcen verfügen als solche, deren Kapitalien stärker ausgeprägt sind. Daraus resultieren relativ gering ausgeprägte Selbststeuerungskompetenzen bei erstgenannter Personengruppe, welche idealtypisch die Adressatengruppe sozialer Dienstleistungen des Dritten Sektors darstellt. Demnach ist hier zu attestieren, dass Individualisierung für jene Gruppe tendenziell mehr Risiko als Chance impliziert. Hieraus wird deutlich, dass das persönliche Habitusprofil eines Individuums zum einen über das Maß geglückter Individualisierung informiert und zum anderen Rückschlüsse auf die Art der notwendigen Maßnahme sowie deren institutionelle Verortung zulässt.

Abschließend ist kritisch zu hinterfragen, wie individuell Individualisierung vor dem Hintergrund der Voraussetzung einer gegenseitigen Beeinflussbarkeit psychischer und sozialer Systeme sein kann. Dabei haben wir es mit einem Dilemma soziozentrischer Begriffsbildung zu tun. Dieses erschließt sich aus der generellen Zugrundelegung von Sozialisation, welche per definitionem keineswegs verweigert werden kann. „Da jedoch dem sozialen - ob in der Form eines empirischen Wertsystems oder universeller Strukturen der Intersubjektivität - immer konstitutive Dominanz zugeschrieben wird, kann Individualität nur

kontrafaktisch oder paradoxierend behauptet werden.<sup>78</sup> Demnach ist Individualisierung eine wichtige Variable in der Erarbeitung des Habituskonzeptes, jedoch als alleiniger theoretischer Baustein auf der Mikroebene nicht hinreichend.

Folglich ergänzt das im Folgenden behandelte Theorem der Autopoiesis die Betrachtung dieser Thematik um eine weitere Perspektive.

#### **4.1.2 Systemtheoretischer Ansatz – Autopoiesis**

##### **4.1.2.1 Autopoiesis als Stabilisierungsform in Organisationen**

*„Für die Systemtheorie steckt die ganze Magie im Organismus selber. Sie verwandelt die Welt und ihren Beobachter in eine black box, nur um keine Spur auszulassen, den Mechanismen dieses Organismus auf die Spur zu kommen.“<sup>79</sup>*

Systemtheorie als theoretischer Referenzrahmen – dieser Ansatz ist entscheidend für die Zielsetzung dieser Arbeit. Systemtheorie sowie insbesondere ihr essentieller Bestandteil Autopoiesis verdeutlichen, was Systeme sind, wie sie sich entwickeln, einander abgrenzen und sich wandeln. Für die Organisation sozialer Dienstleistungen ist dieser Ansatz in zweierlei Hinsicht interessant: Zum einen sollen die Organisationen in den Fokus gerückt und als Systeme betrachtet werden. Hierbei soll herausgearbeitet werden, unter welchen Bedingungen ein System, hierbei wird es sich vordergründig um Organisationen des Dritten Sektors handeln, als stabil bezeichnet werden kann. Diese Systemstabilität gibt Aufschluss über die, im Unternehmen verankerte Erwartungskonstanz der Dienstleistung. Weiterhin soll die Fokussierung der Organisation unter systemtheoretischen Gesichtspunkten deutlich machen, inwiefern ein solches System beeinflussbar ist und damit Möglichkeiten und Grenzen von Steuerung umreißen.

Der zweite Grund, die Systemtheorie in dieser Arbeit als theoretischen Rahmen zugrunde zu legen ergibt sich aus der Interdependenz der Teilhabe an Systemen und

---

78 Gilgenmann, Klaus: Autopoiesis und Selbstsozialisation. Zur systemtheoretischen Rekonstruktion von Sozialisationsforschung. In: Zeitschrift für Sozialisationsforschung und Erziehungssoziologie 6 (1986), S. 73.

79 Baecker, Dirk (Hrsg.): Schlüsselwerke der Systemtheorie. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, 2005, S. 10.

der Habitusdiversifikation – ein Aspekt, der jedoch erst mit der Einführung des Habitus in den Argumentationszusammenhang eingeht.

Grundlegend für die hier gesetzten Ziele, gilt es zunächst eine scheinbar simple Frage zu beantworten: Wie schaffen es Systeme, Systeme zu werden, zu sein und zu bleiben? Dieser einfach scheinenden und doch so komplizierten Fragestellung widmet sich Niklas Luhmann mit seiner Systemtheorie. Dabei jedoch muss hervorgehoben werden, dass es *die* Systemtheorie per se nicht gibt. So sind systemtheoretische Strömungen in einer Vielzahl der Wissenschaften anzutreffen: Sei es Humberto Maturana, ein Biologe, der den Begriff *Autopoiesis*<sup>80</sup> prägte und diesen zunächst auf den Organismus und seine Umwelt bezog, bevor dessen Bedeutung weit darüber hinaus wuchs. Dazu jedoch ist anzumerken, dass Maturana selbst die Verwendung des von ihm geprägten Begriffes der Autopoiesis auf den Bereich sozialer Systeme ablehnt. Er sieht den Begriff lediglich als Schlüsselmerkmal alles Lebendigen und versteht dieses Phänomen folgendermaßen: „Wenn man ein lebendes System betrachtet, findet man stets ein Netzwerk von Prozessen oder Molekülen, die auf eine Weise miteinander interagieren, die ihrerseits zur Produktion von Molekülen führt, die durch ihre Interaktion eben dieses Netzwerk der Produktion von Molekülen erzeugen und in seinem Umfang begrenzen. Ein solches Netzwerk nenne ich autopoietisch.“<sup>81</sup> Als weitere Kritik bei der Übertragung des Theorems der Autopoiesis in die Sozialwissenschaften bringt er hervor, dass bei der Erklärung sozialer Phänomene unter autopoietischen Gesichtspunkten die eigentlich interessierenden sozialen Aspekte aus dem Blick verloren gingen. „Es ist der Begriff der Autopoiesis, der einen dann gefangen hält.“<sup>82</sup> Diese Haltung kommuniziert er in dem deutlichen Bewusstsein, dass dadurch die theoretisch-begrifflichen Fundamente der Theorie sozialer Systeme Luhmanns ins Wanken geraten: „,Danke, dass du mich in Deutschland berühmt gemacht hast‘, so habe ich zu Niklas Luhmann gesagt, ‚aber ich stimme mit der Art, wie Du meine Gedanken verwendest nicht überein. Ich schlage vor, dass wir mit der Frage nach den Charakteristika des sozialen beginnen.“<sup>83</sup> Hierbei wird die Forderung nach einer stärkeren Position der Phänomenologie

---

80 Der Begriff der Autopoiesis entstammt dem Griechischen und setzt sich aus *autos* (selbst) und *poiein* (produzieren, erschaffen) zusammen. (Vgl. Pörksen, Bernhard: Sind soziale Systeme autopoietisch? Im Gespräch mit Humberto R. Maturana. In: *Communicatio socialis* 34 (2001), S.52).

81 Pörksen: Sind soziale Systeme autopoietisch?, S.52.

82 Ebd. S. 55.

83 Ebd. S. 55.

deutlich, da Maturana davon ausgeht, dass „Niklas Luhmann den Begriff der Autopoiesis als ein Prinzip zur Erklärung des sozialen benützt, das die zu beschreibenden Prozesse und die sozialen Phänomene nicht erhellt, sondern eher verdeckt.“<sup>84</sup>

Dieser Forderung begegnet Edmund Husserl und erbrachte seinen Beitrag zur Systemtheorie mit dem Konzept der Phänomenologie, welche die Aufmerksamkeit des Menschen auf das Merkmal eines Objektes lenkt, welches dem Beobachter unmittelbar zugänglich scheint. Die Existenz der Figur des Beobachters ist dem Physiker Heinz von Foerster zu verdanken. Dabei kommt zum ersten Mal auch die Problematik der Komplexität zum Tragen, welche im Folgenden im Hinblick auf Individuen und Systeme in der Moderne noch reichlich Beachtung findet. So ist der Beobachter von zahlreichen externen Informationen und Einflüssen überfordert und „führt die Idee der *Selbstorganisation* ein, die einen Ausgangspunkt dafür liefert, der Art und Weise auf die Spur zu kommen, wie sich das Phänomen unter Umständen selbst versteht, wenn es schon der Beobachter nicht versteht.“<sup>85</sup> Niklas Luhmann merkt dazu an, dass „die Frage der Identität eines Systems im System selber und nicht durch einen Außenbeobachter gestellt und beantwortet werden muss.“<sup>86</sup> Darüber hinaus ist Foerster Mitbegründer der Kybernetik und lieferte der Philosophie mit Beiträgen zum radikalen Konstruktivismus neues Gedankengut.

Abgesehen von den Sozialwissenschaften findet die Systemtheorie auch in den Ingenieurwissenschaften ihre Daseinsberechtigung, von der unter anderem die Laplace- und Fouriertransformation zeugt.

Besondere Brisanz erlangte die Systemtheorie in den 50er- und 60er Jahren, als eine Permutation von Systemen traditioneller Gesellschaften in jene moderner Gesellschaften stattfand. Die bestehende Differenz beider Gesellschaftsausprägungen warf die Frage nach der eigentlichen Identität eines Systems und seiner immanenten Bestandsfunktionen auf. Dadurch kamen Phänomene wie Dysfunktionalität, Devianz

---

84 Pörksen: Sind soziale Systeme autopoietisch?. S. 55.

85 Baecker, Dirk (Hrsg.): Luhmann, Niklas: Einführung in die Systemtheorie. Lizenzausgabe. Heidelberg: Wissenschaftliche Buchgesellschaft, 2002, S. 14.

86 Ebd. S. 15.

und Selbstreferenz ins Spiel der Theorien und stellen die Systeme gleichzeitig vor neue Herausforderungen – nämlich dieser Phänomene habhaft zu werden.<sup>87</sup>

Und genau diese *Herausforderung* sei nun der Anknüpfungspunkt, einen systemtheoretischen Zugang zu Organisationen der sozialen Dienstleistungsproduktion zu finden: Individuen stehen vor der alltäglichen Herausforderung einer schier unglaublichen Flut von Komplexität, welche sich sowohl auf kognitive, operative, soziale, zeitliche, sowie sachliche und auch räumliche Dimensionen<sup>88</sup> des Lebens erstreckt und somit den Entwurf eines eigenen Lebenskonzeptes erheblich erschwert. Dieser Zustand, welcher durch Willke anhand der eben genannten Komplexitätsdimensionen treffend gezeichnet wird, führt für das einzelne Individuum zu erheblichen Bewältigungsproblemen. Ulrich Beck beschreibt die gleiche Situation als eine von Zusammen- und Gegenspiel von Chance und Risiko gekennzeichnete.<sup>89</sup> Vor ähnlichen Bewältigungsproblemen, welche im Zuge der Modernisierung, Pluralisierung, Ausdifferenzierung und der damit verbundenen Komplexitätsexplosion generiert werden, stehen ebenso soziale Systeme in Form eines organisierten kollektiven Akteurs, die sich mitunter in einer kaum strukturierbaren und damit nicht bewältigbaren und chaotischen Habituskonstellation darstellen.

An diesem Punkt ist es wichtig, sowohl mit der klassischen ökonomischen Theorie als auch der Soziologie zu brechen, nach deren Auffassung *Individuen Teil einer Organisation* sind.<sup>90</sup> Ein treffendes Beispiel dafür liefert Coleman im Strukturindividualismus, welcher Organisationen als einen Zusammenschluss von Akteuren bezeichnet, welche – je nachdem ob es sich um disjunkte oder konjunkte Organisationen handelt, Handlungsrechte abgeben oder bündeln. Die Systemtheorie jedoch betrachtet dies nach einem ganz anderen Gesichtspunkt: *Systeme entstehen aus sinnhaft aufeinander bezogenen Handlungszusammenhängen*. Diese sinnhaft aufeinander bezogenen Handlungen haben in erster Linie eine zentrale Funktion – eine Abgrenzung zur Umwelt zu vollziehen. Eine solche ist nötig, um die oben beschriebene Komplexitätsflut bezwingen zu können. Daraus erschließt sich eine Existenzgrundlage für Systeme: das Schaffen und Beibehalten eines

---

87 Vgl. Baecker: Einführung in die Systemtheorie, S. 15 f.

88 Vgl. Willke: Systemtheorie III: Steuerungstheorie, S. 87.

89 Vgl. Beck: Risikogesellschaft, S. 38.

90 Vgl. Kieser, Alfred; Walgenbach, Peter: Organisation. 5., überarbeitete Auflage. Stuttgart: Schäffer-Poeschel, 2007, S. 3.

Komplexitätsgefälles zwischen denselben und deren Umwelten, wobei hier anzumerken ist, dass die Umwelt immer komplexer ist, als deren Bezugssystem.<sup>91</sup> De facto erfolgt hier eine gezielte Reduktion äußerer Komplexität auf eine begrenzte Menge von Handlungsoptionen, wodurch in nächster Instanz erst sinnhaftes Handeln auf zwischenmenschlicher Basis möglich wird.<sup>92</sup> Systeme sind Identitäten, welche sich in einer komplexen und veränderlichen Umwelt ständig durch Stabilisierung einer Innen/Außen-Differenz erhalten. Deswegen müssen Systeme ein Selektionspotential sinnhafter Orientierung gegenüber dem Druck der komplexen Umwelt entwickeln.<sup>93</sup> Dazu ist eine ständige Orientierung an Umwelt, beziehungsweise anderen Systemen zwingend erforderlich. Es herrscht ein ständiges Streben nach der Generation von Gleich – beziehungsweise Ungleichgewicht und in diesem Zusammenhang ein ständiges interaktives aufeinander reagieren von System und Umwelt oder aber auch von System und System. In diesem Sinne wurden sich Systemtheoretiker bewusst, dass Kommunikation nicht nur einen unterstützenden, sondern durchaus einen zentralen konstitutiven Beitrag in der Ausprägung von Systemen hat und riefen die autopoietische Wende ins Leben. In diesem Zusammenhang kam es in den 80er Jahren zu einer förmlichen Explosion des Begriffes der Autopoiesis, wodurch dieser zu „einem Synonym für eine eigengesetzliche Form der Wirklichkeitsreproduktion“<sup>94</sup> geworden war.

Demnach standen die Handlungen der Individuen vornehmlich vor der autopoietischen Wende im Vordergrund Luhmanns systemtheoretischer Bestrebungen. Danach wandelten sich dessen Ansichten insoweit, dass nicht mehr Handlungen die Elemente eines Systems sind, sondern Kommunikation. Somit entsteht ein soziales System dann, wann immer ein autopoietischer Kommunikationszusammenhang zustande kommt, der sich mittels Einschränkungen der geeigneten Kommunikation von einer Umwelt, welche auf die Systeme durch deren immanente Komplexität Druck ausübt, abgrenzen kann.<sup>95</sup> Bei Betrachtung einer derartigen Bestehensvoraussetzung drängt sich dem kritischen Leser die Frage auf,

---

91 Vgl. Kiss, Gabor: Grundzüge und Entwicklungen der Luhmannschen Systemtheorie. 2., neu bearbeitete Auflage. Stuttgart: Ferdinand und Enke, 1990, S. 30.

92 Vgl. ebd. S. 30.

93 Vgl. ebd. S. 32.

94 Pörksen: Sind soziale Systeme autopoietisch?, S. 52.

95 Vgl. Kiss: Grundzüge und Entwicklungen der Luhmannschen Systemtheorie, S. 31.

wie denn eine solche Abgrenzung erfolgreich funktionieren kann. Diese gestaltet sich anhand systemkonstitutiver- und stabilisierender Maßnahmen, welche in letzter Instanz dazu führen sollen, „Sinnvorgaben eine ‚autorisierte Form‘ zu geben.“<sup>96</sup> Damit werden Verhaltenserwartungen und auch Erwartungserwartungen generiert und gleichzeitig koordiniert, welche als langfristige Regulatoren bezüglich des Komplexitätsgefälles auf struktureller Ebene auftreten. Um dies zu gewährleisten müssen Erwartungen sowohl normativ, als auch kognitiv stabilisiert werden. Jenes jedoch ist für eine langfristige Abgrenzungsstrategie nicht hinreichend. Vielmehr müssen Erwartungen in sozialer Hinsicht eine reflexive Funktion annehmen. Eine solche Reflexivität kann sich in einer gegenseitigen Erwartbarkeit von Handlungen und einer transparenten Erwartungshaltung widerspiegeln.<sup>97</sup> Nur unter Einbezug dieser Reflexivität sind eine soziale Abstimmung einer zeitlichen und sachlichen Selektivität und damit das Aufrechterhalten von Systemen möglich. Hierbei jedoch stellt sich die Frage, wie eine Steuerung unter derartigen, von Pluralität geprägten Vorzeichen möglich ist. In der Praxis zeichnet sich in diesem Zusammenhang das Bild einer Akkumulation unterschiedlichster Habitus. Hieraus leitet sich die Notwendigkeit einer starken Steuerungsleistung her, da eben bezeichnete Situation für Organisation sozialer Dienstleistungen, insbesondere im Dritten Sektor, Alltag ist. Da Systeme weder aus Individuen, noch aus Handlungen, sondern aus Kommunikation bestehen, erhält die habituelle Komplexität zusehends einen unberechenbaren Charakter. Im Gegenzug hierzu würde eine primäre Systemkonstitutivität von Individuen die Kontrolle derer entscheidend erleichtern. Stattdessen wird durch den Fokus der Kommunikation eine zusätzliche Ebene in den Prozess der Generierung von Komplexität eingezogen, welcher durch die schon vorhandene Komplexität auf der Individuenebene noch forciert wird. Das Strukturmerkmal Ehrenamt, mit der damit verbundenen Fülle an pluralisierten Habitus und Lebenslagen wie auch der hohen Fluktuation im zeitlichen Kontinuum, wirkt dabei ebenso als Katalysator. Erschwerend kommt hinzu, dass es sich im Dritten Sektor nicht um das bloße Bereitstellen von Sachgütern handelt, sondern um die Produktion meritorischer Güter im uno-actu-Prinzip. Dadurch ist genau jene Kommunikation systemkonstitutiv und somit integraler Bestandteil des Systems.

---

96 Kiss: Grundzüge und Entwicklungen der Luhmannschen Systemtheorie, S. 32.

97 Vgl. ebd. S. 32 f.

Anders als bei marktlichen Organisationen, die Sachgüter veräußern, sind Organisationen sozialer Dienstleistung aber auch Organisationen sozialer Dienstleistungen des Marktes zwingend auf die Kommunikation und die Generation von Sinn durch die personenbezogene *Dienstleistung* angewiesen. Dadurch entsteht eine zwingende Ungleichgültigkeit gegenüber der sozioökonomischen – und einen Schritt weiter gedacht – gegenüber der habitusspezifischen Zusammensetzung der Klientel. Dies wird nicht zwingend bewusst propagiert, sondern vielmehr unterbewusst durch das Agieren der Organisation kommuniziert. Diese Kommunikation kann beispielsweise in der Art der angebotenen Leistungen liegen, an der Organisationsphilosophie der Unternehmenskultur. Auch Corporate Identity ist für den Bereich der sozialen Dienstleistung kein Fremdwort mehr.

Unter Voraussetzung einer solch stabilen Handlungsorientierung ist das erfolgreiche Bestehen eines Systems am wahrscheinlichsten möglich. Eine Anwendung dieser theoretischen Fundierung jedoch stößt im Falle von Organisationen sozialer Dienstleistungen auf erhebliche Schwierigkeiten. Der Dritte Sektor ist seit Jahren einem intensiven Wandlungsprozess unterworfen, welcher dafür verantwortlich ist, dass derselbe nicht nur durch Pluralisierung und Individualisierung auf der Rezipientenseite geprägt wird, sondern dass diese Prozesse zusätzlich im Internen Einzug halten. Dadurch kommt es, entgegen zu den beschriebenen theoretischen Bestandsvoraussetzungen, zu einer Destabilisierung von Erwartungshaltungen und Handlungsorientierungen, was in Kombination mit einer gleichzeitig schwachen Steuerung derselben, destruktive Effekte nach sich zieht.

Diese multiplizieren sich wiederum mit einer intersubjektiv kausalen Unabhängigkeit der Erkenntnis, wie sie durch den radikalen Konstruktivismus vorgeschlagen wird. Dies impliziert, bezogen auf das Verhältnis zwischen den Erkenntnissubjekten, die fehlende Möglichkeit wechselseitiger Beeinflussung. Demnach „kommt allen Umweltereignissen lediglich der Status einer rein äußerlichen Irritation zu.“<sup>98</sup> Eine solche These ist natürlich radikal, wie auch schon die theoretische Verwurzelung derselben andeutet. Damit würden Steuerungsideen, wie zum Beispiel die Schaffung von Unternehmenskultur, entkräftet werden. Deswegen soll diese Aussage in folgendem Sinne relativiert werden: Die Konstitution einer Sinnstruktur ist

---

98 Bendel, Klaus: Selbstreferenz, Koordination und gesellschaftliche Steuerung. Zur Theorie der Autopoiesis sozialer Systeme bei Niklas Luhmann. Pfaffenweiler: Centaurus-Verlagsgesellschaft, 1993, S. 24.

maßgeblich bei der Aufrechterhaltung unserer „Identität und Handlungsfähigkeit in einer sich verändernden Realität.“<sup>99</sup> Damit sei an dieser Stelle die Komplexität und Dynamik auch innerhalb bestehender Systeme betont, welche sich durch ein beständiges Sinn schaffen und der Änderung des Verhältnisses zur Wirklichkeit darstellen.<sup>100</sup> Es geht also darum, eine gemeinsam anerkannte Sinnstruktur zu schaffen, die Handlungsorientierungen für Individuen generiert. Demnach wäre Sinn der Schlüssel zu einer systemischen Ordnung innerhalb bestehender Systeme sowie ebenso über deren Grenzen hinaus, als Abgrenzung zu deren Umwelt.

Um eine solche Ordnungsbildung besser greifbar zu machen, bieten sich chaostheoretische Ansätze als ein wichtiges Pendant zur Autopoiesis an. Angelehnt an die Physik stellen sie uns vor das Entropiedilemma, welches aussagt, dass sich zwar einerseits Strukturen auflösen, andererseits aber trotzdem das mikroskopische Chaos zusehends anwächst, wobei hier allerdings von geschlossenen Systemen ausgegangen wird.<sup>101</sup> Angesichts einer solchen Aussage, wäre die Lösungssuche nach einer adäquaten Steuerung dieser Systeme aussichtslos. Glücklicherweise jedoch liefert der österreichische Biologe Ludwig von Bertalanffy eine Lösung in dem Sinne, dass Systeme nicht geschlossen sind, sondern sich ständig in einem Fließgleichgewicht befinden, welches Energie zu- und auch abführt. Somit sind Systeme als offene Gebilde zu begreifen, die stetig mit ihrer Umwelt im kommunikativen Kontakt stehen. „Geschlossene Systeme existieren höchstens als mathematische Spielerei oder führen zum Entropietod.“<sup>102</sup> Die uneingeschränkte Gültigkeit des Entropiegesetzes ist demnach nur für geschlossene Systeme zu verzeichnen.

Als alternative Erklärungsmethode soll an dieser Stelle das Versklavungsprinzip herangezogen werden: Dieses prognostiziert, dass sich auch ein chaotisches System anhand weniger Parameter, als den de facto vorhandenen, brauchbar und realitätsnah umreißen lässt. Hierbei sollen zunächst Organisationen sozialer Dienstleistungen als offene und zugleich chaotische Systeme begriffen werden. Welche Idee jedoch gibt uns das Versklavungsprinzip an die Hand, um die Systemfunktionalität derartiger

---

99 Bendel: Selbstreferenz, Koordination und gesellschaftliche Steuerung, S. 24.

100 Vgl. ebd. S. 24.

101 Vgl. Haken, Herrmann: Die Selbstorganisation komplexer Systeme - Ergebnisse aus der Werkstatt der Chaostheorie. Wien: Picus, 2003, S. 41 f.

102 Stark, Carsten: Autopoiesis und Integration. Eine kritische Einführung in die Luhmannsche Systemtheorie. Hamburg: 1994, Dr. Kovac, S 12.

Organisationen zu begreifen? Dieses Prinzip splittet die systemimmanenten Parameter in zweierlei Lager: Zum einen sind es die Ordnungsparameter als sich langsam ändernde Größen. Jene sind die Stabilitätsfaktoren in einem System und wirken demnach ebenso stabilisierend und ausgleichend. Solche Eigenschaften machen sie im gleichen Zuge zu aussagekräftigen Charakteristika eines jeden Systems. Auf der anderen Seite findet sich das Gegenteil dazu - nämlich einzeln versklavte, sich rasch ändernde Parameter.<sup>103</sup>

Diese Lager können zweifellos nicht autark und freischwebend nebeneinander existieren, sondern definieren sich gegenseitig nur durch das Vorhandensein des jeweiligen Revers. Dementsprechend funktionieren sie nur im Zusammenspiel - oder vielmehr im gemeinsamen Gegenspiel. Die versklavten Teile versuchen stetig, das System aus der Ruhe zu bringen, wodurch die Ordnungsparameter wiederum aktiv werden und sowohl ausgleichend und stabilisierend wirken müssen, um die Funktionalität des Ganzen zu wahren. Demnach zeichnet sich die Leistungsfähigkeit eines Systems in erster Linie durch die Beschaffenheit der Ordnungsparameter aus. Diese sollten weder zu starr und unflexibel, noch zu sensibel und labil sein. Ein gesunder Mittelweg stellt demnach eine pathologische Voraussetzung für ein intaktes System dar. In Anwendung auf Organisationen sozialer Dienstleistung ergäbe sich ein naheliegender Lösungsansatz: dabei entsprächen die Dienstleister den richtungsweisenden Ordnungsparametern und im Gegenzug die Klienten den versklavten Teilen. Letztgenannte zeugen von einer immensen Durchlässigkeit des Systems sozialer Dienstleistungsorganisation zu seiner Umwelt, was in positiver Hinsicht für ständigen Input neuer Habitus-elemente aus der Umwelt sorgt. Dadurch wiederum werden die starren Ordnungsparameter immer wieder aufs Neue herausgefordert, erprobt, trainiert und dadurch das System gefestigt. Gegenteilig jedoch ist kritisch zu hinterfragen, wie viel hochdynamischen Input im Sinne sehr unterschiedlicher Habustypen ein System verkraften kann. Hierzu wurde bereits festgestellt, dass nur eine gewisse Distanz zwischen dem Habitus des Dienstleisters und jenem des Konsumenten hinsichtlich der realisierbaren Qualität und individuellen Dekodierbarkeit der Dienstleistung überbrückt werden kann. Es gibt also einen neuralgischen Punkt, bis zu welchem ein System seine Existenz wahren kann. Dieser hängt sowohl von der Beschaffenheit der Ordnungsparameter, als auch jener der

---

103 Vgl. Haken: Die Selbstorganisation komplexer Systeme, S. 28.

versklavten und abhängigen Teilchen und deren Beziehung zueinander ab. Hierbei nehmen sowohl die tonangebenden Ordnungsparameter mit einer relativ homogenen Habitusstruktur als auch die abhängigen Größen mit einer eher heterogenen Habitusstruktur eine Sonderstellung ein. Hohe Fluktuation, heterogene soziostrukturelle, sowie kulturelle Voraussetzungen und ein damit stark changierender gemeinsamer Sinnvorrat zeichnen das Bild der sogenannten abhängigen Teilchen. Wechselnde Habitusprofile, wie in einzelnen Fällen eine hohe Variabilität der unterschiedlichen Kapitalmengen auf einen relativ kurzen zeitlichen Horizont gesehen, gefährden damit in systemtheoretischer Sicht die Stabilität eines Systems sozialer Dienstleistungen vornehmlich auf der Seite der abhängigen Teilchen. Hierbei wird zunächst von einem Erbringungszeitraum von zunächst sechs Monaten ausgegangen, in welchen bei der Mehrheit der typischen Dritte-Sektor-Kunden eine Veränderung der Kapitalmengen, sowie auch des Verhältnisses der Kapitalien zueinander zu erwarten ist. Hohe Fluktuation ist charakteristisch für die abhängigen Teile. Somit provozieren zu unterschiedliche Ausgangshabitus zu viele verschiedene Entwicklungsoptionen. Eine Kanalisierung der Kunden anhand ihrer Habitusprofile würde diese systemüberfordernde Variabilität eindämmen, indem durch die, schon zu Beginn des Erbringungsverhältnisses eingeschränkte Zulassung bestimmter Habitusprofile zu der jeweiligen Dienstleistung die Entwicklungsoptionen stark eingeschränkt und damit bewältigbar gemacht werden.

Jedoch ist für den Bereich der sozialen Dienstleistungserbringung zu ergänzen, dass es keine eindeutige Abgrenzbarkeit abhängiger Teile und stabiler Ordnungsgrößen gibt, da die Stabilität und somit die systemische Strapazierfähigkeit sehr stark von der intersubjektiven Determiniertheit der Ordnungsparameter untereinander abhängt. Vielmehr besteht eine gegenseitige Abhängigkeit zwischen Ordnungsparametern und versklavten Teilchen, welche wiederum letztere in eine mächtigere Position versetzt, als deren Bezeichnung vermuten lässt. Damit steht zur Debatte, ob es überhaupt abhängige Teile und Ordnungsparameter gibt - beziehungsweise bis zu welchem Grade diese Differenzierung aufrecht gehalten werden kann. Diese These stützt das uno-actu-Prinzip, nach welchem es weder Produzenten, noch Konsumenten per definitionem gibt, sondern diese jeweils in Ko-Union sowohl von Klient als auch Dienstleister existieren. Es herrscht also eine stark ausgeprägte gegenseitige

Abhängigkeit beider Lager. Diese Situation kann darüber hinaus insoweit zugespitzt werden, als dass das originär dargestellte Abhängigkeitsverhältnis umgekehrt werden kann - und zwar in dem Sinne, dass die abhängigen Teilchen durch ihre Personaleinheit von Produzent und Konsument im Vergleich zu deren relativ starren Gegenpol zu einem tonangebenden Element werden. Die direktiven Eigenschaften jenes Elementes erfahren zum einen durch deren Definition als Kunde sowie zum anderen durch die verdoppelte Nachfragefunktion des Klienten als Leistungsnehmer und des Staates als Leistungsträger einen katalytischen Effekt. Ohne die Existenz der systemtheoretisch flexiblen Klientenschaft würde das System aus Mangel an externem Input langsam verhungern. Diese Darstellung jedoch ist sehr überspitzt gestaltet, um die Gewichtung der Position der Kunden in einem solchen Erbringungsprozess für Systemstabilität einer Organisation zu unterstreichen. Um so mehr wird hierbei deutlich, dass die Variable *Kunde* zwar eine sehr starke, zugleich aber sehr labile Position im systemtheoretischen Gefüge wahrnimmt. Es ist de facto ein sehr schmaler Grat, eine Kategorie von Habitusprofilen zu generieren, welche einerseits durch die systeminternen Ressourcen zu bewältigen ist, aber andererseits den ökonomischen Zwängen, welchen eine Organisation sozialer Dienstleistung besonders auf dem Dritten Sektor unterliegt, genügt.

In der Praxis sozialer Dienstleistungserbringung ist jedoch die Interdependenz beider Positionen maßgeblich, da weder die eine, noch die andere Seite aus dem Erbringungskontext herausgelöst werden kann. Für dieses Zusammenspiel beider Parts sind auch die Eigenheiten der Ordnungsparameter richtungweisend. Jene zeichnen sich im Dienstleistungsbereich durch Charakteristika aus, welche diesen von den anderen Wirtschaftssektoren deutlich abtrennen: Dabei sind insbesondere die relativ hohe, unter anderem durch das Ehrenamtsprinzip verursachte Fluktuation, sowie auch eine relative Schwierigkeit in der Kompetenzzumessung der Dienstleister zu nennen. Damit ergibt sich innerhalb der Ordnungsteilchen eine Instabilität, welche kaum geeignet erscheint, einer noch extremeren Habitusinstabilität seitens der abhängigen Teilchen Herr zu werden. Dadurch ist das System als Ganzes einem hohen Risiko des Scheiterns ausgesetzt, das durch stabilisierende, in das System hineinwirkende Maßnahmen aus seiner Umwelt abgemildert werden kann. Für Organisationen des Dritten Sektor muss der Anknüpfungspunkt für Steuerung jedoch

der Pol der Kunden sein, da sich diese durch eine größere Habitusdifferenz auszeichnen als die Gruppe der Dienstleister wodurch Steuerung einen größeren Erfolg verspricht. Dritte-Sektor-Organisationen jedoch entbehren scheinbar angesichts der herrschenden Wettbewerbssituation zu vergleichbaren Organisationen auf dem Markt immer mehr jeglicher Notwendigkeit, da diese marktlichen Organisationen nach marktwirtschaftlichen Prinzipien keine aktive Steuerung benötigen und somit die Dienstleistungen dort aufgrund des wegfallenden Kostenfaktors günstiger bereitgestellt werden können. Es entstünden also Steuerungskosten im Dritten Sektor welche dank des selbstregulativen Prinzips des Marktes nur sehr begrenzt anfallen.

Derartige Wettbewerbsstrukturen spielen für die Existenz und Störresistenz von Systemen eine wichtige Rolle, da genau jene Strukturen die System - System - Interaktionen verkörpern. Diese Art der Kommunikation stellt eine, von Luhmann beschriebene Kontaktart von Systemen dar, die ihre Überlebensfähigkeit kennzeichnet. Die zweite Kontaktart dieser Kategorie ist die System - Umwelt - Interaktion, welche durch die Abhängigkeit der Organisationen sozialer Dienstleistungen vom Staat schon eingehend betrachtet wurde.

Dennoch ist es genau dieser Kommunikationskontext, welcher maßgeblich die Stabilität eines Systems determiniert. Dabei stellt unter anderem die bereits beschriebene Differenz eines Systems zu seiner Umwelt und die daraus resultierende potentielle Indifferenz, welche ein System jeweils verkraften kann, eine voraussagekräftige Kenngröße dar. Jene ist als einer der wenigen Prädiktoren für die Bestandsfähigkeit von Systemen sozialer Dienstleistungen zu verstehen. Problematisch freilich ist dessen äußerst schwierige Operationalisierbarkeit. Diese Schwierigkeit stellt sich primär durch eine Optionalität der Faktorenwahl aus der Systemumwelt dar - und zwar in dem Sinne, dass Systeme selbst entscheiden, welche Faktoren aus der Umwelt die höchste Bedeutung für das jeweilige System und damit dessen Stabilität haben. Demnach entscheidet ein System zunächst selbst über dessen Input und infolgedessen genauso über den damit produzierten Output.<sup>104</sup> „Ein System hat in diesem Sinne relative Autonomie, insofern es selbst entscheiden kann, worauf es angewiesen ist einerseits und was es als Output, als Abfall oder auch als Leistung,

---

104 Vgl. Baecker: Einführung in die Systemtheorie, S. 46ff.

als Bereitschaft, anderes zu fördern, an die Umwelt abgibt.“<sup>105</sup> In einem relativ technischen Sinne dieses Input-Output-Paradigmas bestehen die Systemstabilität und damit deren Verlässlichkeit in der Relation von Input zu Output. Werden also mit denselben Inputs immer dieselben Outputs erzeugt, haben wir es mit einem zuverlässigen System zu tun.

Genau dieser Sachverhalt ist im Hinblick auf die Erfolgsquote und damit auch auf die Voraussagbarkeit sozialer Dienstleistungen wichtig. Solche Systeme sind durch hohe Instabilität sowohl auf der Seite der organisationsinternen als auch der organisationsexternen Input-Faktoren einer hohen Belastungsprobe ausgesetzt. Hiermit minimiert sich die Konstanz zwischen Input und Output beträchtlich, wobei sich gleichzeitig nicht kalkulierbare Störvariablen zwischen die beiden Faktoren setzen.

Ein ähnliches Modell beschreibt der Behaviorismus in der Psychologie, welches diese Störvariable als Black Box beschreibt. Jene nimmt sowohl in der Psychologie als auch in der Systemtheorie eine zentrale Filterfunktion - beziehungsweise Moderatorfunktion - ein. Diese stellt sich - ganz im Sinne der Komplexitätsreduktion Luhmanns - als Instanz dar, welche versucht, Beziehungen zur Umwelt zu generalisieren. Dies impliziert, dass „verschiedene Inputs unter einen Typ fallen und denselben Output produzieren können oder umgekehrt ein System je nach der eigenen Befindlichkeit auf dieselben Inputs unterschiedlich reagieren kann.“<sup>106</sup> Unter dieses Black Box Prinzip fallen alle organisationsinternen Elemente, die sowohl wegen eines Mangels an Information als auch an Einsicht nicht operationalisierbar sind. So fallen darunter zum Beispiel Sinnkonstrukte, implizites Wissen wie auch organisationskulturelle Elemente. Dies sind gleichzeitig jene Elemente, welche als Pendant zur Generalisierung in der Psychologie für Standardisierung und Rationalisierung in der systemtheoretischen Betrachtungsweise sorgen.

In der Praxis spiegelt sich dieses Element hauptsächlich in Standardisierungstendenzen wider, die nötig sind, um der immensen Pluralität der Habitus auf Klientenseite Herr zu werden. Das heißt, dass verschiedene Nachfragen im Sinne unterschiedlichster Lebenslagen auf eine Maßnahme generalisiert werden. Dies erleichtert die Entscheidungsfindung der zuweisenden Behörden, wie zum

---

105 Baecker: Einführung in die Systemtheorie, S. 47.

106 Ebd. S. 48.

Beispiel des Jugendamtes. Darüber hinaus verspricht diese Methode eine höhere Qualität der Dienstleistung an sich, da durch Generalisierung auf Klientenseite eine Spezialisierung auf der Erbringerseite stattfinden kann. Hierbei jedoch ist unabdingbar, die Waage zwischen dem Zulassen und Umsetzen von Pluralisierung und der beschriebenen Generalisierung im Gleichgewicht zu halten. Wird die Generalisierung von Dienstleistungen überstrapaziert, kommt es zwar zu einer qualitativ hochwertigen Dienstleistung, welche jedoch im ungünstigsten Falle völlig unpassend für den Klienten ist. In einem solchen Extremfall kann der Input nicht hinreichend in Output transformiert werden. Dort würden, bei Zugrundelegung des Input-Output-Paradigmas für die Definition von Systemgrenzen, genau jene durch ihre Nichtmarkierbarkeit mittels Output verschwimmen. Aus diesem Grund soll eine Vorabkanalisierung der Habitusprofile die Auswirkung der black box zumindest ein Stück weit abfedern, da durch die gezielte Reduktion übermäßiger verschiedener Inputfaktoren eine Standardisierung derselben obsolet wird.

Jedoch wird ein solches Vorgehen durch die Dienstleister an sich noch erschwert. Diese treten weder einer zu erbringenden Leistung, noch dem berechtigten Kunde und damit sich selbst völlig indifferent gegenüber. Damit erfolgt die Dienstleistungserbringung nicht nach einem reinen Reiz-Reaktions-Schema, welches wir in der Psychologie neben dem Black Box Prinzip zugrunde legen, sondern der Dienstleister kalkuliert immer eigene Interessen, Interessenskonflikte sowie die Realisierungschancen der jeweiligen Dienstleistung. Dies ist besonders im Hinblick auf wohlfahrtsstaatliche Ziele eine treibende Tendenz.<sup>107</sup> Hinzu kommen allerdings noch die Existenzängste der Dienstleister, welche in zweierlei Hinsicht Bedeutung für dieses Konzept haben. Dabei muss die Organisation zum einen wettbewerbsfähige Dienstleistungen verkaufen, um mit dem Markt konkurrieren zu können und damit die staatliche Förderung sicher zu stellen. Zum anderen würde sich die Organisation selbst überflüssig machen, wenn sie den Bedarf der Klientel völlig stillen würde. Damit wird deutlich, welchen immensen Einfluss der Dienstleister als Person auf die Erfolgswahrscheinlichkeit der Dienstleistung hat.

---

<sup>107</sup> Vgl. Baecker: Einführung in die Systemtheorie, S. 51.

Zusammenfassend soll nun noch einmal der gezielte Bezug auf die Faktoren erfolgen, welche die Existenz und Bestandsstabilität eines Systems bezeichnen. Da sich die vorliegende Analyse primär auf autopoietische Elemente stützt, ist die Bedeutung der eigenen Identität maßgeblich für das Bestehen eines Systems. Hierbei sind es in erster Linie das systemimmanente Selbstverständnis, eine einheitliche Habitusstruktur und der daraus resultierende gemeinsam anerkannte Sinnvorrat, deren Vorhandensein als positiver Prädiktor für das Bestehen eines Systems gewertet werden kann. Die Schaffung dessen jedoch erweist sich angesichts der enormen Komplexitätsflut, welcher sich Systeme ausgesetzt sehen, als äußerst schwierig, da jene sowohl unter externer wie auch interner Komplexität leiden. Diese Situation zwingt dem Beobachter eine systemtheoretische Betrachtungsweise auf, um zu begreifen, wie Systeme dieser - zugleich Herausforderung und Bedrohung - begegnen. Dabei erfolgt durch sinnhaft aufeinander bezogene Handlungszusammenhänge eine Abgrenzung zur jeweiligen Systemumwelt. Eine derart autopoietische Kommunikation versucht sich in der Abgrenzung zur Umwelt durch das Generieren von Verhaltenserwartungen. Hier entsteht ein Steuerungsbedarf, welcher sich wiederum angesichts höchst ausdifferenzierter Habitus auf der Kundenseite zwar schwer umsetzen lässt, jedoch unter Voraussetzung einer Vorabkanalisierung bestimmter Habitusprofile für die jeweilige Organisation bewältigbar wird.

Gleichzeitig wird deutlich, dass alle kleinen Stellschrauben, seien es die systeminternen Sinnstrukturen, die habituelle Zusammensetzung der Dienstleister oder aber auch Elemente einer Unternehmenskultur sowie deren Kommunikationszusammenhänge immer wieder auf ein Element zurückzuführen sind: die Steuerungsleistung sowohl des Systems wie auch die systeminterne Steuerung im Sinne der Selbstreferenz. Genau jene systeminternen Strukturen sind es, welche in einem weiteren Abhängigkeitsverhältnis stehen: so sind die Relationen zwischen Ordnungsparameter und versklavten Teilchen im Sinne der Chaostheorie richtungsweisend für die Steuerbarkeit einer solchen Organisation. Diese wiederum werden durch Intensität und Qualität systemischer Kommunikation zur Umwelt gestaltet und tragen demnach massiv zum Bestehen des Systems bei. Daraus ergibt sich eine weitere Stellschraube im System dienstleistender Organisationen: die Art und Weise der systemischen Kommunikation zur Umwelt bestimmt gleichzeitig den Grad der Generalisierung externer Inputs. Hierbei führen das eine Extrem zum

Entropietod des Systems und das andere zur Ineffektivität durch Selbstüberforderung. Dabei jedoch haben es Organisationen aus systemtheoretischer Sicht mit einem Teufelskreis paradoxer Art zu tun: „Unsicherheit, die das System angetreten ist zu reduzieren, muss systemintern beständig *hergestellt* werden, um sie durch das System fortlaufend reduzieren zu können.“<sup>108</sup> Damit wiederum schließt sich der Kreis zum Steuerungsbedarf, welcher sich besonders bei Organisationen des Dritten Sektors durch die beschriebenen Besonderheiten als immens darstellt. Daraus entstehen beträchtliche Herausforderungen, wobei sich eine davon mit der scheinbaren Inkompatibilität der unterschiedlichen Milieus und damit der aufeinandertreffenden Habitus beschäftigt. Diesem Ansatz wird detailliert im folgenden Kapitel Beachtung geschenkt. Zuvor jedoch möchte ich an dieser Stelle zum Zwecke der semantischen Sensibilisierung noch eine abschließende kritische Perspektive anführen, die der von Maturana selbst vertretenen sehr ähnlich sind.<sup>109</sup>

Eine Institutionendynamik ohne die dazugehörige intendierte Institutionengestaltung ist in der Praxis kaum denkbar, besonders nicht für einen länger währenden Zeitraum. „Dieser Tatbestand bringt uns [...] dazu, die Möglichkeiten einer Übertragbarkeit naturwissenschaftlicher Phänomene nur in sehr engen Grenzen zu sehen - im Gegensatz zu einem manchmal geradezu inflationären Gebrauch von Begriffen und Vorstellungen wie ‚Selbstorganisation‘, ‚Autopoiesis‘, ‚Chaos-‘, und ‚Katastrophentheorie‘, ‚dissipativen Prozessen‘, ‚Synergetik‘ und dergleichen bei der Erklärung sozialer Vorgänge.“<sup>110</sup> Dies bedeutet im Sinne der Transintentionalität bei derartigen sozialen Prozessen sensibel zu sein für die Dynamiken, die sich dabei abspielen. Selbstverständlich stehen diese nicht im luftleeren Raum. In jedem Falle zieht Institutionendynamik im Sinne autopoietischer Prozesse ebensolche bewusster Institutionengestaltungen nach sich oder umgekehrt. „Wie alle anderen sozialen Dynamiken werden Institutionendynamiken nur dadurch vorangetrieben, dass die beteiligten Akteure Bestimmtes wollen; und was das ist, muss man wissen, um als

---

108 Schinkel, Andreas: Autopoiesis vs. Autogenese. Systemtheorie und Strukturphänomenologie im Vergleich. In: Phänomenologie und Systemtheorie 2006, S. 108 - 126, 114.

109 Vgl. dazu: Pörksen: Sind soziale Systeme autopoietisch?

110 Czada, Roland; Schimank, Uwe: Institutionendynamiken und politische Ordnungsgestaltung: Die zwei Gesichter sozialer Ordnungsbildung. In: Werle, Raymund; Schimank, Uwe (Hg.): Gesellschaftliche Komplexität und kollektive Handlungsfähigkeit. Frankfurt/ New York: Campus, 2000, S. 37.

sozialwissenschaftlicher Beobachter erklären zu können, was am Ende dabei herauskommt.“<sup>111</sup>

#### **4.1.2.2 Die Leistungsfähigkeit der Systemtheorie für die soziale Dienstleistungsproduktion**

Dieser Abschnitt soll die wichtigsten Ergebnisse der vorangegangenen Kapitel noch einmal rekapitulieren, zusammenfassen und gegebenenfalls neu bewerten. Hierbei steht insbesondere die direkte Anwendbarkeit der Systemtheorie auf den Bereich der sozialen Dienstleistungsproduktion im Vordergrund. Die Systemtheorie soll die Elaborierung der Habitusthese vorbereiten, indem deutlich gemacht wird, wie Systeme in Abhängigkeit ihrer konstitutiven Elemente entstehen und wieder zerfallen, wobei aufzuzeigen ist, in welchem Maße eine gegenseitige Beeinflussbarkeit möglich ist. Dabei sind Systeme insbesondere unter dem Blickwinkel der Habitus-Spezifität zu betrachten.

Maturana sieht die Systemtheorie Luhmanns als vereinfachendes Medium zur Analyse tatsächlich ablaufender sozialer Prozesse an. „Es ist das für unsere Kultur charakteristische Problem des Reduktionismus, über das wir jetzt sprechen.“<sup>112</sup> Er fügt an, dass selbstverständlich systemische Prozesse in sozialen Interaktionen eine Rolle spielen, dennoch wird, „was sich zwischen diesen Menschen ereignet [...] von einer solchen Charakterisierung nicht erreicht, nicht getroffen, man kann es nicht auf Hormone, Neurotransmitter und systemische Prozesse reduzieren. Es geht um den Fluss ihrer Beziehungen, der dem Fluss ihres Handelns Gestalt verleiht.“<sup>113</sup>

Luhmann wiederum radikalisiert das Theorem der doppelten Kontingenz der Handlungstheorie Talcot Parsons insoweit, dass er die „Emergenz sozialer Systeme strikt auf die Ebene des Sozialsystems selbst - ohne irgendwelche Produktionsvoraussetzungen in einem kulturellen Überbau oder einem naturalen Unterbau“<sup>114</sup> beschränkt. Dennoch trifft Luhmann eine tragende Theorieentscheidung,

---

111 Czada, Schimank: Institutionendynamiken und politische Ordnungsgestaltung, S.32.

112 Pörksen: Sind soziale Systeme autopoietisch? S.57.

113 Ebd. S. 57.

114 Gilgenmann: Autopoiesis und Selbstsozialisation, S. 74.

welche Systeme nicht als geschlossen - wodurch ihnen der Entropietod sicher wäre - sondern als umweltoffen begreift. Demnach sind die Umwelt eines Systems und insbesondere die Differenz zu dieser höchst voraussetzungsreich für die Konstitution und Aufrechterhaltung desselben. Mit dieser theoretischen Neuerung läutet er eine Dekomposition der Systemtheorie ein, welche Wegbereiter für neue theoretische Auffassungen ist: Erst dadurch gelingt es ihm, den Begriff der Interpenetration einzuführen, welcher eine strikte Trennung zwischen den systemimmanenten Eigenschaften sozialer sowie psychischer Systeme impliziert. Der Begriff der Interpenetration wirft zugleich zwei Aspekte auf: Zum einen impliziert er die Beeinflussbarkeit psychischer Systeme durch soziale Systeme, was als eine Perspektive von Sozialisation aufgefasst werden kann. Zum anderen zeigt er auch, dass sich soziale Systeme nur durch den Input psychischer Systeme aufrechterhalten können, was wiederum einen deutlich autopoietischen Charakter aufweist. In diesem Zusammenhang bezeichnet Luhmann Interpenetration als „das wechselseitige Sich-zur-Verfügung stellen von Komplexität - aber auch Zur-Selektion-Zwingen angesichts von Komplexität.“<sup>115</sup> Die gegenseitige Bedeutung beider Systeme füreinander ist folglich ohne Frage, da gegenseitige Penetration jeweils für die Strukturbildung des anderen Systems obligat ist. Dennoch wird die Beeinflussbarkeit und Durchdringbarkeit psychischer Systeme seitens Organisationen sozialer Dienstleistungen - welche hier als Vertreter sozialer Systeme fungieren - durch deren strukturfunktionale Trennung deutlich beschnitten: „Die Gesellschaft kann Angebote machen und Wirkungen in ihrer Umwelt auslösen, sie kann entsprechende Funktionssysteme ausdifferenzieren, deren Wirkung aber doch nicht kontrollieren, weil sie eben nicht im sozialen System, sondern im psychischen System des Menschen stattfinden.“<sup>116</sup> Diese theoretische Tendenz, welche ansatzweise als Entzauberung der totalitären systemtheoretischen Machtposition verstanden werden kann, spricht dabei von der sogenannten systemtheoretischen Dezentrierung. In dieser Entmachtung jedoch liegt ein bedeutender Verdienst der Systemtheorie, welcher dieser paradoxerweise wiederum immense Bedeutung in der sozialen Theorielandschaft verleiht: Es wird konstatiert, dass der Mensch im Sozialisationsprozess keineswegs Teil des entsprechenden sozialen Systems wird.<sup>117</sup>

---

115 Gilgenmann: Autopoiesis und Selbstsozialisation, S. 73.

116 Ebd. S. 72.

117 Vgl. ebd. S. 72.

Eine derartige begriffliche Dekomposition konterkariert den traditionellen Sozialisationsbegriff Durkheims, welcher „Sozialisation als ‚Vergesellschaftung der menschlichen Natur‘, gewissermaßen als sozialen Vereinnahmungsprozess der Persönlichkeit“<sup>118</sup> verstand. Die neue Auffassung von Sozialisation, damit einhergehend das Verhältnis von psychischen und sozialen Systemen und gleichzeitig das Bild des Menschen sorgen dafür, „den Menschen als Teil der gesellschaftlichen Umwelt zugleich komplexer und ungebundener zu begreifen, als dies möglich wäre, wenn er als Teil der Gesellschaft aufgefasst werden müsste.“<sup>119</sup> Daraus ergibt sich ein hohes Maß an neugewonnener Freiheit für den Menschen, welche diesen wiederum in seiner Individualität bestärkt.

Luhmanns Neudefinition des Sozialisationsbegriffes mit Hilfe systemtheoretischer Ansätze geht mit der autopoietischen Wende einher, die Kommunikation statt der Individuen per se oder ihrer Handlungen als systemkonstitutiv versteht.

Er geht mit seiner These der Coevolution sogar noch einen Schritt weiter: Demnach findet die „Reproduktion des psychischen Systems nicht im sozialen System statt, kann also von dort nicht kontrolliert werden, andererseits sind soziale Systeme zu ihrer eigenen Reproduktion laufend auf psychische Systeme in ihrer Umwelt angewiesen.“<sup>120</sup> Dabei ist der Emergenzbegriff ein zentraler und konstitutiver Bestandteil dieser These. Jene Perspektive bezieht sich in erster Linie auf die Generierung von Kontingenzen durch Fluktuation und Kommunikation. Dabei bezeichnet Luhmann mit Emergenz „eine Systemevolution, die sich von ihren Voraussetzungen durch Produktion systemspezifischer Kontingenzen abhebt.“<sup>121</sup> Das heißt, dass ehemals systemkonstitutive Elemente nicht zwingend weiter solch eine zentrale Bedeutung beibehalten. Vielmehr löst sich das System von ihnen, da es im Zuge seiner Emergenz im Prozess der Autopoiesis seine eigenen nun konstitutiven Elemente selbst generiert. Nur dadurch ist Evolution sowohl für psychische als auch soziale Systeme möglich. Unter diesen Voraussetzungen wird jene „für psychische Systeme nur möglich als Koevolution mit sozialen Systemen, impliziert also

---

118 Hurrelmann, Klaus: Einführung in die Sozialisationstheorie. 9. Auflage. Weinheim und Basel: Beltz, 2006, S. 12.

119 Gilgenmann: Autopoiesis und Selbstsozialisation, S. 72.

120 Ebd. S. 77.

121 Ebd. S. 76.

temporale Koexistenz und eine nichtbeliebige Beziehung beider Systemarten.“<sup>122</sup>  
Dadurch wird deutlich, dass Coevolution für beide Systemarten zugleich Chance und Bedingung für gegenseitige Steigerung ist, wobei beide Systeme jeweils als Mikro- aber auch als Makrosystem agieren. „Das jeweils andere System befindet sich auf einer niedrigeren Stufe der Evolution und taucht postemergent als Umwelt auf.“<sup>123</sup>

Infolgedessen muss dieser Sachverhalt insofern in die Praxis transferiert werden, dass kontinuierliche Anpassungsprozesse der angebotenen Programme von Organisationen sozialer Dienstleistungen vorgenommen werden müssen. Dies bedeutet für Organisationen, dass sich die originären Entstehungselemente von ihnen ablösen können und somit der eigentliche Entstehungsrahmen nicht mehr mit dem Status quo des Unternehmens übereinstimmt. Dieser Prozess erfährt unter Voraussetzung eines komplexeren Kundentypus einen katalytischen Effekt. Das bedeutet, dass Kunden mit einem kapitalreichen Habitus selbstbewusst und mit hohen Forderungen wie auch Erwartungen personenbezogene Dienstleistungen einfordern und auch mit einem hohen Grad an eigener Mitwirkung konsumieren. Dadurch entsteht für das System eine ebenso adaptiv fordernde Umwelt, welche Evolution vorantreibt.

Systeme machen sich also eigenständig, obwohl sie, beispielsweise auf den Dritten Sektor projiziert, unter Umständen einen solidarischen sozialpolitischen Auftrag wahrnehmen, welcher ursprünglich konstitutives Element der Organisation gewesen ist. Jedoch führt die Eigendynamik der Systeme dazu, dass durch Abstoßung eines systemkonstitutiven Elementes die Stimmigkeit einer Organisation mit demselben nicht mehr zwingend gegeben ist. Dies trifft besonders auf solche Organisationen des Dritten Sektors zu, welche strukturell eng an der Grenze zum Markt zu verorten sind.

Aus der systemtheoretischen Perspektive sind demnach folgende Ausgangsvoraussetzungen für die soziale Dienstleistungserbringung festzuhalten:

Besonders bedeutend ist in diesem Zusammenhang das von Luhmann definierte wechselseitige und interdependente Verhältnis psychischer und sozialer Systeme, welches durch den Luhmannschen Interpenetrationsbegriff geprägt ist. Dieser stellt zunächst „ein Erklärungsmodell für die Emergenz sozialer Systeme“<sup>124</sup> dar und ermöglicht erst dadurch Evolution und damit gleichwohl eine gemeinsame

---

122 Gilgenmann: Autopoiesis und Selbstsozialisation, S. 77.

123 Ebd. S. 77.

124 Ebd. S. 74.

Sinnevolution. „Dieses Modell ist entsprechend auch auf die Emergenz psychischer Systeme anwendbar und erhält dadurch Relevanz für die systemtheoretische Rekonstruktion von Sozialisationstheorie.“<sup>125</sup> Dadurch wird Sozialisation zu einer Selbstreproduktion der psychischen Systeme, unter Voraussetzung sozialer Systeme in deren Umwelt, was wiederum deren konstitutive Wechselwirkung unterstreicht. Der individuelle Habitus des Kunden beeinflusst demnach massiv die Entwicklung der globalen Habitusstruktur eines Systems. Dies erzwingt einen Kontinuierungseffekt, welcher sich in autopoietischer Hinsicht in einer „Tradition des gesellschaftlichen Sinn- bzw. Wissensvorrats im Wechsel der Personen und Generationen“<sup>126</sup> verwirklicht. Es entsteht also ein Effekt, welchen die Personalwirtschaft als *Unternehmenskultur* aus anderer Perspektive beschreibt. Dieser Aspekt leidet in einem vornehmlich sozialwissenschaftlich geprägten Feld deutlich an Vernachlässigung, mitunter sicherlich auch aus Mangel an verfügbaren Kompetenzen. Dennoch ist genau dessen Stärkung angesichts eines organisationsstrukturellen -und insbesondere kulturellen Umfeldes, welches durch besonders hohe Personalfuktuation gekennzeichnet ist, besonders bedeutend. Demnach lässt hier die Systemtheorie Forderungen nach der Beschaffung dieser Kompetenzen aufkeimen. Dies kann sowohl intern im Sinne von Personalweiterbildung- und Qualifizierung oder auch extern im Sinne von Personalbeschaffung erfolgen. Maßgeblich dabei ist, ein starkes und aussagekräftiges Konzept zu erschaffen, welches auch über Generationen Bestand hat und eine derartige Gewichtung besitzt, dass die Personalbeschaffung oder auch der Aufbau der Kundenstruktur im Einklang mit Unternehmenskultur erfolgt. Dadurch wird sie im Alltag der Organisation und deren Dienstleistungen manifestiert und artikuliert sich ebenso gegenüber den Konsumenten. Voraussetzung für solche Maßnahmen jedoch ist die Schaffung der passenden Ausgangsvoraussetzungen - nämlich der habitusspezifischen Mitarbeitertypen, die genügend Erfolgspotential für die organisationspezifischen Personalmaßnahmen bieten und damit Voraussetzung für eine habituszentrierte Steuerung der Kundenauswahl schaffen.

---

125 Gilgenmann: Autopoiesis und Selbstsozialisation, S. 74.

126 Ebd. S. 74.

Darüber hinaus erlaubt der Luhmannsche Interpenetrationsbegriff die Konstruktion eines zweidimensionalen Aspekts von Sozialisation, der deutlich macht, dass Steuerung genau an den jeweiligen Systemgrenzen anzusetzen ist.

Gleichzeitig zeugt die Möglichkeit gegenseitiger Interpenetration und damit gegenseitiger Beeinflussbarkeit davon, dass sowohl die psychischen Systeme im Sinne von Kunden als auch das soziale System Organisation aufeinander angewiesen sind. Das impliziert die zwingende Voraussetzung einer Harmonisierung beider Komponenten, um durch die Schaffung einer deutlichen System-Umwelt-Differenz die Systemstabilität zu gewährleisten. Im Gegenzug jedoch ist die Varianz der gegenseitigen Beeinflussbarkeit psychischer und sozialer Systeme durch deren strukturfunktionale Trennung limitiert. Dieser Aspekt ist vornehmlich für den Prozess einer sozialen Dienstleistung relevant, welcher aus systemtheoretischer Sicht eine Beeinflussung psychischer durch soziale Systeme bedeutet. Beide Perspektiven - sowohl die gegenseitige Beeinflussbarkeit als auch deren Grenzen - zeigen, dass eine Beeinflussbarkeit psychischer Systeme möglich ist, deren Varianz jedoch von den kommunikativen Anknüpfungspunkten und damit der Harmonisierbarkeit des psychischen und des sozialen Systems variiert. Je höher die Harmonisierbarkeit ist, desto höher ist auch der Raum Beeinflussung und damit auch die Erfolgswahrscheinlichkeit einer Dienstleistung. Dementsprechend ist es sowohl für die Stabilität des Systems Organisation als auch für den Erfolg einer sozialen Dienstleistung obligat, mittels Steuerung eine Homogenisierung der Systemkomponenten anzustreben.

Demzufolge muss seitens der Organisation immer wieder eine Überprüfung und gegebenenfalls eine Korrektur der Zielgruppen, Programme und im gleichen Zug der Unternehmenskultur erfolgen. Um dies zu gewährleisten, ist eine regelmäßige Reflexion nötig, welche möglicherweise durch einen unabhängigen objektiven externen Supervisor erfolgen kann. Dennoch ist hier kritisch zu bemerken, dass Dritte-Sektor-Organisationen durch den beschriebenen Emergenzprozess ihre Daseinsgrundlage – nämlich die Legitimation durch die Politik im Zuge des Staatsversagens – verspielen könnten. Um die unkontrollierbaren Auswirkungen des Emergenzeffektes, welcher immer mit Qualitätsverlust verbunden ist, zu dezimieren, bietet sich die Steuerung durch das Habituskonzept an, da dieses in der Lage ist, durch präventive Selektion genau die Variablen zu minimieren, welche den

Emergenzprozess sowohl auch der Seite des Kunden als auch der Organisation katalysieren.

Somit bietet das durch Luhmann geprägte Konstrukt der Interpenetration im Hinblick auf seine Bedeutung für die Sozialisationstheorien einen Anknüpfungspunkt für Pierre Bourdieu, welcher wertvolle Aspekte für das hier thematisierte Sujet liefert. Seine Habitus-theorie wird erst durch die von Luhmann vorausgesetzte Offenheit von Systemen und die damit verbundene gegenseitige Beeinflussbarkeit psychischer und sozialer Systeme für den Bereich sozialer Dienstleistungsorganisation interessant und anwendbar, da sie sich unter Voraussetzung der gegenseitigen Durchdringung von Subjektivismus und Objektivismus auf eben diese systemische Offenheit stützt.

## **4.2 Strukturtheoretischer und kultursoziologischer Ansatz**

### **4.2.1 Lebenswelt und Lebensführung – auf dem Weg zur Analyse konkreter Interaktionssituationen**

In Hinführung zum Habituskonzept möchte ich an dieser Stelle zunächst zwei praxisrelevante Theoriebegriffe einführen, welche insbesondere für das Verhältnis zweier Individuen von Bedeutung sind: die Lebenswelt sowie die Lebensführung. Beide Begriffe sind für das Verständnis des Habituskonzeptes relevant, da sie jeweils dezidiert die individuellen Sozialisationsspielräume begründen, die aus den verschiedenen Mosaiksteinchen unterschiedlicher sozialer Lebenslagen in einer modernen Gesellschaft resultieren.

Lebenswelt als alltagstauglicher, vorwissenschaftlich eingefärbter Begriff gibt einen Vorgeschmack darauf, was Habitus für die Gestaltbarkeit interaktiver Situationen bedeutet. Lebenswelt ist als eine Wirklichkeitsregion zu verstehen, auf die der Mensch aktiv und passiv mit immerwährender Wiederkehr Einfluss hat. „Unter alltäglicher Lebenswelt soll jener Wirkungsbereich verstanden werden, den der wache und normale Erwachsene in der Einstellung des gesunden Menschenverstandes als schlicht gegeben vorfindet.“<sup>127</sup> Das bedeutet, dass Lebenswelt zum einen eine absolut

---

127 Schütz, Alfred; Luckmann, Thomas: Die Lebenswelt als unbefragter Boden der natürlichen Weltanschauung. In: Bolten, Jürgen; Ehrhardt, Claus (Hrsg.): Interkulturelle Kommunikation. Texte und Übungen zum interkulturellen Handeln. Sternenfels: Verlag Wissenschaft & Praxis, 2003, S. 43.

subjektive Perspektive der individuellen Wirklichkeit ist und zum anderen als historisch gewachsen und damit für das jeweilige Individuum gegeben und wenig veränderbar erscheint. Damit ist die Lebenswelt ein individueller Aktionsrahmen, jenseits dessen Grenzen sich für das Individuum unerreichbare Handlungsfelder befinden. Demzufolge ist Lebenswelt in ihrer absoluten Ausprägung ein recht starres Konstrukt, das nur zu einem geringen Teil durch das Individuum selbst geschaffen wurde.<sup>128</sup> Jedoch handeln Individuen nicht nur innerhalb ihrer Lebenswelt, sondern auch *mit* ihr. „Unsere leiblichen Bewegungen greifen in die Lebenswelt ein und verändern ihre Gegenstände und deren wechselseitige Beziehungen. Zugleich leisten diese Gegenstände unseren Handlungen Widerstand, den wir entweder überwinden oder dem wir weichen müssen.“<sup>129</sup> Das innere Gefüge der Lebenswelt ist also einem permanenten dynamischen Interaktionsprozess unterworfen, der durch das eigene Interagieren mit der Lebenswelt beeinflusst wird. Die äußeren Grenzen jedoch sind nur begrenzt variabel, wobei Schütz und Luckmann hier nicht von einer limitierten Varianz sprechen. Jedoch erfolgt durch die, durch Lebenswelt gegebenen Handlungsoptionen eine Limitierung des Aktionsspielraumes, der per definitionem außerhalb der Lebenswelt liegt. Dies setzt dem Menschen „zu überwindende Widerstände wie auch unüberwindliche Schranken entgegen. Ferner kann sich der Mensch nur innerhalb dieses Bereiches mit seinen Mitmenschen verständigen, und nur in ihm kann er mit ihnen zusammenwirken.“<sup>130</sup> Diese Limitierung der individuellen Einflussmöglichkeiten zeigt, dass ein aktives Einwirken auf andere Menschen nur innerhalb eines Clusters von Sinnverflechtungen erfolgen kann, die durch Überschneidungsbereiche unterschiedlicher Lebenswelten entstehen. Stehen sich zwei völlig entgegengesetzte Lebenswelten gegenüber, fehlt eine diesen gemeinsame Interpretation von Wirklichkeit als Referenzsystem für eine Interaktion. Das bedeutet, dass zwar prinzipiell eine alltägliche Kommunikation möglich ist, diese sich jedoch im Wesentlichen auf Dinge begrenzt, die in den Lebenswelten beider Systeme präsent sind. Die Grenzen einer solchen Interaktion liegen in der gegenseitigen Beeinflussbarkeit. A versteht, wovon B spricht, ist jedoch nicht fähig, das Gesagte in den Vorrat von Verhaltensoptionen zu integrieren und umzusetzen, da

---

128 Vgl. Schütz, Luckmann: Die Lebenswelt als unbefragter Boden der natürlichen Weltanschauung, S. 45.

129 Ebd. S. 45f.

130 Ebd. S. 43.

aufgrund mangelnder Ressourcen unterschiedlichster Art eventuell die nötigen Anknüpfungspunkte fehlen. Die gleiche Idee verbirgt sich letztendlich hinter der Habitusthese. Habitus spiegelt ebenso wie Lebenswelt die individuellen Rahmenbedingungen eines jeden Individuums äußerst detailliert wider.

Um diese theoretisch zu entwickeln, möchte ich hier einen weiteren vermeintlichen Alltagsbegriff zu Grunde legen, der über den Begriff der Lebenswelt hinausgeht: die moderne Lebensführung.<sup>131</sup> Diese aus differenzierten sozietaalen Lagen zu rekonstruieren bringt uns einen Schritt weiter in Richtung eines praktikablen Kundentypus in der sozialen Dienstleistungserbringung. Doch was verspricht der Begriff der Lebensführung, was die Lebenswelt in diesem Zusammenhang nicht leisten kann? „Seine chamäleonhafte Erscheinungsweise verspricht nicht nur interpretative Inspiration, sondern sie weckt intensivste Neugierde gegenüber Phänomenen, die uns ‚eigentlich‘ schon zur ‚zweiten Haut‘ geworden sind.“<sup>132</sup> Lebensführung vereint vielfältige ökonomische, kulturelle wie auch soziale Parameter. Darüber hinaus entspringt sie aus einer historisch gewachsenen Prozessstruktur und kann damit mitunter als Resultat des okzidentalen Rationalismus<sup>133</sup> gelten.<sup>134</sup> Damit wird deutlich, dass Lebensführung in folgendem Aspekt über den theoretischen Rahmen von Lebenswelt hinausgeht: das Theorem der modernen Lebensführung erweitert seinen Referenzrahmen über den Perzeptionsbereich, den das Individuum als gegeben wahrnimmt. Damit schließt Lebensführung nicht nur das subjektiv wahrgenommene ein, sondern bezieht sich auch auf „eine ‚normierte‘, kollektiv eingeübte, vornehmlich in der Erwerbsbeteiligung begründete Regelpraxis [...], die zu hohen Anteilen aus einer diffus wahrgenommenen oder von vornherein ‚bewusstlos‘ praktizierten *Fremdreferenz* besteht.“<sup>135</sup>

Diese Fremdreferenz ist es, die verdeutlicht, dass Lebensführung in dem Sinne, wie es für den habitusbezogenen Kundentypen praktikabel ist, neben allen subjektiv zu realisierenden und beeinflussbaren Facetten auch Prozessmomente vereint, die aus der Makroebene in den individuellen Mikrokosmos hinein diffundiert sind und dort dem Individuum als unabänderbar gegenüberstehen. „Die moderne Lebensführung stellt

---

131 Vgl. Vetter: Lebensführung – Allerweltsbegriff mit Tiefgang, S. 9ff.

132 Ebd. S. 16.

133 Auf Max Weber und sein Werk wird in Kapitel 6.1 näher eingegangen.

134 Vgl. Vetter: Lebensführung – Allerweltsbegriff mit Tiefgang, S. 16.

135 Ebd. S. 11.

eine empirisch-operative Prozeßform dar, die einerseits durch die objektiven Vorgaben prädisponiert ist, andererseits aber auch dem subjektiven Präferenzsystem folgt.“<sup>136</sup> Demnach erweist sich Lebensführung als Schnittpunktbegriff: „er sichert sowohl zwischen Wissenschaft und Alltag als auch zwischen Medien und Alltag sowie zwischen Wissenschaft und Medien eine breite Verständigungsbasis, über die kollektives Handeln gezielt angeleitet werden kann.“<sup>137</sup> Gleichzeitig bietet Lebensführung – und hier möchte ich den Bogen zum Habitus schlagen – einen Indikator für Partizipationschancen im sozialen Integrationsprozess und damit ebenso einen Indikator für soziale Ungleichheit<sup>138</sup>, der gleichzeitig eine Verzahnung von Subjektivismus und Objektivismus zulässt – denn genau an dieser hochsensiblen Schnittstelle finden soziale Dienstleistungen statt. In der Betrachtung der Lebensführung ergründet sich, warum das Habituskonzept ein geschicktes Mittel für eine Analyse von sozialer Dienstleistungserbringung ist, die über die Mikroebene hinaus gehen soll. Die verschiedenen Kapitalsorten ökonomisches, soziales, kulturelles und symbolisches Kapital spiegeln die Facetten wider, was das Theorem der modernen Lebensführung elaboriert.

Habitus ist durch seine ihn definierenden Kategorien operationalisierbar und bietet daneben ein flexibles Maß an Detailtreue. Gleichzeitig wird damit das Problem der völlig subjektiven Abhängigkeit solch eines Konstruktes umgangen, da Lebenswelt primär auf dem persönlich und individuell erlebten beruht. Damit sind Lebenswelt und erweiternd dazu Lebensführung Begriffe, die sich in erster Linie für detaillierte Analysen konkreter Interaktionssituation auf der Mikroebene eignen. Im Folgenden wird es darum gehen, Modelle der Lebensführung mit der Makroebene zu verknüpfen und damit im soziotalen Raum zu verorten.

#### **4.2.2 Die Habitusthese**

*„Im Rahmen von Bourdieus Theorie sozialer Praxis stellt der Habitusbegriff sowohl den subjektivistischen Bruch mit einem ins idealtypische gesteigerten Objektivismus als auch den objektivistischen Bruch mit einem ins idealtypische gesteigerten Subjektivismus dar.“<sup>139</sup>*

---

136 Vetter: Lebensführung – Allerweltsbegriff mit Tiefgang, S. 39.

137 Ebd. S. 34.

138 Vgl. ebd. S. 38.

139 Bongaerts: Verdrängungen des Ökonomischen, S. 13.

Bourdieu bietet mit seinem Habitusmodell eine, besonders für den Bereich der sozialen Dienstleistungsorganisation perspektivisch interessante und praktikable Zugangsweise zur Konstruktion des Begriffes der Individualisierung – und damit einhergehend auch des individualisierten Lebensverlaufes wie auch des Prozesses der Sozialisation an, die auch über die Mikroebene hinaus Praxistauglichkeit aufweist. Das Habitus – Konzept, findet in erster Linie in der Ungleichheitsforschung Anwendung.<sup>140</sup> Für die Belange dieser Arbeit jedoch, ist das Habitus – Konzept ebenso tauglich, da es die Möglichkeit generiert, herausgebildete Lebensstile im Sinne des eben vorgestellten Konzeptes der Lebensführung im sozialen - beziehungsweise sozioökonomischen - Raum zu verorten. Dies geschieht im Sinne der Relationalität, da eine absolute Erfassung von Lebensstilen aufgrund der begrenzten Operationalisierbarkeit der einzelnen Kapitalsorten nicht möglich ist. Diese Verortung wiederum gibt Aufschluss über Variablen und Konstanten potentieller Kunden im sozialen Dienstleistungsgeschehen und damit auch über die Variabilität der Erfolgswahrscheinlichkeit. Darüber hinaus wird hier – im Gegenzug zum Individualisierungs- und Pluralisierungstrend - eine Möglichkeit der Clusterbildung verschiedener individualisierter Lebensverläufe in Lebensstile geschaffen, wodurch eine, für die Organisationen sozialer Dienstleistung ohnehin notwendige Reduktion der Komplexität erfolgt. Jutta Ecarius hebt die Funktionalität des Habitus – Konzeptes durch eine Deklaration desselben als „verborgenes Ordnungsgefüge“<sup>141</sup> hervor.

Der besondere Verdienst des Habitus – Konzeptes ist wohl in der Tat das Überwinden eines Dualismus von Objektivismus und Subjektivismus, einer Schwarz – Weiß – Malerei, welche jedes Individuum im Sinne klassischer Sozialisationstheorien als Abbild der Gesellschaft betrachtet. Emile Durkheim prägte eine solche traditionelle Sozialisationstheorie, welche den Prozess der Sozialisation als „Vergesellschaftung der menschlichen Natur“<sup>142</sup> kommunizierte.

Bourdieu umfasst seine Theorie, welche eine Brücke zwischen Objektivismus und Subjektivismus schlagen soll als eine *Theorie der Praxis*.

---

140 Vgl. dazu: Bourdieu, Pierre: Die feinen Unterschiede. Kritik an der gesellschaftlichen Urteilskraft. Neuauflage. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 2008.

141 Ecarius: Individualisierung und soziale Reproduktion im Lebensverlauf, S. 126.

142 Hurrelmann: Einführung in die Sozialisationstheorie, S. 12.

Zentrales Thema in der Theorie der Praxis ist die alles ordnende symbolische Gewalt - beziehungsweise die symbolische Macht, welche sich wie ein roter Faden durch all seine Werke zieht. Diese Macht ist es, welche die Produktion und Reproduktion sozialer Ordnung beschreibt. Ebenso ist es diese Macht, welche durch die Relation von Anerkennung und gleichzeitiger Verkennung geprägt wird. Dieses Verhältnis spiegelt sich beispielsweise in der symbolischen Ökonomie sozialer Dienstleistungen wider, welche klassischerweise zentrales Merkmal von Dritte-Sektor-Organisationen ist. Diese stellen ihre Leistungen strukturell unter Verkennung der - eigentlich vorhandenen und dominanten - ökonomischen Ordnung bei gleichzeitiger Verdrängung der symbolischen - in diesem Falle der solidarischen - Ordnung bereit. Demnach bildet „der Bruch zwischen der *illusio* des Gabentausches als eines freimütigen Aktes der Großzügigkeit und der aus der objektivierenden Perspektive sichtbaren Struktur der Wechselseitigkeit von Gabe und Gegengabe“<sup>143</sup> das Grundmodell symbolischer Ökonomien. Aus diesem Zwiespalt entspringt die doppelte Wirklichkeit der Welt - die „*doppelte Wirklichkeit des sozialen*.“<sup>144</sup> Diese besteht darin, „dass es einerseits *Ding gewordene Geschichte* und andererseits *Leib gewordene Geschichte* ist.“<sup>145</sup> Hier wird deutlich, dass Bourdieus Ansatz eine zirkuläre Logik innehat - und zwar in dem Sinne, dass Objektivismus und Subjektivismus sich gegenseitig bedingen und damit hervorbringen. Die Manifestation dessen findet „im Wechselspiel der objektiven sozialen Strukturen des *sozialen Raumes* und der *sozialen Felder* sowie ihrer Inkorporation im *Habitus* als Dispositionensystem“<sup>146</sup> statt.

Bourdieu schuf mit seinem Konzept ein Konstrukt, welches in subtiler Manier strukturelle Schemata mit der Praxis verbindet.<sup>147</sup> Dies erfolgt in einer zirkulären, geschlossenen Struktur: Der Habitus schafft klassenspezifische Dispositionen, die ihrerseits wieder Individuen in ihre Klasse rekrutieren, welche die besten Voraussetzungen haben, wiederum solch klassenspezifische Dispositionen sui generis herauszubilden. Das Habitus – Konzept kann also als ein Perpetuum mobile gesehen werden, das deutlich autopoietische Charakterzüge aufweist. Folglich agiert Habitus als ein „Umschlagplatz, er absorbiert strukturelle Schemata sozialer Tatsachen und

---

143 Bongaerts: Verdrängungen des Ökonomischen, S. 42.

144 Ebd. S. 32.

145 Ebd. S. 32.

146 Ebd. S. 32 f.

147 Vgl. Ecarius: Individualisierung und soziale Reproduktion im Lebensverlauf, S. 128.

wandelt sie in Praxis um.<sup>148</sup> Diese hier angesprochene Praxis kann beispielsweise die bilaterale Kommunikation von sozialer Dienstleistung sein, welche nicht aus sich selbst heraus existiert, sondern vielmehr erst durch deren Umsetzung und Interpretation beider Transaktionspartner soziale Wirklichkeit wird. Dieser Prozess ist somit äußerst problemlastig, da in Anwendung des Habitus – Konzeptes wohl in den seltensten Fällen davon auszugehen ist, dass die notwendige Umsetzungs- und Interpretationsleistung sozialer Tatsachen und struktureller Schemata in einer deckungsgleichen Weise erfolgt.

Dennoch soll dieser Argumentationsstrang keine Schwarzmalerei für die Leistungsfähigkeit sozialer Dienstleistungserbringung bedeuten. Vielmehr soll er verdeutlichen, dass es über deren fachlichen und sozialrechtlichen Rahmendaten hinaus, noch abstraktere Variablen gibt, welche ihre Erfolg und Erwartungskonstanz beeinflussen. Es ist also der Habitus, welcher letztendlich als Übersetzer fungiert und diktiert inwiefern Input in Output transformiert wird. Dies ist hier jedoch nicht die einzig relevante Schnittstelle. Der Habitus des Konsumenten sozialer Dienstleistungen ist wiederum Träger der Absorption derselben, indem durch die eigenen Deutungsschemata und Dispositionen die produzierte Dienstleistung in für ihn selbst verwertbare Informationen transformiert werden muss. Dies hat zur Folge, dass eine verfügbare Schnittmenge zwischen den Habitus beider Transaktionspartner das Ergebnis der Dienstleistung positiv beeinflusst. Es ist somit die These denkbar, dass, je ähnlicher sich die Habitus der Transaktionspartner sind, desto besser kann der Dienstleistungsprozess per se erfolgen und umso erwartungskonstanter ist das Ergebnis. Hier ist ergänzend zu bemerken, dass Moderatorvariablen, welche die Transformation beeinflussen, absichtlich noch keine Berücksichtigung in dieser Argumentation finden, um den Sachverhalt nicht zu verkomplizieren.

Die Umsetzung dieser Erkenntnis gestaltet sich jedoch aufgrund aktueller Entwicklungen auf gesellschaftlicher Ebene schwierig. Zum einen ist gesamtgesellschaftlich betrachtet, der Prozess der Pluralisierung der Lebensformen autoritativ, welcher zu einer Heterogenisierung der Habitus – auch in einander augenscheinlich ähnliche Lebensstile – führt. Diese Tendenz führt zum anderen die Begleiterscheinung mit sich, dass Pluralisierung und die neue, durch Individualisierung gewonnene Freiheit wie sie Beck beschreibt, nicht von allen Individuen kompensiert

---

148 Ecarius: Individualisierung und soziale Reproduktion im Lebensverlauf, S. 129.

werden kann. Damit resultiert aus beiden Entwicklungslinien eine *Pluralisierung der Problemfelder* und somit eine Heterogenisierung der Konsumenten. Das bedeutet, dass alle Bevölkerungsschichten potentielle Klienten sind und somit unterschiedlichste Resorptionsvoraussetzungen mit sich bringen.

Die Reaktion in der Praxis auf diesen Sachverhalt äußert sich in der diametralen Tendenz - der Standardisierung sowie in einem bewussten, teils auch vorsätzlichem Inkaufnehmen suboptimaler Eingangsvoraussetzungen und damit ungewisser Erfolgswahrscheinlichkeiten sozialer Dienstleistungserbringung.

Würde dementsprechend eine adäquate Anpassung in der Praxis erfolgen, käme das Ergebnis einem Teufelskreis gleich. Eine Heterogenisierung in den Problemlagen und somit Habitus, beziehungsweise sozioökonomischen Schichten der Klientel, erfordert in einer radikalen Interpretation des Habitus – Konzeptes ebenso eine solche Heterogenisierung und damit Spezialisierung auf Seiten der Dienstleister. In einer radikalen Perspektive würde dies bedeuten, dass entweder jede sozioökonomische Schicht qualifiziert wäre, soziale Dienstleistungen zu vollbringen oder dass Dienstleistungsverhältnisse mit einer nicht ausreichenden Schnittmenge im Habitus nicht erfolgreich sein können. Solch ein Vorgehen käme einer Objektivierung des radikalen Konstruktivismus gleich und erübrigt sich damit für die Umsetzung in der Praxis.

Demnach muss erst geäußerter Gedanke hier qua definitionem ausgeschlossen werden, da Dienstleistung in professionalisierter Manier ein gewisses Maß an Qualifikation und Kompetenz auf der einen und Hilfsbedürftigkeit auf der anderen Seite voraussetzt. Um dieses Erbringungsverhältnis korrekt zu erfassen, möchte ich an dieser Stelle noch einmal betonen, dass der Klient nicht nur als hilfsbedürftig und somit passiv auftritt, sondern als aktive Instanz, welche die Dienstleistung absorbieren, umsetzen – also mit produzieren – muss. Hierfür ist zweifelsohne ein Mindestmaß an Kompetenz erforderlich. Fehlt dieselbe und erfolgt der Prozess der Dienstleistungserbringung somit nur passiv, ist auch hier von einem Misserfolg auszugehen. Unter Berücksichtigung dieser Argumentation ist es somit ökonomisch nicht sinnvoll, ein solches Dienstleistungsverhältnis einzugehen, da Kosten entstehen, jedoch aber das Ziel, nämlich den Klienten wieder handlungsfähig zu machen, vermutlich nicht in adäquater Art und Weise erreicht wird. Aus ökonomischer Sicht wäre es damit

wünschenswert, einen Schwellenwert zu generieren, welcher für die Vorausberechnung einer Erfolgsaussicht brauchbar ist.

Ein solcher Ansatz jedoch ist moralisch bedenklich. Zwar bedeutet würde er bedeuten, dass Individuen, welche aus vielen Teilsystemen exkludiert sind, nicht über ausreichend Kapital verfügen, Dienstleistungen zielführend zu dekodieren. Ihnen fehlt die stützende soziale und ökonomische Infrastruktur und in manchen Fällen die nötige geistige Kompetenz. Dennoch widerspräche es der im Grundgesetz verankerten Unantastbarkeit der Würde des Menschen, der entsprechenden Personengruppe die Hilfe aus ökonomischen Gründen zu verweigern, zumal die Grenze, ab welcher eine Dienstleistung keinen Erfolg mehr verspricht nicht operationalisierbar ist.

Dennoch ist zu bedenken, dass, je länger ein Individuum sich in einem Prozess der Exklusionsverkettung befindet, desto aussichtsloser und gleichzeitig teurer wird eine Dienstleistung. Durch schrittweise Exklusion aus verschiedenen Systemen – wie dem System der Lohnarbeit, dem kulturellen System oder auch Familie und Freunde – verändert sich der Habitus des Betroffenen. Dieser entfernt sich damit immer weiter von einem Habitus eines Individuums mit einer Normalbiographie, auch wenn in diesem Sinne der Begriff der Normalität immer weiter verschwindet, beziehungsweise ausgeweitet wird.

Die Konsequenz dieses Prozesses ist eine sukzessiv schwindende Schnittmenge zwischen dem Habitus des Dienstleisters und jenem des Empfängers. Hier also entsteht eine Handlungsunfähigkeit, wo jedoch maximaler Handlungsbedarf besteht.

#### **4.2.3 Die Beziehung zwischen Berater und Beratenem**

Nach der Darlegung des Dilemmas, welches in der Dienstleistungserbringung des Dritten Sektors unabwendbar scheint, soll dieses Kapitel nun verstärkt die Beziehung zwischen Dienstleister und Kunde unter Berücksichtigung des Habituskonzeptes fokussieren.

Der Einfluss von Individualisierung ist bereits anfangs dargestellt wurden, jedoch möchte ich ihn noch einmal in seiner dezidierten Bedeutung für das Habituskonzept betonen: Individualisierungsprozesse in der Moderne bringen Habitusprofile hervor, die sich durch eine zweidimensionale Ausdifferenzierung auszeichnen. Zum steigt die Vielfalt unterschiedlicher möglicher Habustypen per se aufgrund einer pluralisierten

systemischen Rollenausübung an. Wir haben es hier also mit einer *quantitativen Inter-Habitus-Differenzierung* zu tun.

Die andere Dimension bezieht sich auf eine stärker werdende Ausdifferenzierung einzelner Kapitalien eines spezifischen Individuums - hier kann dementsprechend von einer *qualitativen Intra-Habitus-Differenzierung* gesprochen werden.

Diese beiden Prozesse der Differenzierung spielen sich sowohl auf der Seite des Dienstleisters, als auch auf der des Kunden ab, wodurch sich die Komplexität eines Erbringungsverhältnisses, insbesondere im Dritten Sektor, potenziert. Warum besonders der Dritte Sektor unter der Habitusproblematik zu leiden hat, soll an späterer Stelle ausgeführt werden. Stattdessen soll hier eine dezidierte Analyse eines Erbringungsverhältnisses zwischen Berater und Beratenem erfolgen: Für den Zusammenhang dieser Arbeit wird ein sowohl optimierendes als auch funktionalistisches Verständnis von Beratung zugrunde gelegt, welches neben der Bedeutung von Beratung als Hilfe zur Mündigkeit und Unterstützung in Prozessen der Integration, beziehungsweise Reintegration den Maßstab für Erfolg - beziehungsweise Misserfolg einer sozialen Dienstleistung definiert.<sup>149</sup>

Hinsichtlich der Beziehung zwischen Beratendem und Beratenem muss an dieser Stelle bereits auf zwei Phänomene moderner Gesellschaften vorgegriffen werden: Dabei ist zum einen die soziale Ausdifferenzierung im Sinne Pluralisierung von Rollen maßgeblich. Individuen nehmen im Spiel des Lebens an zahlreichen unterschiedlichen Institutionen teil, spielen also viele verschiedene Rollen. Diese Rollenpluralisierung ist im Zusammenhang mit einer Erosion von Primärsystemen zu sehen, welche die Etablierung von sekundären Institutionentypen begünstigt.

Das zweite Phänomen bezieht sich direkt auf die Ebene des Individuums. In modernen Gesellschaften konstituieren sich Identitäten durch das Zusammenspiel von Anerkennung und Verkenning. „In dem Maße, in dem ein Mensch sich in bestimmten Fähigkeiten und Eigenarten durch einen anderen Menschen anerkannt weiß und darin mit ihm versöhnt ist, lernt er auch zugleich Teile seiner unverwechselbaren Identität kennen und ist somit dem anderen wieder als etwas Besonderes entgegengesetzt. In der wechselseitigen Anerkennung erfahren Individuen ihre Identität.“<sup>150</sup> Dieser identitätsstiftende Punkt wird aus eben genanntem Grund immer mehr den

---

149 Vgl. Gröning, Katharina: Pädagogische Beratung. Konzepte und Positionen. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, 2006. S. 119.

150 Honneth, Axel: Der Kampf um Anerkennung. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 1994, S. 154.

Sekundärinstitutionen zuteil. Damit steigt natürlich die Verantwortung des Beraters, der in einem Erbringungsverhältnis eine Art Meta-Position einnimmt. Er bezieht Stellung zu der Art und Weise, wie sich der Kunde selbst zu seinen Problemen verhält.<sup>151</sup> In dieser Hinsicht wäre seitens des professionellen Beraters maximale persönliche Distanz zum Kunden gefordert, um eine möglichst objektive, unverfälschte Sichtweise der Problematik zu erlangen. Die Position eines stillen Beobachters jedoch kann in der Praxis unmöglich realisiert werden, da der Berater durch den Dienstleistungsprozess an sich selbst zum konstitutiven Bestandteil der Leistung wird. In dem Widerspruch zwischen größtmöglicher, professioneller Distanz auf der einen, und intensiver, empathischer Durchdringung der Problematik und des Kunden auf der anderen Seite liegt die widersprüchliche Praxis sozialer Dienstleistungserbringung. Dieser Widerspruch erhält im Dritten Sektor eine besondere Tragweite, welche in der sehr emotionalen und an Nächstenliebe orientierten Praxis des Dritten Sektors begründet ist. Damit sind die Auswirkungen dieser widersprüchlichen Praxis gravierender, als dies in vergleichbaren Einrichtungen des Marktes der Fall ist.

Hinsichtlich eines konkreten Erbringungsverhältnisses sind Organisationen des Dritten Sektors in zweierlei Hinsicht deutlich gegenüber denen des Marktes benachteiligt:

Erstens fallen begründet durch die traditionell solidarischen Wurzeln des Dritten Sektors die Auswirkungen der widersprüchlichen Praxis sozialer Dienstleistungserbringung sehr viel stärker aus als auf dem Markt.

Zweitens, und dies begründet den ersten Aspekt, ist die Habitusdifferenz zwischen Dienstleister und Kunde größer als bei marktlichen Äquivalenten. Diese Perspektive wird an späterer Stelle im Zusammenhang mit dem Habitusgefüge innerhalb von Organisationen detaillierter ausgeführt.

Beide Dimensionen führen zwangsläufig förmlich zu einer Entmachtung üblicher Steuerungsmethoden in Organisationen des Dritten Sektors, da an die Stelle anscheinend rationaler Gesichtspunkte Variablen treten, die nur schwer operationalisierbar sind. Die Entscheidung über Erfolg oder Misserfolg einer

---

151 Vgl. Gröning: Pädagogische Beratung, S. 96.

Dienstleistung ist nicht über betriebswirtschaftliche Methoden oder Kalkulationen herbeizuführen, sondern ist an einen vermeintlich simplen Aspekt gebunden:

*Stimmt die Chemie zwischen Kunde und Dienstleister?*

Dabei jedoch muss immer die Waage gehalten werden zwischen nahezu hundertprozentiger Habitusstimmigkeit und der Erfüllung von Ansprüchen an die Professionalität des Dienstleisters. Für eine Organisation stellt sich demnach eine zentrale Frage:

Wie viel Habitusdifferenz kann den Mitarbeitern zugemutet werden? Dazu muss eine Zielgruppe definiert werden, die anhand folgender Überlegungen konstruiert werden muss:

Es gilt, den optimalen Punkt zwischen zwei Extremen zu finden: Bei totaler Habitusdifferenz sinkt die Erfolgswahrscheinlichkeit einer Dienstleistung aufgrund nichtvorhandenen gemeinsamen Sinnvorrates bei extrem hohen Kosten gen Null. Dies ist jedoch ebenso bei weitestgehender Gleichheit der interagierenden Habitus der Fall, da aufgrund des fehlenden Kompetenzvorsprungs seitens der Dienstleister keine Kompetenzen transferiert werden können. Somit reproduziert sich auch im direkten Interaktionsverhältnis die widersprüchliche Praxis sozialer Dienstleistungserbringung: Es muss erst eine gewisse, wenn auch geringe, Habitusdifferenz geschaffen werden, um dann von den Gemeinsamkeiten des habituellen Sinnvorrates profitieren zu können. Die Überbrückung der zugleich unvermeidbaren und notwendigen Differenzen birgt immer Aufwand, Zeit, Risiko zu Scheitern und damit Transaktionskosten. Maßgeblich bei der Abfederung solcher Differenzen ist eine viel abstraktere Größe:

„Der Berater müsse sich real auf die Beziehung zu den Ratsuchenden einlassen.“<sup>152</sup>

Hier ist eine Form von Empathie gefordert, die weit über die Tragweite von Solidarität, Freundlichkeit und Mitgefühl hinausgeht. Hier ist ständige Reflexion über den eigenen Habitus und den des Gegenübers gefordert. Der Berater muss sich also reflektiert mit dem eigenen Habitus auseinandersetzen - eine Fähigkeit die per se schon einen gehobenen Habitus mit relativ ausgewogenen Kapitalien voraussetzt. Je unspezifischer, das heißt je geringer die habitusinternen Differenzen zwischen den einzelnen Kapitalsorten ausfallen, desto größer ist eine potentielle Schnittmenge zum Kundenhabitus. Darüber hinaus ist ein ausgewogener Habitus stabiler als ein solcher,

---

152 Gröning: Pädagogische Beratung, S. 96.

in welchem sich interne Machtkämpfe zwischen einzelnen Kapitalsorten abspielen. Die quantitative Kapitalmenge ist jedoch nur ein grober Richtwert, der mit einer qualitativen Ausdifferenzierung des entsprechenden Habitus konkretisiert werden muss. Ebenso wichtig, wie einen, zur Organisation passenden Habitus zu vertreten, ist, sich dessen gewahr zu sein. Erst dann ist ein Berater fähig, den Habitus des Kunden einzuschätzen und daraus die richtigen Schlüsse für den Erbringungsprozess zu ziehen. Die Kategorisierung des Kundenhabitus jedoch hinsichtlich der Entscheidung, ob eine Leistung zielführend ist oder nicht, muss an anderer Stelle getroffen werden. Dem Berater muss lediglich deutlich werden, *dass* es Unterschiede gibt und *wo* diese liegen. Erst dann ist es möglich, professionell und erfolgversprechend damit umzugehen. Diese Form der speziell im Dritten Sektor notwendigen Empathie wird in dieser Arbeit treffend als *intelligente Empathie* bezeichnet.

Intelligente Empathie findet direkte Anwendung im Erbringungsprozess einer sozialen Dienstleistung. Solch ein Prozess sozialer Interaktion soll in dieser Arbeit als Kommunikation verstanden werden. Dabei wird hier ein Kommunikationsbegriff zugrunde gelegt, der über den von Watzlawick hinaus geht. Er vertritt eine sehr pragmatische Sicht von Kommunikation: Demnach ist „nicht nur die Sprache, sondern alles Verhalten Kommunikation, und jede Kommunikation - selbst die kommunikativen Aspekte jedes Kontextes - beeinflusst das Verhalten.“<sup>153</sup> Dabei geht Watzlawick in der Manier des Konstruktivismus soweit, dass er Verhalten der Kommunikation gleichsetzt, wodurch er zugleich jegliche Möglichkeit der Nicht-Kommunikation ausschließt: „Man kann sich nicht *nicht* verhalten. Wenn man also akzeptiert, daß alles Verhalten in einer zwischenpersönlichen Situation Mitteilungscharakter hat, d.h. Kommunikation ist, so folgt daraus, dass man, wie immer man es auch versuchen mag, nicht *nicht* kommunizieren kann.“<sup>154</sup> Diese Position ist sicherlich nachvollziehbar, wenn man bedenkt, dass ein Kunde, der einer Beratungssituation kein Interesse entgegen, auf den Boden schaut und wenig sagt, sehr deutlich den Eindruck mangelnden Interesses vermittelt. Dennoch ist dies eine Auslegung von Kommunikation, welche sich aufgrund der Prämisse von *uno actu*

---

153 Watzlawick, Paul; Beavin, Janet H.; Jackson, Jon D.: Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Achte unveränderte Auflage. Bern, Stuttgart, Toronto: Verlag Hans Huber, 1990, S. 23.

154 Ebd. S. 51.

nicht für die soziale Dienstleistungserbringung eignet. Hier ist vielmehr ein reduktionistischer Kommunikationsbegriff gefordert, der deutlich auf die Beidseitigkeit von Kommunikation abstellt. Solch eine Auslegung vertritt Burkart: „Kommunikation lässt sich als der *Prozeß* der Bedeutungsvermittlung zwischen Lebewesen beschreiben.“<sup>155</sup> Dabei wird ein wechselseitiges, aktives Bemühen für das Zustandekommen einer Kommunikation vorausgesetzt. Damit ist jede Kommunikation immer Ergebnis beidseitiger aktiver sozialer Interaktion. Aber auch diese Voraussetzung ist nicht allein hinreichend für das Zustandekommen von Kommunikation. Wenn beide Interaktionspartner nicht über den gleichen Zeichen- und Sinnvorrat verfügen, oder aber die Bedeutungsvermittlung durch externe Quellen, wie zum Beispiel starken Lärm, behindert werden, hat Kommunikation nicht stattgefunden. Das heißt:

„Menschliche Kommunikation liegt daher erst dann vor, wenn (mindestens zwei) Individuen ihre kommunikativen Handlungen nicht nur wechselseitig aufeinander richten, sondern darüber hinaus auch die allgemeine Intention ihrer Handlungen (= Bedeutungsinhalte miteinander teilen wollen) verwirklichen können und damit das konstante Ziel (= Verständigung) jeder kommunikativen Aktivität erreichen. Wird dieses Ziel jedoch nicht erreicht, kommt also Verständigung über die mitgeteilten Bedeutungsinhalte [...] nicht zustande, dann soll auch nicht von Kommunikation gesprochen werden.“<sup>156</sup>

Das bedeutet, dass erst der geglückte Prozess von Bedeutungstransfer als Kommunikation zu begreifen ist. Dieser ist erst dann möglich, wenn Bedeutungsinhalte, und damit Sinn, miteinander geteilt werden. Dieser Voraussetzung kommt die gleiche Bedeutung zu wie eine starke externe Störung oder das Auseinandertreffen eines unterschiedlichen Zeichenvorrates im Sinne zwei unterschiedlicher Sprachen. Im letztgenannten Fall würde vermutlich niemand auf die Idee kommen, ein Erbringungsverhältnis einzugehen, da offensichtlich das Ziel der Bedeutungsvermittlung nicht erreicht werden kann. Der Fall divergierenden Sinnvorrates in Gestalt unterschiedlicher Habitustypen ist jedoch nicht so offensichtlich, wie eben genanntes, überspitztes Beispiel.

---

155 Burkart, Roland: Kommunikation als soziale Interaktion. In: Bolten, Jürgen; Ehrhardt, Claus (Hrsg.): Interkulturelle Kommunikation. Texte und Übungen zum interkulturellen Handeln. Sternenfels: Verlag Wissenschaft & Praxis, 2003, S. 17.

156 Ebd. S. 19.

Geteilter Bedeutungs- und damit Sinnvorrat, der mittels Habitus operationalisierbar ist, ist also konstitutiv für das Zustandekommen von Kommunikation. Dabei stellt eine zustande gekommene Kommunikation das Ziel einer jeden sozialen Dienstleistung dar. Hinsichtlich des Kommunikationserfolges ist mittels einer analytischen Trennung zweier Ebenen kommunikativen Handelns eine Abstufung des Kommunikationserfolges, beziehungsweise des Erfolges einer sozialen Dienstleistung möglich: Zum einen stellt der *allgemeine Kommunikationserfolg*, der im Sinne „der Verwirklichung der Mitteilungsentention als die hergestellte Verbindung“<sup>157</sup> zu verstehen ist, die Mindeststufe von Kommunikationserfolg dar. Hierfür ist je nach Handlungsfeld ein deutlich geringeres Maß an Habituspassung nötig als bei der zweiten Stufe des Kommunikationserfolges: Der *spezielle Kommunikationserfolg* meint das Münden der Kommunikation in die „Realisierung je konkreter Interessen in jeweils bestimmten Konsequenzen bzw. Wirkungen.“<sup>158</sup> Der Erfolg einer sozialen Dienstleistung ist somit am speziellen Kommunikationserfolg messbar. Es ist in diesem Feld nicht hinreichend, nur Bedeutungsvermittlung zu praktizieren, jedoch ist diese erste analytische Stufe Voraussetzung für die Realisierung des speziellen Erfolges. Problematisch für die Praxis sozialer Dienstleistungserbringung ist der Fakt, dass sich Kommunikationserfolg immer nur ex post messen lässt. Organisationen des Dritten Sektors sind in einem anderen Maße als ihre Konkurrenten des Marktes auf den direkten Erfolg einer sozialen Dienstleistung angewiesen, da dieser ihre Existenz rechtfertigt. Marktliche Organisationen sind dem Risiko der Habitusdivergenz weniger ausgeliefert als Dritte-Sektor-Organisationen. Darüber hinaus zahlt der Kunde zunächst für die konsumierte Leistung, in der Regel ganz unabhängig davon, ob sich ein spezieller Kommunikationserfolg einstellt oder nicht. Lediglich schlechte Reputation stellt für Organisationen des Marktes ein ernstzunehmendes Existenzrisiko dar. Diesem sind Dritte-Sektor-Organisationen aufgrund einer Zielgruppe, die zum einen weniger starke Ansprüche vertritt und zum anderen oft über weniger Ressourcen verfügt, eventuell mangelhafte Leistungen öffentlichkeitswirksam zu kommunizieren, weniger stark ausgeliefert.

Erschwerend kommt für die Kommunikation im Bereich sozialer Dienstleistungen hinzu, dass diese in erster Linie über *Primäre Medien*<sup>159</sup> abläuft. Darunter ist der

---

157 Burkart: Kommunikation als soziale Interaktion, S. 19.

158 Ebd. S. 19.

159 Vgl. ebd. S. 22.

menschliche Elementarkontakt zu verstehen, wozu die menschliche Sprache, Mimik, Gestik und andere nonverbale Elemente zählen. All diesen Bestandteilen ist eines gemeinsam: Sie alle sind leibgebundene Expressionsmöglichkeiten und damit massiv habitusdeterminiert. Der Erfolg einer sozialen Dienstleistung, in diesem Sinne die spezielle Kommunikation, erschließt sich damit unter Berücksichtigung Primärer Medien in hohem Maße durch die interagierenden Habitus. Habitusdivergenzen sind im Bereich sozialer Dienstleistungen keineswegs, wie beispielsweise im Handel, durch die Nutzung *Sekundärer* (wie z.B. Flugblätter, Zeitungen, Bücher) und *Tertiärer Medien* (alle Kommunikationsmittel, die technische Sender und Empfänger nutzen) abzufedern.

Die starke Bindung Primärer Medien an den individuellen Habitus in Zusammenhang mit einer, für den Dritten Sektor charakteristischen, hohen Habitusdivergenz zwischen Kunde und Dienstleister stellt gerade für diesen eine immense Herausforderung dar, da diese Situation aufgrund der regulierenden marktlichen Mechanismen von Angebot und Nachfrage nicht in gleichem Ausmaß auf dem konkurrierenden Markt zu beobachten sind.

Damit sind Dritte-Sektor-Organisationen wie keine andere Organisationensparte besonders auf das Erreichen eines speziellen Kommunikationserfolges angewiesen. Demnach bleibt im Folgenden zu zeigen, wie dies mittels Habitus in der Praxis zielführend umgesetzt werden kann.

#### **4.2.4 Nutzung der Habitusstheorie in der Praxis**

Dem in den vorherigen Kapiteln aufgedeckten Handlungsbedarf muss anhand eines konkreten Modells in der Praxis begegnet werden.

Zunächst einmal ist anzumerken, dass eine Habitusdiskrepanz in einer Interaktionssituation bei Kunden höherer Schichten leichter kompensiert werden kann, als bei solchen niedrigerer Schichten, da erstgenannte vermehrt über intelligente Empathie verfügen und damit eine höhere Toleranz gegenüber Habitusdiskrepanzen in konkreten Erbringungsverhältnissen aufweisen. Die Fähigkeit zur intelligenten Empathie variiert demnach mit der konkreten Beschaffenheit des Habitusprofils. Dafür verantwortlich sind quantitativ höhere Ausprägungen in den Kapitalarten. Das kulturelle Kapital ist in diesem Zusammenhang konstitutiv für die

kommunikatorischen und geistigen Fähigkeiten der Individuen, wobei diese keineswegs mit der klassischen Interpretation von Intelligenz verwechselt werden dürfen. Jede Kapitalart, wie auch in diesem Fall das kulturelle Kapital ist analytisch in drei Formen differenzierbar: In seiner objektiven Form beschreibt es Kulturgüter, wie Gemälde, Musikinstrumente, Bücher usw. Jedoch sind kulturspezifische Kompetenzen notwendig, um Nutzen aus diesen zu ziehen. Diese Kompetenzen deklariert Bourdieu als inkorporiertes kulturelles Kapital. Solches anzuhäufen erfordert Zeit, wodurch es sich als vorteilhaft erweist, bereits als Kind Zugang zu Kulturgütern zu haben. Damit macht „die Personengebundenheit des inkorporierten kulturellen Kapitals [...] dieses zur habitusprägenden Kapitalform par excellence.“<sup>160</sup> Die dritte Form bringt das kulturelle Kapital als ein institutionalisiertes solches hervor. Dies stellt sich in erster Linie durch Titel dar, welche durch ihren Erwerbszeitraum wiederum eine Umrechnung des ökonomischen Kapitals ausdrücken.<sup>161</sup> „Die Institutionalisierung kulturellen Kapitals objektiviert inkorporiertes kulturelles Kapital und macht es sozial zurechen- und handhabbar.“<sup>162</sup> Darüber hinaus sorgt ebenso ein hohes soziales Kapital für höhere Codierungs- und Dekodierungsfähigkeiten beim Kunden. Dabei bezeichnet das soziale Kapital „Prestige und Renommee, das mit der Zugehörigkeit zu einer Familie oder Gruppe verbunden ist und einem Vorteile durch dauerhafte Beziehungen zu Personen verschafft, die über Macht verfügen, um einem Akteur in der sozialen Welt insgesamt oder einem sozialen Feld weiterzuhelfen.“<sup>163</sup> Hierbei geht es also primär um institutionalisierte Beziehungen, die sich in der Moderne nicht mehr vorrangig in der Eingliederung in Familienstrukturen im Sinne der Primärsysteme, sondern in der Zugehörigkeit zu Gruppen darstellen. Dies sind Institutionen, deren Zugänglichkeit in der Masse in irgendeiner Form finanziell reguliert ist. Außerdem zählen zu den, für das soziale Kapital konstitutiven, Gruppen auch die beruflichen sozialen Netzwerke, da die Identifikation mit dem Beruf eine klassische Entwicklung der Moderne ist. Damit wird deutlich, dass soziales Kapital starke Differenzen in seinen Zugangschancen aufweist. Dadurch ergibt sich eine offensichtliche Korrelation zwischen sozialem und ökonomischem Kapital. Letztgenanntes definiert Bourdieu als

---

160 Bongaerts: Verdrängungen des Ökonomischen, S. 58.

161 Vgl. ebd. S. 58.

162 Ebd. S. 58.

163 Ebd. S. 59.

„jeglichen materiellen Besitz, der einem aufgrund von Eigentumsrechten gehört und zum Tausch eingesetzt werden kann. Es geht also um das Geld im weitesten Sinne.“<sup>164</sup> Dementsprechend ist also ökonomisches Kapital in soziales transferierbar. Damit einher geht auch die Fähigkeit, Kommunikation zu dekodieren und in nächster Instanz auch zu transferieren. Diese Fähigkeit ist in diesem Zusammenhang nicht nur in der soziostrukturellen Verankerung in Schichten und Milieus zu sehen, sondern auch bezüglich deren starker Determinierung durch die Professionalität der Dienstleister. Jene sind schon aufgrund der höchst sozialen Ausprägung des Tätigkeitsfeldes auf besondere kommunikative Fähigkeiten gegenüber Klienten angewiesen und sind in diesen dementsprechend gut ausgebildet und geschult. Dabei wird es zusehends unerheblicher, ob es sich um personenbezogene Dienstleistungen auf dem Markt oder um soziale Dienstleistungen des Dritten Sektors handelt. Der schwindende Unterschied in der Professionalität beider Ausprägungen begründet sich durch eine stetige Annäherung des Dritten Sektors an den Markt, wodurch eben der erstgenannte seine Professionalität trotz teilweiser ehrenamtlicher Strukturen besonders vorantreiben, kommunizieren und qualifizieren muss. Der Markt hingegen nähert sich seinerseits wiederum an den Dritten Sektor an, indem der Markt potentielle Klienten des Dritten Sektors als neue Kunden entdeckt und durch eine Performance der Ausübung eines harten Wettbewerbes lockt. Dabei jedoch kommt es zu einer Überschneidung der avisierten Kundentypen beider Sektoren, welche in den genannten marktwirtschaftlichen Rahmenbedingungen weder stetig ökonomisch noch sozial effizient und effektiv ist. Demnach setzen Effektivität und Effizienz in der sozialen Dienstleistungserbringung sowohl eine Klassifizierung als auch eine Typisierung von Klienten und Kunden voraus. Nach dem Aufzeigen der versteckten, aber doch deutlichen Rolle des Habitus für die Qualität sozialer Dienstleistungserbringung halte ich es für zielführend, Kundentypen anhand der verschiedenen Ausprägungen der Kapitalarten zu konstruieren. Eine solche Klassifizierung ist praktikabel, da sie genau aufwirft, welche Ressourcen ein Klient, beziehungsweise Kunde als Produktionsmittel mit in den Erbringungsprozess einbringen kann. Eine noch differenziertere Aufteilung wäre zwar durchaus wünschenswert, ist jedoch in der Praxis zu aufwendig, damit zu kostenintensiv und hinsichtlich der Erfolgsgarantie sozialer Dienstleistungserbringung nicht zielführend.

---

164 Bongaerts: Verdrängungen des Ökonomischen, S. 56.

**Kunde 1:** Er verfügt über hohe Kapitalien in allen drei Sparten und kommt daher als Kunde für die soziale Dienstleistung des Dritten Sektors nicht in Frage. Jedoch ist er der typische Kunde personenbezogener Dienstleistungen des Marktes, da dieser Kundentypus durch einen generell hohen Anspruch an Lebensqualität das Bestreben hat, diesen zu halten oder gar noch zu verbessern sowie sich in seinem Lebensstil zu bestätigen. Einem solchen Bedürfnis ist aufgrund seiner exzellenten ökonomischen Situation leicht nachzukommen, wodurch personenbezogene Dienstleistungen des Marktes zu einem lohnenden und zugleich leicht konsumierbaren Produkt werden. Im gleichen Zuge wird dieses Profil zu einem erstrebenswerten Kunden, da die hier unter anderem notwendige „Imagepflege“ aufgrund bereits vorhandener Ressourcen sehr kostengünstig bereitgestellt werden kann.

**Kunde 2:** Er verfügt über ein hohes ökonomisches Kapital, hohes soziales Kapital, aber defizitäres kulturelles Kapital. Daher kommt er als finanzkräftiger Kunde in Frage. Er ist ein Kunde, welcher im Beckschen Sinne durch Individualisierung überfordert wird und den enormen Druck einer modernen, aber fragilen Gesellschaft mit Investition in ökonomisches Kapital begegnet. Dabei bleiben keine Ressourcen, jenes in kulturelles Kapital zu transferieren. Dieser Kunde ist trotz eines hohen Lebensstandards mit diesem unzufrieden und leidet an Überforderung durch zu hohe Ansprüche an die moderne Lebensorganisation. Er ist der perfekte Kunde für Organisationen sozialer Dienstleistungen des Marktsektors, da er zum einen genügend Kapital mit sich bringt und zum anderen aufgrund der Existenz funktionierender sozialer Strukturen und dadurch aktiver Ressourcen wenig Aufwand mit sich bringt.

**Kunde 3:** Dieser verfügt über hohes ökonomisches Kapital, jedoch sind sowohl das kulturelle als auch das soziale Kapital defizitär.

Bei diesem Kundentypen handelt es sich um eine Steigerungsform des Kundentypus 2, bei welchem in nächster Instanz oben beschriebene Prozesse eine katalytische Wirkung erfahren. Dadurch wird nicht nur, wie bisher gezeichnet das kulturelle sondern auch das soziale Kapital beschnitten. Dieser Kunde ist der typische Workaholic, welchem neben ökonomischen Verpflichtungen weder Zeit noch Interesse am Umfeld bleiben. Auch dieser ist ein lukrativer Kunde für Organisationen

sozialer Dienstleistungen des Marktes, jedoch ist die Bereitstellung dieser Dienste teurer als dies beim Kundentypus 2 der Fall ist. Diese Kostensteigerung resultiert aus einem notwendigen Crescendo an Aufwand - und damit Input - um die fehlenden Ressourcen, welche aus einem niedrigeren Kapitalniveau resultieren, auszugleichen.

**Kunde 4:** Er zeichnet sich durch defizitäres ökonomisches Kapital, jedoch ein noch relativ hohes soziales und kulturelles Kapital aus. Dieser Kunde zeigt einen hohen Anspruch an sein kulturelles Kapital, welchem er jedoch aufgrund seiner finanziellen Situation nicht adäquat begegnen kann, woraus seine Lebensunzufriedenheit und somit auch sein Hilfsbedarf resultieren. Diesem Kunden kann aufgrund seiner strukturellen Beschaffenheit eine sehr hohe Erfolgswahrscheinlichkeit bei der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen auf dem Dritten Sektor zugestanden werden. Die Konsumtion vergleichbarer Leistungen auf dem Markt kann er sich aufgrund seiner ökonomischen Situation nicht leisten. Hieraus resultiert die Problematik, dass dieser Kundentypus nur wenig wahrscheinlich zu einem Klienten im Dritten Sektor wird, da er dafür noch zu viele Ressourcen besitzt. Somit ist er in die Exklusionsverkettung noch nicht eingestiegen und evoziert dadurch kaum Handlungsbedarf für den Dritten Sektor, da zunächst die Subsidiarität als Hilfsinstitution greifen soll. Dennoch ist er in ökonomischer Perspektive ein lohnender Klient, da die Dienstleister im Dritten Sektor ein breites Ressourcenspektrum vorfinden, durch dessen Nutzung die Defizite rasch kompensiert werden können.

**Kunde 5:** Er definiert sich durch defizitäres ökonomisches und kulturelles Kapital, aber mittelmäßiges soziales Kapital. Dieser Kunde ist aufgrund einer schwierigen ökonomischen Lage zum Kunden geworden und befindet sich erst am Beginn des Exklusionsfahrstuhls. Seine wertvollste und zu nutzende Ressource ist das noch relativ intakte soziale Netzwerk. Auch dieser Kundentyp fügt sich eindeutig in das Adressatenspektrum des Dritten Sektors.

**Kunde 6:** Er zeigt deutliche Defizite in allen drei Kapitalarten. Dieser Kundentyp ist der typische Klient im Bereich sozialer Dienstleistungen. Er ist im Prozess der Exklusionsverkettung bereits weit vorangeschritten, weshalb er sich durch seinen

erheblichen Bedarf an Hilfe zugleich auch als schwierigster Kundentyp präsentiert. Dabei erschweren besonders hoher Zeitaufwand und damit hohe Produktionskosten den Prozess der Hilfeerbringung. Jedoch sind bei diesem Kundentypen in Abhängigkeit der Merkmalsausprägungen die Erfolgchancen wenn überhaupt eher langfristig, in den meisten Fällen jedoch gering einzustufen.

Bei dieser Kategorisierung wird deutlich, dass es in erster Linie das ökonomische Kapital ist, welches die Wahl der dienstleistenden Institution determiniert. Demnach manifestiert sich dieses als Filter für die Wahl der Einrichtung, wobei im gleichen Zuge eine Korrelation der Höhe des ökonomischen Kapitals mit der Selbstbestimmtheit des Klienten zu vermerken ist. Das heißt, ein Klient mit hohem ökonomischen Kapital ist aufgrund desgleichen fähig und mündig, sich selbstständig einen Anbieter der gewünschten Leistungen zu wählen. Währenddessen vollzieht sich beim Klienten mit gegenteiligen Voraussetzungen insofern eine Entmündigung, als dass ihm der Markt nicht mehr zur Verfügung steht, da die Zugangsvoraussetzungen nicht erfüllt sind. Ergo muss er auf den *Ersatzmarkt* Dritter Sektor ausweichen, wobei auch hier die Auswahl eines Anbieters durch eine Vermittlerinstanz – wie zum Beispiel das Jugendamt – gesteuert wird.

Dieser Prozess separiert zum einen den Klienten von Kunden sozialer personenbezogener Dienstleistungen. Dabei ist der Nachfrager solcher Leistungen auf dem Markt der klassische Kunde, da er über folgende Merkmale verfügt: Wahlhoheit, Entscheidungsmacht und Finanzsouveränität. Demnach sind die „ehemaligen Klienten sozialer Arbeit [...] nun zu Kunden aufgestiegen, denn ohne einen Kunden kann die marktwirtschaftliche soziale Arbeit nicht existieren.“<sup>165</sup> Somit sind die Kundentypen 2 und 3 eher die klassischen Kunden, wobei im Umkehrschluss die Typen 4 - jedoch eingeschränkt - 5 und 6 typische Klienten sind. Maßgeblich für diese Zuordnung ist hierbei in erster Linie das Verhältnis der drei Kapitalarten zueinander, wobei, wie schon erwähnt, das ökonomische Kapital hierbei der sensible Faktor ist. Davon abgesehen jedoch kann induziert werden, dass Defizite in Form einer Schere zwischen den Kapitalarten, wie beim Kundentypus 2 und 3 zu sehen, vornehmlich Fälle für den Markt sind. Im Gegensatz dazu sind Fälle, welche sich durch generelle Defizite auszeichnen, vornehmlich im Dritten Sektor zu finden. Dieser Zustand jedoch

---

165 Kruse, Jan.: Marktmythos soziale Arbeit: „Die disziplinierende Simulation einer sozialen Profession.“ Veröffentlichung zum Deutschen Studienpreis der Körber Stiftung (2004), S. 7.

versinnbildlicht keineswegs die, in der Realität funktionierende Ideallösung. Vielmehr sind die Kundentypen 1 bis 3 die adressierten Adressaten der Anbieter beider Zweige, da sie das finanzkräftige Publikum stellen. An genau jenem hat mittlerweile auch der Dritte Sektor aufgrund seiner strukturellen Konkurrenzstellung zum Markt ein deutlich ausgeprägtes Interesse. Diesem wird unter anderem durch die Publikation einer gehobenen Unternehmenskultur Ausdruck verliehen. Dabei wird die strukturelle und zugleich ideologische Annäherung des Dritten Sektors an den Markt sehr deutlich. Diese resultiert in Teilen in einer Vertreibung und im gleichen Zuge einer weiteren Exklusion der Klienten der übrigen Typologien aus dem Dritten Sektor, da diese nicht mehr vorzugsweise die Hauptadressaten aus Sicht der Dienstleister darstellen. Eine solche Vertreibung geschieht keineswegs in einer aktiven Art und Weise, sondern findet vielmehr über die Passgenauigkeit der kommunizierten Organisationskultur statt, so dass Klienten, welche nicht zur Adressatengruppe passen, sich aus Eigenantrieb ein passenderes Milieu suchen. Hieraus resultiert die Problematik, dass der Dritte Sektor damit seinem politischen Auftrag nicht mehr nachkommt. Da jener das letzte Auffangnetz vor der totalen Exklusion ist, wird die Exklusionsverkettung betreffender Klienten durch deren Vertreibung aus diesem Sektor drastisch verschärft. Dieser Aspekt markiert die Auswirkungen auf das gesellschaftliche und wohlfahrtsstaatliche Ordnungsgefüge.

Die andere Kehrseite der Medaille bezieht sich auf den volkswirtschaftlichen Aspekt dieser Thematik. Demnach erfolgt durch die beschriebene Konkurrenzsituation eine suboptimale Allokation der Kunden, beziehungsweise Klienten - auf die vorhandenen Kompetenzen. Folglich wäre die Zuordnung eines Typus 1 zum Dritten Sektor ein ebenso ökonomischer Irrsinn wie die Manifestierung eines Erbringungskontextes mit einem Typus 6 auf dem Markt. Dabei bezieht sich die Betrachtung der ökonomischen Effizienz auf den Output am Klienten - beziehungsweise Kunden. Dieser deckt sich in keiner Weise mit der Effektivität der Dienstleistung für die jeweilige Organisation. Die daraus resultierende Schere ist damit der Auslöser der Problematik, welcher sowohl eine effektive als auch effiziente Selbststeuerung im Rahmen der Selbstreferenzialität, Autopoiesis sowie auch der damit angenommenen Komplexitätsüberflutung verhindert. Hierbei wiederum wird deutlich, an welchen Schnittpunkten Steuerung seitens des Staates gefordert wird.

Die Umsetzung der beschriebenen theoretischen Grundannahmen in der Praxis muss auf zwei Ebenen erfolgen. Zum einen müssen die Erkenntnisse um die Leistungsfähigkeit und Zweckdienlichkeit der Habitus-These auf der Metaebene verwendet werden.

Zum anderen - und dies ist für den direkten Praxisbezug auf der Organisationenebene relevant - muss ein Modell geschaffen werden, welches auf eben diesen Erkenntnissen basiert. Ein solches Modell hat die Aufgabe, den Habitus der Klienten und Kunden möglichst realitätsnah abzubilden, mit dem Zweck, die Leistungsnehmer in oben vorgeschlagene Typen einzuordnen. Eine solche Zuordnung kann anhand eines Eingangsgespräches im Sinne eines *Profiling*s erfolgen. Dieses parzelliert sich zum einen in einen Teil, welcher die *unsicheren Prädiktoren* erfasst und zum anderen in jenen, der die *sicheren Faktoren* bezüglich der Abbildung des Habitus konstruiert. Der erstgenannte Teil bezieht sich vornehmlich auf schwer abschätzbare Größen, welche den Erfolg einer Dienstleistung nachhaltig beeinflussen können. Dazu zählen unter anderem Motivation, Durchhaltefähigkeit, Hartnäckigkeit, Selbstkritik sowie Begeisterungsfähigkeit - kurz gesagt characterspezifische Kenntnisse und Fähigkeiten im Sinne von Soft Skills. Diese sind ausschlaggebend für Bewertung der *sicheren Faktoren*, da jene dadurch zwar nicht verändert, aber in begrenzter Weise kompensiert und im gleichen Zuge gewichtet werden können.

Die Konstruktion des individuellen Habitus schlage ich mittels eines Leitfadenterviews vor, welches verschiedene Items abdecken muss, um die Ausprägung der einzelnen Kapitalien zu erfassen. Dabei deckt sich der Bereich des ökonomischen Kapitals durch die Addition der Aufnahme der beruflichen Situation - und damit des Einkommens - sowie bereits vorhandener Werte ab. In diesem Atemzug sind eine Differenzierung zwischen Handwerk, geistiger und technischer Arbeit sowie die Art des Bildungsabschlusses sinnvoll. Hinzu kommen biographische Faktoren, Ziele, Ansprüche und Erwartungen um die Entwicklungsfähigkeit dieses Aspektes aufzuzeigen.

Schwieriger ist hingegen die Erfassung des sozialen Kapitals. Hierzu zählen die soziostrukturelle Umwelt und damit Familiennetzwerke, Nachbarschaft, Freunde, Mitgliedschaften in Vereinen sowie das Maß der persönlichen Eingebundenheit in berufliche Netzwerke. Eine Abrundung dieses entstehenden Bildes liefert das kulturelle Kapital. Damit geht es nun darum, den Geschmack des Klienten oder

Kunden zu erfassen. Dies kann anhand von Interessen, Musikgeschmack, Literaturvorlieben, politischer Partizipation sowie Kleidungs- und Essvorlieben geschehen. Darüber hinaus liefern Vorlieben für bestimmte Sportarten, Theaterbesuche oder Kabarett ebenso Hinweise für dessen Ausprägung.

Es ist also der Lebensstil, welcher im allgemeinen Aufschluss über die verschiedenen Typen gibt. Dabei ist zu beachten, dass sich die verschiedenen Kapitalarten gegenseitig bedingen und ineinander umwandelbar sind, wenn keine Störungen in Form von Kompetenzmangel oder Handlungsunfähigkeit vorliegen. Ziel der Dienstleister muss es nun sein, ein möglichst realitätsnahes habituelles Bild vom Klienten zu kreieren, um anhand dessen zunächst entscheiden zu können, *ob* Hilfe in diesem Falle überhaupt zielführend realisiert werden kann. Dabei spielt natürlich nicht nur der Habitus des Nachfragenden eine Rolle, sondern ebenso jener der dienstleistenden Organisation im Allgemeinen, wie auch der jeweilige habituelle Kontext der einzelnen Mitarbeiter im Besonderen. In diesem Rahmen muss ein Abgleich erfolgen, welcher, sollten die Differenzen zwischen des Habitusprofilen zu groß sein, auch zu einer Entscheidung gegen die jeweilige Dienstleistungserbringung führen muss. Hierbei muss deutlich werden, dass unter diesen Voraussetzungen andere Einrichtungen aufgrund besserer Eignung bessere Ergebnisse erzielen würden. Im nächsten Schritt geht es um eine Festsetzung der Erfolgchancen, Wahrscheinlichkeiten, aber auch Grenzen. Anhand dieser können eine realistische Planung und eine adäquate Durchführung der Leistung erfolgen. Auf diesem Wege müssen immer wieder Überprüfungen und Korrekturen stattfinden, was mit regelmäßigen Zwischenständen, welche in Form eines verminderten *Profiling*s festgehalten werden, geschehen kann.

Zusammenfassend ist hier festzuhalten, dass Habitus ein geeignetes Werkzeug bietet, Dienstleistungen zugleich effektiv und effizient zu gestalten. Um dieses nutzen zu können, müssen die Organisationen in Vorleistung treten, um ein reliables Profil erschaffen zu können. Basierend auf dieser Methodik riskieren Organisationen sozialer oder personenbezogener Dienstleistungen jedoch den Verlust eines potentiellen Kunden, beziehungsweise Klienten, sollten die Ergebnisse schlechte Voraussetzungen für die Erbringung einer Leistung liefern. Zwar ist dieser Verlust auf der Makroebene als gering einzustufen, da ohne Zuhilfenahme einer solchen

Typisierung der volkswirtschaftliche Verlust um einiges höher wäre, wenn unter diesen Umständen einem solchen Klienten eben doch geholfen würde. Jedoch entsteht hier ein Interessenkonflikt zwischen Organisationen - und Makroebene, welchem nur durch Steuerung begegnet werden kann.

Selbstverständlich ist dieses Konzept unter dem Gesichtspunkt einer totalen Verlässlichkeit zunächst kritisch zu betrachten, da Messergebnisse - besonders solche im sozialen Feld - immer vom Grade der subjektiven Einschätzung abhängig sind. Genau diese Subjektivität aber ist es, welche nötig ist und eine solche Profilierung von einer rein technisch-statistischen Erfassung persönlicher Daten unterscheidet. Hierbei spiele ich besonders auf die *unsicheren Prädiktoren* wie auch auf die zwischenmenschliche *Chemie* an, welche für den Erfolg einer Dienstleistungserbringung mindestens genauso wichtig sind wie messbare Voraussetzungen.

Zum Abschluss der Betrachtung typbezogener Dienstleistungen auf der Mikroebene soll noch einmal die versteckte Rolle des Habitus bei sozialer Ordnungsbildung ins Gedächtnis gerufen werden. Habitus, wie Bourdieu ihn geprägt hat, vermag es, wie kein anderes Instrument, Subjektivismus und Objektivismus einander konstruktiv in Interaktion zu bringen. Dadurch wird Ebenen übergreifendes Denken ermöglicht, wie es bei der sozialen Dienstleistungsproduktion unabdingbar ist: Der professionelle Produzent kann keineswegs losgelöst vom übergeordneten System betrachtet werden und tritt demnach als analytische Einheit dem Klienten, beziehungsweise Kunden gegenüber. In diesem ersten Moment der Interaktion bietet Habitus die Möglichkeit, zu prognostizieren, ob ein Erbringungsverhältnis für bei Interaktionspartner sinnvoll ist. Darüber hinaus bietet Habitus als ein relativ träges Konstrukt die Möglichkeit, anhand vergangener Entwicklungen, zukünftige Tendenzen abzuschätzen und damit die adäquate Dienstleistung besser anzupassen. Demnach vermag das Habituskonzept sowohl über das *ob*, als auch über das *wie* und *was* einer sozialen Dienstleistung Auskunft zu geben.

Dies jedoch ist nur unter Einbeziehung der übergeordneten, steuernden Ebenen sinnvoll umsetzbar, da Habitus per se nur den zentralen Baustein des in dieser Arbeit angestrebten komplexen Steuerungsmodells darstellt.

## **5 Personenbezogene soziale Dienstleistungen auf der Mesoebene - Dienstleistungen als steuerungstheoretisches Paradoxon**

### **5.1 Die Organisation als Habitusspezifisches Feld**

In diesem Teil, der den Übergang von Mikroebene zur Ebene der Organisationen markiert, möchte ich das Habituskonzept in seiner immensen Bedeutung für genau diese Ebene vorstellen, denn es bietet weitaus mehr als ein nur individuenbezogenes Analysemedium hinsichtlich Lebensstilen und Geschmäckern. Eine Projektion der Mikroperspektive dieser Theorie auf die Mesoebene liefert wichtige Rückschlüsse auf die organisationsinternen Sozialisationsmöglichkeiten und demnach auch auf die Grenzen der Leistungsfähigkeit sozialer Dienstleistungserbringung in verschiedenen institutionellen Arrangements. In einer modernen, durch Rollenpluralismus geprägten Gesellschaft fungiert Habitus demnach sogar als ein Medium zur Ordnungsbildung. Deswegen soll das Habituskonzept zunächst in die Theorien gesellschaftlicher Ordnungsbildung eingeordnet werden. Danach soll die Organisation als Referenzeinheit in die Systematik der Feldtheorie Bourdieus verortet werden. Auf dieser Grundlage möchte ich später eine habitusspezifizierte Analyse der Referenzeinheit Organisation vornehmen und daraus Schlüsse für die Praxis sozialer Dienstleistungserbringung ziehen, wobei hier in erster Linie die Möglichkeiten und Grenzen einer sinnvollen und habituszentrierten Kundentypenbildung im Dritten Sektor ausgelotet werden sollen.

Bourdieu diskutiert im Zusammenhang mit moderner Ordnungsbildung drei zentrale Begriffe: den sozialen Raum, die Klasse und das Feld. Dabei sind diese Begriffe jeweils nur in Relation zu Habitus und damit auch nur in gegenseitiger Relation konstitutiv für soziale Ordnungsbildung.

Bourdieus Kapitaltheorie erlaubt es, „die soziale Welt als einen sozialen Raum zu modellieren.“<sup>166</sup> Die Position eines Individuums in diesem Raum ergibt sich zum einen durch das Kapitalvolumen und zum anderen durch die Kapitalzusammensetzung. Der soziale Raum lässt sich demnach mit Hilfe von zwei soziologischen Termini modellieren:

Das sind zum einen der Feldbegriff und zum anderen die Klasse.

---

<sup>166</sup> Bongaerts: Verdrängungen des Ökonomischen, S. 61.

Eine Klasse zeichnet sich, wie eben schon erwähnt, in erster Linie durch das Kapitalvolumen aus. Dieses ist Indikator für eine hierarchische Konstruktion von Klassen. Aber nicht nur das objektive Kapitalvolumen an sich ist konstitutiv für die Positionierung eines Individuums im sozialen Raum. Daneben determiniert das Verhältnis der einzelnen Kapitalien zueinander die Bildung einer Klasse: „Eine soziale Klasse ist vielmehr definiert durch die Struktur *der Beziehungen zwischen allen relevanten Merkmalen*, die jeder derselben wie den Wirkungen, welche sie auf die Praxisformen ausübt, ihren spezifischen Wert verleiht.“<sup>167</sup>

Daneben existiert der Begriff des sozialen Feldes. Die Theorie sozialer Felder wird zumeist den Theorien sozialer Differenzierung zugeschlagen, während im Gegenzug der soziale Raum mit dem an ihn geknüpften Begriff der Klasse „als Konzeptualisierung und Analyse sozialer Ungleichheit der Sozialstrukturanalyse“<sup>168</sup> zugerechnet wird.

Demnach greift Bourdieu zwei Differenzierungsformen moderner Gesellschaften auf, die weder komplett autonom zu betrachten sind, noch in einer absolut verbindlichen vermittelnden Interpretation gesehen werden können. Einige Interpretationsarten gehen von einer Differenzierung des sozialen Raumes aus, die horizontal in soziale Felder und vertikal in Klassen erfolgt.<sup>169</sup> Die in der Moderne unvermeidbare Dominanz von Ökonomien führt zwangsläufig zu einer starken Position des ökonomischen Kapitals im Prozess gesellschaftlicher Ordnungsbildung. Damit ist dieses in erster Linie ausschlaggebend für die Verortung eines Individuums im sozialen Raum und in dessen Konsequenz ebenso für die Klassenzugehörigkeit. „Das ökonomische Kapital begründet eine Machtausübung, die auf Nutzenmaximierung orientiert ist und versucht, Dominanz gegenüber den anderen Kapitalformen, vor allem dem kulturellen Kapital, zu gewinnen.“<sup>170</sup> Das relative Verhältnis der übrigen Kapitalformen zueinander und zum ökonomischen Kapital determiniert die Strukturierung sozialer Felder. Dabei stehen die sozialen Felder und der soziale Raum in einem dialektischen Verhältnis zueinander, welches „vornehmlich der Objektivierung der sozialen Abstände zwischen den Akteuren, einer Art

---

167 Bourdieu: Die feinen Unterschiede, S. 182.

168 Bongaerts: Verdrängungen des Ökonomischen, S. 66.

169 Vgl. ebd. S. 66.

170 Ebd. S. 70.

Bestandaufnahme also, die den Zusammenhang von Struktur, Habitus, Praxis und Lebensstil darstellen soll<sup>171</sup> dient. Demnach sind beide Konzepte jeweils als statische Bestandsaufnahme im Sinne einer akuten Objektivierung sozialer Unterschiede auffassbar. Aber Bourdieus Theorie der Praxis bietet noch weitaus mehr Potential. Sie ermöglicht neben ihrer Interpretation als statisches Raummodell auch die Herleitung einer dynamischen Variante. „In diesem Verständnis beschreibt der soziale Raum als umfassendes *Kräftefeld* die sozialen Kämpfe der Akteure, die sich mit ihrem Klassenhabitus von Akteuren anderer Klassen unbewusst und bewusst distanzieren und so die soziale Ordnung, die dominant eine Ordnung sozialer Ungleichheit ist, im *lebensstilisierten* Alltag tendenziell reproduzieren.“<sup>172</sup> Diese Perspektive beschreibt das Konzept des sozialen Raumes und der Felder als einen permanenten Machkampf um Positionen in Raum und Feld. Auch hierbei geht es darum, Abstände zwischen den Akteuren herzustellen, sich zu individualisieren und zu distanzieren. Dies geschieht in dieser theoretischen Lesart mittels institutionalisierter und objektivierter Mittel im Sinne von Eingangsvoraussetzungen, die von allen beteiligten Individuen akzeptiert werden: „Insoweit die zur Konstruktion des Raumes herangezogenen Eigenschaften wirksam sind, lässt sich dieser auch als Kräftefeld beschreiben, das heißt als ein Ensemble objektiver Kräfteverhältnisse, die allen in das Feld Eintretenden gegenüber sich als Zwang auferlegen und weder auf die individuellen Intentionen noch deren direkte Interaktionen zurückführbar sind.“<sup>173</sup> Solch institutionalisierte und objektiverte Zugangsvoraussetzungen, wie zum Beispiel Titel, die für objektiverte Bildung stehen, münden finden auf der Ebene des Individuums Objektivierung. Die Berufe bestimmen in erster Linie die Position der Individuen im sozialen Raum, da die Habitusstrukturen innerhalb einer Berufsgruppe recht homogen sind. Dennoch bewegen sich Individuen gleicher Berufsgruppen und demnach ähnlicher Positionen im sozialen Raum in unterschiedlichen ausdifferenzierten sozialen Feldern. Dieser Fakt verdeutlicht noch einmal den vertikalen differentiellen Charakter vom sozialen Feld und den Aspekt horizontaler Differenzierung der sozialen Felder. Interessant für den hier betrachteten Zusammenhang sind die Bereiche der Überschneidung beider Perspektiven. „Genau darin ist die Homologie

---

171 Bongaerts: Verdrängungen des Ökonomischen, 66.

172 Ebd. S. 67.

173 Bourdieu, Pierre: Sozialer Raum und Klassen. Leçon sur la leçon. Zwei Vorlesungen. Frankfurt am Main: 1985, S.10.

zwischen den einzelnen Feldern und dem sozialen Raum begründet, da beide nicht getrennt voneinander zu denken sind. Veränderungen in der Klassenstruktur gehen mit Veränderungen der Struktur verschiedener Felder einher; und vice versa bedeuten Veränderungen der (Herrschafts-)Strukturen in einzelnen Feldern auch Veränderungen der Klassenstruktur.<sup>174</sup> Das heißt, die Teilhabe an einem, durch die Kommunikation von Zugangsvoraussetzungen, wie beispielsweise in Titeln objektivierte Bildung, begrenztem Feld beeinflusst gleichzeitig die Position des Individuums im Raum.

Für Organisationen sozialer Dienstleistungen sind aufgrund ihrer Interdependenz beide Aspekte ausschlaggebend. Demnach sind Organisationen am Überschneidungsbereich sozialer Felder und verschiedener Klassen anzusiedeln. Da sich die Klassenzugehörigkeit in sozialen Feldern reproduziert, entsteht der individuelle Habitus genau aus der Interaktion der Klassenzugehörigkeit und des feldspezifischen Habitus. Im Zuge moderner Ausdifferenzierung gesellschaftlicher Strukturen entstehen neben den globalen Feldern im Sinne von Funktionssystemen, wie beispielsweise dem kulturellen Feld, relativ kleine autonome Handlungsfelder. „Soziale Felder hingegen erscheinen nicht als soziale Makro-, sondern als Mikrokosmen. Sie sind relativ autonome Handlungsfelder, in denen die zugehörigen Akteure je spezifische habituelle Dispositionen und Kapitalverfügbarkeiten ausbilden, um den Regeln des Feldes gemäß handeln zu können.“<sup>175</sup> Als solche möchte ich in dieser Arbeit auch Organisationen im Allgemeinen und Organisationen sozialer Dienstleistungen im Besonderen behandeln. Diese Perspektive bietet für die Bildung habituspezifischer Kundentypen eine wichtige Ausgangsvoraussetzung:

*„Insgesamt geht Bourdieu davon aus, dass sich die Struktur der Felder homolog zu der Struktur des Feldes der Macht und des sozialen Raumes insgesamt bestimmt. Die Akteure sind im Produktionsfeld homolog wie ihr Publikum im Felde der Macht und im sozialen Raum positioniert. Ihre kulturellen Güter sind deshalb auch von vornherein mit den Erwartungen der Konsumenten abgestimmt.“<sup>176</sup>*

Dieses Zitat begründet sehr plakativ den Zwang einer Habituspassung zwischen Organisation und Klientel. Die nötige Abstimmung leitet sich automatisch durch die

---

174 Bongaerts: Verdrängungen des Ökonomischen, S. 67.

175 Ebd. S. 107.

176 Ebd. S. 110.

Ordnungsmechanismen Klasse und Feld ab und führt somit im Idealfall zum Aufeinandertreffen von Habitusstypen, die einander dekodieren können.

Damit gibt uns die Theorie Bourdieus einen Leitfaden, wie auch die Produktion sozialer Dienstleistungen idealtypischerweise funktionieren müsste. Warum jedoch tut sie es nicht? Warum entspricht die Organisation sozialer Dienstleistungserbringung nicht dem von Bourdieu beschriebenen Ordnungsmechanismus?

Die Gründe dafür sind sicherlich vielfältig, doch hier muss betont werden, dass die Dysfunktionalität des beschriebenen Ordnungsmechanismus in erster Linie auf die Dienstleistungserbringung im Dritten Sektor zutrifft, wie der weitere Verlauf dieser Arbeit noch zeigen wird. Im Markt werden die ordnenden Funktionen von Klasse und sozialen Feldern unter anderem mit dem Mechanismus Angebot und Nachfrage reproduziert.

Die Funktionalität der durch Bourdieu dargelegten Ordnungsmechanismen ist im Dritten Sektor hauptsächlich aus drei Gründen eingeschränkt:

Erstens haben Organisationen des Dritten Sektors, wie Organisationen des Marktes auch, mit stark marktlich überformten Habitus zu kämpfen. Die Dominanz von Ökonomien in mittlerweile allen Bereichen des gesellschaftlichen Lebens zieht eine Übergewichtung des ökonomischen Kapitals nach sich. Dieses wird in der Moderne dadurch zum bestimmenden Faktor schlechthin.<sup>177</sup> Die beiden übrigen Kapitalsorten kulturellen sowie soziales Kapital erleiden dadurch einen bedeutenden Identitätsverlust hinsichtlich ihrer Bedeutsamkeit für das symbolische Kapital. Status ist also primär über das ökonomische Kapital objektivierbar. Diese Ökonomisierung des Habitus ist mit zweierlei Folgen verbunden. Zum einen provoziert eine derartige Dominanz des ökonomischen Kapitals eine, durch das Individuum zwar intendierte aber nicht vermeidbare Vernachlässigung der Investition in die beiden übrigen Kapitalsorten. Zumal der Zugang zu sozialem wie auch kulturellem Kapital durch das ökonomische Kapital moderiert wird ist die ursprüngliche, durch Bourdieu beschriebene gegenseitige Transferierbarkeit der Kapitalsorten innerhalb eines Habitus in der Moderne nicht mehr gegeben. Im Gegenteil - der Kapitalfluss gestaltet sich unidirektional vom Ankerpunkt des ökonomischen Kapitals aus hin zu den übrigen Kapitalien, was sich in einer limitierten Transzendenz dieser Kapitalien im

---

177 Vgl. Bongaerts: Verdrängungen des Ökonomischen, S. 69.

symbolischen Kapital niederschlägt. Daraus ergibt sich die zweite Folge der Ökonomisierung des Habitus: Der individuelle Habitus wird sowohl für das Individuum als auch für die Organisation schwieriger handhabbar, da mit der oben beschriebenen Entwicklung eine extreme Differenzierung der potentiellen Habitusprofile einhergeht, die weggeht von einer Inter-Habitusdifferenzierung hin zu einer Intra-Habitusdifferenzierung. Diese ermöglicht die Existenz eines recht hohen Kapitalvolumens neben einem vergleichsweise geringen Vorkommen eines anderen Kapitals innerhalb eines einzigen Habitus. Dadurch wird die persönliche Einordnung eines Individuums in eine reale Klasse, „die über ein Klassenbewusstsein, also ein Zugehörigkeitsbewusstsein zu einer Klasse im Unterschied zu anderen verfügt“<sup>178</sup> maßgeblich erschwert, zumal der Habitus als konstruierte Klasse ein wissenschaftliches Konstrukt ist, welches nicht vom subjektiven Empfinden determinierbar ist. Jedoch führt die marktliche Überformung des Habitus zu einem Auseinanderdriften der subjektiv empfundenen Schichtzugehörigkeit und des objektiven Habitus. Genau der Punkt der Differenz zwischen subjektiv empfundener Schicht und habitusdeterminierter Klasse sorgt in Zusammenhang mit institutionellen Rahmenbedingungen für individuelle Fehlentscheidungen hinsichtlich der Wahl einer Organisation zur Bereitstellung sozialer Dienstleistungen. Solch eine, dem Bourdieuschen Ordnungsmechanismus widersprechende Fehlentscheidung führt aufgrund mangelnder habitueller Gemeinsamkeiten gleichermaßen zu einer individuellen Falschberatung des Kunden und provoziert damit einen nur unzureichenden Erfolg der betreffenden Dienstleistung.

Trotzdem diese marktliche Überformung von Habitus auf Individuen aller Schichten zutrifft, sind Dritte-Sektor-Organisationen davon besonders betroffen: Je geringer das absolute Kapitalvolumen ist, desto weniger ist die Abweichung der subjektiven Schichtzugehörigkeit vom Habitus durch das Individuum antizipierbar. Gleichzeitig steigt damit die Wahrscheinlichkeit einer subjektiven Fehlentscheidung hinsichtlich der Wahl der Organisation. Diesem Punkt jedoch wird institutionell dadurch begegnet, als dass das betreffende Individuum aufgrund mangelnden ökonomischen Kapitals keine Zugangsmöglichkeiten zu Dienstleistungsorganisationen des Marktes bekommt und damit automatisch in den Dritten Sektor gezwungen wird. Der ausschlaggebende Punkt für den Dritten Sektor ist somit nicht das Risiko einer

---

178 Bongaerts: Verdrängungen des Ökonomischen, S. 62.

individuellen Fehlentscheidung, sondern die mit dem Habitus verbundenen Kompensationsfähigkeiten hinsichtlich der Überbrückung habitueller Differenzen. Das heißt, je niedriger das absolute Kapitalvolumen ist, desto geringer ist die Wahrscheinlichkeit der Kompensation habitueller Differenzen zwischen Individuen. Davon ist aufgrund eben beschriebener Mechanismen von Angebot und Nachfrage vornehmlich der Dritte Sektor betroffen, da dessen Zielgruppe Individuen mit eher geringen absoluten Kapitalvolumina sind.

Der zweite Grund für die Dysfunktionalität der Bourdieuschen Ordnungsmechanismen ist im Quasi-Markt-Prinzip zu suchen - auch hier ein Strukturmerkmal, welches charakteristisch für den Dritten Sektor ist. Wie eben deutlich wurde ist die Funktionalität der feldspezifischen Habitusordnung an das marktliche Prinzip von Angebot und Nachfrage geknüpft - nämlich das Angebot habitusbezogener und habitusrepräsentierender Leistungen und Güter, wie zum Beispiel eine bestimmte Wurstsorte oder der Besuch einer Oper und die entsprechend habitusgeprägte Nachfrage dieser Güter.<sup>179</sup> Die Nachfrage sorgt für die adäquate Allokation verschiedener Habitusprofile in sozialen Feldern. Ist der Mechanismus von Angebot und Nachfrage außer Kraft gesetzt, fehlt das zentrale ordnende Element. Diese Situation ist im Dritten Sektor aufgrund der Dreieckskonstellation Markt - Staat - Gemeinschaft anzutreffen. Der Mechanismus von Angebot und Nachfrage wird durch die steuernde und den Dritten Sektor stützende Funktion des Staates und der daraus resultierenden Teilung der Nachfragefunktion ein Stück weit außer Kraft gesetzt, worunter in logischer Folge die Qualität der Bildung sozialer Felder leidet. Dieser Qualitätsverlust reproduziert sich im jeweiligen direkten Erbringungsverhältnis sozialer Dienstleistungen, wobei die Höhe des Qualitätsverlustes sowohl von der relativen Habitusdifferenz als auch vom absoluten Kapitalvolumen, das wiederum über die Kompensierbarkeit von Habitusdifferenzen Aufschluss gibt, abhängt.

Der dritte Grund ist im direkten Zusammenhang mit dem eben genannten zu verstehen. Er bezieht sich in Konsequenz von Individualisierungsprozessen auf die enorme Ausdifferenzierung und Pluralisierung möglicher Habituskonstellationen. Wie schon dargelegt, wird eine Differenzierung hinsichtlich des allgemeinen Kapitalvolumens in der Moderne durch eine Differenzierung ergänzt, die

---

<sup>179</sup> Vgl. Bourdieu: Die feinen Unterschiede, S. 200ff.

verschiedene Kapitalvolumina innerhalb eines einzigen Individuums miteinander vereint. Dieses moderne Phänomen verursacht natürlich eine Explosion möglicher Habituskonstellationen sowie auch eine solche potentieller Teilhabeoptionen an sozialen Feldern. Die Positionen in den diversen sozialen Feldern bestimmen wiederum die Position eines Individuums im sozialen Raum. Sowohl durch die Pluralisierung der sozialen Felder als auch der Habitusprofile steigen die Faktoren an, die ein Individuum im sozialen Raum verorten. Dementsprechend müssen die institutionellen Umwelten auf diese Situation reagieren und die passenden Teilhabe- und Kommunikationsoptionen zu den vorhandenen Habitusprofilen anbieten. Dies wird prinzipiell durch den Mechanismus von Angebot und Nachfrage reguliert und stellt somit auf dem Markt kein Problem dar. Der Dritte Sektor wiederum ist von dieser hohen evolutorischen Anforderung sehr wohl betroffen, was mitunter durch die dort defizitäre Funktionalität von Angebot und Nachfrage begründet ist. Dies jedoch ist nicht die alleinige Ursache für die Dysfunktionalität des Bourdieuschen Ordnungsmechanismus. Ein zweiter wichtiger Faktor ist die Leistungsfähigkeit evolutorischer, funktioneller Ausdifferenzierung von globalen Feldern, um in dieser Hinsicht ein Gleichgewicht zum Habitusangebot zu schaffen. Zwar erfolgt im Dritten Sektor sehr wohl eine Anpassung an den Markt im Sinne von Nachfrageorientierung, jedoch ist diese aufgrund institutioneller Zwänge nicht ganzheitlich operationalisierbar. Somit versucht er auf der einen Seite an seinen traditionellen und solidarischen Richtlinien festzuhalten, auf der anderen Seite jedoch nach ökonomischen Prinzipien ähnlich wie der Markt zu agieren. Damit ist der Dritte Sektor nur begrenzt fähig, sich an die Struktur des sozialen Raumes anzupassen. Dieser Identitätskonflikt führt zu einer Fehlsteuerung im Dritten Sektor, was letztendlich darin gipfelt, dass Habustypen avisiert werden, die sich sowohl in systemtheoretischer als auch volkswirtschaftlicher Sicht für eine Teilhabe am Dritten Sektor nicht eignen. In dieser Hinsicht befindet sich der Dritte Sektor in einer Identitätskrise zwischen Tradition und Moderne, die jedoch später detaillierter beleuchtet werden soll. In diesem Zusammenhang ist schlussendlich festzuhalten, dass sich dadurch im Dritten Sektor eine exorbitante Bandbreite an Habustypen ergibt, denen nicht entsprochen werden kann, was wiederum sowohl seine Funktionalität als auch die in ihm reproduzierte gesellschaftliche Ordnungsbildung stark in Frage stellt.

## 5.2 Das Habitusgefüge innerhalb der Organisation

Im letzten Kapitel wurde der Dritte Sektor als soziales Feld charakterisiert. Dabei ist deutlich geworden, welche Macht der Habitus hinsichtlich der Bildung relativ autonomer sozialen Feldern im Sinne von Mikrokosmen hat, die sich durch eine feldspezifische Kapitalstruktur voneinander abgrenzen. Momentan wird in Organisationen des Dritten Sektors eine systematische Missachtung der Kapitalstrukturen der avisierten Kundengruppe praktiziert, so dass der ordnende Effekt von sozialen Feldern und Habitus in seiner Funktionalität gehindert wird. Diese Dysfunktionalität der Bourdieuschen Ordnungsmechanismen fordern in logischer Konsequenz ein steuerndes Eingreifen in die Organisationsstruktur sozialer Dienstleistungserbringung, um den Dritten Sektor als habitusspezifisiertes Feld zu begrenzen. Demnach soll dieses Kapitel eine funktionale interne Habitusstruktur skizzieren, welche sowohl Möglichkeiten als auch Grenzen für die Praxis sozialer Dienstleistungserbringung impliziert.

Organisationen sozialer Dienstleistungen können als autonome Mikrokosmen verstanden werden, „in denen eine feldspezifische *Kapitalform* zirkuliert, in denen spezialisierte und professionalisierte Akteure agieren und in denen nach bestimmten Regeln (*nomos*) bestimmte *Interessen* verfolgt werden, die auf einer affektiven Besetzung des Handlungsfeldes (*illusio*) ruhen.“<sup>180</sup> Dabei bestimmt das konzeptionelle Verhältnis von Kapital, *illusio* und *nomos* zueinander die Beschaffenheit eines sozialen Feldes und definiert damit die Grenzen eines solchen. Bevor wir uns der organisationsspezifischen Habitusstruktur und damit auch dem feldspezifischen Sozialisationsprozess, der dieses Habitusgefüge hervorbringt, widmen, soll zunächst eine detailliertere Ausführung der konzeptionellen Eckpunkte *illusio* und *nomos* erfolgen:

„Mit dem *nomos* wird ein Feld als eigenständiger Standpunkt im umfassenden sozialen Kosmos etabliert, der von keinem anderen Feld besetzt werden kann.“<sup>181</sup> Damit erinnert die Beschreibung des *nomos* sehr stark an den funktionalen Universalitätsanspruch von Systemen, wie ihn Luhmann geprägt hat. Jedoch verzichtet Bourdieu im Gegensatz zu Luhmann auf den funktionalistischen Anspruch

---

180 Bongaerts: Verdrängungen des Ökonomischen, S. 112.

181 Ebd. S. 113.

des Konstruktes *nomos*. Es geht Bourdieu also weniger um eine Funktionalität des sozialen Feldes hinsichtlich gesamtgesellschaftlicher Zusammenhänge, sondern vielmehr um eine „Alleinzuständigkeit für die Definition der sie [die sozialen Felder, Anm. d. V.] definierenden sozialen Praktiken und Produkte sowie die damit verbundene Alleinzuständigkeit für eine singuläre Weltsicht.“<sup>182</sup> Es geht also nicht in erster Linie um die Funktion einer Organisation, sondern um die in ihr reproduzierten Werte und Richtlinien. „Dem *nomos* als einer objektivistisch beschreibbaren Satzung der jeweiligen Felder in einem bestimmten sozio-historischen Kontext korrespondiert subjektivistisch eine je feldspezifische *illusio*, die als die affektive Bindung der Akteure an ein Feld und dessen feldspezifische Praxisform begriffen wird.“<sup>183</sup> Die *illusio*<sup>184</sup> gibt also darüber Auskunft, warum Akteure sich dem etablierten *nomos* eines Feldes unterwerfen, beschreibt damit „den unbedingten Glauben der Akteure an den Sinn und vor allem den Wert des Spiels, an dem sie beteiligt sind.“<sup>185</sup> Dabei ist *illusio* eine zwingende Voraussetzung für das Bestehen eines Feldes im Sinne der Akzeptanz der feldspezifischen Praxis, wobei sie zugleich die Funktion einer Bedingung für die Teilhabe am Feld innehat aber auch auf Grundlage der Primärhabitus die feldspezifischen Praktiken erzeugt. „Im Rahmen der allgemeinen Theorie sozialer Praxis bedeutet dies, dass der Primärhabitus dem in einem Feld geforderten und erzeugten Habitus hinreichend homolog sein muss, damit der betreffende Akteur sich an ein Feld affektiv bindet.“<sup>186</sup> Diese Mindestvoraussetzung impliziert für Organisationen sozialer Dienstleistung mit einer desaströsen Habitusstruktur nicht nur einen immensen Qualitätsverlust der Leistung an sich, sondern auch ein ernstzunehmendes Existenzrisiko. Bei stark differierenden Habitus ist es einer Organisation nicht möglich, in Primärsystemen generierte Dispositionen in feldspezifische umzuwandeln. Bei zu starken Differenzen zwischen den Habitus des Kunden und der habitusbezogenen feldspezifischen Praxis, ist ein Akteur nicht imstande, seine, mit dem Primärhabitus homologe Position im Feld einzunehmen, da diese Position im Extremfall in einem spezifischen Feld gar nicht vorhanden ist. Für die Praxis sozialer Dienstleistungserbringung lässt diese Problematik nur einen

---

182 Bongaerts: Verdrängungen des Ökonomischen, S. 113.

183 Ebd. S. 114.

184 Bourdieu, Pierre: Die Regeln der Kunst. Genese und Struktur des literarischen Feldes. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 1999, S. 360ff.

185 Bongaerts: Verdrängungen des Ökonomischen, S. 114.

186 Ebd. S. 115.

logischen Anknüpfungspunkt für Steuerung zu: die Teilhabe am sozialen Feld. Nur deren Moderation lässt Spielraum zu, die Habitusdifferenzen auf ein akzeptables Maß zu reduzieren und damit Qualitätsverlust und Existenzrisiken vorzubeugen. Dazu jedoch ist noch aufzuzeigen, wer denn zum Feld gehört: Idealtypisch gehören Akteure zum Feld, „deren habituelle Dispositionen hinreichend zu einem Feld passen und die im Verlauf einer feldinternen Sozialisation den feldspezifischen Habitus verinnerlicht und durch Anerkennung von *nomos* [...] die entsprechende *illusio* entwickelt haben.“<sup>187</sup> Dieses Kriterium steckt die notwendigen Sinn Grenzen sozialer Felder ab, ist jedoch für den hier betrachteten Zusammenhang wenig hilfreich. Für Organisationen sozialer Dienstleistungen würde eine solche Bedingung verheerendes bedeuten: Ein Großteil der, zur Organisation zugehörigen Akteure, würde nicht Teil des sozialen Feldes sein. Dies würde die Anwendbarkeit Bourdieus Theorie für die Organisation sozialer Dienstleistungserbringung stark in Frage stellen. Jedoch hat Bourdieu solche Optionen bedacht und schlägt damit ein reduziertes Kriterium für die Feldzugehörigkeit vor:

„Man kann von einer Institution, einer Person, einem Akteur sagen, daß sie in einem Feld existieren, wenn sie auf dieses einwirken.“<sup>188</sup>

Diese erweiterte Definition der Feldzugehörigkeit, da sie weit über die Sinn Grenzen von *nomos* und *illusio* hinausgeht, eröffnet eine weitere Perspektive beim Blick auf Organisationen. In diesem Zusammenhang kann also von einem inneren Kern des sozialen Feldes gesprochen werden, dessen Mitglieder durch die Anerkennung von *nomos* die entsprechende *illusio* sowie einen feldspezifischen Habitus entwickelt haben. Daneben gibt es nach Bourdieus erweiterter Definition einen Bereich mit Individuen, die zwar am Feld durch Aktionen teilhaben, jedoch über einen Primärhabitus verfügen, der dem angestrebten nicht hinreichend entspricht. Durch diese Differenz zwischen Primärhabitus und dem Habitusgefüge der Organisation ist es dem Individuum nicht möglich, im Machtkampf eine Position im Feld einzunehmen, die dem Individuum Anerkennung verschafft. Wir haben es hier mit einem Transformationsproblem zu tun, welches besagt, dass ein Individuum im falschen sozialen Feld seinen Habitus nicht objektivieren, und somit anerkannt machen kann. Damit bleibt das symbolische Kapital gering, ganz gleich, welche

---

187 Bongaerts: Verdrängungen des Ökonomischen, S. 123.

188 Bourdieu, Pierre: Pierre Bourdieu im Gespräch mit Philippe Fritsch. Lyon, 11. Februar, 1999. In: Bourdieu, Pierre: Das politische Feld. Zur Kritik der politischen Vernunft. Konstanz: Uvk, 2001, S. 33.

Kapitalstruktur das Individuum verkörpert. Bourdieu verdeutlicht die analytische Trennung zwischen beiden Bereichen eines Feldes - hier des Feldes der Kunst - in der Unterscheidung von demjenigen, der als Künstler anerkannt ist, und demjenigen, der Kunst produziert.<sup>189</sup> Dies ist ein sehr kleiner, aber durchaus feiner Unterschied, da bereits im erstgenannten Fall dispositionelle Mindestvoraussetzungen vorhanden sein müssen, um überhaupt Kunst zu produzieren. Damit wird deutlich, dass beide Habitus jeweils dicht beieinander liegen, jedoch ein gewisser Schwellenwert an gemeinsamen Sinnvorräten überschritten werden muss, um Mitglied im Kernbereich eines sozialen Feldes zu werden. Gleichzeitig bedeutet eine solch feine Differenzierung, dass der, durch *dispositionelle Mindestvoraussetzungen* charakterisierte Habitus nicht sehr weit von dem entfernt ist, der im Feldkern vorherrscht. Übertragen auf die soziale Dienstleistungserbringung impliziert dieser Ansatz eine Differenzierung von Kunden nach dem Prinzip von uno actu in solche, die primär Produzenten sind, und solche, die überwiegend die Konsumentenrolle innehaben.

Sowohl die Teilhabe von Individuen, die über feldspezifische Praktiken verfügen und damit zum Kernbereich gehören, als auch die Teilhabe solcher Individuen, die tendenziell eher in der Peripherie eines Feldes agieren, verursacht eine interessante Machtstruktur innerhalb eines sozialen Feldes:

In der bisherigen Argumentation sind besonders zwei Fakten deutlich geworden. Erstens: Es gibt eine jeweils spezifische Habitusstruktur für ein jeweils spezifisches soziales Feld. Dabei ist davon auszugehen, „dass sich die Struktur der Felder homolog zu der Struktur [...] des sozialen Raumes insgesamt bestimmt.“<sup>190</sup>

Zweitens: Trotz einer gewissen Homogenität der im Kernfeld vorherrschenden Habitus ist ausreichend interne Differenzierung möglich, was einen internen Machtkampf im Feld produziert. Dabei geht es in erster Linie um die Entwicklung von symbolischem Kapital, welches durch die sozial ungleiche Verteilung „die Akteure mit unterschiedlicher Macht gegenüber anderen Akteuren ausstattet.“<sup>191</sup> Daraus erschließt sich eine feldtypische, sehr hohe Differenz symbolischen Kapitals bei vergleichsweise geringen Differenzen der anderen Kapitalsorten. Die verschiedene Verfügbarkeit symbolischen Kapitals für die Akteure eines Feldes lässt eine bipolare

---

189 Vgl. Bongaerts: Verdrängungen des Ökonomischen, S. 124.

190 Ebd. S. 110.

191 Ebd. S. 109.

Gestaltung des Feldes zu. Dabei schwankt ein soziales Feld zwischen den Polen Autonomie und Heteronomie. Der Grad der Heteronomie ist insbesondere für Felder interessant, die sich durch eine Verkennung von Ökonomie auszeichnen, wie es kulturelle Felder, aber auch Dritte-Sektor-Organisationen betrifft. Solch eine Heteronomie „bedeutet für relativ autonome soziale Felder, dass sie externen Anforderungen durch Abhängigkeiten genügen müssen.“<sup>192</sup> Ist das Ungleichgewicht zwischen beiden Polen zu groß, tritt eine für das Feld pathologisch bedenkliche Situation ein, die ein ernstzunehmendes Existenzrisiko darstellt. Im Falle der Organisation sozialer Dienstleistungen des Dritten Sektors finden wir aktuell ein Übergewicht derer vor, die aufgrund habitusbezogener Nichtpassung eher in der Feldperipherie zu verorten sind, damit ihr soziales Machtpotenzial nicht aktivieren können und somit zum Pol der Heteronomie tendieren. Diese Fehlpolung eines autonomen sozialen Feldes, wie die Dritte-Sektor-Organisation eines ist, gibt Aufschluss über die interne Habitusstruktur und deren Konsequenz für die Leistungsfähigkeit der Organisation: Eine stärkere Ausrichtung auf den Pol Heteronomie spricht für einen starken externen Zwang auf die Organisation. Dieser ist im Dritten Sektor ganz klar im ökonomischen Zwang durch die Konkurrenz des Marktes zu sehen. Gleichzeitig impliziert eine eher heteronom ausgerichtete Organisation eine interne Habitusstruktur, die verdeutlicht, dass die Akteure zwar starken Zwängen unterliegen, aber ein Großteil derer aufgrund ihrer nicht zur Organisation homologen Habitusstruktur nur eingeschränkt handlungsfähig ist.

Diese institutionelle Handlungsunfähigkeit ist für Organisationen sozialer Dienstleistungen fatal, da diese, im Gegensatz zu klassischen Organisationen des Marktes auf eine positive Entwicklung der individuellen Dispositionen der Kunden angewiesen sind - ein Erfolg, der nur schwer messbar ist. Jedoch ist der Spielraum zur Veränderung der habituellen Dispositionen sehr klein, da sie, einmal in Primärsystemen sozialisiert, derartig körperlich verankert sind, als dass hier von einer Trägheit des Habitus gesprochen werden kann, der nur wenig beeinflussbar ist. Aber gerade weil dieser Spielraum der Veränderung so klein ist, müssen die bestmöglichen Bedingungen geschaffen werden, diesen optimal auszunutzen. Optimal sind diese Bedingungen bei einer bestmöglichen Passung der Habitusstruktur des Kunden und

---

192 Bongaerts: Verdrängungen des Ökonomischen, S. 110.

jener der Organisation. Je größer die Differenz zwischen beiden Positionen ist, desto geringer ist die Erfolgswahrscheinlichkeit einer spezifischen sozialen Dienstleistung. Es gibt also jeweils ein organisationsbezogenes Optimum hinsichtlich des Erfolges einer Dienstleistung, welches jeweils mit den habituellen Dispositionen des Kunden variiert. Oder invers formuliert - es gibt einen individuellen, durch den Habitus determinierten Spielraum für Sozialisation, welcher je mit der Wahl der Organisation und ihren spezifischen Habitusstrukturen, variiert. Diesen Abstrakten Raum bezeichnet Bourdieu als *Raum des Möglichen*:

„Die Beziehung zwischen Positionen und Positionierung ist alles andere als mechanisch. Zwischen sie schiebt sich gewissermaßen der Raum des Möglichen, das heißt, der Raum vollzogener Positionierungen, wie ihn die Wahrnehmungskategorien eines bestimmten Habitus erfassen, nämlich als Raum, der von Positionierungen strukturiert und ausgefüllt ist, die sich hier als objektive Möglichkeiten, als ‚machbar abzeichnen: ‚Bewegungen, die man ins Leben rufen, Zeitschriften, die man gründen, Gegner, die man bekämpfen, Positionierungen, die man ‚hinter sich lassen kann usw. Der Raum des Möglichen deckt die vorhandenen Dispositionen auf.“<sup>193</sup>

An diesem Punkt wird einmal mehr deutlich, warum gerade Dritte-Sektor-Organisationen hinsichtlich der Realisierung der Bourdieuschen Ordnungsprinzipien deutlich schlechtere Ausgangsvoraussetzungen haben als ihre Konkurrenten auf dem Markt. Eine totale Übereinbringung der Habitus der Kunden und der der Dienstleister ist hinsichtlich des, für die Erbringung einer Dienstleistung notwendigen Kompetenzvorsprungs, nicht möglich. Dies trifft zweifelsfrei auch auf den Markt zu. Jedoch agieren marktliche Dienstleistungsorganisationen in einem deutlich höheren Habituspektrum als Dritte-Sektor-Organisationen. Dadurch fallen die institutionell unvermeidbaren Habitusdifferenzen auf dem Markt per se geringer aus als jene im Dritten Sektor, da letztgenannter ähnlich wie der Markt, gezwungen ist, zumindest semiprofessionelle und qualifizierte Dienstleister bereitzustellen - welche Habustypen mit relativ wenig Kapital gegenüberstehen. Die mit einem weniger privilegierten Habituspektrum verbundenen Schwierigkeiten, wie zum Beispiel die geringe Elastizität und Frustrationstoleranz bei Überbrückung von Habitusunterschieden, lässt den ohnehin schon kleinen *Raum des Möglichen* noch

---

193 Bourdieu: Die Regeln der Kunst, S. 371.

weiter schrumpfen. Genau aus diesem Grund bedarf die Steuerung sozialer Dienstleistungsproduktion im Dritten Sektor einer erheblichen Optimierung.

### 5.3 Zwischen Steuerbarkeit und Steuerungskepsis

*„Die von oben verordnete Beglückung der Menschen durch den Sozialstaat wird noch fragwürdiger werden.“<sup>194</sup>*

Dieser Abschnitt versucht, Steuerung und ihre Macht - beziehungsweise Ohnmacht - in der Moderne zu begreifen. Erst dadurch kann das Maß der Beeinflussbarkeit der sozialen Dienstleistungserbringung erkannt werden, was wiederum einen dezidierten, zielgerichteten Eingriff in ein System erlaubt.

Dabei soll ein Steuerungsverständnis zu Grunde gelegt werden, welches recht weit gefasst scheint und über den mehr oder weniger mechanischen Prozess direkter Intervention hinausgeht. Solch ein Prozess soll in diesem Zusammenhang als Kontrolle verstanden werden. Jedoch möchte ich Steuerung ganz klar von Kontrolle abgrenzen, denn hier geht es vielmehr um eine Verzahnung verschiedener Instanzen um letztendlich die Selbststeuerungsmöglichkeiten komplexer Sozialsysteme zu optimieren und zu lenken. Damit ist Steuerung, um es banal auszudrücken, als eine Art Hilfe zur Selbsthilfe zu verstehen. Entsprechend dem Habitusprinzip kann auch Steuerung nicht auf die Strenge Verzahnung von Subjektivismus und Objektivismus verzichten, *„weil Steuerung weder auf externe Eingriffe noch auf interne Dynamiken alleine reduziert werden kann.“<sup>195</sup>* Steuerung ist also die Lösung eines Dilemmas, die Selbststeuerung komplexer sozialer Systeme und externe Kontrolle in einem optimalen Zusammenspiel miteinander verbindet: *„Ihre Eigendynamik treibt sie [die Systeme, Anm. d. V.] zwar zur maximalen Nutzung ihrer intern angelegten Möglichkeiten, aber ohne Rücksicht auf die widrigen Folgen (negative Externalitäten) für ihre Umwelt. Externe Kontrolle dagegen schnürt den Möglichkeitsraum eines Systems auf denjenigen einer Trivialmaschine ein und beraubt es so seiner kreativen und innovativen Züge.“<sup>196</sup>* Steuerungsinstanzen sehen sich demnach heutzutage in erster Linie folgendem Dilemma gegenübergestellt: Eine extreme externe Kontrolle

---

194 Willke: Systemtheorie III: Steuerungstheorie, S. 3.

195 Ebd. S. 4.

196 Ebd. S. 7.

beschneidet ein System in seinen kreativen und innovativen Möglichkeiten bis hin zur völligen Handlungsunfähigkeit. Im Gegenzug würde eine Laissez-faire Strategie zu „selbst-zerstörerischer Eigendynamik und unmöglicher Kontrolle“<sup>197</sup> führen. Amitai Etzioni modelliert die Steuerungssituation, in der sich Organisationen der modernen Gesellschaft befinden mit einem ähnlichen bipolaren Modell: Nach Etzioni stellt solch eine Gesellschaft ganz besondere Ansprüche an deren Steuerung. Diese kann sich keinesfalls nur auf Steuerung im politischen Sinne beschränken, „weil die eigendynamischen und innengeleiteten gesellschaftlichen Funktionssysteme ansonsten auf politische Interventionen allergisch reagierten.“<sup>198</sup> Folglich kann Steuerung nicht nur der Funktion von Top-Down Prozessen entsprechen, sondern muss zugleich den diametral entgegengesetzten Bottom-Up Prozess mit umsetzen. Demokratie im politisch-strukturellen Sinne kann dies nicht leisten, solange sie lediglich als Steuerungsfunktion des Staates begriffen und interpretiert wird. Etzioni spricht in diesem Zusammenhang von einer unidirektionalen, staatlichen politischen Abwärtskontrolle, welcher es in der entgegengesetzten gesellschaftlichen Wirkungsrichtung an Konsensusformation mangelt. Somit wird „ein komplementärer Prozess der Mobilisierung von Konsensus (,compliance‘, Akzeptanz) erforderlich.“<sup>199</sup> Unter Berücksichtigung systemtheoretischer Grundzüge ist demnach das gekonnte Zusammenspiel von Bottom-Up und Top-Down Prozessen nicht ohne weiteres zu erzwingen. Die Autopoiesis gesellschaftlicher Funktionssysteme moduliert die externe Beeinflussbarkeit von Systemen, wodurch deutlich wird, dass unter Bezugnahme auf Autonomie und eine selbstreferentielle Operationsweise deren externe Steuerung „nur noch in höchst voraussetzungsvoller und spezifischer Weise“<sup>200</sup> vonstattengehen kann. Diese *aktiven* gesellschaftlichen Teilsysteme sind in ihrer Aggregation als ein undurchschaubares Geflecht systemischer Verbindungen zu verstehen, welche aufgrund ihrer Autopoiesis einen Anspruch an Eigensteuerung erheben und somit das staatliche Strukturmoment Demokratie, das diese Art von Teilsystemen hervorgebracht hat, der Macht der omnipotenten, unidirektionalen Steuerung entheben.

---

197 Willke: Systemtheorie III: Steuerungstheorie, S. 7.

198 Ebd. S. 24.

199 Ebd. S. 24.

200 Ebd. S. 25.

Einem solchen Defizit an Steuerung, beziehungsweise in diesem Falle korrekter gesagt: an Steuerungsmöglichkeit, kann nach rein physikalischen Gesichtspunkten mit einem Übermaß an externer Einflussnahme begegnet werden, wodurch es wiederum zu einer pathologisch ungesunden Übersteuerung kommt. Hierdurch schließt sich der Kreis, so dass sich Demokratie durch ihr Agieren selbst aktionsunfähig macht: „...more freedom is better than less. This notion ignores a major sociological observation: movement from a high level of social restriction to a greater measure of choice, and hence enhancement of individual liberties, at some point becomes onerous for the actors involved and undermines the social order upon which liberties are ultimately based.“<sup>201</sup> Etzioni spricht hier von einem Bedürfnis der Überregelung angesichts der bekannten defizitären Steuerungssituation: „political correctness gone mad“.<sup>202</sup> Das Ergebnis ist eine der Steuerungskatastrophen, die die politische und soziologisch-strukturelle Situation sowohl der letzten Dekade sowie auch der Gegenwart dominieren. Dabei ist zur Übersteuerung noch eine, per definitionem ebenso gewichtige Antinomie festzusetzen – nämlich die *Untersteuerung*. Diese Semantiken resultieren aus einem Modell der Steuerungstypen nach Etzioni.<sup>203</sup> Grundlegend hierbei ist die duale Gewichtung zweier Ressourcen: Konsensus und Kontrolle. „Konsensus erzeugt die Art von Kohäsion und Zusammenhang, die eher passive Sozialsysteme des Typs Gruppe und Gemeinschaft kennzeichnen, während Kontrolle das Hauptmerkmal eher aktiver und zielorientierter Sozialsysteme wie Organisationen und staatliche Einheiten ist.“<sup>204</sup> Eine Melange aus schwachem Konsens und starker Kontrolle zeichnet eine übersteuerte Gesellschaft aus, während starker Konsens und schwache Kontrolle für eine dahintreibende Gesellschaft stehen. Indem Etzioni westliche demokratische Industriegesellschaften als *dahintreibend*<sup>205</sup> beschreibt wird die Charakteristik der Steuerungskatastrophen näher umrissen: „Sie schieben ein Millionenheer von Arbeitslosen vor sich her und Schuldenberge, die jedes Vorstellungsvermögen übersteigen; sie vergeuden knappe Ressourcen, als gäbe es kein morgen und vernachlässigen Zukunftsinvestitionen, als gäbe es keine nächsten

---

201 Etzioni, Amitai: *The New Golden Rule. Community and Morality in a Democratic Society*. New York: Basic Book, 1996, S. XV.

202 Ebd. S. Xiii.

203 Vgl. Willke: *Systemtheorie III: Steuerungstheorie*, S. 51 ff.

204 Ebd. S. 51.

205 Diese Klassifizierung orientierte sich besonders am Bild der USA. Willke räumt dieser Klassifizierung auch gegenwärtige Gültigkeit ein, da alle westlichen Demokratien, mit der Ausnahme Japans, mit der Lösung ihrer Probleme überfordert sind und somit sich von existierenden Problemen treiben lassen. (Vgl. Willke: *Systemtheorie III: Steuerungstheorie*, S. 52.)

Generationen.<sup>206</sup> Etzioni stellt sehr deutlich die Steuerungsleistung moderner Demokratien in Frage und fordert von ihr, dass sie als Steuerungsmodell entweder ihren Kurs korrigiert „oder sie gerät in Gefahr, abzustürzen.“<sup>207</sup> Dieses Risiko wird mit dem Attribut der Anspruchsinflation umrissen, da eine insuffiziente Top-Down Restriktive „das System mit Ansprüchen, Anforderungen, partikularen Interessen, Einzelvorhaben, Gruppenegoismen etc., ohne dass komplementäre Möglichkeiten bereit stünden“<sup>208</sup> überflutet.

Beide Extreme implizieren im Falle sozialer Dienstleistungserbringung hinsichtlich ihrer Erfolgswahrscheinlichkeit die jeweils schlechtesten Zustände der Organisationen in einem Varianzspektrum zwischen *Übersteuerung* und dem Zustand *dahintreibend*. Es gilt also, den Mittelweg zwischen der kommunikativen Geschlossenheit des zu steuernden Systems und gleichzeitiger externer Anregung zu finden. Die optimale Steuerung eines Systems liegt damit im richtigen Verhältnis von Steuerung und Nicht-Steuerung zueinander und ist damit die Voraussetzung einer systemischen Steuerbarkeit anhand eines bestimmten Steuerungsmodells.

Diese - zugleich theoretische und praktische Herausforderung - deckt die Bandbreite äußerst vielfältiger operationeller Zugänge ab – von der Systemtheorie auf der Makroebene bis hin zu kommunikationstheoretischen Ansätzen auf der Mikroebene. Jedoch soll hier in erster Linie eine theoretische Konstruktion zugrunde liegen, welche Elemente der beiden genannten Ebenen vereint und sinnvoll verknüpft. Die steuerungstheoretische Konzeption bedient zwar vordergründig makrotheoretische Fragestellungen, ist jedoch, wie im Folgenden gezeigt wird, auch auf Bereiche der anderen Ebenen übertragbar.

Eine solche Transferoption ist zweierlei Umständen zu verdanken: Zum einen – und dies prophezeit auch die sukzessive ansteigende Gewichtung dieser Theorie – existiert eine anscheinend fortschreitende, quantitative Explosion von Steuerungsproblematiken. Willke beschreibt ein doppeltes Dilemma bezüglich dieser Thematik: „In praktischer Sicht ist das Steuerungsproblem brisant, weil die Kunst der Systemsteuerung sich in einem erbärmlichen Zustand befindet und weil zugleich die

---

206 Willke: Systemtheorie III: Steuerungstheorie, S. 52.

207 Ebd. S. 53.

208 Ebd. S. 53.

Dringlichkeit praktischer Steuerungsprobleme wächst.<sup>209</sup> Gleichzeitig stellt sich die Frage, ob und wie Steuerung überhaupt noch möglich ist. Willke spricht in dieser Hinsicht einerseits von einem immensen Aktionismus an „vielfältige[n] Programme[n], Initiativen, Projekte[n], Modellversuche[n] und Veränderungsvorhaben“<sup>210</sup>, andererseits jedoch betont er eine paradoxe, aber weit verbreitete und internalisierte Steuerungskepsis: „Dass sich die Lage der Entwicklungsländer trotz vielfältiger eigener und fremder Programme in kaum einer Hinsicht verbessert und in vielen Hinsichten verschlechtert hat, halten die meisten Beobachter bereits für normal.“<sup>211</sup> Es herrscht also eine tiefsitzende Steuerungskepsis, die dazu führt, dass „Akteure und Politiker, Betreiber und Betroffene [...] oft gar nicht [...erwarten...], dass substantielle Veränderungen erreicht werden.“<sup>212</sup> Ein solcher Zustand trägt mitunter dazu bei, dass die prinzipielle Steuerbarkeit demokratisch organisierter Handlungsfelder in Vergessenheit gerät und es im gleichen Zuge Organisationen eines solchen Feldes verlernen, gesteuert zu werden. Steuerungstheorie versucht hier also auf Grundlage von Systemtheorie eine Erklärung sowie eine Lösung für diese Problematik zu finden.<sup>213</sup>

Hier wird die Vielschichtigkeit der Problematik deutlich – insbesondere deren Intermediarität in den verschiedenen Systemebenen. Diese Verwobenheit ist für den Betrachtungsbereich der sozialen, personenbezogenen Dienstleistungen ganz besonders interessant: das Mysterium der Systemsteuerung ist dabei nicht als eine singuläre Problematik zu betrachten, sondern stellt sich als ein doppeltes Steuerungsproblem dar, welches zwischen verschiedenen Instanzen generiert wird. Auf die höchste Ebene ist somit jene der Politik, beziehungsweise parallel die Instanz der Ökonomie zu projizieren, welche hier jeweils als Funktionssysteme der Makroebene agieren. Diese wiederum steht der Ebene der dienstleistenden Organisation – der Mesoebene – intervenierend gegenüber. Wird die

---

209 Willke: Systemtheorie III: Steuerungstheorie, S. 4f.

210 Ebd. S. 6.

211 Ebd. S. 5.

212 Ebd. S. 5 f.

213 Einen weiteren interessanten theoretischen Zugang beschreibt Martin E. P. Seligman mit seiner learned-helplessness-hypothesis, welche besagt, dass Individuen aufgrund negativer Erfahrungen lernen. Sie ändern somit ihr Verhalten und erweisen sich resistent gegenüber steuernden Eingriffen, wie zum Beispiel Beratung. Dieser Ansatz soll an dieser Stelle jedoch nicht fortgeführt werden. Vgl. dazu : Seligman, Martin E.P.: Helplessness. On Depression, Development and Death. San Francisco: Freeman and Comp, 1975.

steuerungstheoretische Analyse auf diese Ebene limitiert, steht die Wissenschaft einer klar definierten makrotheoretischen Fragestellung gegenüber. Die systemstrukturelle Einbettung sozialer Dienstleistungserbringung einerseits in das Segment der Politik und der Ökonomie sowie andererseits in jenes des Dritten Sektors in Kombination mit unergründlichen Verwobenheiten zum Markt verkompliziert jedoch den gesamten Sachverhalt. Folglich kann hier von einer zweiten Ebene gesprochen werden – jener der dienstleistenden Organisationen, welche hier die Mesoebene verkörpern und ihrerseits bezüglich ihrer Klientel mit dem gleichen Problem konfrontiert sind – jedoch auf einer anderen Ebene. Dass diese Kunden – beziehungsweise Klienten – jeweils abhängig von der betreffenden Ebene jeweils unterschiedliche Habitusprofile und somit abweichende Motivationen und somit Ergebnisse hinsichtlich der Dienstleistung mit sich bringen, ist eine logische Schlussfolgerung, die sich aus der institutionsstrukturellen Systematik der sozialen Dienstleistungslandschaft ergibt. Eine dezidierte Aussage zu den angesprochenen Differenzen der unterschiedlichen Segmente kann und soll an dieser Stelle noch nicht getroffen werden. Um dazu im weiteren Verlauf der Arbeit eine differenzierte Position beziehen zu können stehen zunächst die, für diese Zielsetzung grundlegenden Charakteristika der einzelnen Koordinationsmedien und deren Beziehungen zueinander, im Mittelpunkt des Interesses und sollen hinsichtlich ihrer Steuerungsfähigkeit der jeweiligen Steuerbarkeit sozialer Dienstleistungsproduktion gegenübergestellt werden. Das klassische Dreieck Markt, Staat und Gemeinschaft soll dazu als analytischer Rahmen dienen.

### **5.3.1 Steuerung seitens des Wohlfahrtsstaates**

*„Würde ein großes Unternehmen seine Produktions- und Organisationsziele so verfehlen, wie dies heute nahezu alle Staaten im Bezug auf ihre gesellschaftlichen Ziele tun, dann stünde ein Gang zum Unternehmensberater an.“<sup>214</sup>*

In diesem Kapitel sollen die Rahmenbedingungen für eine effektive Selbststeuerung von Organisationen seitens der Institution des Staates skizziert werden. Dabei stehen

---

214 Willke: Entzauberung des Staates. Überlegungen zu einer sozietaalen Steuerungstheorie. Königstein/ Ts.: Athenäum Verlag, 1983, S. 49 f.

als zentraler Ausgangspunkt die Defizite im Mittelpunkt, mit welchen Individuen von Natur aus belastet sind und sich damit unmittelbar auf das Agieren von Organisationen auswirken. Selbststeuerungsdefizite sind damit eine Unzulänglichkeit auf der Mikroebene, wirken sich aber durch ihre Akkumulation in kaum steuerbarer Weise auf die Organisationenebene aus, was zwingend eine ausgleichende Funktion des Staates nach sich zieht.

Dass sich eine solche als äußerst schwierig darstellt, ist keineswegs ein Laster der Moderne, sondern wurde vielmehr schon durch Gesellschaftstheoretiker wie Locke, Mandeville und Hobbes ins Bewusstsein gerückt. Dabei ist allen die Vertretung der selbstzerstörerischen These menschlichen Daseins ohne die Existenz einer regelnden, steuernden Instanz gemein. Die Betonung der egoistischen Natur des Menschen jedoch erfolgt am eindringlichsten durch Hobbes: „Der Krieg aller gegen alle, wie er den Naturzustand kennzeichnet, resultiert aus den angeborenen menschlichen Leidenschaften und kann nur durch die Errichtung einer Staatsgewalt beendet werden.“<sup>215</sup> Bernard Mandeville geht mit seinem Mandeville-Paradox in „*The Fable of the Bees*“<sup>216</sup> noch einen Schritt weiter, indem er konstatiert, dass untaugliche Handlungen auf der Mikroebene durchaus auf der Makroebene Nutzen nach sich ziehen können. Darüber hinaus gesteht er dem Menschen nicht nur Egoismus und Selbstsucht, sondern zusätzlich auch ein gewisses Maß an Schlaueit zu. Dies führt zweifelsohne zu Interessenkollisionen zwischen Mikro- und Makroebene, da der Mensch nicht ausschließlich durch Gewalt und Macht zur Akzeptanz einer Koordination und Steuerung seitens eines Staates gezwungen werden kann. Vielmehr bedarf es deshalb „nicht nur des Staats, um die Menschen zu friedlichem Zusammenleben zu zwingen, sondern darüber hinaus noch einer Moral, die – auf ihre Eitelkeit abzielend – vorgibt, es liege in ihrem Interesse, ihre Begierden zugunsten des Allgemeinwohls zurückzustellen.“<sup>217</sup> An dieser Stelle sollen zwei zentrale Steuerungsmittel herausgestellt werden, welche auf der Metaebene von Bedeutung sind: Dies ist zum einen die Macht und zum anderen die Moral. Die Verpflichtung gegenüber einer gesellschaftlichen Moral führt zu einer Bereitstellung eines

---

215 Ostermann, Rainer: Die Freiheit des Individuums. Eine Rekonstruktion der Gesellschaftstheorie Wilhelm von Humboldts. Frankfurt am Main, New York: Campus, 1993, S. 158.

216 Vgl. dazu: Euchner, Walter (Hrsg.): Mandeville, Bernard: Die Bienenfabel oder Private Laster, öffentliche Vorteile. Frankfurt am Main, 1980.

217 Ostermann: Die Freiheit des Individuums, S. 159.

Wohlfahrtsstaates, welcher wiederum mit Macht versucht, seine, auf Moral basierenden Ziele, durchzusetzen.

Der deutsche Wohlfahrtsstaat als „konservativer Wohlfahrtsstaat“<sup>218</sup> verpflichtet sich allein schon durch seine Existenz zur Wahrnehmung einer steuernden Position. Er nimmt als Institution diese Aufgabe durch Gesetze und politisch-administrative Macht wahr und hat somit einen Steuerungsauftrag inne. Diesen umzusetzen ist zum einen notwendig und zum anderen fast unmöglich, da „gerade komplexe Sozialsysteme weder ihrer Eigendynamik überlassen [...] noch von außen kontrolliert werden können.“<sup>219</sup> Die Unerreichbarkeit einer vollkommenen Umsetzung dieser gesetzlich verankerten Pflicht findet sehr bezeichnend in der Existenz von Staatsversagen Ausdruck und Bestätigung. Das bedeutet, dass der Staat nicht in der Lage ist, eine vollends zielgerichtete und wirksame Steuerung zu vollführen. Da folglich eine ebenenübergreifende Steuerung in diesem Zusammenhang dysfunktional ist, nehmen stellvertretend Organisationen der sozialen Dienstleistung diese Aufgabe als intermediäre Akteure auf der Mesoebene wahr. Für diese Fehlleistung im Sinne von Staatsversagen sind verschiedene Begründungen denkbar:

Zum einen leben wir in einem hochgradig ausdifferenzierten Netz verschiedener Systeme, welche ihrerseits wiederum in kaum überschaubarer Weise je nach Individuum unterschiedlich verwoben sind. Diese Ausdifferenzierung gipfelt in einer kaum vorstellbaren Vielfalt an unterschiedlichen Habitusprofilen, welche ihrerseits wiederum Bestandteil äußerst differenzierter sozialer Felder sind. Solch eine Ausdifferenzierung an Habitus beinhaltet weit mehr als nur quantitative Unterscheidungsmerkmale, die in Zeiten der Vormoderne unter Umständen zur Analyse sozialer Zusammenhänge ausreichend gewesen wären. Heute treffen wir Habitus an, welche durch eine enorme interne Varianz zwischen den unterschiedlichen Kapitalien gekennzeichnet sind und damit ganz neue Herausforderungen an Individualisierung, deren nötige Rahmenbedingungen und damit an staatliche Steuerung stellen. Somit ist es undenkbar, eine einheitliche Steuerungsmethode zu initiieren, da eine solche nicht universell anpassbar ist.

---

218 Diese Typisierung wurde durch Gosta Esping-Andersen vorgenommen und umfasst neben dem schon genannten Typus den liberalen und den sozialdemokratischen Typus.  
Vgl. dazu: Esping-Andersen, Gosta: *The Three Worlds of Welfare Capitalism*. Princeton, N.J.: UP, 1990.

219 Willke: *Systemtheorie III: Steuerungstheorie*, S. 6.

Damit ist eine zielgerichtete Steuerung gerade in Bezug auf die Erbringung sozialer Dienstleistungen im Dritten Sektor momentan nicht der Standard. Es muss vielmehr ein Mittelweg beschritten werden, welcher die Bedürfnisse der breiten Masse der Individuen avisiert. Hiermit jedoch sind *soziale Kollateralschäden* einprogrammiert. Solche Schäden entstehen bei einer ökonomisch ausgerichteten Bereitstellung sozialer Dienstleistungen, welche sich an der Nachfrage orientiert. Im Zuge einer perzipierten Unfähigkeit der Klienten, individuell rationale Entscheidungen zu treffen, steigt diese mit Hinblick auf die eigentliche Zielklientel des Dritten Sektors an, da eben fehlende Bewältigungsmuster - objektiviert in den Habitusstypen 4 bis 6 - betroffene Individuen erst zum Mitglied einer solchen Nachfragergruppe werden lassen. Damit begäbe sich der Staat, würde dieser sich auf die Leistungen des Marktes verlassen, gleich in eine doppelte Versagerfunktion: Zum einen kann die Bereitstellung eines Angebotes nur unter Berücksichtigung einer ausreichend kräftigen Nachfrage erfolgen, was im Umkehrschluss konsequenterweise zu einer Nichtbeachtung kleinerer Nachfragegruppen führt. Zusätzlich verschärft sich das hier umrissene Selbststeuerungsproblem insoweit, als dass eine positive Korrelation zwischen *Hilfsbedürftigkeit* und *mangelnder Selbststeuerungsfähigkeit* vorliegt. Das heißt, je prekärer sich das Habitusprofil darstellt, desto weniger hat eine Organisation ein ökonomisches Interesse daran, diese Kundengruppe zunächst als solche zu gewinnen und in zweiter Instanz als solche im Zuge einer erfolgreichen Dienstleistung wieder loszuwerden. Aufgrund der Macht gesellschaftlicher Funktionssysteme ist die Erfüllung des staatlichen Steuerungsauftrages mittels des Dritten Sektors als stellvertretenden Akteur ernsthaft in Frage gestellt. Dies ist ein Dilemma, welches erst im Zuge moderner Differenzierung entstanden ist: die Moderne hat einen zentralen Charakterzug hervorgebracht, welcher bedingt, dass die gesellschaftlichen Teilsysteme, die sich unter dem Schutzschirm des Staates erst funktional ausdifferenzieren konnten, nun zu einem ernst zu nehmenden Konkurrenten um die Macht in der modernen Gesellschaft herangewachsen sind. „Parteien, Gewerkschaften, Verbände, Großbanken, Konzerne, Universitäten, das Gesundheitssystem und andere gesellschaftliche Teilsysteme beruhen in ihrer Entstehung und in ihrer Spezialisierung auf der Ordnungs- und Steuerungsleistung des Staates – einer Ordnungsleistung, die er aufgrund des Gewalt- und Steuerungsmonopols und mit den Mitteln rechtlich codierter Macht erbringen konnte.

Aber die gesellschaftlichen Teile sind inzwischen so komplex, einflussreich und eigenständig handlungsfähig geworden, dass es zur Frage wird, ob überhaupt und inwieweit und mit welchen Kosten sie staatliche Begrenzung und Steuerung dulden.<sup>220</sup>

Zusätzlich zu der angesprochenen Ausdifferenzierung von Systemen kommt erschwerend die, hier unterstellte, autopoietische Charakteristik derselben, hinzu. Das bedeutet, dass Systeme als selbstreferentielle Strukturen aus sich selbst heraus existieren. Solche Systeme suchen die Abgrenzung von ihrer Umwelt – dazu zählen auch andere, konkurrierende Systeme – durch Professionalität und in dessen Potenz auch durch Undurchsichtigkeit. Unter Berücksichtigung der staatlich zugewiesenen Aufgaben schwindet dadurch die Kontrollierbarkeit der beschriebenen Systeme. Ergo ist externe Steuerung dieser Organisationen keineswegs überflüssig für deren Auftragsbefreiung, wird aber dennoch durch das bloße Voraussetzen einer Existenz eines solchen autopoietischen Systems geradezu unmöglich, mindestens aber sehr schwierig gemacht. Es entsteht also die Annahme, „dass der Staat nicht – wie Marx dachte – abstirbt, weil er funktionslos wird, sondern dass er auf der Strecke gesellschaftlicher Evolution bleibt, weil er nicht funktionsfähig genug ist.“<sup>221</sup>

Damit wird deutlich, dass auf der Ebene des Staates zweierlei Steuerungsentscheidungen getroffen werden müssen:

Zum einen stellt sich die Frage, wie der Staat die Arbeit sowohl der Organisationen personenbezogener Dienstleistungen auf dem Markt, als auch jene der Dritte-Sektor-Organisationen so steuern kann, dass die, durch Konkurrenz entstandene, zerstörerische Eigendynamik der Dritte-Sektor-Organisationen bezüglich der Ökonomisierung eigener Strukturen eliminiert – beziehungsweise reduziert werden kann. Dabei ist ein solches Maß an Reduktion notwendig, dass der Steuerungsaufwand seinen Nutzen durch Wiederherstellung einer effektiven und effizienten Arbeitsweise der Organisationen rechtfertigt.

In zweiter Instanz obliegt es dem Staat, Individuen so zu steuern, dass deren eigenes Steuerungsdefizit zu deren Gunsten durch Kanalisierung ihrer Entscheidungsoptionen ausgeglichen wird. Eine derartige Kanalisierung ist in gleicher Weise auf die Ebene

---

220 Willke: Entzauberung des Staates, S. 49 f.

221 Ebd. S. 49.

der Organisationen zu übertragen. Solch eine Steuerung hinsichtlich der Problematik der sozialen Dienstleistungserbringung kann natürlich implizit durch die gezielt steuernde Voraussetzung der institutionellen Strukturen des Dienstleistungssektors geschehen.

Nun ist deutlich geworden, *dass* hinsichtlich der sozialen Dienstleistungserbringung ein Steuerungsbedarf seitens des Sozialstaates existiert, *wie* dieser im Detail aussieht und *worin* die Problematik bei der Umsetzung desselben besteht. Damit möchte ich im nächsten Schritt dazu übergehen, den Staat als Steuerungsmedium per se zu charakterisieren. Für sein Dasein als solches ist das, jenseits der Individuen liegende Emergenzniveau intrasystemischer Kommunikation, zwar bestimmt kein sonderlich präsentestes Charakteristikum, wohl aber für die Funktionalität hinsichtlich der (Selbst)-Steuerung ein richtungsweisendes Merkmal. An diesem Punkt kommt wiederum die Systemtheorie ins Spiel: „Nicht die Gesellschaft könne handeln, sondern nur Menschen; alles andere würde den Begriff des Gesellschaftssystems reifizieren; Gesellschaften seien nur die Summe ihrer Mitglieder; das Verhalten der Gesellschaft ließe sich auf das Verhalten ihrer Mitglieder zurückführen, etc. Diese Vorstellungen sind falsch. Sie sind schon auf der Ebene komplexer Organisationen falsch und sie sind vollends unangemessen für die Ebene komplexer Gesellschaften.“<sup>222</sup> Da der Aspekt der Komplexität bereits zu Genüge behandelt wurde, möchte ich an dieser Stelle nicht näher darauf eingehen, außer noch einmal zu betonen, welche massive Einschränkung Komplexität hinsichtlich der Leistungsfähigkeit des Staates als gesellschaftlicher Koordinator mit sich bringt. Letztendlich ist der Staat damit im Zusammenhang gesellschaftlicher Koordination als überdimensionierte Organisation fassbar, zumal „der Begriff ‚Organisation‘ von unangemessener Extension ist, da die moderne Gesellschaft ‚unorganisierte‘ Beziehungen und Kontexte kaum mehr kennt.“<sup>223</sup> Mit den organisationsimmanenten Eigenschaften<sup>224</sup>, sei es die „*Entscheidungsbedingtheit* von Aufgaben-, Interaktions- und Prozessstrukturen“<sup>225</sup>,

---

222 Willke: Entzauberung des Staates, S. 118.

223 Wiesenthal: Markt, Organisation und Gemeinschaft als „zweitbeste“ Verfahren sozialer Koordination, S. 55.

224 Lediglich die Disponibilität des Mitgliedschaftsstatus als ein zentrales Merkmal von Organisationen kann aufgrund rechtlicher Gegebenheiten nicht als solches des Mechanismus Staat gesehen werden.

225 Wiesenthal: Markt, Organisation und Gemeinschaft als „zweitbeste“ Verfahren sozialer Koordination, S. 56.

„die Interaktionssteuerung durch Sets von als koordiniert unterstellten Erwartungen“<sup>226</sup> wie auch „eine die Gegenwart transzendierende Kontinuitätsunterstellung“<sup>227</sup>, zeichnet sich gleichzeitig die Leistungsfähigkeit solch eines Koordinationsmediums aus, die sicherlich in erster Linie in der potentiellen Steuerung einer Vielzahl von nebeneinander ablaufenden Handlungen, wie auch in der zweckmäßigen Integration „parallel prozessierender Teileinheiten mit komplementären Funktionen“<sup>228</sup> liegt. Daraus resultiert auch die oben schon angerissene spezifische Dysfunktion des Staates, welche hier in der massiven Komplexität und den daraus hervorgehenden, den Mechanismus überfordernden kontinuierlichen Lern- und Reformprozessen geschuldeten Gefahr der subjektlosen Verselbstständigung liegt.<sup>229</sup> Es führt demnach – auch im Schlußschluss mit der Systemtheorie – kein Weg daran vorbei, Komplexitätsreduktion durch Reduktion der internen kommunikativen Anschlussmöglichkeiten zu betreiben. Nur damit gelingt Organisationen, wie auch dem Staat, „die Abschottung interner Prozesse von externen Zuständen und die Dämpfung endogener Dynamiken.“<sup>230</sup> Demnach kristallisiert sich der deutsche Wohlfahrtsstaat als *konservativer Wohlfahrtsstaat*<sup>231</sup> in der Typologie von Esping-Andersen heraus. Diese Stellung ist unter anderem seiner ausgeprägten Mittelstandsorientierung wie auch einer systemkonstitutiven Abstützung des Staates auf die Wohlfahrtsverbände und der damit verbundenen hohen Stellung der Organisationen des Dritten Sektors geschuldet. Dass in dieser Systematik das Marktversagen bewiesen, das Staatsversagen begründet und das Dritte-Sektor-Versagen vorprogrammiert wird, ist wohl ein Fehler des Systems. Diesen zu beheben gestaltet sich in den ersten beiden Fällen als äußerst schwierig, wobei gleichzeitig stark daran zu zweifeln ist, ob aus einer ganzheitlichen Sicht einem Anspruch an Vollkommenheit von Markt und Staat überhaupt begegnet werden kann und sollte. Auch dass der Markt als Steuerungsmedium nicht auf allen Gebieten vollkommen ist, ist sowohl im Feld des klassischen Warenmarktes wie auch im Bereich der Dienstleistungen ganz sicher kein Novum. Lediglich der Dritte Sektor bietet hier eine systemimmanente Variabilität, die groß genug ist, unter staatlicher Steuerung die

---

226 Wiesenthal: Markt, Organisation und Gemeinschaft als „zweitbeste“ Verfahren sozialer Koordination, S. 56.

227 Ebd. S. 56.

228 Ebd. S. 56.

229 Vgl. ebd. S. 59 f.

230 Ebd. S. 56.

231 Vgl. Richter: Privatisierung und Funktionswandel der Freien Wohlfahrtspflege, S. 13. ff.

eigenen Defizite, wie auch jene des Marktes zu kompensieren und dadurch im Zirkelschluss den Staat als Koordinationsmedium wieder mehr entlasten.

Der Staat ist damit letztendlich kein wirklich eigenständiges Medium der Steuerung, sondern schafft implizit die institutionellen Rahmenbedingungen für die Wirksamkeit der Steuerungsmedien Markt, Gemeinschaft, Organisation und auch Geld. Damit steht und fällt der jeweils effektive Einsatz dieser Elemente mit den, vom Staat geschaffenen Bedingungen.

### 5.3.2 Steuerung durch Markt

*„Menschen müssen ihre wirtschaftlich relevanten Entscheidungen koordinieren. In marktwirtschaftlich verfassten Wirtschaftssystemen kann der Marktmechanismus als zentraler Koordinationsmechanismus verstanden werden.“<sup>232</sup>*

Im Zuge gesellschaftlicher Differenzierung wie auch funktionaler Arbeitsteilung stellen Akteure nicht mehr alle lebensnotwendigen Güter selbst her. Vielmehr ist es ein Merkmal der Moderne, dass Spezialisierung wichtigstes Kriterium des modernen Wirtschaftsprozesses geworden ist. Daraus resultiert zwangsläufig das Prinzip von Angebot und Nachfrage, welches in einen Tauschprozess münden sollte. Dies zu koordinieren bedarf eines aufwendigen Mechanismus. „Der Markt ist heutzutage sicherlich der prominenteste dieser Mechanismen.“<sup>233</sup>

Der Markt ergibt sich aus einer Interaktion von Institutionendynamik und Institutionengestaltung, wobei letzteres durch staatliche Hand auszugrenzen versucht wird. Eine Bereitstellung von Leistungen oder Waren ohne den gestaltenden Eingriff steuernder Instanzen impliziert den klassischen freien Wettbewerb. „Diesem Wettbewerb will man viele Aktivitäten gesellschaftlicher Leistungsproduktion unterwerfen, weil man davon überzeugt ist, dass sie dann am effektivsten und effizientesten vonstattengehen, wenn keiner der daran Beteiligten dabei institutionelle

---

232 Schauenberg, Bernd: Marktversagen und Organisationsversagen. In: Schreyögg, Georg; Werden, Axel (Hrsg.): Enzyklopädie der Betriebswirtschaftslehre Band II. Handwörterbuch Unternehmensführung und Organisation. 4. Auflage. Stuttgart: Schäffer. Poeschel, 2004, S. 819.

233 Ebd. S. 821.

Gestaltungschancen besitzt.“<sup>234</sup> Jedoch geben die, den Markt bezeichnenden Stichworte aus der neoklassischen Ökonomie, wie *atomistische Konkurrenz*, *homo oeconomicus* oder aber auch die Identifizierung der marktlichen Tauschhandlungen als *Interessenkonflikt zwischen Nachfrager und Anbieter*, nur bedingt Aufschluss über das eigentliche Wesen des Marktes.<sup>235</sup> Der Blick in die Sozialwissenschaften ist allerdings auch nicht viel aufschlussreicher: „So scheinen die Sozialwissenschaften zwar am Ende des 20. Jahrhunderts viel Gescheites zu Themen wie Marktversagen, Voraussetzungen, Risiken und Grenzen des Markthandelns sowie zur Kritik des ökonomischen Reduktionismus zu sagen zu haben, aber sie bleiben ausgesprochen wortkarg, wenn es um die exakten Voraussetzungen und die Dimensionen ‚positiver‘ Leistungen der Marktkoordination geht.“<sup>236</sup> Um das Wesen marktlicher Koordination zu erfassen, ist es jedoch nicht nötig, phänomenologische Wege zu gehen. Ganz nüchtern und reduktionistisch betrachtet ist Marktkoordination nicht mehr als „*die Ermöglichung einer wechselseitigen vorteilhaften Beziehung*.“<sup>237</sup> Diese gehen Akteure aufgrund ungünstigerer Alternativen per definitionem freiwillig ein. Da sich Markt durch weitaus mehr als nur das Bestehen von Tauschbeziehungen auszeichnet, sind diese zum einen durch die „simultane Präsenz von *gleichen und ungleichen Interessen* auf jeder Seite der Beziehung“<sup>238</sup> und zum anderen durch die „*Beziehungsstruktur einer Triade*“<sup>239</sup> spezifizierbar. Jedoch nur bei komplementären Tauschpräferenzen wirkt der Markt effizient als nutzenmehrendes und wertschöpfendes Koordinationsmedium. Erst dann kann es zu einer Pareto-Optimalität auf beiden Seiten kommen. Diese ist im Bereich der sozialen Dienstleistungen nicht zwangsläufig gegeben. Komplementäre Tauschpräferenzen liegen hinsichtlich des Kunden in zwei Fällen vor: Zum einen ist der Akt des Tausches an das Vorhandensein finanzieller Mittel gebunden. Ausgehend von der klassischen Marktdefinition - Quasimarktmodelle werden hier ausgeklammert - fordert diese Bedingung ein Mindestmaß an ökonomischem Kapital. Dieses zieht als tonangebende Kapitalform ebenso ein Mindestmaß an kulturellem sowie sozialem Kapital nach sich. Tauschkapazitäten im Sinne finanzieller Mittel repräsentiert durch

---

234 Czada; Schimank: Institutionendynamiken und politische Ordnungsgestaltung, S. 37.

235 Vgl. Wiesenthal: Markt, Organisation und Gemeinschaft als „zweitbeste“ Verfahren sozialer Koordination, S. 50.

236 Ebd. S. 51.

237 Ebd. S. 51.

238 Ebd. S. 51.

239 Ebd. S. 51.

ein bestimmtes Cluster an Habitusprofilen determinieren also die Zugangschancen zum Markt. Diese Habitusprofile sind allesamt durch das habituspezifische Vorhandensein von Selbststeuerungskompetenzen gekennzeichnet, was den Bedarf einer sozialen Dienstleistung senkt. Der Habitus, und dabei insbesondere das ökonomische Kapital, bestimmt damit zunächst eine *Tauschpotenzialität*. Die zweite Bedingung ist die *Tauschpräferenz*. Das bedeutet, dass der potentielle Kunde auch den *Willen* hat, einen geeigneten Tauschpartner zu wählen und mit diesem zu tauschen. Die meisten Fälle, die soziale Dienstleistungen benötigen, erfüllen diese Voraussetzung aufgrund mangelnder Selbststeuerungsfähigkeiten nicht. Ist dies doch der Fall, ist der Markt als Koordinationsmechanismus sicherlich geeignet, da das Individuum dann über einen Habitus verfügt, welcher mit Selbststeuerungskompetenz befähigt, sich auf dem Markt zurechtzufinden und mit dem Willen, eine Dienstleistung zu konsumieren, auch die Bedingung der Tauschpräferenz erfüllt. Es wird also deutlich, dass sowohl Tauschpotentialität als auch Tauschpräferenz gegeben sein müssen, damit der Markt als Koordinationsmechanismus das beste Modell darstellt. Beide Bedingungen sind im Einzelfall jeweils an Habitus geknüpft und über diesen auch objektivierbar.

Darüber hinaus ist die Konkurrenz konstitutiv für dieses Steuerungsmedium. Daher kommt Markt im Sinne der triadischen Beziehungsstruktur nur dann zustande, wenn auf mindestens einer Seite der Beziehung eine Wettbewerbssituation existiert. Dies ist jedoch in der Regel auf beiden Seiten üblich, so dass sowohl mehrere Anbieter als auch Nachfrager in wechselseitiger Konkurrenz agieren, was wiederum die Kontingenz der marktlichen Konditionen sicher stellt. Weitere Voraussetzungen für das Funktionieren eines Marktes als Steuerungsform ergeben sich zwangsläufig aus der „Transformation der traditionellen Gemeinschaft zur modernen, funktional differenzierten Gesellschaft“<sup>240</sup>. Erst durch diese differenzierungstheoretische Evolution ist es möglich, dass Akteure auf dem Markt als isolierte Individuen auftreten – hinsichtlich des ökonomischen Kalküls frei „von den Bindungen der Familie, der Freundschaft, der Moral, der Religion oder der Herrschaft.“<sup>241</sup> Jedoch erst die institutionellen Rahmenbedingungen ermöglichen solch eine – in diesem Sinne höchst voraussetzungsvolle – Konstruktion wie den freien Markt per

---

240 Willke: Systemtheorie III: Steuerungstheorie, S. 38.

241 Ebd. S. 38.

definitionem. Dazu zählen zweifelsohne einige Ergebnisse funktionaler gesellschaftlicher Differenzierung, als da sind: eine moderne freiheitliche politische Grundordnung und ein diese abstützendes Rechtssystem.<sup>242</sup> „Sogar Ökonomen würden vermutlich zugeben, dass ein preisgesteuerter Markt nicht funktionieren kann ohne eine Fülle von Rahmenregelungen, die kollektiv verbindlich gelten müssen, also in einer modernen Gesellschaft nur von der Politik bereitgestellt werden können: Rechtssicherheit, Vertragsfreiheit, Eigentumsrechte, Rechtsdurchsetzungsgarantien, Selbstbeschränkung politischer Macht etc.“<sup>243</sup>

Diese Eckpunkte, wie auch die Entscheidungsbedürftigkeit im Sinne von rational choice, das Vorhandensein von Opportunitätskosten sowie die „soziale Voraussetzungsarmut und zeitliche Offenheit der Beziehung“<sup>244</sup> sind Strukturmerkmale, welche zweifelsohne den Markt als Koordinationsmedium treffend bezeichnen.

Jedoch nur bezüglich der hohen Allokations- wie auch Innovationseffizienz ist der Markt den weiteren Koordinationsmechanismen konkurrenzlos überlegen.<sup>245</sup> „Innerhalb dieser Einbettung erweisen Märkte ihre besondere Leistungsfähigkeit darin, unter der (keineswegs selbstverständlichen) Voraussetzung des freien Marktzugangs und des freien Austritts, über den Preismechanismus eine extrem schnelle und kostengünstige Koordination zwischen Angeboten und Nachfragen zu bewerkstelligen.“<sup>246</sup> Demnach ist der Markt ein optimales Steuerungsmedium für die Allokation einfacher, wenig komplexer Güter und Beziehungen. Dieses Attribut trifft jedoch auf die Bereitstellung und die endogenen Eigenschaften sozialer Dienstleistungen keineswegs zu. Damit entstehen koordinative Einschränkungen und Funktionsrisiken sobald die steuernden Elemente nicht mehr – wie idealtypisch vorausgesetzt – vom sozialen Kontext entkoppelt werden können. Da sich bei näherer Betrachtung nur wenige Transaktionen tatsächlich von einer „Intervention nichtökonomischer Kalküle“<sup>247</sup> freisprechen können, stellt dieses Strukturmerkmal ein

---

242 Vgl. Willke: Systemtheorie III: Steuerungstheorie, S. 38.

243 Ebd. S. 38 f.

244 Wiesenthal: Markt, Organisation und Gemeinschaft als „zweitbeste“ Verfahren sozialer Koordination, S. 51.

245 Vgl. ebd. S. 53.

246 Willke: Systemtheorie III: Steuerungstheorie, S. 39.

247 Wiesenthal: Markt, Organisation und Gemeinschaft als „zweitbeste“ Verfahren sozialer Koordination, S. 57.

*endogenes Performanzrisiko* dar. Auf der diametral entgegengesetzten Ausprägung dieser Dimension kann das Effizienzpotential des Marktes jedoch auch durch eine Überdimensionierung der Nutzenorientierung zerstört werden. Auf dem Mittelweg zwischen beiden Extremen finden wir den Grund des Scheiterns des Marktes bei der Steuerung sozialer Dienstleistungsproduktion.

Notwendige soziale Aspekte in der Bereitstellung einer Dienstleistung können auf dem Markt nicht genügend berücksichtigt werden, da dieser für deren Erfordernisse keine adäquaten Strukturen aufweist. So kann die Leistung an sich nicht die gebotene Qualität bieten, welche in einer anderen Umwelt möglich wäre. Auf der anderen Seite führt das, dem Markt immanente Gewinnstreben zwangsläufig zu einer überbetonten Nachfrage- und Kundenorientierung und in dem Sinne zum Marktversagen, als dass tatsächlich nötige Dienstleistungen wegen Nachfrageschwäche nicht bereitgestellt werden können. Damit versagt der Markt auf diesem Gebiet sowohl hinsichtlich des Effizienzkriteriums als auch hinsichtlich der Erfordernisse an Effektivität.

Solch strukturellen Schwächen wird durch die Implementierung von Quasi-Märkten im Bereich der sozialen Dienstleistungen versucht zu begegnen. Diese jedoch gleichen diese Defizite keineswegs komplett aus, sondern setzen hauptsächlich zum einen an der Problematik defizitärer Selbststeuerungsfähigkeiten der Klienten und zum anderen am nur ungenügenden Angebotsspektrum des freien Marktes an.

Dennoch ist hier noch einmal die Leistungsfähigkeit eines solchen Koordinationsmediums zu betonen, welche jedoch von dessen richtigem Einsatz abhängt:

„Der Markt ist wie ein Werkzeug, das für bestimmte Verrichtungen konzipiert und für andere ungeeignet ist. Viele, die über die Verwendungsmöglichkeiten eines Werkzeuges nicht richtig Bescheid wissen, lassen es oft in der Schublade liegen, auch wenn sie es benutzen könnten. Andererseits setzen sie es aber an der falschen Stelle ein, wie ein Hobby-Handwerker, der einen Meißel gedankenlos als Schraubenzieher verwendet.“<sup>248</sup>

---

248 Lindblom, Charles E.: Jenseits von Markt und Staat. Eine Kritik der politischen und ökonomischen Systeme. Frankfurt/ M; Berlin; Wien: Ullstein, 1983, S. 134.

Dementsprechend kommt es darauf an, gesellschaftlicher Differenzierung mit einer ebenso differenzierten Steuerung sozialer Dienstleistungsproduktion zu begegnen. Offensichtlich ist Markt allein für diese Aufgabe nicht geeignet. Dennoch kann die Organisation sozialer Dienstleistungen keineswegs auf marktliche Koordinationsmechanismen verzichten. Es gilt also, diejenige Kategorie von Dienstleistungen, beziehungsweise jene Dienstleistungserbringungsverhältnisse zu definieren, deren Erbringung auf dem Markt optimal gesteuert werden kann. Da Habitus sowohl in Bezug auf die Zugangschancen als auch auf die individuelle Dekodierungsfähigkeit der auf dem Markt angebotenen sozialen Dienstleistungen Aufschluss gibt, ist Habitus ein Indikator für die typbezogene und situationsbezogene Leistungsfähigkeit des Marktes bei der Erbringung einer bestimmten Dienstleistung. In diesem Zusammenhang kommt es darauf an, den richtigen Anteil Markt für die Steuerung sozialer Dienstleistungserbringung zu definieren.

### **5.3.3 Steuerung durch Gemeinschaft**

Dieser Abschnitt behandelt den dritten Koordinationsmechanismus, welcher für die Steuerung sozialer Dienstleistungserbringung maßgeblich ist, den Dritten Sektor - oder auch Gemeinschaft. Seine Steuerungsfähigkeiten sollen im gleichen Stil, wie beim Markt geschehen, im Hinblick auf ihre institutionelle Eignung bei der Erbringung sozialer Dienstleistungen präzisiert werden.

Das bezeichnende an diesem Mechanismus ist wohl seine *Nicht-Bezeichnbarkeit*. Im Gegensatz zu seinem marktlichen und staatlichen Äquivalent findet auf diesem Sektor eher eine Art Negativ-Zuordnung statt, indem alles was weder Markt noch Staat ist, diesem zuerkannt wird.<sup>249</sup> Hier entsteht der Charakter eines organisatorischen *Lumpensammlers*.

Ganz so einfach ist die Sache jedoch nicht. In der letzten Dekade hat der Dritte Sektor durch die zunehmende Orientierung an marktwirtschaftlichen Gesichtspunkten zu seiner, ohnehin schon bestehenden gesellschaftlich-integrativen Funktion, auch einen ernst zu nehmenden Stellenwert im Dreigestirn der Koordinationsmechanismen, als oppositioneller Akteur gegenüber dem Staat und besonders als Konkurrent des

---

<sup>249</sup> Vgl. Richter: Privatisierung und Funktionswandel der Freien Wohlfahrtspflege, S. 89.

Marktes erlangt. Da letztgenannter Aspekt einer der zentralen Ausgangspunkte dieser Arbeit ist, soll hier eine kurze Charakterisierung dieses Sektors erfolgen:

Der große Unterschied zu den anderen Mechanismen liegt bei diesem Koordinationsmechanismus in dem besonderen „Verhältnis der sachlichen, zeitlichen und sozialen Selektivität.“<sup>250</sup> Dies zeigt sich insbesondere in einer äußerst flexibel gestalteten Anschlussfähigkeit für thematische Kommunikationen. Dabei herrschen zum einen eine hohe soziale Selektivität, zum anderen eine thematische Offenheit sowie auch ein in der Regel unbegrenzter Zeithorizont für die soziale Interaktion. Außerdem herrscht eine eindeutig eingrenzbare Mitgliedschaft, welche an individuelle Identitätsmerkmale gebunden ist. Daraus gestaltet sich auch das Integrationsmedium dieses Sektors: „Die Gemeinschaft ist Medium und Forum der sinnhaften Konstruktion von Wirklichkeit. Der thematisch diffuse Zusammenhalt verdankt sich weder Regeln noch Verträgen, sondern einem Bündel von impliziten Erwartungen und als geteiltes Wissen unterstellten Deutungen.“<sup>251</sup> In diesem Zusammenhang kommt es in derartigen Organisationen zum typischen Verschwimmen der Grenzen zwischen Kollektiv- und Individualgütern. Demnach haben wir es auf diesem Sektor mit einer – gegenüber der ökonomischen – überdimensionierten normativen Komponente zu tun, welche zu einer Verletzung des Äquivalenzprinzips in dem Sinne führt als dass „Liebe- und Hilfsbedürftige profitieren, die keine Chance haben, sich zu rechtfertigen.“<sup>252</sup>

Diese Merkmale bringen aufgrund ihrer hohen Differenz zu den alternativen Koordinationsmechanismen einige Probleme mit sich.

Zum einen führt die gesellschaftlich funktionale Differenzierung der Moderne zu einem Bröckeln der oben genannten Merkmale. Der Zugzwang der Moderne lässt es eben nicht mehr zu, dass soziale Interaktionen in einem anscheinend schier unbegrenzten zeitlichen Horizont verlaufen. Vielmehr kommt es im Zuge der Modernisierung und der damit unausweichlich verbundenen Ökonomisierung zu einem kaum zu verhindernden Sozialisierungseffekt: die soziale Dienstleistungslandschaft des Dritten Sektors hat keine andere Wahl, als sich dem

---

250 Wiesenthal: Markt, Organisation und Gemeinschaft als „zweitbeste“ Verfahren sozialer Koordination, S. 54.

251 Ebd. S. 54.

252 Ebd. S. 55.

Markt in gewissen Punkten anzupassen, um die eigene Konkurrenzfähigkeit – und damit letztendlich auch die eigene Existenz – zu erhalten.

Zum anderen ist der Dritte Sektor ebenso wie die anderen Sektoren auch mit einem systemimmanenten Risikofaktor ausgestattet: dieser beruht auf einer „Dysfunktion des zentralen Leistungsfaktors, nämlich der systematischen Privilegierung des endogenen Sinns.“<sup>253</sup> So ist es paradoxerweise der eigene integrative und systemkonstitutive Faktor welcher in einer modernen Welt keinen langfristigen Bestand hat und damit letztlich das System zum Kippen bringt. Dieser Effekt schließt nun den Kreis zur Steuerungstheorie: Steuerungstheoretisch sieht sich der Staat einem, in Etzionis Systematik *dahintreibenden* System gegenüber.<sup>254</sup> Dies resultiert keineswegs aus einem Mangel an staatlichem Steuerungsbestreben, sondern vielmehr aus einem solchen an Steuerbarkeit: „Während zweckentlastete und nichtterminierte Kommunikationsbeziehungen die Grundlagen interpersonalen Vertrauens produzieren, laufen die dabei entstehenden Weltsichten Gefahr, ihre externen Referenzen zu verlieren und idiosynkratischen Charakter anzunehmen.“<sup>255</sup> Es handelt sich hier folglich um einen trade-off, in dessen Folge kognitive Schließung des Systems und damit Realitätsverluste stehen. Dieser Effekt explodiert natürlich, „je höher die Interdependenz, je enger und emotionaler die Beziehungen, je unspezifischer die Kommunikationsthemen und je restriktiver die Mitgliedschaftsbedingungen sind.“<sup>256</sup> Dieser Gefahr der subjektlosen Verselbstständigung und des Abdriftens in einen „unreflektierten Partikularismus“<sup>257</sup> muss natürlich durch die Wiederherstellung der Steuerungsfähigkeit des Dritten Sektors entgangen werden. Dabei sind sowohl die direkte Steuerung seitens des Staates als auch die selbstreflexive Steuerung durch den Dritten Sektor per se gemeint. Die Verbesserung der Fähigkeit zur Selbststeuerung ist ebenso Teil einer demokratiebezogenen Kurskorrektur, welche Etzioni vorschlägt und ist damit für den Dritten Sektor als Produkt der Demokratie ebenso zutreffend, wie für die als *dahintreibend* bezeichnete Steuerungsform selbst. Dieser Weg kann nur über eine stückweise Revision der Demokratie führen, was im Drittem Sektor über die

---

253 Wiesenthal: Markt, Organisation und Gemeinschaft als „zweitbeste“ Verfahren sozialer Koordination, S. 57.

254 Vgl. Willke: Systemtheorie III: Steuerungstheorie, S. 52.

255 Wiesenthal: Markt, Organisation und Gemeinschaft als „zweitbeste“ Verfahren sozialer Koordination, S. 58.

256 Ebd. S. 58.

257 Ebd. S. 58.

Reduktion der Konsens-Komponente führen muss, denn genau eine solche „überflutet das System mit Ansprüchen, Anforderungen, partikularen Interessen, Einzelvorhaben, Gruppenegoismen etc., ohne dass komplementäre Möglichkeiten bereit stünden, die Anspruchsinflation durch eine Konfrontation mit den Restriktionen der Durchführung und Systemverträglichkeit zu dämpfen – Restriktionen wie zum Beispiel Durchsetzungsprobleme, Kosten, Widersprüche zwischen Programmen, mittelfristige Folgen für soziale, sozietale und ökonomische Zusammenhänge.“<sup>258</sup>

Die Dysfunktionalität des Dritten Sektors als steuerungstheoretischer Referenzrahmen für die Produktion sozialer Dienstleistungen liegt ebenso wie beim Markt in einer Überstrapazierung des Koordinationsmechanismus begründet, welche dazu führt, dass die mittlerweile weit ausdifferenzierten Anforderungen an Steuerung die Kompetenzen eines Funktionssystems übersteigen, welches dem Liberalismus der Moderne noch nicht gewachsen ist.

Die hier aufgeführten Aspekte der Dysfunktionalität der Dritte-Sektor-Organisationen sind damit vornehmlich typische Erscheinungen der Moderne.

#### **5.4 Die Rolle von Transaktionskosten für die Funktionalität von Steuerungsmodellen**

*„Organisiere Deine Transaktionen so, daß Dir aus Deiner begrenzten Rationalität möglichst geringe Kosten entstehen, und versuche gleichzeitig, Dich vor möglichem opportunistischen Verhalten Deines Vertragspartners zu schützen!“<sup>259</sup>*

Nach der Analyse der Steuerungsfähigkeit von Markt, Staat und besonders jener des Dritten Sektors, wird an dieser Stelle eine Variable eingeführt, welche regulierend zwischen dem Element Markt und Dritter Sektor zu agieren mag.

Diese Variable sind die Transaktionskosten, die als ein analytisches Medium fungieren, um die Effizienz, wie auch die Effektivität sozialer Dienstleistungen in unterschiedlichen institutionellen Arrangements besser untersuchen und in dessen

---

258 Willke: Systemtheorie III: Steuerungstheorie, S. 53.

259 Ebers, Max; Gotsch, Wilfried: Institutionenökonomische Theorien der Organisation. In: Kieser, Alfred (Hrsg.): Organisationstheorien. 5. Auflage. Stuttgart: Kohlhammer, 2002, S.227.

Konsequenz optimieren zu können. Dazu sollen Markt und Dritter Sektor anhand der Transaktionskostentheorie kontrastiert werden.

Es mag zwar blasphemisch erscheinen, einen Bereich, der sich zumindest definitorisch deutlich von jenem der Ökonomie abzugrenzen sucht, mit einem aus der Ökonomie geborenen Medium regulieren zu wollen. Doch aus meiner Sicht diskreditiert ein solches Vorgehen in keiner Weise den Verdienst der Organisationen sozialer Dienstleistungen des Dritten Sektors. Vielmehr trägt ein solches Vorgehen dazu bei, dass ein ohnehin schon zum Teil ökonomisch orientiertes Funktionssystem diese Orientierung legitimiert und damit wieder zum würdigen Konkurrent des Marktes wird. Langfristig führt der Weg des Dritte Sektors, möchte er weiter bestehen bleiben, angesichts gestiegener Anforderung an die sozialen Dienstleistungen nicht an einer offiziellen Akzeptanz professioneller Steuermethoden vorbei.

Damit ist die Transaktionskostentheorie einer der zentralen Bausteine in der Entwicklung eines Steuerungsmodells mittels habitusdeterminierter Kundentypen.

„Die Transaktionskostentheorie möchte erklären, warum bestimmte Transaktionen in bestimmten institutionellen Arrangements mehr oder weniger effizient abgewickelt werden.“<sup>260</sup>

Die enorme Diversifikation verschiedener Habitusprofile im Dritten Sektor ist ein Hauptgrund für die, durch Demokratie und Solidarität nicht mehr zu bewältigende Komplexitätsexplosion im Dritten Sektor. Mit der Fokussierung von Komplexität möchte ich den Bogen zur Neuen Institutionenökonomik schlagen, welche im Gegenzug zur neoklassischen Position, die als theoretische Hauptrichtung während der 80er Jahre gilt, die Bedeutung institutioneller Gesichtspunkte für den Wirtschaftsprozess sowie die Transaktionen in ihrer Kostspieligkeit betont.<sup>261</sup> Die Neue Institutionenökonomik fokussiert Institutionen als Ordnung schaffende Parameter, „die helfen, die Ungewissheit des menschlichen Lebens zu verringern, das Treffen von Entscheidungen zu erleichtern und die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen zu fördern, so daß im Ergebnis die Kosten der Koordination wirtschaftlicher

---

260 Ebers; Gotsch: Institutionenökonomische Theorien der Organisation, S.225.

261 Vgl. Richter, Rudolf; Furubotn Eirik G.: Neue Institutionenökonomik. Eine Einführung und kritische Würdigung. 3. Auflage. Tübingen: Mohr Siebeck, 2003, S. 1.

und anderer Aktivitäten abnehmen.“<sup>262</sup> Hier ist die Komplexität – und insbesondere natürlich die in der Moderne zu beobachtende Komplexitätsexplosion – als einer der vorherrschenden Gründe für die Entstehung von Transaktionskosten zu verstehen. In dem hier zugrunde gelegten theoretischen Umfeld findet die Komplexität im kausalen Zusammenhang mit *bounded rationality* Einzug in die Semantik der Neuen Institutionenökonomik. „Wenn man davon ausgeht, dass Menschen nur über begrenzte und eingeschränkte Rationalität verfügen, bedeutet das, dass sie sich, um unseren Ausdruck zu verwenden, Transaktionskosten aussetzen müssen, gleichgültig, in welchem Bereich der Wirtschaft sie sich bewegen und welche Art der Tätigkeit sie ausüben.“<sup>263</sup> In diesen Bereichen führt die *bounded rationality*, die von Simon vertretene Annahme, dass „Entscheidungssubjekte nicht allwissend sind und bei der Verarbeitung von Information wirkliche Schwierigkeiten haben“<sup>264</sup>, zu einer nur suboptimal effizienten Entscheidungsfindung. „Kurz gesagt, Transaktionskosten sind das Resultat dieser Ineffizienz.“<sup>265</sup> Demnach können Transaktionskosten als Betriebskosten eines Wirtschaftssystems<sup>266</sup> bezeichnet werden, da eine friktionslose Funktionalität von Märkten nicht gewährleistet werden kann. Demnach beinhalten Transaktionskosten zum einen die Kosten für Schaffung, Erhaltung, Benutzung und Veränderung von Institutionen, wie auch die Kosten der Definition und Messung wirtschaftlicher Ressourcen oder Rechtstitel, zum anderen schließen sie aber auch die Kosten der Ausübung und Durchsetzung spezifischer Rechte, wie auch Kosten der Information, Verhandlung und Rechtsdurchsetzung ein. In Hinblick auf eine Kontrastierung von Märkten und anderen Organisationsbereichen betont Williamson konsequent „die Bedeutung der Transaktionskosten in wirtschaftlichen Beziehungen und weist darauf hin, daß begrenzte Rationalität unter anderen bedeutet, daß nicht der gesamte ökonomische Tausch auf Märkten bewirkt werden kann“<sup>267</sup>, was auch auf den quasi-ökonomischen Tausch sozialer Dienste zutrifft. Demnach gründete sich die Transaktionskostentheorie aus einem Konkurrenzverhältnis zwischen dem Koordinationsmedium Markt und dem der Organisation. Hierbei stehen sich Markt, beziehungsweise Demokratie und die Organisation als Vertreter hierarchischer

---

262 Richter; Furubotn: Neue Institutionenökonomik, S. 8.

263 Ebd. S. 53.

264 Ebd. S. 4f.

265 Ebd. S. 55.

266 Vgl. ebd. S. 55.

267 Ebd. S. 5.

Strukturen konkurrierend gegenüber, wobei der Markt in diesem Rennen sehr lange die Führung inne hatte. Das heißt, dass der Markt lange Zeit als jene Koordinationsform galt, welche mit relativ niedrigen Transaktionskosten auskam. Dabei liegt die besondere Leistungsfähigkeit des Marktes in erster Linie darin, „unter der (keineswegs selbstverständlichen) Voraussetzung des freien Marktzugangs und des freien Austritts, über den Preismechanismus eine extrem schnelle und extrem kostengünstige Koordination zwischen Angebot und Nachfrage zu bewerkstelligen.“<sup>268</sup> Diese Leistungsfähigkeit jedoch kann sich nur in den Rahmenbedingungen von Rechtssicherheit, Vertragsfreiheit, Eigentumsrechten, Selbstbeschränkung politischer Macht sowie Rechtsdurchsetzungsgarantien entfalten. Derartige Werte sind unter die nicht-kontraktuellen Teile des Kontrakts zu fassen, die Emile Durkheim als institutionelle Rahmenregelungen beschrieben hat, „welche erst den Freiraum für eine so unwahrscheinliche Konstruktion wie die des freien Marktes schaffen.“<sup>269</sup>

Eine derart kostengünstige Produktion, wie sie oben beschrieben ist, ergibt sich unter anderem durch Echtzeitkoordination, Preistransparenz, freie Zugänglichkeit des Marktes und kurzfristig orientierte Transaktionen.<sup>270</sup> Darüber hinaus werden auf dem idealen Markt Verteilungsfragen mit Hilfe des anonymen Preismechanismus weitestgehend neutralisiert, so dass kaum mehr Transaktionskosten anfallen.<sup>271</sup>

Der Markt also ist zweifelsohne eine höchst kostengünstige und effektive Form der Bereitstellung von Gütern. „Dass der moderne Markt im Vergleich zu früheren Formen wie Palavern, Ringtausch oder Basaren, massive Zeitersparnisse und Tempovorteile ermöglicht, ist unbestritten.“<sup>272</sup> Diese Effektivität jedoch erfährt dort Einschränkungen, wo es sich nicht mehr ausschließlich um elementare Güter und unkomplizierte interaktive Interdependenzen zwischen Anbieter und Nachfrager handelt. „Die Zweifel an der Kostengünstigkeit des Marktes beginnen dort, wo ökonomische Transaktionen den Rahmen einfacher, freier, kurzfristiger, direkter und

---

268 Willke: Systemtheorie III: Steuerungstheorie, S. 39.

269 Ebd. S. 38.

270 Vgl. ebd. S. 39.

271 Vgl. ebd. S. 122.

272 Ebd. S. 39.

insofern für alle Beteiligten gut überschaubarer Beziehungen zwischen Anbietern und Nachfragern sprengen.<sup>273</sup>

So ist es wieder einmal die Komplexität, die einer stringenten theoretischen Ausgestaltung sozialer Dienstleistungserbringung sprichwörtlich einen Strich durch die Rechnung macht: Die banale Vorstellung, der Markt würde mittels Adam Smiths Invisible Hand eine optimale Allokation herbeiführen, wird genau an der Stelle ad absurdum geführt, „wo moderne Gesellschaften ihre Potentialität und Riskiertheit gleichermaßen verdichten.“<sup>274</sup> Damit verfehlt der Markt sein eigentliches Ziel – die „Reduktion der Komplexität sozialer Austauschbeziehungen auf ‚rational choice‘.“<sup>275</sup> Dagegen fungiert er ganz im Gegensatz „nur als Treibhaus für den Aufbau neuer Komplexität.“<sup>276</sup> „Je stärker Marktbeziehungen nun ihrerseits dem Moloch Komplexität wieder anheimfallen, je komplexer die Produkte, Produktionsformen, Austauschbeziehungen, Zeithorizonte und Kosten-Nutzen-Kalküle von Anbietern und Nachfragern werden, desto problematischer wird die Annahme, dass der Markt kostengünstig ist, weil er praktisch ohne Transaktionskosten (ohne Verzögerung und ohne besondere Koordinationsanstrengung) funktioniert.“<sup>277</sup> Folglich haben wir es auf der einen Seite des Modells mit einem Regelungsmechanismus zu tun, welcher sich in seiner Ausprägung als Markt in erster Linie durch kurzfristige dominante Maximierungsstrategien der Akteure auszeichnet, jedoch aber ab einer gewissen Komplexitätsschwelle seine Attraktivität als kostengünstige Regulationsform verliert.<sup>278</sup> Dabei sind in erster Linie die ex ante Transaktionskosten ausschlaggebend, da diese aufgrund steigender Komplexität in die Höhe schnellen. So sind es besonders die Informations-, Verhandlungs- und Vertragskosten, welche bei solch unübersichtlichen Strukturen wie in der sozialen Dienstleistungserbringung, über Effektivität oder Dysfunktionalität entscheiden.

„Die organisationsinterne Leistungserstellung ist demgegenüber sehr viel aufwendiger gestaltet. Dies liegt vor allem daran, dass die intern wirkenden Anreize zu effizientem Ressourceneinsatz im Vergleich zu klassischen marktlichen

---

273 Willke: Systemtheorie III: Steuerungstheorie, S. 39 f.

274 Willke: Entzauberung des Staates, S. 12.

275 Willke: Systemtheorie III: Steuerungstheorie S. 40.

276 Ebd. S. 40.

277 Ebd. S. 40.

278 Vgl. ebd. S. 123.

Austauschbeziehungen schwächer ausgeprägt sind.<sup>279</sup> Eine solch schwache Anreizintensität ergibt sich vornehmlich aus einer Entkoppelung von Leistung und Gegenleistung, welche in der Produktion sozialer Dienstleistungen durch das Quasi-Markt-Prinzip ohnehin stark ausgeprägt ist. Demnach entstehen hier Mess- und Zurechnungsprobleme, welchen versucht wird, mit Qualitätsmanagement Herr zu werden. Diese Problematik und „die fehlende direkte Konkurrenz verhindern, dass die Inputfaktoren gemäß ihrer Grenzproduktivität entlohnt werden.“<sup>280</sup> Diese beschreibt den Anstiegsfaktor des Outputs in Abhängigkeit des Faktoreinsatzes. Bei der Bereitstellung von sozialen Dienstleistungen in organisationsinterner Produktion wirkt sich die oben beschriebene Problematik mit dem Resultat einer negativen Grenzproduktivität aus – das heißt, dass sich Inputfaktoren, wie zum Beispiel zusätzliche Arbeitsstunden oder finanzielle Faktoren, nicht adäquat auf den Output auswirken. Die Grenzproduktivität also beschreibt einen Schwellenwert, bis zu welchem sich Investitionen in ein Produkt lohnen. Die Existenz eines solchen in Organisationen ist ein bekanntes Problem in Zuge der fehlenden direkten Konkurrenz und der, für Organisationen typischen Anreizstruktur. Jedoch ist deren Operationalisierung in der Dienstleistungsbranche nicht mit jener in handelsüblichen Organisationen vergleichbar, da im Quasimarktprinzip eine Faktorspaltung auftritt, die das gängige Ordnungsprinzip der Dichotomie von Angebot und Nachfrage außer Kraft setzt. Hier findet eine Spaltung der Angebotsseite statt, da bei der Produktion sozialer Dienstleistungen der Produzent und der Leistungsträger keine Union bilden, sondern getrennt voneinander agieren. Dadurch verdoppelt sich die Funktion der Nachfrage, so dass einerseits der Rezipient und andererseits der Leistungsträger betreffende Leistungen nachfragt. Dadurch erschwert sich die Kontrolle der Effektivität der Inputfaktoren, wodurch sich wiederum die Problematik der Grenzproduktivität erhöht und damit gleichzeitig diese Produktivitätsschwelle gesenkt wird. Organisationen im Allgemeinen und Organisation der Produktion sozialer Dienstleistungen im Besonderen zeichnen sich folglich durch eine mangelnde Anreizstruktur aus. „Interne Verrechnungspreissysteme und andere bürokratische Steuerungs- und Anreizsysteme zielen darauf, die Anreizwirkungen des Marktes intern zu simulieren und die bestehenden Anreizdefizite zu kompensieren.“<sup>281</sup> Diese

---

279 Ebers; Gotsch: Institutionenökonomische Theorien der Organisation, S.233.

280 Ebd. S. 233.

281 Ebd. S.233.

Maßnahmen jedoch sind aufgrund der Operationalisierungsproblematik zum einen sowohl in ihrer Etablierung als auch in ihrer Nutzung extrem kostspielig und zum anderen wird genau dadurch deren Wirksamkeit maßgeblich eingeschränkt.<sup>282</sup>

Weiterhin sorgt in Organisationen sozialer Dienstleistungsproduktion des Dritten Sektors ein anderer Prozess für die Lösung von Verteilungsproblematiken: „Selbstbindung der Beteiligten durch normative Verpflichtungen auf Gerechtigkeit oder Fairness dieser Austauschverhältnisse in der Verfolgung der gemeinsamen Ziele.“<sup>283</sup> Hier findet also im Gegensatz zum Markt eine Unterdrückung der eigenen Interessen zugunsten der Funktionalität einer längerfristigen relationalen Beziehung statt. Ergo wird die Transaktionskostenproblematik hier durch eine Separierung von Systemzwecken und Gehorsam weitestgehend eliminiert.<sup>284</sup> Damit werden kurzfristige Maximierungsstrategien unterbunden und somit besonders ex post Transaktionskosten gesenkt. Eine derartige Steuerung ist genau dann lohnend, wenn die Vorteile dauerhafter Vertragsbeziehungen gegenüber denen der kurzfristigen Maximierungsstrategien überwiegen – beziehungsweise steigende Transaktionskosten einer Leistungserbringung auf dem Markt die Effektivität und Effizienz dieser Leistung schmälern, oder gar behindern.

Transaktionskosten fallen in dreierlei Ausrichtungen an: Markttransaktionskosten, Unternehmenstransaktionskosten sowie politische Transaktionskosten. Darüber hinaus verfügt jede Kategorie über zwei verschiedene Ausprägungen: fixe und variable Kosten. Bei den Fixkosten handelt es sich um spezifische Investitionen im Sinne der Einrichtung von Institutionen. Die variablen Kosten jedoch sind „Kosten, die von Anzahl oder Umfang der Transaktion abhängig sind.“<sup>285</sup>

Im Einzelnen beinhalten Markttransaktionskosten vornehmlich Informations- und Verhandlungskosten – demnach sind es jene Kosten, welche bis zum Vertragsschluss anfallen. Unternehmenstransaktionskosten hingegen sind „Kosten der Erfüllung der Arbeitsverträge, die zwischen einem Unternehmen und den darin Beschäftigten

---

282 Vgl. Ebers; Gotsch: Institutionenökonomische Theorien der Organisation, S. 233.

283 Willke: Systemtheorie III: Steuerungstheorie, S. 123.

284 Vgl. ebd. S. 123.

285 Ebd. S. 58.

stehen.“<sup>286</sup> Hierbei sind beispielsweise Kosten der Personalverwaltung, PR-Kosten, Kosten der Überwachung des Managements durch die Eigentümer aber auch Lager- und Transportkosten eingeschlossen.<sup>287</sup>

Schließlich beschreiben politische Transaktionskosten solche Kosten, die zur „Einrichtung, Erhaltung und Veränderung der formalen und informellen politischen Ordnung eines Systems“<sup>288</sup> aufgewendet werden müssen. Das bedeutet, dass dies jene Kosten sind, welche neben den durch den wirtschaftlichen Apparat verursachten Kosten solche einbezieht, die zur Aufrechterhaltung eines Gemeinwesens – des sozialen Systems einer Organisation – nötig sind. Diese Kostenkategorie ist besonders für Dritte-Sektor-Organisationen zutreffend. Da die Klienten aufgrund der kommunikativen Interaktivität sozialer Dienstleistungserbringung im Sinne von *uno actu* schnell zum Organisationsmitglied nach systemtheoretischen Gesichtspunkten werden und oftmals nach Beendigung der Dienstleistung nahtlos in ein Ehrenamtlichenverhältnis übergehen wirkt sich deren Habitus maßgeblich auf die Höhe der politischen Transaktionskosten aus. Eine Diversifikation der organisationsinternen Habitusprofile, welche aufgrund der begrenzten Zugangschancen zum Markt in dieser Form nur im Dritten Sektor zu beobachten ist, treibt die politischen Transaktionskosten mit Anstieg des Koordinierungsaufwandes unter den verschiedensten Habitusprofilen, welcher nicht nur für den Bestand des Systems sondern auch für die spezifische Dienstleistung an sich zwingend notwendig ist, enorm in die Höhe. Politische Transaktionskosten auf dem Markt sind bei vergleichbaren Organisationen eher im Sinne der Kosten zur Schaffung und Aufrechterhaltung der Unternehmenskultur zu sehen. Eine derart starke Beeinflussung dieses Kostenfaktors durch die Habitusprofile der Kunden wie im Dritten Sektor findet aus zweierlei Gründen auf dem Markt nicht statt: Zum einen wird die Varianz der Habitusprofile auf dem Markt durch finanziell determinierte Zugangschancen minimiert. Zum anderen praktiziert der Markt eine stärkere Abgrenzung zwischen Kunden und Dienstleister. Auch hier ist eine Habituspassung zwischen Organisation und Kunde für den Erfolg der Dienstleistungserbringung wichtig. Aber diese Passung wird schon durch die natürliche Filterung der Habitusprofile durch die Zugangschancen des Marktes erreicht, so dass in Organisationen des Marktes bereits

---

286 Richter; Furubotn: Neue Institutionenökonomik, S. 61.

287 Vgl. ebd. S. 61 f.

288 Ebd. S. 63.

eine Habitusituation vorherrscht, welche in Organisationen des Dritten Sektors durch Steuerung erst noch erreicht werden muss. Die höhere Sensibilität des Dritten Sektors für politische Transaktionskosten zeigt, dass es sich mit dem Ziel der Effektivitätsverbesserung desselben lohnt, die Transaktionskostentheorie dezidiert zur Entwicklung einer angemessenen Steuerungsform heranzuziehen.

Eine hierarchische Steuerungsform mit organisationaler Einbindung scheint nach einer Kontrastierung von Markt und Organisation eine geeignete Form der Steuerung zu sein. Jedoch ist es auch hier unter anderem die Problematik der Komplexität, welche die Vorteile einer hierarchisch organisierten Produktion sozialer Dienstleistungen aufwiegt. Diese Komplexität spiegelt sich bezüglich sozialer Dienstleistungserbringung in erster Instanz auf der Ebene des Pluralismus an Habitusprofilen der potentiellen Kundschaft wider, die – und genau das ist die systematische Unberechenbarkeit in dieser Konstellation – nicht systematisch definiert werden kann. Eher das Gegenteil ist der Fall: In marktmäßiger Manier und der dementsprechenden konjunkturellen Abhängigkeit erfolgt eine systematische Orientierung an Angebot und Nachfrage, wonach die potentielle Klientel – und damit das Attribut der Hilfsbedürftigkeit – immer wieder aufs Neue eine sehr dynamische Expansion oder Limitation erfährt. Demnach ist Hilfsbedürftigkeit als eine Zugangsschranke für das System der sozialen Dienstleistungserbringung zu sehen, welche sich in ökonomischer Interoperabilität adäquat hebt und senkt und damit höchst flexible Zugangsvoraussetzungen für eine Betroffenheit als potentiell Hilfsbedürftiger schafft. Folglich ist prinzipiell jedes Individuum und damit jeder Habustyp als potentieller Klient in Betracht zu ziehen – eine Situation, welche die höchst komplexen Anforderungen an das betreffende dienstleistende System widerspiegelt. Der Existenzdruck eines jeden Systems zwingt dasselbe gleichzeitig zu einer Funktionalität, welche extern nicht vergleichbar bereitzustellen wäre. Demnach ist es gezwungen, Leistungen zu produzieren, die das gesamte, nicht eingrenzbare, Anforderungsspektrum abdecken. Eine solch pluralistische Bereitstellung von dazu notwendigen Ressourcen und Kompetenzen führt zu immensen Produktionskosten, welche zu tragen der Staat keineswegs fähig wäre. Da für die Beurteilung der Vorteilhaftigkeit eines institutionellen Arrangements sowohl die Transaktionskosten als auch die Produktionskosten, deren Verhältnis zueinander durch Interdependenz gezeichnet ist, ausschlaggebend sind, ist es notwendig, beide Positionen zu beachten.

So sinken zwar bei organisationsinterner Leistungsbereitstellung die Transaktionskosten durch die Reduktion transaktionsspezifischer Investitionen, gleichzeitig steigen jedoch die Produktionskosten einerseits aufgrund der Kosten der institutionellen Struktur und andererseits durch die Kosten der Leistungserbringung an sich.<sup>289</sup> In Folge dessen scheidet für die Erbringung sozialer Dienstleistungen die hierarchisch strukturierte Organisation aus Transaktionskosten-theoretischer Sicht ebenso aus, wie eine ausschließliche Bereitstellung der Leistungen auf dem idealen Markt.

Es ist also weder die Metapher der unsichtbaren Hand, welche nach Adam Smith dazu führt, „dass eine marktvermittelte Abstimmung individueller Handlungen zu sozialen Optima führt“<sup>290</sup> noch die rein organisationsinterne, hierarchisch gesteuerte Bereitstellung sozialer Dienstleistungen. An dieser Stelle kann letztendlich nur noch ein hybrides Modell, das die Vorteile beider vorher beschriebenen Steuerungsmodelle in sich vereint, die angestrebte Lösung sein. Helmut Willke führt mit Bezugnahme auf die Theorie von Fritz Scharpf<sup>291</sup> in diesem Diskurs das *Verhandlungssystem* als Alternative ein: „Er [Fritz Scharpf, Anm. d. Verf.] betont, dass in Verhandlungssystemen zwei widersprüchliche Logiken aufeinandertreffen: Zum einen – wie auf dem Markt – die egoistischen Interessenkalküle der Beteiligten, die je nach Machtverhältnissen und Ressourcenverteilungen die Basis der Austauschverhältnisse im Verhandlungssystem bilden; zum anderen – wie in Organisationen, die durch freiwillige Mitgliedschaft geprägt sind – Selbstbindung der Beteiligten durch normative Verpflichtungen auf Gerechtigkeit oder Fairness dieser Austauschverhältnisse in der Verfolgung der gemeinsamen Ziele.“<sup>292</sup>

So widersprüchlich diese beiden Eigenarten auch klingen mögen, sie grenzen dennoch keineswegs das hier zugrunde gelegte Menschenbild ein, welches von einer rationalen Verhaltensstrategie der Akteure ausgeht. „In der vorteilhaften Realisierung individueller Ziele erkennen sie einen ausreichenden Grund für Gehorsam.“<sup>293</sup> So ist das Entstehen von Verhandlungssystemen keineswegs als fehlgeleitete Ausweichdynamik zu verstehen, sondern ist strukturindividualistisch eine hoch

---

289 Vgl. Ebers; Gotsch: Institutionenökonomische Theorien der Organisation, S.225.

290 Maurer: Herrschaftssoziologie, S. 64.

291 Vgl. dazu: Scharpf, Fritz; Reissert, Bernd, und Schnabel, Fritz: Politikverflechtung. Theorie und Empirie des kooperativen Föderalismus der Bundesrepublik. Kronberg/Ts: Athenäum, 1976.

292 Willke: Systemtheorie III: Steuerungstheorie, S. 123.

293 Maurer: Herrschaftssoziologie, S. 65.

rationale Handlungsstrategie der beteiligten Akteure. *Rational Choice* kalkuliert normative Verpflichtungen und soziale Abstimmungsmechanismen in die Entscheidung der Akteure mit ein, so dass durchaus Entscheidungen getroffen werden können, die zur Unterwerfung des Akteurs unter einen Herrschaftsverband führen können. Eine solche Entscheidung zum Abtreten eigener Handlungsrechte an einen Herrscher und damit die freiwillige Eingliederung in eine hierarchische Organisation ist als eine rationale Entscheidung zu sehen, solange sie längerfristige positive Effekte erwirkt. Damit wird deutlich, dass zwar hierarchische Strukturen allein für die Steuerung sozialer Dienstleistungsproduktion nicht hinreichend geeignet sind, jedoch für das Erreichen kollektiver Ziele – auch in einem Klischee-belasteten Umfeld der *Kuschelpädagogik* – notwendig sind. „Rationaltheorien setzen Herrschaft für das soziale Zusammenleben weder voraus, noch begründen sie deren Existenz mit funktionalen Erfordernissen. Sie vertreten vielmehr den Anspruch, dass die Entstehung wie auch Reproduktion von Herrschaft aus dem **rationalen, interessen geleiteten Handeln** der Menschen zu folgern sei.“<sup>294</sup>

Die Hybridlösung der Verhandlungssysteme ist demnach ein für die Steuerung sozialer Dienstleistungserbringung brauchbares und durchaus realistisches Modell, dessen Stärke darin liegt, „die streng egoistische Logik des Marktes und die streng paternalistische Logik der Hierarchie verknüpfbar und teilweise kompatibel zu machen.“<sup>295</sup>

Williamson bezeichnet diese institutionelle Hybridform als *neoklassische Vertragsbeziehung*. Eine solche zeichnet sich durch längerfristige Beziehungen aus, wie sie zwischen Staat und den Dritte-Sektor-Organisationen zu finden sind. Jedoch sind – im Unterschied zum Markt als institutionelle Umwelt klassischer Vertragsbeziehungen – nicht sämtliche Bedingungen, die Transaktionskosten verursachen, ex ante disponiert. Vielmehr kalkulieren die Transaktionspartner einen immer wiederkehrenden vertraglichen Anpassungsbedarf mit ein, was sich sehr schön an ständigen Neuerungen im Finanzierungshaushalt für solche Organisationen zeigt. „Neoklassische Vertragsbeziehungen sind daher oft durch Anpassungs- und

---

294 Maurer: Herrschaftssoziologie, S. 65.

295 Willke: Systemtheorie III: Steuerungstheorie, S. 123.

Sicherungsklauseln sowie die Institutionalisierung privatrechtlicher Konfliktregelungsmechanismen gekennzeichnet.<sup>296</sup>

In dieser Perspektive sind soziale Dienstleistungen relationale Vertragsbeziehungen, deren Produktion in einem Mischverhältnis von marktlichen sowie organisatorischen institutionellen Regelungsmechanismen stattfindet, welche in transaktionskostentheoretischer Semantik hierarchisch strukturiert sind. Die organisierte Produktion senkt signifikant die Transaktionskosten, die durch Produktion in einer anderen Umwelt ohne ein derartiges Ausmaß bürokratischer Steuerung und Kontrolle anfallen würden, wobei der marktliche Anteil mittels seiner hohen Anreizintensität sowie auch seiner deutlich ausgeprägten autonomen Anpassungsfähigkeit die nötige Flexibilität mitbringt, um auf eine ebenso hohe Komplexität und Flexibilität in humanen Problemlagen mit einer Angebots-Pluralität zu reagieren. Diese marktlichen Strukturen und Vorteile finden im Quasi-Markt-Prinzip Umsetzung, was jedoch wiederum einen Kontrollverlust und damit steigende ex post Transaktionskosten für den Staat zur Folge hat. Denn bei dem Konstrukt der Verhandlungssysteme verhält es sich ähnlich wie bei Zulieferbetrieben: „Die beteiligte Organisation verliert also ein gewisses Maß an Kontrolle und sieht sich zur Kooperation mit mehreren Zulieferern gezwungen.“<sup>297</sup>

Dieses intermediäre Verhältnis ist als ein hochfragiler Balanceakt zu verstehen, dessen Funktionalität sowie dessen Kompatibilisierung maßgeblich von der Steuerungsleistung übergeordneter Systeme abhängt. „Ohne kunstvolle Steuerungsleistung verkommen Verhandlungssysteme schnell zu bloß marktförmigen Austauschbeziehungen<sup>298</sup>, in denen jeder seinen kurzfristigen Vorteil sucht; oder sie verdichten sich zu umfassend geregelten Organisationen, denen die Leichtigkeit, Responsivität und Fluidität von Verhandlungssystemen abhanden gekommen ist.“<sup>299</sup>

---

296 Ebers; Gotsch: Institutionenökonomische Theorien der Organisation, S.231.

297 Willke: Systemtheorie III: Steuerungstheorie, S. 126.

298 Dieser Prozess der zunehmenden Annäherung von an den Markt ist ausführlicher in meiner Diplomarbeit: „Ehrenamt in sozialen Einrichtungen – Eine exemplarische Momentaufnahme am Beispiel eines Mütterzentrums in München“ beschrieben. (vorgelegt im Dezember 2006 an der Fakultät für Pädagogik, Institut für Soziologie und Gesellschaftspolitik an der Universität der Bundeswehr München)

299 Willke: Systemtheorie III: Steuerungstheorie, S. 123 f.

Eine derartige Steuerung verlangt idealtypischerweise, die Transaktionskosten der Koordination zu minimieren, sowie „die Sichtbarkeit von Verteilungsproblemen möglichst gering zu halten.“<sup>300</sup> Bei der Bereitstellung sozialer Dienstleistungen liegt das Augenmerk auf erstgenannter Position, sind es doch anfängliche Probleme der Koordination und Operationalisierung, welche die ex ante Transaktionskosten entscheidend in die Höhe treiben. Dieser *Transaktionskostenexplosion* wird zwar versucht, mittels Standardisierung und der vermehrten Bereitstellung von Kompetenzen sowie deren Zwischenschaltung in Form von Behörden einen Riegel vorzuschieben, dennoch scheint dieses Unterfangen aus meiner Sicht bisher noch nicht geglückt. Vielmehr reagieren Systeme auf eine solche Art der Steuerung mit einer Überbetonung der Expertenkultur, welche die Kommunikation zu anderen Systemen deutlich erschwert. Netzwerke oder Verhandlungssysteme laufen demnach „in eine ‚Verflechtungsfalle‘ [...] in dem Sinne, dass die beteiligten Systeme in Form einer negativen Koordination nur das zulassen, was ihre eigene Position nicht stört.“<sup>301</sup>

Diese Position schließt wiederum den Kreis zu Etzionis Gesellschaftstheorie, wonach die unsere als dahintreibend klassifiziert wird. „Funktionieren kann also diese Form des Zusammenspiels [Verbindung der Elemente des Marktes mit denen einer Organisation, Anm. d. Verf.] nur, wenn sich tatsächlich eine veränderte Logik der Kooperation zwischen autonomen Akteuren herausbildet, nach welcher die vernetzten Firmen die wechselseitigen Abhängigkeiten nicht für opportunistische Übervorteilung nutzen, sondern dafür, längerfristige, gemeinsame Nutzen zu erreichen.“<sup>302</sup>

Die Suche nach einem alternativen, flexiblen Steuerungsmedium zu den bereits bestehenden Eckpunkten Markt, als demokratisches Steuerungsmedium, und Organisation, stellvertretend für Hierarchie, ergibt also ein durchaus leistungsfähiges Modell: das Verhandlungssystem.

Die Intermediarität dieser Steuerungsform schafft es, sowohl Vorteile von Markt als auch solche von Organisationen wirkungsvoll miteinander zu verknüpfen, so dass soziale Dienstleistungen einerseits ressourcenorientiert – und hierbei sind sowohl solche ökonomischer als auch sozioökonomischer Art gemeint – als auch flexibel und

---

300 Willke: Systemtheorie III: Steuerungstheorie, S. 124.

301 Ebd. S. 124.

302 Ebd. S. 126 f.

in ihrer gesamten Pluralität erbracht werden können. Darüber hinaus werden gleichzeitig Transaktionskosten wie auch Produktionskosten im Vergleich zu den beiden vorgestellten institutionellen Arrangements gesenkt. Im gleichen Zuge jedoch muss hier angemerkt werden, dass Verhandlungssysteme nicht automatisch durch die bloße Verknüpfung von marktlichen und organisatorischen Elementen und deren Aggregation zu einem neuen gesellschaftlichen Steuerungsmodell Funktionalität erfahren. „Wie bei alchemistischen Kreuzungsversuchen könnten nur lebensunfähige Monster resultieren.“<sup>303</sup> Vielmehr stellt eine solche Steuerungsform hohe Ansprüche an die systemische wie auch besonders an die systemübergreifende Kommunikation, um dieselbe lebensfähig zu machen. Eine Dysfunktionalität derselben führt zur Neutralisierung der gewonnenen Effekte einer derartigen Institution. Hierbei liegt das rezente Primärproblem in der konstitutionellen Interaktionsdynamik der beteiligten Akteure. Insbesondere der Staat als *der* organisierte Akteur im gesamten Display muss seine systemübergreifenden kommunikativen Initiativen erhöhen, um eine systematische Distanzierung bis hin zur Isolation des Dritten Sektors zu verhindern, welche in der Systematik von Etzioni mit dem Attribut *dahintreibend* belegt werden würde.

Rückblickend ist noch einmal festzuhalten, dass die Höhe der Transaktionskosten sozialer Dienstleistungsproduktion darüber Aufschluss gibt, ob deren organisationsinterne Bereitstellung auf dem Markt oder im Dritten Sektor vorzuziehen ist. Da die Höhe der Transaktionskosten sozialer Dienstleistungsproduktion mit Fehlleistungen der Organisation korreliert, ist sie nicht nur ein Indikator für Ökonomie, sondern auch für die Qualität einer Dienstleistung: Hat von Anfang an eine gezielte und professionelle Beratung stattgefunden, kann die Leistung günstiger und schneller erbracht werden, da eventuelle Nachkorrekturen, Kursänderungen oder eine Verlängerung des Erbringungsverhältnisses beschränkt werden können.

Als weiteres Ergebnis ist die habitusabhängige Varianz der Transaktionskosten festzuhalten, welche für eine Neuordnung der Grenze zwischen Markt und Dritter Sektor spricht. Aufgrund der transaktionskostentheoretisch nur bedingt genügenden Systematik der Koordinierungsformen Markt und Dritter Sektor wird eine dritte,

---

303 Willke: Entzauberung des Staates, S. 15.

zunächst unspezifische Semantik eingeführt: die Verhandlungssysteme. Diese intermediäre Alternative zu Markt und Dritter Sektor soll jene Grenzbereiche der beiden Hauptakteure abdecken, in welchen die Transaktionskosten über dem effektiven Nutzen der jeweiligen Organisationen liegen. Damit erhalten die Transaktionskosten einer sozialen Dienstleistung einen zentralen Stellenwert in einem habituszentrierten Steuerungsmodell. Nun liegt die weitere Aufgabe darin, den Überschneidungsbereich zu spezifizieren und im gleichen Zuge eine transaktionskostenoptimierte Allokation der in Kapitel 4.2.4 definierten Habitustypen auf die institutionellen Umwelten Markt, Dritter Sektor und den intermediären Bereich vorzunehmen.

## 6 Metaebene

Dieser – aus meiner Sicht wichtigste Teil der vorliegenden Arbeit – vereint die Erkenntnisse vorangegangener Kapitel und hebt diese besonders unter Einbeziehung differenzierungstheoretischer Gesichtspunkte auf eine neue Ebene. Zugunsten folgender wichtiger Fragestellung wird an dieser Stelle auf eine zusätzliche Beleuchtung der Makroebene verzichtet, da derart bedeutungsträchtige Faktoren bereits in der Ausgestaltung der Mesoebene hinreichend Berücksichtigung fanden:

*Wie kann die Erbringung sozialer Dienstleistungen im Dritten Sektor unter Berücksichtigung der konkurrierenden Existenz des Marktes anhand der Habitusthese so gesteuert werden, dass die Effekte der defizitären Selbststeuerungsfähigkeiten von Individuen abgemildert werden?*

Die verschiedenen institutionellen Umwelten Markt und Dritter Sektor sind bezüglich ihrer Ineffizienz bei der Steuerung sozialer Dienstleistungsproduktion bereits ausgiebig betrachtet worden. Die daraus hervorgegangene mögliche Alternative der Verhandlungssysteme als transaktionskostenabhängiges, intermediäres Steuerungsmedium muss nun auf seine Tauglichkeit auf der Makroebene geprüft werden, um dann eine sinnvolle Einbettung von Habitus in den nun bestehenden Dreiklang von Markt, Verhandlungssysteme und Dritter Sektor vorzunehmen.

Dazu wird die Moderne als Rahmenbedingung und Bürde heutiger sozialer Dienstleistungserbringung und deren Bedeutung für deren verschiedene differenzierungstheoretische Auswirkungen, gebunden an die jeweiligen institutionellen Arrangements, elaboriert. Diese Argumentation mündet in eine weitere Ausdifferenzierung und Spezialisierung des Habituskonzeptes und zeichnet unter Berücksichtigung der Transaktionskostentheorie ein hoffnungsträchtiges Modell zur Steuerung sozialer Dienstleistungen in den unterschiedlichen institutionellen Arrangements Markt, Verhandlungssysteme und Dritter Sektor.

## **6.1 Gesellschaftliche Differenzierung und deren Einfluss auf die soziale Dienstleistungserbringung**

Verschiedene Aspekte der Moderne bezüglich der Produktion sozialer Dienstleistungen sind in dieser Arbeit bereits angeklungen. Der Moderne werden als epochale differenzierungstheoretische Rahmenbedingung für die Produktion sozialer Dienstleistungen diverse Vergehen vorgeworfen: Die Moderne ist verantwortlich für eine durch bestehende Koordinationsmechanismen nicht zu bewältigende Flut unterschiedlichster Habitusprofile. Darüber hinaus hat die Moderne die heutige Form des Marktes hervorgebracht, welcher den Dritten Sektor stark unter Zugzwang setzt. Daneben steht der Vorwurf an das moderne Demokratieverständnis nach Etzioni, welches Systeme ihrer Steuerbarkeit beraubt und sich in letzter Instanz gegen die Demokratie selbst richtet. Standardvorwürfe wie Pluralisierung, Individualisierung und Standardisierung sollen diese kurze Aufzählung abschließen und in einen dezidierten Diskurs um die Moderne und ihre Bedeutung für die Produktion sozialer Dienstleistungen in unterschiedlichen institutionellen Arrangements in Abhängigkeit von Habitus münden.

In diesem Zusammenhang soll dieser Abschnitt mit Hilfe differenzierungstheoretischer Ansätze versuchen, Licht ins Dunkel der diffusen Pluralität verschiedener Bereitstellungsformen sozialer Dienstleistungen zu bringen. Dabei soll die jeweilige differenzierungsevolutorische Stufe einer Organisation Aufschluss über deren epochale Verortung in der Spanne von Vormoderne und Moderne geben. Ziel muss es sein, die Differenzierung mit ihren eigenen Waffen zu schlagen – nur Differenzierung selbst kann einen Weg aus der Diffusion offenlegen, so dass Klassifikationen geschaffen werden können, welchen mittels staatlicher Steuerung passende Kundentypen mit Hilfe einer Clusterbildung von Habustypen zugeordnet werden.

Bevor jedoch dazu der Einstieg in die Differenzierungstheorien erfolgt, soll zunächst die Moderne als Rahmenbedingung für die heutige Erbringung sozialer Dienstleistungen thematisiert und analysiert werden.

### **6.1.1 Die Moderne als Rahmenbedingung für die soziale Dienstleistungserbringung**

Als wesentliche Voraussetzung für die Verhaltenssteuerung von Individuen im Institutionengeflecht sozialer Dienstleistungserbringung soll dieses Kapitel die Moderne als aktuelle Rahmenbedingung für das menschliche Handeln und der damit verbundenen Entscheidungen sowie die, aus der begrenzten Rationalität resultierenden Dissonanzen einführen. Dies soll primär aus institutionenanalytischer Sicht geschehen – ganz im Hinblick auf die hier gestellte Thematik. Demnach erfolgt die Ausführung nicht in ihrer vollständigen epochalen Bandbreite, sondern begrenzt sich auf die, für unseren Sachverhalt relevanten Eckpunkte. Dazu gehört ohne Frage zunächst die definitorische Annäherung an das eigentliche Wesen der Moderne: „Das Wort ‚Moderne‘ bezieht sich auf Arten des sozialen Lebens oder der sozialen Organisation, die in Europa etwa seit dem siebzehnten Jahrhundert zum Vorschein gekommen sind und deren Einfluß seither mehr oder weniger weltweite Verbreitung gefunden hat. Diese Bestimmung bringt die Moderne mit einem Zeitabschnitt und einem geographischen Ausgangsort in Zusammenhang, während ihre Hauptmerkmale fürs erste unangetastet in einer Black Box verstaut bleiben.“<sup>304</sup> Ein solcher Definitionsversuch ist schon aus rein phänomenologischer Sicht völlig unbefriedigend. Dennoch ist die Annäherung an eine treffende Definition schon aus dem Grunde unumgänglich, die Moderne von der Postmoderne abzugrenzen sowie letztere nicht, wie gegenwärtig immer wieder behauptet wird, als aktuelle epochale Rahmung zu verstehen. Diese vermeintlich neue, die Moderne übersteigende Übergangszeit findet unter vielen Begrifflichkeiten Eingang in mehr oder weniger wissenschaftliche Schriften. Konsumgesellschaft, Postmoderne, Postmodernismus, Postkapitalismus, postindustrielle Gesellschaft oder auch Informationsgesellschaft sind nur eine kleine Auswahl dieser verwirrenden Begriffsvielfalt, ein Phänomen zu umschreiben, welches zumindest laut Anthony Giddens noch in der Zukunft liegt. „Nach Lyotards<sup>305</sup> Darstellung bezieht sich der Begriff der Postmoderne auf einen Wechsel, der wegführt von erkenntnistheoretischen Begründungsversuchen und vom

---

304 Giddens, Anthony: Konsequenzen der Moderne. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag, 1995, S. 9.

305 Jean-Francois Lyotard, französischer Philosoph und Literaturtheoretiker ist mit seinem Bericht „Das postmoderne Wissen“ wie auch mit seiner Rede „Vom Ende der großen Erzählungen“ prägend für den Begriff der Postmoderne. (Vgl. Tholen, Georg Christoph: Jean-François Lyotards Ästhetik des Undarstellbaren. Vom Widerstreit im Erhabenen - Teil 1. In: artnet (Hrsg.), URL: <http://www.artnet.de/magazine/features/tholen/tholen04-24-07.asp>, Stand: 05.01.2010)

Glauben an einen vom Menschen bewerkstelligten Fortschritt.“<sup>306</sup> Demnach entzweit sich die Philosophie der Postmoderne von einer gemeinsamen Geschichte, gemeinsamen Werten und Subjekten, welche dem Menschen einen Platz in der Historie zuweisen. Vielmehr dominiert in der Postmoderne eine Mehrzahl heterogener Erkenntnisansprüche, wobei die Wissenschaft keinerlei privilegierten Stellenwert besitzt.<sup>307</sup>

Unter anderem geht damit der Verlust gemeinsamer Werte ebenso mit dem Verlust traditioneller Bindungen und damit auch von Solidarität und des allgemeinen Gemeinschaftsgefühls einher. Das würde hier ein Ende dieser Arbeit bedeuten, da es unter diesem Gesichtspunkt eine soziale Dienstleistungserbring im Dritten Sektor nicht mehr geben würde. Solch eine Situation würde zwar den Leser vor einem weiteren Schritt in Richtung der Komplexitätsexplosion bewahren, findet jedoch in dieser Betrachtungsweise glücklicherweise keine Anwendung. Vielmehr müssen wir uns hier erneut und intensiver mit dem Wesen der Moderne befassen. „Wir treten nicht in eine Periode der Postmoderne ein, sondern wir bewegen uns auf eine Zeit zu, in der sich die Konsequenzen der Moderne radikaler und allgemeiner auswirken als bisher. Jenseits der Moderne können wir nach meiner [Anthony Giddens', Anm. d. Verf.] These zwar die Umrisse einer neuen und andersartigen, einer ‚postmodernen‘ Ordnung ausmachen, doch diese Ordnung ist völlig verschieden von dem, was zur Zeit von vielen ‚Postmoderne‘ genannt wird.“<sup>308</sup> Demnach müssen neue Wege geschaffen werden, die Entwicklungen der Moderne zu bewältigen, was besonders im Dienstleistungssektor eine große Herausforderung ist, wie noch zu zeigen sein wird. Darüber hinaus stellt sich natürlich die Frage nach gesellschaftlichen Integrationsmechanismen, mit welcher sich unter anderem Emile Durkheim beschäftigt hat.<sup>309</sup>

Nach Klarstellung, dass wir noch in der Moderne leben statt bereits in der zukünftigen Postmoderne, ist es unumgänglich, den Kapitalismus als weitere Rahmenbedingung im Kontext moderner Gesellschaftsordnungen zu benennen. Dieser gehört, nicht zuletzt aufgrund der, die heutige soziale Dienstleistungslandschaft prägenden, „Kapitalakkumulation im Kontext wettbewerbsorientierter Arbeits- und

---

306 Giddens: Konsequenzen der Moderne, S. 10.

307 Vgl. ebd. S. 9 f.

308 Ebd. S. 11.

309 Vgl. Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 30 ff.

Produktivmärkte<sup>310</sup> zu den institutionellen Dimensionen der Moderne. Daneben stehen – nicht minder wichtig – die institutionellen Dimensionen der Überwachung im Sinne der Informationskontrolle und sozialer Beaufsichtigung, „die Kontrolle über die Mittel zur Gewaltanwendung im Kontext der Industrialisierung des Krieges“<sup>311</sup>, sowie der Industrialismus als reduktionistisches gleichberechtigtes Gegengewicht<sup>312</sup> zum Kapitalismus. Neben der von Marx betonten Entstehung abstrakter Arbeitskraft, losgelöst von der Person, erweist sich die kapitalistische Wirtschaft als instabil und rastlos, „weil die Wirtschaftsordnung im Gegensatz zur Sachlage in den meisten traditionellen Systemen nicht in einem mehr oder weniger statischen Gleichgewicht verharren kann.“<sup>313</sup> In Übereinkunft mit dieser Rastlosigkeit und Instabilität hat die kapitalistische Gesellschaftsordnung wie auch das damit aufkeimende Unternehmertum eine Hauptrolle „bei der Abkoppelung des modernen sozialen Lebens von den Institutionen der traditionellen Welt“<sup>314</sup> gespielt. Diese Abspaltung ist es, welche sich heute – jedoch mit evolutorischer Verzögerung – im Dritten Sektor und dem Abdriften von Dienstleistungsorganisationen von dessen institutionell-traditionalen normativen Grundlagen widerspiegelt.

Dieser Entwicklung, welche die hier zu lösende Problematik skizziert, liegen dreierlei Bedingungen zugrunde, die als Wegbereiter für die Dynamik der Moderne aufgefasst werden können: Dies sind erstens die *raumzeitliche Abstandsvergrößerung*, zweitens die *Entbettung* und drittens die *Reflexivität*.

Als ersten Wegbereiter nennt Giddens die raumzeitliche Abstandsvergrößerung: Dabei bedeutet die Moderne in Bezug auf Zeit und Raum im Einzelnen eine Loslösung dieser beiden Variablen voneinander. Dies konnte in der Moderne erst durch eine Vereinheitlichung der Zeitmessung geschehen, was wiederum durch die Einführung der mechanischen Uhr Umsetzung fand. Im gleichen Zusammenhang steht die weltweite Standardisierung des Kalenders wie auch jene der Zeit „über die

---

310 Giddens: Konsequenzen der Moderne, S. 80.

311 Ebd. S. 80.

312 Der Reduktionismus stellt sich insofern dar, als dass „der Industrialismus [entweder, Anm. d. V.] als eine Unterart des Kapitalismus gesehen [wird, Anm. d. V.] oder umgekehrt.“ Giddens: Konsequenzen der Moderne, S. 75. In diesem Zusammenhang jedoch ist der Industrialismus jedoch nur als industrielle Dimension des Kapitalismus von Bedeutung, da wir uns an dieser Stelle nicht mit reiner Produktivarbeit im Hinblick auf den Einsatz unbelebter Mittel materieller Energie zur Fertigung von Gütern beschäftigen, sondern der Industrialismus durch das durch ihn realisierte gestaltende Eingreifen in die Umwelt zur institutionellen Abspaltung vom Ökonomischen beiträgt.

313 Giddens: Konsequenzen der Moderne, S. 82.

314 Ebd. S. 81.

Grenzen der verschiedenen Regionen hinweg.“<sup>315</sup> Für das Erkenntnisinteresse dieser Arbeit besonders maßgeblich ist die mit der Entwicklung der Moderne verbundene Loslösung des Raumes vom Ort. Entgegen vormodernen Gesellschaften, in denen Raum und Ort zumindest weitgehend zusammenfallen, eröffnet diese Separierung gerade der sozialen Dienstleistungserbringung neue Möglichkeiten sowie auch einen differenzierten analytischen Rahmen im Spielfeld zwischen Vormoderne und Moderne. Die Moderne zeichnet sich in dieser Hinsicht dadurch aus, dass eine immer stärkere Loslösung des Raumes vom Ort stattfindet, „indem Beziehungen zwischen ‚abwesenden‘ anderen berücksichtigt werden, die von jeder gegebenen Interaktionssituation mit persönlichem Kontakt örtlich weit entfernt sind. Unter Modernitätsbedingungen wird dieser Ort in immer höherem Maße *phantasmagorisch*.“<sup>316</sup> Dies hat zur Folge, dass auch entfernte soziale Einflüsse einen prägenden Einfluss auf den lokalen Schauplatz der sozialen Dienstleistungserbringung haben. Darüber hinaus lässt diese Entwicklung bereits jetzt schon in Ansätzen eine Differenzierung des Modernitätsgrades von Organisationen sozialer Dienstleistungserbringung in Anhängigkeit dieses Dislozierungsgrades zu. Damit sind moderne Organisationen imstande, „das Lokale und das Globale durch Verfahrensweisen zu verbinden, die in traditionaleren Gesellschaften undenkbar gewesen wären, womit sie das Leben vieler Millionen von Menschen regelmäßig beeinflussen.“<sup>317</sup> Dadurch erfolgt eine insgesamt stärkere Vernetzung von Organisationen sozialer Dienstleistungen mit anderen Systemen, woraus im gleichen Zuge, deren breit gefächerte Beeinflussbarkeit durch solche resultiert. Diese zu Recht kritisch zu betrachtende Entwicklung wirft jedoch ein Schlaglicht auf eine mögliche Lösung der, in dieser Arbeit aufgeworfenen, Steuerungsproblematik von Organisationen sozialer Dienstleistungen. Denn erst die Dislozierung des Ortes vom Raum lässt einen systemübergreifenden Steuerungsmechanismus zu, welcher im Folgenden unter dem Stichwort der Verhandlungssysteme<sup>318</sup> Beachtung findet und interdependent zwischen Markt und Drittem Sektor steht.

---

315 Giddens: Konsequenzen der Moderne, S. 29.

316 Ebd. S. 30.

317 Ebd. S. 32.

318 Dazu siehe: Kapitel 6.2.2: Vertrauen als moderne Strukturvariante.

Als zweite Voraussetzung für die Entwicklung der Dynamik der Moderne soll an dieser Stelle die Entbettung stehen. Um diesen sicherlich sehr weitläufigen Begriff einzugrenzen, möchte ich die Definition von Giddens zugrunde legen, der dieses Phänomen als das „Herausheben sozialer Beziehungen aus ortsgebundenen Interaktionszusammenhängen und ihre unbegrenzte Raum-Zeit-Spannen übergreifende Umstrukturierung“<sup>319</sup> begreift. Beide Erscheinungen – sowohl die Unabhängigkeit sozialer Interaktionen von Zusammenfall von Raum und Zeit wie auch jene überdauernde Umstrukturierung – stehen für zweierlei, die Moderne inkorporierenden Entbettungsmechanismen. Diese sind erstens die Schaffung symbolischer Zeichen – hier durch das Zeichen *Geld* vertreten und zweitens die Installierung von *Expertensystemen*. Sowohl das Geld, welches bereits bei Marx negativ als *die allgemeine Hure* in Erscheinung getreten ist, als auch die Expertensysteme, welche durch den systemischen Selbsterhaltungstrieb derselben systemübergreifende Kommunikation erschweren, sind uns bereits als klassische Merkmale ökonomisch orientierter Organisationen des Dritten Sektors begegnet. Damit sind dies deutliche Zeichen voranschreitender Differenzierung und damit der Etablierung der Moderne im Dritten Sektor.

Besonders das Geld hat als etabliertes Tauschmedium einen entscheidenden Einfluss auf die Charakteristik sozialer Dienstleistungen der Moderne, indem es „den Inhalt der Güter oder Dienste negiert“<sup>320</sup> und „durch einen unpersönlichen Maßstab ersetzt.“<sup>321</sup> Karl Marx greift diesen Gedanken in seiner Unterscheidung von Tauschwert und Gebrauchswert auf. Entscheidend jedoch ist der Wandel der Erscheinungsform von Geld, welcher sich mit dem Übergang zur Moderne im Zuge teilsystemischer Differenzierung vollzog. Geld stellt als zentrales Produkt der Warenzirkulation die erste Erscheinungsform des Kapitals dar. Dieses verkörpert als eine charakteristische Form der Moderne „die Ausweitung kapitalistischer Märkte (einschließlich der Geldmärkte), die schon verhältnismäßig früh internationalen Umfang annehmen.“<sup>322</sup> Marx betont in dieser Betrachtungsweise den Unterschied von Geld in seiner Erscheinungsform als solches und dem Geld, welches eben als Kapital auftritt. Diese Differenzierung findet anhand der Konstatierung zweierlei Arten von

---

319 Giddens: Konsequenzen der Moderne, S. 33.

320 Ebd. S. 35.

321 Ebd. S. 35.

322 Ebd. S. 39.

Warenzirkulation statt: die unmittelbare Form der Warenzirkulation<sup>323</sup>, welche die Verwandlung von Ware in Geld und dessen Rückverwandlung in Ware beschreibt – „verkaufen um zu kaufen“<sup>324</sup> und die Umwandlung von Geld in Ware und zurück – „kaufen um zu verkaufen.“<sup>325</sup> Die beiden Zirkulationsarten umreißen aus der differenzierungstheoretischen Perspektive den Übergang von Vormoderne zur Moderne. Dabei entwickelt sich das Geld von einem Mittel zum Zweck hin zum Zweck eines Warentausches selbst. Detaillierte Auswirkungen dieser Entwicklung werden im Kapitel 6.1.2.1 Makro-Differenzierungen gesellschaftlicher Teilsysteme in Kontext mit ihrem differenzierungstheoretischen Hintergrund ausgeführt.

Einen anderen Ansatz verfolgt Keynes, welcher Geld „im Sinne von Kredit und Schuld“<sup>326</sup> definiert. Im Zusammenhang mit der zuvor betrachteten Zeit- und Abstandsvergrößerung realisiert Geld auch dann eine Transaktion, wenn ein Produkttausch nicht unmittelbar möglich ist. „Das Geld ist, wie wir sagen können, ein Mittel zur Zeitverklammerung und daher ein Mittel, Transaktionen aus ihren spezifischen Austauschumfeldern herauszuheben.“<sup>327</sup> Eine solche Herauslösung aus den unmittelbaren Interaktionsbeziehungen sozialer Dienstleistungen ermöglicht die Etablierung einer staatlichen Steuerung, denn erst unter Beachtung dieser raumzeitlichen Abstandsvergrößerung ist eine soziale Dienstleistungserbringung im Sinne des Quasi-Markt-Prinzips möglich. Darüber hinaus kann auch erst dadurch eine annähernd vergleichbare Situation zum Markt geschaffen werden, wodurch wiederum die hier zugrunde gelegte Problematik erst entstehen kann. In diesem Zusammenhang ist es wenig verwunderlich, dass Forderungen nach einem definatorischen und systemischen Umdenken laut werden.

Als zweiter Entbettungsmechanismus wird hier die Installation von Expertensystemen beschrieben. „Expertensysteme fungieren deshalb als Entbettungsmechanismen, weil sie ebenso wie die symbolischen Zeichen dazu dienen, soziale Beziehungen von den unmittelbaren Gegebenheiten ihres Kontexts zu lösen.“<sup>328</sup>

---

323 Vgl. Marx, Karl: aus: Das Kapital. Kritik der politischen Oeconomie. Erster Band/ Buch 1: Der Produktionsproceß des Kapitals (1867/1890). In: Breitenstein, Peggy; Rohbeck, Johannes (Hg.): Marx, Karl: Philosophische und ökonomische Schriften. Stuttgart: Philipp Reclam jun., 2008, S. 183 ff.

324 Ebd. S. 184.

325 Ebd., S. 184.

326 Giddens: Konsequenzen der Moderne, S. 36.

327 Ebd. S. 37.

328 Ebd. S. 42.

Besonders Organisationen sozialer Dienstleistungen des Dritten Sektors spiegeln aufgrund ihrer besonderen evolutischen Situation diesen Entbettungsprozess wider. Sind Expertensysteme in Organisation des Marktes normal, ja geradezu Voraussetzung zur Schaffung von Tausch, beeinflusst dieser Entbettungsprozess durch Modifikation der typischen Integrationsmechanismen massiv die Charakteristik von Organisationen sozialer Dienstleistungen des Dritten Sektors. Trat in solch traditionellen Organisationen die formale Profession des Dienstleistenden zugunsten der Charakteristik des dort solidarisch auftretenden Menschen zurück, so sind heute vergleichbare Organisationen des Marktes – und mittlerweile auch des Dritten Sektors – auf einen objektiv-qualitativen Nachweis von Profession und damit auch von Expertentum und Wettbewerbsgesichtspunkten angewiesen. Die Entbettung findet hier insofern statt, als dass die eigentliche Handlungsmotivation zurückgedrängt und durch marktliche Anreizmechanismen – wie zum Beispiel Profit – ersetzt werden.

Giddens bezeichnet Expertensysteme als „Systeme technischer Leistungsfähigkeit oder professioneller Sachkenntnis, die weite Bereiche der materiellen und gesellschaftlichen Umfeldler, in denen wir heute leben, prägen.“<sup>329</sup> Anhand dieser Definition kommen wir zum zweiten Punkt, den die Modernisierung in Bezug auf die Installation von Expertensystemen mit sich bringt:

Auch in Zeiten von Qualitätsmanagement sind Expertentum und Professionalität in Organisationen sozialer Dienstleistungsproduktion äußerst schwer nachweisbar und damit objektivierbar. Diese Problematik trifft sowohl auf derartige Organisationen des Marktes, aber auch auf solche des Dritten Sektors zu, wobei bei letzteren das Strukturmerkmal Ehrenamt seinen Tribut für die Operationalisierbarkeit des Expertentums fordert. Dies impliziert weder die Nicht-Professionalität ehrenamtlicher noch dieselbe fest angestellten Personals von Organisationen sozialer Dienstleistungen des Dritten Sektors. Lediglich in Hinsicht auf formale Qualifikation und damit auf das Expertentum haben solche Organisationen allein aufgrund ihrer Struktur, Nachteile gegenüber solchen des Marktes zu verzeichnen. Die Schwierigkeit des Dritten Sektors liegt demnach darin, die feinen Abstufungen vorhandener Professionalität und Erfahrungswissen im Ehrenamt für potentielle Kunden zu operationalisieren, sichtbar zu machen und damit gegenüber den deutlicheren

---

329 Giddens: Konsequenzen der Moderne, S. 40 f.

Aushängeschildern des Marktes durchsetzungsfähig zu gestalten. Dieser Effekt trägt aufgrund der schon aufgezeigten Konkurrenzsituation zwischen sozialen Dienstleistungen des Marktes und solchen des Dritten Sektors zu einer Entwicklung bei, welche zu einer künstlichen Kommunikationskultur führt, deren Ziel es ist, das Expertentum systemisch zu kommunizieren. Mit dieser Verkomplizierung der systeminternen Kommunikation werden unter anderem durch eine ineffektive Kanalisierung von Habitustypen mögliche kommunikatorische Anschlussstellen zu anderen Systemen verbaut, womit zwar der Schein von Professionalität gewahrt wird, jedoch eine effektive Steuerung kaum möglich ist. In der Terminologie Etzionis sind diese Organisationen klassische Repräsentanten des *dahintreibenden Steuerungstypus*, welcher sich durch einen starken Konsens, jedoch aber eine schwache Kontrolle auszeichnet. Dieser Zustand stellt zum einen ein Spiegelbild moderner, demokratischer Industriegesellschaften dar, welche im Zusammenhang mit deren fortschreitender Entwicklungsdynamik im Kontext der Moderne sprichwörtlich einem *Kamikazeunternehmen* gleichen.<sup>330</sup> Zum anderen führt dieser, hauptsächlich systeminterne Konflikt in letzter Konsequenz zum Scheitern einer solchen Organisation als System per se und damit früher oder später zu deren Auflösung. Dieser letzte Schritt jedoch ist im Dritten Sektor ein besonders großer, da solche Einrichtungen zwar marktlichen Bedingungen ausgeliefert sind, dies jedoch nicht in einem solchen Maße der Fall ist, als dass ineffizientes Arbeiten automatisch zum Zusammenbruch der Organisation führe. Die Frustrationstoleranz Dritter-Sektor-Organisationen ist unter anderem aufgrund ihrer strukturellen Einbindung ins Quasi-Markt-Prinzip eine deutlich höhere als jene des Marktes. Damit ist eine massive Pluralität nicht effizienter Organisationen des Dritten Sektors eine der Erscheinungen der Moderne, deren Konsequenzen sowohl die Organisationen sozialer Dienstleistungen im Allgemeinen als auch deren Kunden zu tragen haben.

Als dritte Ursache der Dynamik der Moderne nehmen wir an dieser Stelle die Reflexivität unter die Lupe. Dieser Abschnitt befasst sich mit dem sicherlich abstraktesten Teil des hier betrachteten Dreigestirns der Moderne. Giddens sieht Reflexivität im Allgemeinen als ein grundlegendes Definitionsmerkmal menschlichen Handelns: „Alle Menschen bleiben routinemäßig mit den Gründen ihres Tuns in

---

330 Vgl. Willke: Systemtheorie III: Steuerungstheorie, S. 52 f.

Verbindung, und dieses Verbindunghalten ist seinerseits ein integraler Bestandteil der Ausführung ihrer Handlungen.<sup>331</sup> Dies bedeutet, dass der Mensch stetig seine jeweils eigenen Handlungen in deren Kontexten registriert und zukünftige Handlungen daran ausrichtet und vergangene daran misst. In traditionellen Organisationen, wie den klassischen Organisationen des Dritten Sektors findet diese Handlungsorientierung primär an Symbolen sowie der Vergangenheit statt. Dieser Kontext macht den engen Zusammenhang deutlich, der für traditionale, vormoderne Organisationen zwischen Reflexivität und Tradition besteht: „Sie ist ein Mittel für den Umgang mit Zeit und Raum, das jede einzelne Tätigkeit oder Erfahrung in das Kontinuum aus Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft einbringt, die ihrerseits durch immer wieder eingesetzte soziale Praktiken strukturiert werden.“<sup>332</sup>

Im Gegenzug dazu ist in modernen Gesellschaften und damit auch bei Organisationen sozialer Dienstleistungen des Marktes ein solch enger Zusammenhang nicht aufzuzeigen. Vielmehr trifft für moderne Gesellschaften und deren Organisationen eher das Gegenteil zu, nämlich dass Reflexivität in ihrer aktuellen Form als Hemmnis bezüglich der Tradition fungiert. Dieses Phänomen rührt aus der Bedeutungsexpansion der Reflexivität in der Moderne: diese nämlich geht weit über die in der Vormoderne beschriebene Systematik hinaus. Durch die Moderne und im Detail jene bedingende raumzeitliche Abstandsvergrößerung, welche unter anderem durch die Entwicklung der Schrift geschaffen wurde, wird die Möglichkeit der reflexiven Aneignung von Wissen geschaffen. Darüber hinaus erfährt die Reflexivität einen weiten Charakterwandel:

„Sie kommt gleich an der Basis der Systemreproduktion ins Spiel, so dass sich Denken und Handeln in einem ständigen Hin und Her aneinander brechen.“<sup>333</sup> Die Begründung der Praktik mit traditionellen Gründen ist demnach ein veraltetes Steuerungsmedium. Das bedeutet nicht das Aussterben von Tradition, sehr wohl aber einen deutlichen Paradigmenwechsel auf diesem Gebiet, wonach Tradition genau dann eine Daseinsberechtigung besitzt, wenn dieselbe nicht durch deren offensichtliche Dysfunktionalität torpediert wird. In diesem Falle jedoch ist deutlich zu hinterfragen, ob diese Tradition tatsächlich als solche zu definieren ist: „Denn eine gerechtfertigte Tradition ist eine kostümierte Tradition, die ihre Identität nur der

---

331 Giddens: Konsequenzen der Moderne, S. 52.

332 Ebd. S. 53.

333 Ebd. S. 54.

Reflexivität der Moderne verdankt.<sup>334</sup> Diese Reflexivität gestaltet sich in modernen Gesellschaften insofern, als dass „soziale Praktiken ständig im Hinblick auf einlaufende Informationen über ebendiese Praktiken überprüft und verbessert werden, so dass ihr Charakter grundlegend geändert wird.“<sup>335</sup> Die Konsequenz daraus ist ein ständiger Umbruch in sozialen Praktiken, Verfahrensweisen und Handlungsrichtlinien, was zu einer Zunahme der Systemlabilität führt, denn die modernen systemkonstitutiven Variablen sind nun – ganz im Gegensatz zur Tradition – hauptsächlich im handelnden Individuum vorhanden. Dies führt auch im Zuge hoher Personalfuktuation in Systemen zu Problemen: „Die reflexive Aneignung des Wissens ist ein konstitutives Merkmal der Moderne, doch die Gleichsetzung von Wissen und Gewissheit hat sich als Missverständnis erwiesen.“<sup>336</sup> Dennoch zeugt diese Reflexivität von einem gewissen Funktionalitätsanspruch, welcher in der Moderne an Systeme gestellt wird. Dieser ist zugleich ein deutlicher Indikator für eine gewisse Dysfunktionalität des Dritten Sektors in seiner traditionellen, von modernen Richtlinien abweichenden, Ausprägung, was sich am systematischen Abdriften zahlreicher Einrichtungen in Richtung marktlicher Strukturen erkennen lässt.

Diese Situation wirft zunächst die Frage auf, was traditionelle Dritte-Sektor-Organisationen dazu bringt, nicht dem Trend zu folgen, sondern die vermeintliche *Tradition* zu pflegen. Die Antwort darauf ist sicherlich nicht in der Luhmannschen Komplexitätsreduktion zu suchen, denn Auswirkungen dieser sind ebenso in Organisationen des Marktes zu finden. Nur dort nennen sich diese nicht vornehmlich Tradition, sondern Organisationskultur, Unternehmenskultur oder auch Corporate Identity. Vielmehr sehe ich die Antwort auf den Verbleib in den alten Strukturen tatsächlich in einer moralisch motivierten Präferenz dieser originären Erscheinungsform solcher Organisationen gegenüber neueren Strömungen.

Zum anderen erhebt diese Situation deutliche Forderungen nach staatlicher Steuerung. Im Sinne der *bounded rationality* verfügen Individuen nur über eingeschränkte Selbststeuerungsfähigkeiten, welche genau dann der Systemstabilität gefährlich werden können, wenn Handlungsorientierungen in eben jene Selbststeuerung hinein projiziert werden.

---

334 Giddens: Konsequenzen der Moderne, S. 54.

335 Ebd. S. 54.

336 Ebd. S. 55.

Im Einzelnen muss der Staat als Steuerungsinstanz die definitorischen Grenzen des Dritten Sektors deutlich machen, was eine ernsthafte und konstruktive Auseinandersetzung mit der hier aufgezeigten Thematik der Identitätsprobleme unumgänglich macht. Dies bedeutet jedoch keine Disqualifikation marktlicher Bestrebungen des Dritten Sektors, sondern fordert vielmehr dessen systemische und konstruktive Steuerung. Eine Umsetzung solcher Ideen zieht zwangsweise einen Paradigmenwechsel – nicht im Dritten Sektor – sondern bezüglich desselben, nach sich, welcher dazu anregt, traditionell gewachsene Forderungen an Dritte-Sektor-Organisationen zu überdenken und zu erneuern. Dies bedeutet, sowohl Dritte-Sektor-Organisationen traditioneller Art zu stützen und zu unterstützen, als auch marktliche Strömungen in der Institutionenlandschaft zuzulassen. Um in der hier genutzten Semantik fortzufahren, impliziert die steuerungstheoretische Forderung an den Staat alles in allem, einen Kompromiss zwischen dem Dritten Sektor und dem – unvermeidbarer weise – in diesen Einzug haltenden Markt zu finden – also eine Modernisierung der Begrifflichkeiten in der Praxis.

Nachdem dieses Kapitel die Moderne als Rahmenbedingung für die Steuerung der sozialen Dienstleistungserbringung skizziert hat, soll im Folgenden in diesem Referenzrahmen eine differenzierungstheoretische Analyse der Organisationen sozialer Dienstleistungserbringung erfolgen, welche darüber Aufschluss geben soll, inwiefern die Moderne in den unterschiedlichen institutionellen Arrangements Markt und Dritter Sektor Einzug gehalten hat.

### **6.1.2 Differenzierungstheoretische Ausgangsvoraussetzungen für die Selbststeuerungsfähigkeit von Individuen und Organisationen**

Als eine der grundlegenden Voraussetzungen für die Subsumption der aufgeworfenen Fragestellungen und deren Ergebnisse möchte ich in den folgenden Kapiteln die differenzierungstheoretischen Perspektiven mit ihren vielfältigen Facetten als Grundgerüst für die Konstruktion von Handlungsoptionen für Organisationen und deren Individuen anführen. Daraus ergibt sich das Maß an Steuerungsbedarf und in nächster Instanz an Steuerungsfähigkeit dieser. Eine solche gesellschaftstheoretisch fundierte Perspektive verkörpert in erstklassiger Art und Weise die Ambivalenz der Moderne, welche sich in schon beschriebenen Rahmenbedingungen sehr deutlich auf

der Ebene der Individuen manifestiert – dabei denke ich insbesondere an die Ausführungen zur Individualisierung von Lutz Leisering und im nächsten Schritt an die von Ulrich Beck ausgeführte Überforderung der Individuen im Sinne von einer Gleichzeitigkeit von Risiko und Chance durch genau jenen Prozess.<sup>337</sup> Habermas stellte sich auf die Seite des Risikos, indem er ausführt, „dass der Individualismus zweckrationale Systeme entstehen ließ, die nun den Individualismus selbst aufheben.“<sup>338</sup>

Zunächst jedoch soll uns der Weg der Differenzierungstheorien zu den makrotheoretischen Ansätzen führen. Dabei sind in erster Linie Max Weber und Karl Marx tonangebend. Anschließend werden die Ergebnisse dieser Ausführung auf der Mikroebene unter Berücksichtigung von Simmel und Durkheim vertieft, um deutlich zu machen, welchen Rahmenbedingungen Individuen und Organisationen hinsichtlich der anscheinend kaum bewältigbaren Herausforderung nach effektiver und effizienter Selbststeuerung, gegenüberstehen.

#### **6.1.2.1 Makro-Differenzierungen gesellschaftlicher Teilsysteme**

Grundvoraussetzung für die systematische Erarbeitung handlungstheoretischer Rahmenbedingungen für Individuen und Organisationen ist zunächst die Betrachtung der Makro-Differenzierung. Jene unterliegt zwar einer gesamtgesellschaftlichen Perspektive, jedoch werde ich mich zusehends auf deren Anwendung auf die Organisationenebene im Allgemeinen und die Organisationen typbezogener sozialer Dienstleistungen im Besonderen beziehen. Dies ermöglicht eine möglichst realistische Skizzierung der organisationsbezogenen Steuerungsmöglichkeiten- sowie Defizite, welche wiederum für die Selbststeuerung der Individuen per se ausschlaggebend sind. Max Weber ist zwar nicht vornehmlich auf dem Gebiet der Differenzierungstheorien bekannt geworden, dennoch tragen seine soziologischen Ausführungen maßgeblich zum Vorantreiben differenzierungstheoretischer Ansätze auf der Makroebene bei. Diese Erkenntnisse sind zunächst aus Webers Beschreibung der modernen Gesellschaft zu ziehen, deren markantes Attribut der *okzidentale Rationalismus* und

---

337 Dazu siehe: Kapitel 4.1 Individualisierung als neue Leitvariable.

338 Kieser: Max Webers Analyse der Bürokratie, S. 59.

die daraus resultierenden Makro-Differenzierungen in zahlreichen gesellschaftlichen Teilbereichen sind.<sup>339</sup>

Dieser *okzidentale Rationalismus* verkörpert bei Weber den – die moderne Gesellschaft portraitierenden – eigentümlichen Rationalismus des Handelns. Ganz im differenzierungstheoretischen Sinne reflektiert sich dieser Rationalismus in verschiedenen Lebensbereichen und damit Wertsphären.<sup>340</sup> Dabei vereinen die verschiedenen Rationalismen der Weberschen Wertsphären verschiedene Dimensionen und Steigerungsformen von Rationalität – beziehungsweise Rationalisierung.<sup>341</sup> Der Prozess der Rationalisierung vollzieht sich nach Weber auf drei Ebenen: Dazu zählt zum einen die Ebene der Institutionen, auf welcher Rationalisierung *„die zunehmende Berechenbarkeit und Beherrschbarkeit der Probleme der natürlichen und sozialen Welt durch Wissenschaft, Technik und Organisation“*<sup>342</sup> bezeichnet. Auf der zweiten Ebene – jener der Weltbilder oder Glaubenssysteme – spiegelt sich Rationalisierung als ein Prozess wider, *„in dessen Verlauf magische Elemente zugunsten religiöser zurückgedrängt werden, konkrete religiöse Vorstellungen abstrakteren weichen und schließlich die religiöse Ethik ihre Verbindlichkeit einbüßt.“*<sup>343</sup> Schlussendlich impliziert Rationalisierung auf der dritten Ebene – jener der praktischen Lebensführung – dass die *„Lebensführung des Individuums zunehmend methodisch und konsistent nach eigenen Wertorientierungen gestaltet wird.“*<sup>344</sup>

Der Rationalisierungsprozess in den eben genannten Dimensionen spielt sich darüber hinaus in verschiedenen Progressionsschritten ab. Diese erstrecken sich von der Zweckrationalität über die theoretische Rationalität, die formale Rationalität bis hin zur Wertrationalität. In diesem Zusammenhang ist der evolutorische Übergang von der Vormoderne zur Moderne insoweit zu skizzieren, als dass sich Rationalisierung in den genannten Dimensionen parallel abgespielt hat, wobei jedoch *„die Identität des ‚okzidentalen Rationalismus‘ gegenüber vormodernen Gesellschaften [...] also darin [besteht], dass eine Freisetzung zweckrationalen Handelns stattfand, die hinsichtlich*

---

339 Vgl. Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 49.

340 Solche können beispielsweise Recht, Politik, Wissenschaft, Kunst, Wirtschaft oder viele andere Lebensbereiche sein. (Vgl. Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 52)

341 Vgl. Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 52 f.

342 Kieser: Max Webers Analyse der Bürokratie, S. 42.

343 Ebd. S. 42.

344 Ebd. S. 42.

der Mittelwahl durch die Entfaltung theoretischer und formaler Rationalität sowie hinsichtlich der Zwecksetzungen durch die Entfaltung von Wertrationalität vorangetrieben worden ist.<sup>345</sup> Hierbei war die Entkoppelung der Zweckrationalität von emotionalen wie auch traditionellen Maximen ein richtungsweisender und charakteristischer Prozess für die Entfaltung der Moderne und – damit einhergehend – jene der anderen Rationalitätsdimensionen.

In diesem Zusammenhang lassen sich auch die Entwicklungen in der sozialen Dienstleistungslandschaft an oben genannten Dimensionen sehr schön nachvollziehen: Dabei wird auf der Institutionenebene deutlich, dass soziale Dienstleistungen immer mehr auf Professionalität, systematische Medien, eine moderne Verwaltung und in letzter Instanz auf Effizienz angewiesen sind. Ohne eine solch stringente Zielsetzung und der dazugehörigen bürokratischen Verwaltung ist eine Existenz im Konkurrenzgefüge auf dem modernen Markt keineswegs möglich. Hierbei jedoch ist nicht nur die Konkurrenzsituation der Organisationen des Dritten Sektors als Katalysator für deren Sprung in die Moderne zu sehen. Daneben ist auch die marktliche Anreizwirkung im Sinne der Profitmaximierung nicht zu vernachlässigen. Demnach laufen in diesem Modernisierungsprozess zwei Subprozesse gleichzeitig ab: Zum einen sehen sich Dritte-Sektor-Organisationen in passiver Art und Weise dem Konkurrenzdruck zu vergleichbaren Organisationen des Marktes ausgesetzt und werden damit gezwungen, sich dementsprechend strukturell wie auch normativ und ideologisch anzupassen. Zum anderen aber findet dieser Prozess aktiv im Zuge einer strukturfunktionalen, evolutorischen Reduktion nicht effizienter Handlungsstrategien statt. Dass sich diese beiden Prozesse gegenseitig beschleunigen, veranschaulicht das rasante Voranschreiten der Moderne im Dritten Sektor.

Auf der Ebene der Weltbilder wird der Prozess der Modernisierung mit der Entkoppelung der normativen Basis Dritter-Sektor-Organisationen von religiösen Orientierungen deutlich. Keineswegs sind heutzutage religiöse Gründe und karitative Motive die einzigen Fundamente für die Funktionalität der Dienstleistungen des Dritten Sektors. In diesem Zusammenhang fällt der Sprung in die Moderne jenen Organisationen leichter, in welchen die religiöse Ethik ihre Verbindlichkeit bereits

---

345 Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 55.

eingebüßt hat. An deren Stelle treten abstraktere und differenziertere normative Fundamente, welche von Opportunismus über Selbstverwirklichung bis hin zur traditionell angehauchten Nächstenliebe nahezu jede Gestalt annehmen können.

Direkt an diese Perspektive schließen sich die Betrachtungen der dritten Ebene der Rationalisierung – jener der praktischen Lebensführung an. Auch hierbei werden die Organisationen des Dritten Sektors durch die zunehmende Rationalisierung der eigenen Wertorientierungen insoweit beeinflusst, als dass sie durch genau jenen Prozess förmlich in die Moderne gedrängt werden. Dies ergibt sich aus der zunehmend stringenten Gestaltung der Lebensführung nach eigenen Wertemustern, was in dieser Form durch Verflechtung von Privat- und Berufsleben auch in letzteres hinein projiziert wird. Diese Projektion ist im Bereich des Dritten Sektors durch seine Semiprofessionalität und damit seinen Charakter als Substitut für den Arbeitsmarkt sehr deutlich ausgeprägt.

In Bezug auf Organisationen sozialer Dienstleistungen liefert dieser Prozess der Rationalisierung interessante Perspektiven: Ursprünglich basierten die teilweise kirchlich gewachsenen, sich an Nächstenliebe orientierenden Einrichtungen des Dritten Sektors am vormodernen Prinzip der Zweckrationalität – vor dessen emotionaler und traditioneller Entwurzelung. An der Spitze dieser progressiven Entwicklung hin zur Moderne steht die Wertrationalität, welche sich durch einen weniger diffusen Charakter auszeichnet: „Wertrational ist ein Handeln in dem Maße, in dem es sich rigoros an einem bestimmten Maßstab des Wollens ausrichtet. Wenn ein Handelnder beispielsweise im Bereich der Politik die Erhaltung und Vermehrung der eigenen Macht als letztentscheidende Wertorientierung seines Handelns zugrunde legt, handelt er in dem Maße wertrational, wie er diesem Machtstreben möglicherweise entgegenstehende religiöse, moralische, wirtschaftliche oder erotische Beweggründe außer Acht lässt.“<sup>346</sup>

Dementsprechend handeln Organisationen auch dann wertrational, wenn diffuse Handlungsleitlinien- und Orientierungen insoweit dezimiert werden, dass die Orientierung an einer dieser Leitlinien die Entsprechung der anderen Maximen unmöglich macht. Genau diese Situation ist dann im Dritten Sektor zu finden, wenn die Konkurrenz zum Markt die Organisationen zum ökonomischen Handeln zwingt.

---

<sup>346</sup> Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 54.

An diesem Punkt haben die marktmäßig agierenden Organisationen sozialer Dienstleistungen des Dritten Sektors bereits die Schwelle zur Moderne überschritten und erleben nach rein rationaler Orientierung ebenso die Herauslösung von Emotionalität und Rationalität. Der Übergang der Dritte-Sektor-Organisationen zur Moderne steht im diametralen Widerspruch zu deren ursprünglicher Identität, welche sich aus der Nächstenliebe und der Solidarität unter Einbezug des Ehrenamtsprinzips entwickelt hat. Gewiss bedeutet diese Tendenz keineswegs, dass diese Werte in den heutigen modernen Organisationen nicht noch immer mitschwingen. Dennoch ist der Unterschied deutlich zu machen, welcher die Dritte-Sektor-Organisationen als solche von denen trennt, die mit äquivalenten Organisationen des Marktes konkurrieren (müssen).

Demzufolge ist die Differenz zwischen modernen Dritte-Sektor-Organisationen und solchen vormoderner Struktur an der Art und Weise der Rationalisierung als eine wichtige Dimension<sup>347</sup> und deren Progression festzumachen. In dieser Abspaltung liegt gewiss eines der Kernprobleme der hier betrachteten Thematik: „Differenzierung bringt also in der modernen Gesellschaft ‚Wertsphären‘ hervor, die einander durch die Verabsolutierung unvermeidbarer Handlungsorientierungen immer wieder und zunehmend ins Gehege kommen.“<sup>348</sup> Jedoch sieht Weber in diesem Zusammenhang keine Lösung, er sieht keinen Rückweg aus der Differenzierung. „Für ihn ist die Tendenz vom Diffusen zum Spezifischen offensichtlich ein letztlich anthropologisch begründeter Zwang.“<sup>349</sup> Anhand der Betrachtung moderner Rahmenbedingungen und der, diese noch spezialisierenden differenzierungstheoretischen Überlegungen Webers wird deutlich, dass es einen definitorisch diffusen Bereich zwischen Markt und Drittem Sektor gibt. Diese Erkenntnis fand bereits in der Kontrastierung von Demokratie und Hierarchie im Zusammenhang mit Transaktionskosten Beachtung. Dort wurde unter dem Stichwort Verhandlungssysteme jener diffuse Bereich sozialer Dienstleistungsproduktion charakterisiert, welcher sich transaktionskostentheoretisch, weder dem Markt, noch dem Dritten Sektor zuordnen lässt. Dieser Bereich kann nun mit Hilfe des differenzierungstheoretischen Modernisierungsfortschrittes im Dritten Sektor näher umrissen werden. Damit kann zunächst festgehalten werden, dass es

---

347 Weitere Dimensionen für die evolutionäre Entwicklung werden im Kapitel 6.1.2.2 Mikro-Differenzierungen individueller Rollen beleuchtet.

348 Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 57.

349 Ebd. S. 55.

Organisationen des Dritten Sektors gibt, welche vormodern, traditionell orientiert sind und solche, die modern und damit ökonomisch orientiert sind und damit in direkter Konkurrenz zum Markt stehen.

Bevor im Sinne der Mikrodifferenzierung eine dezidierte Elaboration der damit kreierbaren Typen von Dritter-Sektor-Organisationen folgt, möchte ich hier noch einen zweiten Aspekt von Modernisierung akzentuieren, der für die hier behandelte Thematik unerlässlich ist: die kapitalistische Ökonomie.

Karl Marx betrachtet ebenso wie Max Weber den Prozess von Modernisierung und Rationalisierung – jedoch tat er dies aus einer ganz anderen Sichtweise, nämlich jener des Kapitalismus. Um in der Weberschen Semantik zu bleiben, können die Betrachtungen von Marx auf die Sphäre wirtschaftlichen Handelns eingegrenzt werden. Diese Dezimierung jedoch ist in diesem Zusammenhang nicht als solche zu verstehen, da Karl Marx die Entwicklung wirtschaftlichen Handelns als Repräsentant der Gesellschaft und deren Entwicklung sah.

Die Entstehung der kapitalistischen Ökonomie stellt Marx – in ähnlicher Manier wie Weber – als Übergang der Vormoderne zur Moderne dar. Auch hierbei beschränke ich die Betrachtung dieses Prozesses auf den Dritten Sektor, um den Differenzierungsvorgang nachzeichnen zu können, welcher sich zwischen den traditionell, solidarisch ausgerichteten – und den primär ökonomisch orientierten Organisationen des Dritten Sektors vollzieht.

In der Analyse der kapitalistischen Ökonomie kontrastiert Karl Marx zweierlei, einander gegensätzliche, Ausprägungen wirtschaftlichen Handelns. Grundlage dafür bieten unterschiedliche Definitionen von *Ware*. Dieser sind zwei grundlegende Attribute zu eigen: auf der einen Seite besitzt eine Ware einen bestimmten *Gebrauchswert* - welcher sich als Nützlichkeit für die Bedürfnisbefriedigung darstellt – und auf der anderen Seite ebenso einen *Tauschwert*, welcher sich als Preis im Sinne von Geldwirtschaften ausdrückt.<sup>350</sup> Diese beiden Dimensionen vom Warenwert sind historisch und evolutorisch gewachsen und bestimmen heute noch die Art und Weise wirtschaftlichen Tausches. Um jedoch die heutige Problematik an der von Marx gezeichneten Entwicklung des Kapitalismus nachvollziehen zu können, ist es notwendig, ökonomisches Handeln auch in seinen Wurzeln zu begreifen.

---

350 Vgl. Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 64.

Nach Marx existieren drei Phasen des Austausches, welche sich in ihrer je eigenen Geschichte auf die jeweils nächste Potenz heben. In der ersten Phase des Austausches, im Mittelalter, beschränkte sich dieser darauf, jene Güter zu tauschen, welche über den Bedarf der Subsistenz hinausgingen.<sup>351</sup> „Es gab ferner eine Zeit, wo nicht nur der Überfluß, sondern alle Produkte, das ganze industrielle Dasein in den Handel übergegangen waren, wo die ganze Produktion vom Austausch abhing.“<sup>352</sup> Maßgeblich für die kategorische Betrachtung der Dienstleistung ist jedoch die dritte der beschriebenen Potenzen: „Kam endlich eine Zeit, wo alles, was die Menschen bisher als unveräußerlich betrachtet hatten, Gegenstand des Austausches, des Schachers, veräußert wurde. Es ist dies die Zeit, wo selbst Dinge, die bis dahin mitgeteilt wurden, aber nie ausgetauscht, gegeben, aber nie verkauft, erworben, aber nie gekauft: Tugend, Liebe, Überzeugung, Wissen, Gewissen etc., wo mit einem Wort alles Sache des Handelns wurde.“<sup>353</sup> Immaterielle Ressourcen erhielten die Bedeutung von Waren. Diese wurden im Zuge der Ökonomisierung wie sie Gebhard Kirchgässner<sup>354</sup> beschreibt, auf der Ebene des Marktes kommuniziert und somit zunächst als *tauschbare* Güter und damit als Güter mit *Tauschwert* begriffen und gehandelt.

Die Entstehung des Tauschwertes geht in der Ökonomie zwangsweise mit einer Differenzierungsproblematik einher, mit welcher sich Karl Marx eingehend auseinandersetzt.<sup>355</sup>

Hieraus resultieren für diesen Zusammenhang zweierlei Aspekte:

Zum einen stellt sich die Frage, wie denn nun jener Tauschwert vom reinen Gebrauchswert einer Ware zu unterscheiden ist. Hierzu ist es aufschlussreich, auf den Diskurs zum Thema der politischen Ökonomie zwischen Karl Marx und Pierre Joseph Proudhon<sup>356</sup> zurückzugreifen. Dieser Disput betrachtet, inwieweit zwei antithetische

---

351 Vgl. Marx, Karl: Das Elend der Philosophie. 6. Auflage. Berlin: Dietz Verlag, 1971, S. 35.

352 Ebd. S. 35.

353 Ebd. S. 35.

354 Vgl. dazu: Kirchgässner, Gebhard: Auf der Suche nach dem Gespenst des Ökonomismus. Einige Bemerkungen über Tausch, Märkte und die Ökonomisierung der Lebensverhältnisse. In: Analyse & Kritik 19 (1997), S. 127-152.

355 Marx: Das Elend der Philosophie, S. 35.

356 Pierre Joseph Proudhon war ein französischer Soziologe und gleichzeitig Ökonom. Er lebte von 1809 bis 1865 in Frankreich und galt als einer der ersten Vertreter des Anarchismus. Insbesondere versuchte er die Nationalökonomie mit einer Redefinition des Eigentums, des gerechten Lohnes, des Kapitals und der Arbeit neu zu bestimmen. Dabei ist das Oktober 1846 erschienene Werk „Contradictions économiques“ mit dem Untertitel „Philosophie des Elends“ hervorzuheben. (Vgl. dazu: Mülberger, Arthur: Pierre Joseph Proudhon. Leben und Werke. Freiburg: Mackay-Ges., 1979) Zwei Jahre später konterte Karl Marx mit seinem Werk „Das Elend der Philosophie“, worin er teils

Variablen – und zwar semantisch der Tauschwert der Nachfrage und der Gebrauchswert dem Angebot, gleichgesetzt werden können – so lautet die Interpretation der politischen Ökonomie seitens Pierre Joseph Proudhon. Marx jedoch konterkariert die mit dieser Interpretation zugrunde gelegte Widersprüchlichkeit der Faktoren Angebot und Nachfrage. In diesem Zusammenhang gibt er zu bedenken, dass das Angebot nicht ausschließlich den Nutzen, sowie auch die Nachfrage nicht ausschließlich den Tauschwert darstellt: „Bietet derjenige, der nachfragt nicht ebenfalls selbst irgendein Produkt oder das Vertretungszeichen aller Produkte: Geld an, und vertritt er nicht als Anbietender nach Herrn Proudhon den Nutzen oder Gebrauchswert?“<sup>357</sup> In dieser Betrachtungsweise hält auf der anderen Seite der Anbietende ebenfalls nach einem Produkt Nachfrage, und zwar nach dem Vertretungszeichen aller Produkte – dem Geld. Damit wird er gleichzeitig Vertreter des Tauschwertes. Demnach kann hier die Gleichzeitigkeit von Angebot und Nachfrage kommuniziert werden.<sup>358</sup> Damit erfährt diese Ausführung von Marx auch heute noch Aktualität, führt man sich die, als *uno-actu-Prinzip* konstatierte Gleichzeitigkeit von Produktion und Konsumtion vor Augen, welche gerade im Dienstleistungssektor ein hochaktuelles Strukturmerkmal darstellt. Im Hinblick auf die, der Moderne in großen Teilen unterstellte kapitalistische Ökonomie, stellt sich unter Berücksichtigung derselben in diesem Zusammenhang die Frage, wie ihr ohne eine verbindliche Definition eines Warenwertes – welche gleichzeitig den Mechanismus von Angebot und Nachfrage ad absurdum führt – entsprochen werden kann. „In letzter Instanz stellen Angebot und Nachfrage die Produktion und die Konsumtion einander gegenüber, aber Produktion und Konsumtion begründet auf den Austausch zwischen einzelnen. Das Produkt, welches man anbietet, ist nicht das Nützliche an und für sich. Der Konsument erst bestimmt seine Nützlichkeit.“<sup>359</sup> Proudhon bietet als Alternative zum Gebrauchswert, beziehungsweise Tauschwert den konstituierten Wert an, welcher ein relativer Produktwert ist, bestimmt durch die

---

scharfe Kritik an Proudhons wissenschaftlichen Äußerungen übt und gleichzeitig seine eigene Auffassung zur Thematik darlegt. Dabei unterstreicht er seine kritische Einstellung durch die chiasmische Betitelung seines Werkes.

357 Marx: Das Elend der Philosophie, S. 40.

358 Vgl. ebd. S. 41.

359 Ebd. S. 41.

zur Herstellung notwendige Arbeitszeit. Jedoch drängt sich hier automatisch folgende Frage auf: „Gilt deine Arbeitsstunde soviel wie die meinige?“<sup>360</sup>

Auch in Betrachtung der Art der Arbeit, die in der Dienstleistungsproduktion geleistet wird, muss ernsthaft in Frage gestellt werden, ob der konstituierte Wert ein geeignetes Medium für die Bewertung sozialer Dienstleistungen ist. Dieser Zweifel wird dadurch genährt, dass es sich hierbei nicht um eine wenig qualifizierte Arbeit handelt, welche dadurch vergleichbar gemacht wird, dass sich der Mensch im Industrialismus der Maschine unterordnet. In der modernen Dienstleistungsgesellschaft jedoch ordnet sich nicht mehr der Mensch der Maschine unter, sondern er gilt vielmehr als primärer Produzent von Dienstleistung. Nicht mehr die Quantität, sondern die Qualität determiniert nun die Messlatte. Welchen Wert also hat die Arbeit und wonach sollte dieser bemessen werden? Bemessung nach bloßer Zeit erweist sich somit als inadäquat, da die betrachtete Arbeitsleistung über das bisherige Verständnis von *einfacher Arbeit* hinausgeht.<sup>361</sup> Die moderne Dienstleistungstheorie liefert für diese Problematik einen dreidimensionalen Ansatz: Auf der Seite des Angebotes steht der Arbeiter, seine Qualität und Qualifikation. Auf der anderen Seite der Klient und seine Bedürfnisse. Jedoch nur der dritte Punkt, die Zusammenführung beider bisher genannten Variablen entscheidet über den Wert der Dienstleistung. Hier sprechen wir also von der Interaktion beider Akteure, dem uno-actu-Prinzip. Es ist also für Dienstleistungen maßgeblich, dass ein vorläufiger Wert, ein Richtwert, der Leistung nicht festgelegt werden kann, da die Bemessung dessen zum einen erst mit Vollzug der Produktion, also der Interaktion, erfolgt und zum anderen die Produktion sozialer Dienstleistungen einen interaktiven Prozess darstellt, dessen Eckpunkte und Verlaufskurve nur schwerlich prognostiziert werden können. Es ist also hier die Aufgabe, eine relative Erwartungskonstanz hervorzubringen. Genau hierbei kommt der konstituierte Wert wieder ins Spiel, den Proudhon als Lösung dieses Diskurses anführt. Wie schon ausgeführt wurde, kann die Konstitution des Wertes keinesfalls anhand der zur Produktion benötigten Arbeitszeit erfolgen. Jedoch ist eine Konstitution eines solchen Wertes anhand der Erfolgswahrscheinlichkeit einer Dienstleistung möglich, welche jedoch erst durch die Interaktion und Kommunikation beider Produzenten im Sinne von uno-actu erfolgen kann. Diese Konstitution beinhaltet nicht nur die Entscheidung darüber, ob sich eine solche Dienstleistung

---

360 Marx: Das Elend der Philosophie, S. 55.

361 Vgl. ebd. S. 55.

anhand ihres festgesetzten relativen Wertes und der daraus resultierenden Erfolgswahrscheinlichkeit lohnt, sonder beinhaltet ebenso in erster Instanz zunächst einmal die Konstitution der *passenden* Dienstleistung.

Diese Gedanken machen deutlich, dass die Entstehung eines Tauschwertes zwar zunächst eine Differenzierung des Warenwertes hervorgebracht hat, diese aber sowohl in einem vormodernen als auch in einem modernen Erbringungsverhältnis im Sinne des uno-actu-Prinzips wieder zusammengeführt werden. Paradoxerweise erfordert gerade diese Zusammenführung und die daraus resultierende Gleichzeitigkeit von Angebot und Nachfrage – beziehungsweise von Produktion und Konsumtion – eine weitere Differenzierung, um dieser Diffusion systematisch Herr zu werden. Um die notwendige weitere Differenzierung genauer eingrenzen zu können, ist es substantiell, die zweite Konsequenz in Betracht zu ziehen, welche die Entstehung des Tauschwertes hervorgebracht hat.

Dieses Resultat der Differenzierung bezieht sich auf die Modalität des Warenzyklus. Dabei erschließt sich, dass die originäre Form der Warenzirkulation – die unmittelbare Umwandlung von Ware in Geld und deren Rückverwandlung in Ware – mit der Entstehung eines Tauschwertes ausgedient hat. Bei dieser Form spielt Geld die alleinige Rolle als adäquates Transaktionsmedium: „Geld ermöglicht es, nicht nur momentan sich ergebende bilaterale Tauschgelegenheiten zu nutzen, sondern auch darauf warten zu können, dass sich anderswo als beim Käufer der eigenen Ware und zu einem späteren Zeitpunkt attraktive ‚Gebrauchswerte‘ finden. Nichtsdestoweniger bleibt die ‚einfache Warenzirkulation‘ Naturaltausch.“<sup>362</sup> Und genau dieser *Naturaltausch* ist es, welcher diese Art von Tausch unter Betonung des Gebrauchswertes einer Ware charakterisiert. „Es geht allen Beteiligten darum, das eigene Reservoir an ‚Gebrauchswerten‘ zu optimieren.“<sup>363</sup> Unmissverständlich ist es exakt jenes Merkmal, das die solidarische und auch politische Definition sozialer Dienstleistungen komplettiert. Diese Form wirtschaftlichen Handelns, so es denn im Bereich der sozialen Dienstleistungserbringung derart bezeichnet werden soll, fällt in diesem Zusammenhang in die Kategorie der Vormoderne. Hierbei also spielt der Gebrauchswert der sozialen Dienstleistung die zentrale und tragende Rolle. Dabei ist die Finanzkraft und in diesem Sinne das ökonomische Kapital zumindest in jener

---

362 Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 65.

363 Ebd. S. 65.

Hinsicht irrelevant, als dass dessen Nichtvorhandensein sehr wohl als Beweggrund zur Hilfe angesehen wird, keineswegs jedoch als Hindernis. Vielmehr steht in dieser Betrachtungsweise das soziale Kapital im Vordergrund, wobei die Dienstleistung per se in ihrem Gebrauchswert für die Optimierung der Kapitalien betrachtet wird. In diesem Kontext jedoch ist kritisch anzumerken, dass die Reduktion einer sozialen Dienstleistung auf den Gebrauchswert und dabei deren gleichzeitige Kommunikation als Bestandteil des Warenzyklus *Ware - Geld - Ware* sowohl zu Lasten einer effizienten als auch einer effektiven Dienstleistungserbringung geht, da infolge dessen jegliche Verbindlichkeiten aufgrund der Nichtnachprüfbarkeit und Subjektivität des Gebrauchswertes aufgehoben werden.

Im drastischen Gegensatz dazu steht jene moderne Form wirtschaftlichen Handelns, welche der Logik *Geld - Ware - Geld* entspricht. Hierbei entspricht nicht mehr, wie in der vormodernen Manier, die Dienstleistung dem Kapital, sondern das Geld an sich. „Als ‚Kapital‘ wird Geld reflexiv gebraucht: Man verdient Geld, um damit mehr Geld verdienen zu können, und das ad infinitum.“<sup>364</sup> Dabei steht ausschließlich der Tauschwert im Vordergrund, da Geld per se über keinerlei Gebrauchswert verfügt. Dementsprechend kann der Nutzen einer solchen Transaktion nicht primär in einer Optimierung der Allokation von Gebrauchswerten liegen, sondern konzentriert sich auf eine Maximierung von Profit. Daher verändert sich ebenso die Perspektive der Dienstleistungen zugunsten ihrer Tauschwerte, wobei die Gebrauchswerte im gleichen Atemzug in den Hintergrund treten. Dieser Prozess geht mit einer – aus meiner Sicht *ideologischen Entmündigung* der Klienten und gleichzeitig mit deren Ausschluss vom Markt zugunsten einer zahlungskräftigeren Kundschaft einher. „Mit diesem Wechsel von der einen zur anderen Wirtschaftsform vollzieht sich die Ausdifferenzierung des Wirtschaftssystems der modernen Gesellschaft. Eine kapitalistische Wirtschaft ist qua definitionem ausdifferenziert. Denn wirtschaftliches Handeln ist dann letztendlich nicht mehr auf außerwirtschaftliche Ansprüche und Erfordernisse ausgerichtet.“<sup>365</sup>

---

364 Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 66.

365 Ebd. S. 65.

„Was bedeutet nun die sich so vollziehende teilsystemische Ausdifferenzierung der Wirtschaft in der modernen Gesellschaft für die einzelnen Gesellschaftsmitglieder und die Gesellschaft als Ganze?“<sup>366</sup>

Die betrachteten Aspekte der Differenzierung führen aufgrund der Entstehung des Tauschwertes und der damit einhergehenden zentralen, zweckgerichteten Position von Geld zwar zu einer enormen „Steigerung des sozialen Aktionsradius wirtschaftlichen Handelns mit einer entsprechenden Erweiterung des sachlichen Spektrums von Tauschgelegenheiten.“<sup>367</sup> Auf der anderen Seite jedoch geht diese Entwicklung zwangsläufig mit einer „Entemotionalisierung der Tauschbeziehungen“<sup>368</sup> einher. Dies sorgt in ökonomischer Hinsicht sehr wohl für die Möglichkeit, Transaktionen schnell und effizient unter Reduktion von Transaktionskosten abzuwickeln, jedoch ist dieses institutionelle Arrangement in Form des Marktes nicht das Optimum für die Bereitstellung sozialer Dienstleistungen.<sup>369</sup> Demnach führt Karl Marx die „Entfremdung des Einzelnen sowohl von seinen Mitmenschen als auch von sich selbst“<sup>370</sup> als unvermeidbares Resultat dieser ökonomischen Situation an, welche gleichzeitig mit einer wechselseitigen Anonymisierung der Tauschpartner einhergeht – einer Konstellation welche soziale Dienstleistungen per se ad absurdum führt. Simmel betont in diesem Zusammenhang die Ironie der Situation, welche insbesondere für die Bereitstellung von Dienstleistungen im Dritten Sektor steht: „Das Tauschmittel Geld wird ab einem bestimmten Punkt so dominant, dass es die ursprünglichen Zwecke der Bedürfnisbefriedigung völlig verdrängt.“<sup>371</sup>

Die Marxsche Analyse des Überganges von Vormoderne zu Moderne aus ökonomischer Sicht erlaubt uns nun eine genauere Eingrenzung des diffusen Übergangsbereichs zwischen Markt und Drittem Sektor. Moderne, ökonomisch ausgerichtete Dritte-Sektor-Organisationen, fallen genau in diesen definitorisch diffusen Übergangsbereich. Sie zeichnen sich neben den von Weber beschriebenen spezifischen Stufen der Rationalisierung durch zwei weitere maßgebliche Charakteristiken aus: Im Gegensatz zu Organisationen des Dritten Sektors

---

366 Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 68.

367 Ebd. S. 66 f.

368 Ebd. S. 67.

369 Dazu siehe: Kapitel 5.4 Die Rolle von Transaktionskosten für die Funktionalität von Steuerungsmodellen.

370 Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 69.

371 Ebd. S. 67.

vormoderner Ausprägung ist der Tauschwert im Übergangsbereich der zentrale Regulator zwischen Angebot und Nachfrage. Daraus resultiert die Wirtschaftslogik Geld - Ware - Geld. Diese beiden Merkmale lassen einen wichtigen Rückschluss auf den passenden Kundentypus zu: In diesem Falle ist es vornehmlich das ökonomische Kapital, welches die Zugangschancen zu diesen Organisationen determiniert.

Dritte-Sektor-Organisationen vormoderner Art zeichnen sich im Gegensatz dazu durch eine Zentralisierung des Gebrauchswertes einer Dienstleistung und dem daraus resultierenden Wirtschaftsmodus Ware - Geld - Ware aus. Dementsprechend erfolgt hier eine zumindest symbolische Zurückdrängung der Komponente Geld, wodurch das soziale Kapital als Nachfrageorientierung in den Vordergrund rückt. Hierbei ist zu beachten, dass es sich in Bezug auf die Kapitalmengen beim Habitus immer nur um Relationen handeln kann. Diese können mit Betrachtung der Mikro-Differenzierung im nächsten Kapitel näher dargestellt werden.

Diese Art und Weise von Differenzierung wird durch die von Weber beschriebenen Facetten noch forciert. Dabei sind es im Einzelnen die Rationalisierungsprozesse auf den verschiedenen Ebenen: Die auf der Institutionenebene stattfindende Abkoppelung der Zweckrationalität – sowohl von Emotionen als auch von Traditionen – führt ebenso zu einer Differenzierung der Organisationen des Dritten Sektors unter dem katalytischen Druck ihrer Konkurrenz zum Markt sowie dem damit verbundenen Wegfall religiöser Ankerpunkte und dem damit einhergehenden Verlust der ideologischen Basis jener Organisationen auf der Ebene der Weltbilder. Auf der Ebene der individuellen Lebensführung sind es die bereits betrachteten Individualisierungstendenzen im Sinne einer zunehmend stringenten Lebensgestaltung nach eigenen Wertemustern und deren Projektion ins Berufsleben, die in einem semiprofessionellen Arbeitsfeld drastisch ausfällt – eine Situation welche die Ausdifferenzierung im Dritten Sektor vorantreibt. Nach der Weberschen Systematik der Rationalisierungsprogression sind damit Organisationen vormoderner Art zweckrational ausgerichtet, wobei jene moderner Art, und damit verbundener ökonomischer Orientierung im Marxschen Sinne, wertrational agieren.

Als maßgebliches Resultat dieses Abschnittes der Makro-Differenzierung ist zunächst festzuhalten, dass mit Hilfe des Progressionsfortschrittes moderner Differenzierung Klassifikationen von Organisationen gebildet werden können. Daraus ist für die

Zielsetzung dieser Arbeit nun folgender analytischer Referenzrahmen zugrunde legbar: Wir betrachten nun dreierlei Arten von Organisationsclustern: den Markt, Dritte-Sektor-Organisationen moderner Art und solche vormoderner Art. Zusätzliche Klassifizierungen entsprechen jenen Organisationen, welche sich zwischen beiden Polen befinden. Ein solches Zwischenstadium äußert sich bei Organisationen sozialer Dienstleistungen in erster Linie durch eine vormoderne Organisationsstruktur, welche in der Regel ganz nach traditioneller Manier durch das Ehrenamt und die damit unterstellte solidarische Orientierung geprägt ist. Auf der anderen Seite jedoch zeugt die Organisationskultur von den ökonomischen Zwängen, welche diesen Organisationen aufgrund ihrer strukturellen Einbindung ins politisch-wirtschaftliche Geflecht aufoktroiert sind. Die Problematik, welche sich daraus ergibt, ist eine instabile systeminterne Kommunikation, welche dazu führt, dass die Autopoiesis ihre Leistungsfähigkeit aufgrund des Verlustes eines stabilen autopoietischen Kommunikationszusammenhangs, welcher das System von seiner Umwelt abtrennt und erst dadurch zum System macht, einbüßt. Hinzu kommt eine Disparität zwischen traditionell und solidarisch ausgerichteter Zweckrationalität auf der einen Seite und moderner ökonomisch orientierter Wertrationalität auf der anderen Seite. Demnach führen die divergenten Tendenzen sowohl der Organisationskultur- als auch der Struktur zu einer Zwischenform, welcher mit Organisationsentwicklung begegnet werden muss. Die Rezeptionsfähigkeit für eine strukturfunktionale Zuteilung bestimmter Kundentypen wird bei Organisationen solchen Typus ad absurdum geführt, da prinzipiell jeder und gleichzeitig kein Kundentyp geeignet scheint. Jedoch ist die Klassifikation von Kundentypen und deren staatlich regulierte Zuweisung zu bestimmten Organisationstypen ein durchaus funktionales Steuerungsmedium, welches der Differenzierung wiederum mit strukturfunktionaler Differenzierung begegnet.

Die hier gebildeten drei Cluster lassen bereits an dieser Stelle eine Organisationstypen immanente Habitusstruktur zu. Diese weiter zu differenzieren wird nun Aufgabe des nächsten Abschnittes sein.

### 6.1.2.2 Mikro-Differenzierungen individueller Rollen

Die Betrachtung der Makroebene hat deutlich gemacht, dass die teilsystemische Ausdifferenzierung, besonders jene im Dritten Sektor, zu einer interessanten Organisationsstruktur im Institutionengeflecht geführt hat. Dabei kristallisieren sich deutlich unterschiedliche Tendenzen der Dritte-Sektor-Organisationen bezüglich ihrer Arbeitsweise, Angebotsstruktur, Kundenorientierung und Unternehmenskultur und damit Habitusstruktur sowie der organisationsbezogenen Habituspräferenzen heraus. In diesem Zusammenhang sind unter Berücksichtigung der Ergebnisse des vorangegangenen Abschnittes drei Kategorien<sup>372</sup> von Organisationstypen klassifizierbar:

#### *1. Der vormoderne Typ*

Der vormoderne Typ zeichnet sich durch seine Zweckrationalität aus, wobei diese durch traditionale und emotionale Gesichtspunkte gestaltet wird. Das Integrationsmedium solcher Organisationen ist vornehmlich die mechanische Solidarität<sup>373</sup>, welche im Sinne segmentärer Gesellschaften den Gemeinschaftssinn anhand von Gleichheit in kognitiver, normativer und evaluativer Dimension verdeutlicht. Zentrales Strukturmerkmal vormoderner Typen ist der Warenzyklus Ware-Geld-Ware, wobei die Dienstleistung per se mit ihrem Gebrauchswert das Kapital verkörpert. Die Nachfrageorientierung solcher Einrichtungen findet primär anhand der Ausprägung des sozialen Kapitals der Klienten statt.

#### *2. Der moderne Typ*

Ganz anders stellt sich der eben gezeichnete Sachverhalt beim modernen Organisationentypus des Dritten Sektors dar. Seine Handlungsmaxime ist die Wertrationalität, was bedeutet, dass traditionale oder emotionale Motive maximal eine sekundäre Rolle als Anreizmechanismen spielen. Demzufolge erfolgt Integration im Sinne von organischer Solidarität<sup>374</sup>, was sich de facto so darstellt, dass strukturfunktionale Arbeitsteilung und die daraus resultierende gegenseitige

---

372 Selbstverständlich könnte eine noch feinere Differenzierung der Organisationstypen erfolgen, jedoch wäre eine solche in praktischer Hinsicht wenig sinnvoll. Ressourcen sollen nicht dahingehend aufgewendet werden, möglichst aufwendig zu klassifizieren, sondern sinnvolle Kategorien optimal zu steuern.

373 Vgl. Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 33 ff.

374 Vgl. ebd. S. 33 ff.

Abhängigkeit, notwendige soziale Verbindlichkeiten schaffen. Der hier tonangebende Warenzyklus weist eine Umkehrung der originären, von Marx definierten *einfachen Warenzirkulation* auf. Demnach folgt die moderne Logik der Struktur *Geld-Ware-Geld*, wobei hier das Geld das eigentliche Kapital darstellt und die Ware, die Dienstleistung an sich, weitestgehend auf ihren Tauschwert reduziert wird. In diesem Zusammenhang erfolgt die Nachfrageorientierung anhand des ökonomischen Kapitals des Klienten, welcher hier jedoch eher die Charakteristik eines Kunden aufweist.

### *3. Inkonsequenter Typ*<sup>375</sup>

Diesen zu beschreiben ist besonders schwierig, da auf dieser Ebene schier unzählige Konstellationen der oben angeführten Merkmale denkbar sind. Dennoch ist ein solcher Hybrid bezüglich der hier betrachteten Thematik eingrenzbar. Dieses Attribut bezeichnet solche Organisationen sozialer Dienstleistungen des Dritten Sektors, welche sich auf einer Evolutionsstufe befinden, die weder der vormodernen Kategorie angehören, noch in ihren Entwicklungen auf dem modernen Standard angekommen sind. Hier kommt die Dissonanz zwischen Organisationsstruktur- und Kultur zum Tragen, welche dieses Bild abrundet und im gleichen Zuge zum Problem macht: Die von den Organisationsmitgliedern kommunizierte Organisationskultur findet bereits in der Erscheinungsform der Moderne statt, während die dazugehörige Struktur noch nostalgischen vormodernen Formen nachhinkt. Somit herrschen beispielsweise wertrationale Handlungsstrukturen, während die politische Existenzgrundlage derartiger Organisationen ganz klar eine solidarisch ausgerichtete Zweckrationalität ist. Im gleichen Kontext steht die organische Solidarität, welche de facto in Organisationen sozialer Dienstleistungen dieses Stadiums Gang und Gäbe ist. Jedoch hat eine strukturelle Umsetzung derselben aus der Pflicht der Wahrung des Ehrenamtsprinzips nie stattgefunden. Solche Organisationen stehen systemtheoretisch betrachtet zwischen zwei Stühlen. Dies ist kein Zustand, der unter Beachtung der Systemstabilität lange aufrechterhalten werden kann. Demnach muss der Weg konsequent entweder noch vorne oder zurück verlaufen, wobei letzteres unter Berücksichtigung anthropologischer Differenzierungszwänge schier unmöglich erscheint.

---

375 Im weiteren Verlauf dieser Arbeit werden aus Gründen der Übersichtlichkeit der moderne Typus und der inkonsequente Hybrid zusammengefasst und als Hybrid bezeichnet.

In der Praxis stellen sich solche Einrichtungen oftmals als Organisationen dar, welche zwar unter dem Deckmantel einer traditionell, solidarischen Einrichtung agieren, jedoch ihren Aktionsraum sukzessive auf ökonomische *Nebenkriegsschauplätze*<sup>376</sup> legen. Ohne die adäquate Anpassung der dazugehörigen Unternehmensstruktur jedoch ist eine Stabilisierung eines solchen Systems nicht möglich. Das bedeutet, dass ein weitaus höherer volkswirtschaftlicher Gewinn erzielt werden kann, wenn das betreffende Unternehmen in dem institutionellen Arrangement des Marktes seine Leistungen anbieten würde. Um dies jedoch umzusetzen, fehlen momentan die nötigen institutionellen und steuerungstheoretischen Rahmenbedingungen. Aufgrund seiner stärkeren Orientierung am Markt und der differenzierungstheoretisch erwarteten weiteren Annäherung an diesen wird der inkonsequente Typus mit dem modernen Typus zur *Kategorie Hybrid* zusammengefasst.

In einer solch dissonanten Umwelt sehen sich Individuen ebenso dissonanten Herausforderungen ausgesetzt, welchen sie aufgrund ihrer insuffizienten Selbststeuerungsfähigkeiten nicht adäquat begegnen können.

Damit lassen sich die Prozesse der Makroebene gleichsam auf die Meso- und Mikroebene herunter brechen.

Jene Ambivalenz, welche die enorme Individualisierung hervorruft, spiegelt sich im Umkehrschluss in proportionaler Weise auf der Metaebene der Gesellschaft wider: Emile Durkheim spricht in diesem Zusammenhang von der „Zwiespältigkeit der Moderne“<sup>377</sup>. „Die Differenzierung der modernen Gesellschaft hat schon als Rollendifferenzierung, erst recht aber als teilsystemische Ausdifferenzierung fundamental ambivalente Effekte.“<sup>378</sup> Solche Effekte bezeichnen primär die steigende Interdependenz teilsystemischer Ebenen, die durch massive Spezialisierung der einzelnen Mitglieder zustande kommt. Dadurch entstehen zum einen ein

---

376 Ein solches Beispiel erlebte ich in einem Mütterzentrum, dessen primäres Ziel es war, Mütter, denen sonst der Zugang zu sozialen und ökonomischen Ressourcen verwehrt war, in ihrer Mutterschaft als Frau zu bestärken und zu unterstützen. Über wettbewerbsorientierte Angebote wie etwa das Betreiben eines Cafés, das Anbieten musikalischer Früherziehung oder aber Yogakurse für die Mütter, etablierte sich eine Kundschaft mittlerer und höherer Schichten, welche durch ihre Finanzkraft das Zentrum am Leben hielten. Im gleichen Atemzug führte diese Kundschaft zu einem passiven Ausschluss der eigentlichen Zielgruppe, da die Mütter dieser Gruppe unter diesen Umständen nicht unter Ihregleichen waren, um einen adäquaten Nutzen aus den verbleibenden, de facto für sie nutzbaren Angeboten zu ziehen. Demnach fand hier sowohl eine passive als auch eine aktive Verinselung der Kundengruppen statt.

377 Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 12.

378 Ebd. S. 12.

Entfremdungseffekt und zum anderen eine Orientierungslosigkeit – sowohl der Individuen als auch der Organisationen.<sup>379</sup> Es wird deutlich, dass diese Zwiespältigkeit der Moderne nicht nur für die einzelnen Individuen zutrifft, sondern im gleichen Maße Auswirkungen auf das gesellschaftliche Ganze hat und somit wiederum im Zirkelschluss Handlungsoptionen wie auch Einschränkungen auf der Mikroebene generiert. Damit stellt sich die Frage, inwieweit solch eine zweidimensionale gesellschaftliche Ausdifferenzierung steuerbar ist. Hierzu ist zunächst einmal festzustellen, dass es eine zielgerichtete Differenzierungspolitik auf der Makroebene nicht gibt. „Wäre die gesellschaftliche Differenzierung als Ganze intendiertes Resultat des Handelns irgendeines Akteurs, müsste man diesem eine große Risikofreudigkeit attestieren.“<sup>380</sup> So gesehen ist sowohl die Rollendifferenzierung als auch die teilsystemische Differenzierung als nicht intendierte Handlungsfolge – und in dem Sinne als schicksalhaft einzustufen. „Damit sind wir also durch eigenes Tun, aber ungewollt in die höchst zwiespältige Moderne hineingeraten und können aus ihr auch nicht mehr heraus.“<sup>381</sup> Emile Durkheim fügt hinzu, dass gesellschaftliche Effizienz- oder Effektivitätsvorteile nicht die funktionale Intention gesellschaftlicher Differenzierung sein können. „Durkheim lässt sich also nicht auf derartige funktionalistische Erklärungen der gesellschaftlichen Arbeitsteilung ein. Für ihn ist diese vielmehr ein unintendierter Aggregationseffekt einer bestimmten Akteurkonstellation.“<sup>382</sup>

Dies wird schon dadurch belegt, dass Arbeitsteilung nicht immer effektiv ist. Vielmehr nehmen ab einem gewissen Punkt Koordinationsaufwand und weitere Transaktionskosten unkontrolliert zu. Durkheim geht in diesem Zusammenhang den ungewöhnlichen Weg über die Evolutionstheorien Darwins, die attestieren, dass „die Konkurrenz zwischen zwei Organen um so heftiger ist, je ähnlicher sie sich sind.“<sup>383</sup> Demnach sieht Durkheim die gesellschaftliche Differenzierung als ein Medium, dem steigenden Konkurrenzkampf, der in Europa seit dem Mittelalter im Zuge zunehmender sozialer Dichte Einzug hält, Herr zu werden. Folglich ist gesellschaftliche Differenzierung als eine Suche nach „ökologischen Nischen im

---

379 Vgl. Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 12.

380 Ebd. S. 13.

381 Ebd. S. 13.

382 Ebd. S. 41.

383 Durkheim, Emile: Über soziale Arbeitsteilung. Studie über die Organisation höherer Gesellschaften. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 1993, S. 325.

Konkurrenzkampf<sup>384</sup> zu verstehen. In diesem Punkt teile ich die Ansicht Durkheims. Dennoch spielt aus meiner Sicht die funktionale Perspektive im Differenzierungsprozess eine zusätzliche zentrale Rolle. Dies trifft aufgrund der hohen Konkurrenz sozialer Dienstleistungen des Dritten Sektors und personenbezogener Dienstleistungen des Marktes besonders auf Strukturen eben diesen Bereiches zu. Demnach „könnte die Funktionalität einer Struktur auch dadurch ein ausschlaggebender Erklärungsfaktor für deren Entstehung sein, daß alle Strukturalternativen demgegenüber weniger funktional sind und daher nicht aufkommen können bzw. schnell wieder ausgemerzt werden.“<sup>385</sup> Konkurrenzsituationen wirken damit als Katalysator bei der Auswahl einer differenzierten Struktur aus verschiedenen Strukturalternativen. Solche Sachverhalte sind sehr schön im Dritten Sektor zu beobachten, dessen Wandel sich seit einigen Jahren vollzieht. Dieser besteht, entgegen der Durkheimschen These, nicht etwa in einer Schaffung von Konkurrenznicchen, sondern vielmehr in einer strukturellen Konvergenz zu marktmäßigen Strukturen. Diese Annäherung findet, wie oben beschrieben, in erster Linie aufgrund der antizipierten höheren Funktionalität der neuen Strukturen statt. Solche Strukturen sind zum Beispiel hohe Professionalität, ökonomisches Handeln im Sinne von Angebot und Nachfrage sowie dessen organisationsinterne Steuerung und im gleichen Zusammenhang eine zielgruppenangepasste Angebotsstruktur, welche mehr der Ökonomie der Organisation als der Wahrnehmung der originären Aufgabe des Dritten Sektors dient. Diese Tendenzen münden in eine Struktur, in der, wie oben beschrieben, Organisationen des Dritten Sektors zwischen solchen vormoderner Manier mit zweckrationaler, traditionell solidarischer Ausrichtung und solchen moderner, ökonomischer Ausprägung mit wertrationalen Handlungsorientierungen schwanken. Dieser evolutorische Prozess liefert ganz wunderbar den Anknüpfungspunkt nach der Frage der Integrationsmuster moderner Gesellschaften. Deren Wandel vollzog sich vom Übergang der Vormoderne zur Moderne, welche aus ökonomischer Sicht im Zuge der Industrialisierung Mitte des 18. Jahrhunderts begann. Durkheim vollzieht die Differenzierung beider Epochen am gesellschaftlichen Integrationsmuster: Dieses sind aus traditioneller Sicht die *mechanische Solidarität* und aus moderner die *organische Solidarität*.

---

384 Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 41.

385 Ebd. S. 40.

Die mechanische Solidarität zeichnet sich durch Ähnlichkeiten aus und bezieht sich primär auf segmentäre Gesellschaften. „Die einzelnen Mitglieder ‚segmentärer‘ Gesellschaften sind dementsprechend hinsichtlich ihrer kognitiven, normativen und evaluativen Orientierung sehr gleichartig. Sie sehen die Welt anhand der gleichen Deutungsmuster und Wahrnehmungsschemata, haben dieselben Sollens-Regeln verinnerlicht und sind auch in ihrem Wollen auf dieselben Arten von Erstrebenswertem fixiert.“<sup>386</sup> Dabei erfolgt mit der gegenwärtigen Rollendifferenzierung und Pluralisierung, die aus der zunehmenden Divergenz der Gesellschaftsmitglieder resultieren, eine Erosion der hier thematisierten Solidaritätsausprägung und deren zugrundeliegender Werte. Demnach bringt die Rollendifferenzierung und damit einhergehend die Spezialisierung „eine Pluralisierung von Deutungsmustern, Normen und Interessen hervor; und diese Pluralität fügt sich nicht mehr einem übergreifenden, allen gemeinsamen Zusammenhang kognitiver, normativer und evaluativer Orientierungen.“<sup>387</sup> Dieses Integrationsmuster bezieht sich in erster Linie auf ein gesellschaftsweites Kollektivbewusstsein, das jedoch mit dem Beginn der Ausprägung segmentärer Gesellschaftsmodelle im Zuge der Moderne und der damit verbundenen beginnenden Arbeitsteilung sukzessive zurückgedrängt wird.<sup>388</sup> An dieser Stelle möchte ich den Bogen zurück zu Darwin und seiner Evolutionstheorie schlagen: Diese theoretische Orientierung erklärt eine strukturfunktionelle Degeneration bestimmter Muster, wie es sich auch mit den gesellschaftlichen Integrationsmustern zugetragen hat. Damit wird die *mechanische Solidarität* weitestgehend durch die *organische Solidarität* ersetzt, die versucht, den funktionellen Anforderungen der hochkomplexen Strukturen moderner Gesellschaften theoretisch gerecht zu werden. Dies stellt sich insoweit dar, als dass „die gesellschaftliche Arbeitsteilung ihre Integration aus sich selbst heraus zu schaffen vermag – und dass die zwar kein sich zwangsläufig einstellendes, wohl aber das einzig mögliche Integrationsprinzip ist.“<sup>389</sup> Diese These hat für den Inhalt dieser Arbeit zweierlei Folgen:

---

386 Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 32.

387 Ebd. S. 32.

388 Vgl. ebd. S. 32 ff.

389 Ebd. S. 33.

Zum einen wird, im Zirkelschluss zu Autopoiesis und Systemtheorie, wiederholt die enorme Anforderung deutlich, welche die Moderne an Systeme stellt. Jenen fällt es durch Ausdifferenzierung und Spezialisierung zunehmend schwerer, sich von ihrer Umwelt abzugrenzen und sich selbst ständig zu reproduzieren ohne den Entropietod zu sterben. Dabei ist Differenzierung jedoch paradoxerweise Problem und Lösung zugleich.

Zum anderen, und dies ist für die evolutionstheoretische Betrachtung der Dienstleistungsentwicklung maßgeblich, wird deutlich, dass sich der Dritte Sektor dabei im Rückstand befindet, aber durch die zunehmende Angebotsfülle konkurrierender personenbezogener Dienstleistungen auf dem Markt zusehends gezwungen ist, aufzuholen. Der Dritte Sektor befindet sich demnach evolutionär momentan im Wandel, durch welchen im Zuge der Vermarktlichung sozialer Dienstleistungen die Evolutionsstufe der *organischen Solidarität* im Dienstleistungssektor beschritten wurde. Explizit die Angleichung der Strukturen des Dritten Sektors an jene des Marktes verkörpert den Evolutionsschritt von der *mechanischen* zur *organischen Solidarität*. Dies gestaltet sich insoweit, als dass Durkheim davon ausgeht, dass „dauerhafte Leistungsabhängigkeiten zwischen den spezialisierten Akteuren der modernen Gesellschaft deren Zusammenhalt sichern.“<sup>390</sup>

Ein solcher Sachverhalt ist nahezu in allen ökonomisch organisierten Lebensbereichen moderner Gesellschaften zu finden, wozu auch Organisationen sozialer Dienstleistungen gehören. Jene arbeiten primär nach ökonomischen Gesichtspunkten und stellen ein Nachfrage(r)-orientiertes Angebotspaket bereit, wobei insbesondere zahlungskräftige und aufwandsarme Kundentypen gefragt sind. Dazu sind die Kundentypen 1, 2 und 3 zu rechnen.<sup>391</sup> Dieses Integrationsmedium funktioniert, da sowohl auf Angebots- als auch auf der Nachfragerseite moralische Abstriche in Kauf genommen werden. Weder sind die Kunden aus solidarischer Sicht tatsächlich hilfsbedürftig im klassischen Sinne, noch ist der Anbieter aus karitativen Gesichtspunkten an der Hilfeleistung interessiert. Doch mit der Antizipation dieser Rahmenbedingungen erweist sich die organische Solidarität als funktional, „denn wer auf die Leistungen anderer angewiesen ist, muss auch in gewissem Maße an deren Wohlergehen interessiert sein und sich selbst entsprechende Rücksichten auferlegen. In einer solchen nicht altruistischen, sondern durch einen rationalen Egoismus nahe

---

390 Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 33.

391 Dazu siehe: Kapitel 4.2.4 Nutzung der Habitustheorie in der Praxis.

gelegten wechselseitigen Rücksichtnahme auf die Interessen der Gegenüber ist das zentrale Integrationsmedium moderner Gesellschaften aufzuspüren.<sup>392</sup>

Dennoch, so räumt Durkheim ein, ist die mechanische Solidarität keineswegs aus unserer hochgradig differenzierten, modernen Gesellschaft verschwunden.<sup>393</sup>

Vielmehr hat in den Lebensbereichen, welche sich als Primärsysteme auszeichnen, die Substitution noch nicht stattgefunden, beziehungsweise wird (hoffentlich) auch nicht vollends stattfinden. Die durch Globalisierung und Differenzierung hervorbrachte Erosion originärer Primärsysteme wie Familien, räumt Organisationen des Dritten Sektors die Chance ein, ihre Identität wahrzunehmen und alternativ an deren Stelle zu treten um diese Erosion abzufedern. Demnach sind es – auch unter Berücksichtigung historischer Gesichtspunkte – vornehmlich solidarische und karitative Gesichtspunkte, welche die Existenz derartiger Organisationen des Dritten Sektors charakterisieren. Ehrenamtliche Strukturen sind idealtypisch der beste Beweis für eine solche normative Orientierung. Damit sind solche Organisationen als Repräsentanten und auch als Überbleibsel segmentärer Gesellschaften zu sehen, deren Mitglieder sich durch eine Gesamtheit von Glaubensüberzeugungen auszeichnen – nämlich die, auf diesem Sektor historisch geprägte Nächstenliebe.

Erst die Annäherung des Dritten Sektors an die Strukturen und Orientierungen des Marktes führt zu einer Auflösung des zugeschriebenen Integrationsmechanismus. Damit ist die idealtypische Kategorisierung der Dienstleistungen hinfällig, wonach die *mechanische Solidarität* auf jene des Dritten Sektors zutrifft und die *organische Solidarität* auf die personenbezogenen Dienstleistungen des Marktes. Demnach haben es der Dritte Sektor und seine Einrichtungen durch die teilweise stattfindende Vermarktlichung mit einem Identifizierungs- und Integrationsproblem zu tun.

Dieses spielt sich auf zwei Ebenen ab:

Zum einen herrscht auf Ebene des Sektors an sich Uneinigkeit, welcher Typus von Solidarität die Leitlinien und normativen Orientierungen bestimmt. Eine solche Diskordanz entsteht auf dieser Ebene durch die sehr hohe Varianz normativer und solidarischer Ausrichtungen einzelner Organisationen. Diese fächern sich auf von der traditionell karitativen, ehrenamtlich gestalteten Einrichtung bis hin zum modernen Unternehmen deren Arbeitsweise und Strukturen denen des Marktes in keiner Weise

---

392 Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 33 f.

393 Vgl. ebd. S. 34.

nachstehen. Problematisch an dieser Spaltung ist, dass dieselbe den Organisationen nicht bewusst ist, wodurch sich sowohl ein Selbststeuerungsproblem als auch ein solches bezogen auf die Mitarbeiter ergibt. Damit führt das Nicht-Gewahrsein der solidarischen Ausrichtung unter Umständen zu Steuerungsdiskrepanzen. Dabei jedoch ist einzuräumen, dass Steuerungsdiskrepanzen zum einen aus Unwissenheit über organisationsinterne normative Orientierungen entstehen, oder aber gezielt und systematisch in Kauf genommen werden, um eine Integration anhand *organischer Solidarität* und die damit einhergehende ökonomische Orientierung zu verschleiern. Denn gerade in diesem Zusammenhang ist immer zu bedenken, dass der Dritte Sektor – geschuldet seiner historischen Genese – einem gewissen moralischen Druck unterliegt, dessen Entsprechung oberstes Gebot für die gesellschaftliche und vor allem politische Akzeptanz dieses Sektors ist.

In zweiter Instanz spielt sich die normative Dissonanz auf der Ebene der Individuen ab, was damit direkten Einfluss auf die organisatorische Ebene hat. In diesem Sinne sind wiederum verschiedene Ausprägungen solcher Diskrepanzen denkbar, wobei diese erst dann problematisch werden, wenn Individuen mit einer Orientierung an *mechanischer Solidarität* in einer Einrichtung Dienst leisten, deren Integration nach *organisch solidarischen* Gesichtspunkten vonstattengeht, was beispielsweise auf den inkonsequenten Typus zutrifft. Die umgekehrte Konstellation ist ebenso denkbar und birgt die gleichen Risiken – nämlich Steuerungsdissonanzen zwischen Organisationsführung und Individuum.

Anhand dieser beiden Ausprägungen von Steuerungsdissonanz – einmal auf Organisationenebene im Zuge der Selbststeuerungsfähigkeit und zum anderen im Bereich der Mitarbeitersteuerung – wird die Insuffizienz menschlicher Selbststeuerungsfähigkeit deutlich, welche aus einer nicht bewältigbaren Komplexitätsüberflutung resultiert. Zusätzlich birgt dieser Zustand, welcher momentan charakteristisch für den Dritten Sektor ist, ein hohes Existenzrisiko aus systemtheoretischer Sicht. Jenes stellt sich insofern dar, als dass ohne eine gefestigte Identität in einer hochgradig differenzierten und komplexen Umwelt kaum eine Abgrenzung zur Systemumwelt und damit die nötige Kommunikation erfolgen kann, wodurch Systemgrenzen verschwimmen und sich auflösen. Hinzu kommt, dass es zu einer Allokation von Habitustypen zu Organisationen mit nicht kompatiblen

Habitusstrukturen kommt. Damit ist das System nicht lebensfähig. Daraus zeichnet sich ein deutlicher Wettbewerbsnachteil gegenüber den Organisationen des Marktes ab, welcher jedoch erst im Zuge genau jenen Wettbewerbes aufgekeimt ist. Auch hier wird wieder ein Teufelskreis zwischen Problem und Lösung deutlich, dessen Lösung wiederum eine Einbahnstraße ist, da sie nur weitere Differenzierung bedeuten kann. Den Weg zu dem alten Kollektivbewusstsein zurück gibt es nicht, auch wenn die Romantiker des 19. Jahrhunderts genau diese Sehnsucht vertreten haben, was Durkheim „nicht nur als illusionär, sondern auch als unnötig“<sup>394</sup> kritisierte. „Hinter solch rückwärts gewandten Sehnsüchten stand im Grunde die Angst, dass die moderne Gesellschaft aus sich selbst heraus integrationsunfähig sein könnte.“<sup>395</sup> Trotz dieser Angst kann der einzig richtige Weg zwar in der Tat nur weitere Differenzierung bedeuten, diese jedoch muss so vonstattengehen, dass die Steuerungsfähigkeit wieder hergestellt wird.

Dazu ist anzumerken, dass Individualisierung als eines der Ergebnisse gesellschaftlicher Differenzierung auf der Mikroebene durchaus ein Positivum moderner gesellschaftlicher Entwicklungen ist. „Simmel sieht wie Durkheim, dass der moderne Individualismus ein Resultat gesellschaftlicher Differenzierung ist.“<sup>396</sup> Das bedeutet zum einen, dass Individualisierung und damit die Differenzierung in dieser Kausalität nicht rückgängig gemacht werden können und zum anderen, dass Differenzierung Voraussetzung für die Ausprägung von Individualität ist. Diese Individualität stellt sich bei Simmel als eine Schnittmenge dar, welche durch die Vielzahl verschiedener Rollenkombinationen entsteht. „Dabei ist zu bedenken, dass mit zunehmender Anzahl von in der Gesellschaft vorhandenen Rollen die Anzahl möglicher Rollenkombinationen exponential steigt.“<sup>397</sup> Hierbei ist plausibel, dass in der modernen Gesellschaft die Verschiedenartigkeit wie auch die Anzahl möglicher sozialer Betätigungsfelder und somit auch unterschiedlicher Rollen und in dieser Konsequenz auch Habustypen immens gestiegen sind. Damit jedoch geht ebenso die Steigerung der Exklusivität einher, mit welcher manche Rollen belegt sind. Folglich ergibt sich eine Zugangsbeschränkung zu Individualität, welche mit dem Habitus korreliert. Demnach hat nach der Definition von Simmel ein Mensch mit gering

---

394 Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 33.

395 Ebd. S. 33.

396 Ebd. S. 42.

397 Ebd. S. 44.

ausgeprägtem ökonomischem Kapital weniger Zugang zu Individualität als einer, welcher in dieser Hinsicht besser gestellt ist. Diese defizitären Zugangschancen gipfeln bei extremer Ausprägung in einer höchst unzureichenden Selbststeuerungsfähigkeit, was wiederum die Indikation für das Konsumieren einer sozialen Dienstleistung impliziert. Demnach ist die klassische Exklusionsverkettung als Superlativ der Entindividualisierung zu sehen. Dies wiederum zieht nach sich, dass „unsere Individualitätsansprüche durch die vereinheitlichenden und einengenden Regeln und Prozeduren dieser Organisationen systematisch missachtet werden.“<sup>398</sup> Damit geraten natürlich insbesondere die Dritte-Sektor-Organisationen in die Kritik, da deren Kundschaft zum großen Teil aufgrund ökonomischer Exklusion vom Markt ihren Individualitätsanspruch verloren hat. Um diesem entgegenzuwirken, ist die Schaffung von einer Souveränität des Klienten notwendig, damit dieser sich als Kunde identifizieren kann. Damit führt ein solcher Lösungsversuch dieser Situation zwangsläufig zunächst über eine Entwicklung zum Organisationstypus des Hybriden bis hin zum ökonomisch geprägten modernen Typus.

Eine zweite Problematik, welche aus der Mikrodifferenzierung heraus entsteht, ist die qualitative Ausprägung der Desintegration und die, diese verursachende Entindividualisierung. Zwar erscheint es zunächst paradox, aber in dem Maße, wie die Quantität verschiedener Rollenkombinationen und damit die Pluralität verschiedener Habitusprofile als Dimension der Individualisierung ansteigt, erhöht sich ebenso die Anzahl möglicher unterschiedlicher Ausprägungen daraus entstehender Inter-Rollenkonflikte.<sup>399</sup> Demnach ist auch ein Fall von Entindividualisierung durch seine spezifische Geschichte der Desintegration und Exklusion hochgradig individuell. Die Bewältigung solcher Probleme kann systematisch durch sozial normierte Standardlösungen erfolgen. „Dies ist jedoch nur so lange möglich, wie die Mehrzahl der Akkordierungsprobleme sich auf relativ wenige, typische Konstellationen verteilt, was wiederum eine wenig differenzierte gesellschaftliche Rollenstruktur voraussetzt.“<sup>400</sup> Da jedoch die „hochgradige Rollendifferenzierung moderner Gesellschaften“<sup>401</sup> diesen Lösungsmechanismus zunichtemacht, muss an dieser Stelle

---

398 Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 43.

399 Vgl. dazu: Parsons, Talcott: Das System moderner Gesellschaften. Weinheim: Juventa, 2000.

400 Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 47.

401 Ebd. S. 47.

nach einem anderen Weg gesucht werden. Für dessen Beschreibung ergeben sich nach der ausführlichen Betrachtung der differenzierungstheoretischen Spielarten und Dimensionen sowohl von Mikro, als auch von Makroebene zweierlei Richtungen.

Zum einen kann ein funktionales Mittel, den Auswirkungen von Differenzierung auf Mikro- und Mesoebene zu begegnen, nur eine *funktional gesteuerte Differenzierung auf der Metaebene* sein, welche hier im Zuge einer Differenzierung der Dritte-Sektor-Organisationen in vormoderne und hybride Typen schon erfolgt ist. Letztendlich soll in diesem Zusammenhang Differenzierung keineswegs verteufelt, sondern so gesteuert werden, dass die individuelle Selbststeuerungsfähigkeit der Individuen im Rahmen des Möglichen optimal erhalten bleibt. Das bedeutet eine staatlich gesteuerte Kanalisation der Allokation von Kundentypen auf Organisationstypen.

Zum anderen ist hier festzuhalten, dass trotz aller Schwarzmalerei die betroffenen Akteure nicht als bloße Rollenhandelnde, sondern vielmehr als Individuen auftreten, welche „unter kritischen Umständen soziale Ordnung aufrechterhalten.“<sup>402</sup> Hierbei kommen soziale Kompetenzen, wie *Vertrauen und Empathie als Steuerungsmedien* zum Tragen, die hinsichtlich ihrer Macht und Funktionalität in modernen Systemen neu entdeckt werden müssen.

### **6.1.3 Zwischen Vormoderne und Moderne – Bourdieus Moderne als Ergebnis gesellschaftlicher Differenzierung**

*„Wenn der Subjektivismus der bewussten Berechnung wie der Objektivismus der übergeordneten Mechanismen die Logik der wissenschaftlichen Praxis unrechtmäßigerweise auf die soziale Praxis insgesamt projizieren, dann begibt man sich mit Bourdieu auf die Suche nach einer Logik, die sich mit wissenschaftlichen Ansprüchen an Rationalität, Methode und den elementaren Gesetzen der Logik (Satz der Identität, Satz des ausgeschlossenen Widerspruchs, Satz des ausgeschlossenen Dritten und Satz der Kontravalenz) nicht fassen lässt.“<sup>403</sup>*

---

402 Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 47.

403 Bongaerts: Verdrängungen des Ökonomischen, S. 37.

Dieses Kapitel soll zum einen das Habitusprinzip wieder aufgreifen, wie es im ersten Teil dieser Arbeit aus mikroperspektivischer Sicht exemplifiziert wurde. Hier jedoch soll die angekündigte dezidierte Erweiterung dieser Problematik auf die Metaebene erfolgen, wobei deren Ergebnisse mit den Erkenntnissen der vorangegangenen zwei Kapitel, ein möglichst deutliches Bild der Moderne mit besonderem Bezug auf Organisationen sozialer Dienstleistung geben sollen.

Eingangs sind sowohl die Dysfunktionalität Bourdieus Theorie der Praxis in Organisationen des Dritten Sektors sowie die daraus resultierende Problematik bezüglich der Praxis sozialer Dienstleistungserbringung in dem Sinne angeklungen, als dass dort die Unvereinbarkeit zu verschiedener Habitus von Dienstleistern – beziehungsweise Produzenten und Konsumenten und damit die daraus folgenden Kommunikationsdefizite als zentraler Defekt im Erbringungsverhältnis herausgestellt wurden. Demnach ist der Objektivierungsgrad der verschiedenen akkumulierten Kapitalformen konstitutiv für Unterschiede zwischen Herrschaftsformen und damit auch Gesellschaftsformen.<sup>404</sup> **Dieser Objektivierungsgrad lässt somit auch eine Differenzierung der dienstleistenden Organisationen des Dritten Sektors in vormoderne und moderne Strukturen zu.**

In Ergänzung mit den Begrifflichkeiten *sozialer Raum* und *soziales Feld* eignet sich der theoretische Ansatz von Bourdieu bestens, um eine Typenbildung zu generieren, die den Eigenheiten der sozialen Dienstleistungsproduktion – insbesondere denen des Dritten Sektors mit seinen evolutionären Verwerfungen zwischen Vormoderne und Moderne – Rechnung trägt. Die Explikation dessen jedoch erfordert die Einführung weiterer theoretischer Eckpunkte, um bezüglich des Habitus qua definitionem weiter ins Detail gehen zu können.

Mit der Einführung der Begriffe des *sozialen Raumes* und des *sozialen Feldes* spezifiziert sich die Habitusthese, da somit der Raum gegeben ist, Kapitalvolumen und Kapitalzusammensetzung sowohl horizontal als auch vertikal zu differenzieren. Daraus ergibt sich die Möglichkeit der klassentheoretischen Ordnung und Klassifizierung der verschiedenen Lebensstile und Milieus.<sup>405</sup> Hierbei ist jedoch ein definitorischer Unterschied zum Marxschen Begriff der realen Klasse hervorzuheben – nämlich das Zugehörigkeitsbewusstsein der Individuen, welche mit eben diesem

---

404 Vgl. Bongaerts: Verdrängungen des Ökonomischen, S. 65.

405 Vgl. ebd. S. 62.

Wissen ganz andere selbststeuerungstheoretische Voraussetzungen erfüllen als solche Mitglieder Bourdieuscher konstruierter Klassen die, über dieses Wissen nicht verfügen.<sup>406</sup> Dennoch liefert Bourdieus Terminologie für diesen Zusammenhang nicht zuletzt aufgrund ihres höheren Differenzierungspotentials das bessere methodologische Instrument. Zusätzlich zum *sozialen Feld*, welches sich durch seine feldspezifische Kapitalform und die in ihm agierenden professionalisierten Akteure definiert, stellen auch der *nomos* und die *illusio* zentrale theoretische Eckpunkte des hier beschriebenen Konstrukts dar.<sup>407</sup>

Diese sozialen Felder, mit ihren konstitutiven theoretischen Bausteinen, dienen nun als Instrument, um eine analytisch-funktionelle Differenzierung zwischen Vormoderne, Moderne und der dazwischen liegenden Hybridform zu treffen. Dabei jedoch geht es vornehmlich um die Art und Weise der Kapitalzusammensetzung und Wertschätzung der modernen Individuen, da Differenzierung auf Ebene der Individuen nicht stehengeblieben ist, während im Gegensatz dazu, sich einige Organisationen des Dritten Sektors noch auf einer niedrigeren Ebene der struktur-funktionellen Differenzierung befinden. Die maßgebliche Herausforderung in dieser Divergenz besteht darin, eine Schnittmenge beider Seiten zu finden, um die aus diesem Missverhältnis resultierenden Nachteile, bestmöglich zu kompensieren.

In Organisationen sozialer Dienstleistungen des Dritten Sektors, welche in den vorangegangenen Kapiteln ganz klassisch dem Typus der Vormoderne zugeordnet wurden, trägt neben den drei zentralen Kapitalarten eine vierte eine fundamentale Rolle – das symbolische Kapital. Dieses bespricht Bourdieu nicht als eine Grundform der Kapitalsorten, weshalb es in der vorliegenden Arbeit nur in diesem speziellen Zusammenhang Erwähnung findet. Es ist deshalb keine Grundform, weil es sich beim symbolischen Kapital darum handelt, „anderen Kapitalsorten soziale Wirksamkeit zu verleihen; und das heißt, ihnen Macht und Kraft in sozialen Feldern zuzusprechen.“<sup>408</sup> Das bedeutet, dass es in diesem Fall primär um Prestige, Ehre und Leistungsanerkennung durch Konkurrenten geht.<sup>409</sup> Demnach ist das Kernelement dieser Kapitalsorte das „Erkennen und Anerkennen der feldspezifischen

---

406 Vgl. Bongaerts: Verdrängungen des Ökonomischen, S. 62.

407 Dazu siehe: Kapitel: 5.2 Das Habitusgefüge innerhalb der Organisation.

408 Bongaerts: Verdrängungen des Ökonomischen, S. 60.

409 Vgl. ebd. S. 60.

Eigenschaften eines Akteurs.“<sup>410</sup> Trotz dieser funktional gesehenen sekundären Bedeutung ist diese Kapitalform in vormodernen Gesellschaften die maßgeblich strukturierende Kapitalsorte, was sich aus den fehlenden „institutionelle[n] Voraussetzungen zur Anhäufung ökonomischen und kulturellen Kapitals in objektivierter Form“<sup>411</sup> ergibt. Daraus resultiert die für solche Gesellschaftsformen und Organisationen typische Rationalität dieser – im modernen Sinne irrationalen – habituellen Strategie, symbolisches Kapital zu akkumulieren. Darauf sind insbesondere Dritte-Sektor-Organisationen angewiesen, da ihnen unter Maßgabe des originären, auf Solidarität basierenden Ehrenamtsprinzips die institutionellen Voraussetzungen fehlen, anderweitig Anerkennung und damit Akkumulation der übrigen Kapitalsorten in adäquater Manier zu erhalten. Solche Institutionen können beispielsweise leistungsbezogene Beförderungen, Erweiterung des Verantwortungsbereiches oder Lohnerhöhung sein.

Ein eingangs aufgezeigtes Problem besagt, dass moderne Habitus einen immer höheren Grad interner Differenzierung aufweisen. So sind hohe Differenzen in der Ausprägung und Zusammensetzung der Kapitalien normal. So kann beispielsweise ein sehr geringes ökonomisches neben einem hohen sozialen Kapital existieren, da sich Individuen Prozessen wie Evolution und Differenzierung nicht entziehen können. Bei einem noch dezidierteren Blick auf die Moderne fällt jedoch ein gegenläufiger Trend auf: Die Differenzierung und Individualisierung der Moderne führt paradoxerweise zu einer Tendenz zur Homogenisierung der Kapitalzusammensetzung.<sup>412</sup> Dies ergibt sich aus dem bereits beschriebenen Rückzug der mechanischen Solidarität aus der Moderne, an dessen Stelle sukzessive, die auf Arbeitsteilung basierende organische Solidarität rückt. „Durkheims zentrale Intuition geht dahin, dass dauerhafte Leistungsabhängigkeiten zwischen den spezialisierten Akteuren in der modernen Gesellschaft deren Zusammenhalt sichern.“<sup>413</sup> Diese gegenseitige Abhängigkeit generiert eine hohe Korrelation zwischen ökonomischem und sozialem Kapital, so dass das ökonomische Kapital sehr deutlich die Entwicklung

---

410 Bongaerts: Verdrängungen des Ökonomischen, S. 60.

411 Ebd. S. 65.

412 Trotz der Homogenisierungstendenz erreicht der moderne Habitus nicht den Grad an interner Homogenität wie der vormoderne. Damit weist der moderne Habitus auch unter diesem Gesichtspunkt eine höhere interne Differenzierung auf als der vormoderne Habitus.

413 Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 33.

der übrigen Kapitalsorten determiniert. Damit gleichen sich sowohl das soziale, kulturelle und symbolische Kapital sukzessive an das ökonomische Kapital an. Soziales Kapital generiert sich nicht mehr vornehmlich aus Primärsystemen, welche auch im Zuge der Globalisierung immer mehr an Verbindlichkeit einbüßen, sondern entsteht im Sinne der organischen Solidarität in Berufsfeldern und Gruppen. Deren Zugänglichkeit ist oftmals finanziell reguliert, woraus gleichzeitig eine Exklusion derer erfolgt, welche die Teilhabebedingungen, wie zum Beispiel in Form eines Mitgliedsbeitrages, nicht erfüllen können. Daraus ist für die Praxis der sozialen Dienstleistungserbringung zu folgern, dass nicht mehr primär die Kapitalzusammensetzung, sondern das Kapitalvolumen als analytisches Instrument maßgeblich wird. Dies findet in dem, in Kapitel 4.2.4 vorgestellten Versuch der Typenbildung von Kunden und Klienten sozialer Dienstleistungen Anwendung. Dort ist zum einen zu sehen, dass die Tendenz zur Homogenisierung der Kapitalzusammensetzung die Anzahl möglicher Kundentypen deutlich einschränkt. Gleichzeitig sinkt die Varianz der Merkmalsausprägung jedes einzelnen Kundentypen, was dieses Konzept für die Praxis haltbar macht. Zum anderen wird deutlich, dass zwar insbesondere die Kundentypen 1, 2, 5 und 6 nahezu plakativ die skizzierte Homogenisierung verkörpern, jedoch auch die dazwischen liegenden Typen keine übermäßig hohe Differenzierung innerhalb der Kapitalarten aufweisen. Dies wiederum sorgt für eine relativ klare Zuordbarkeit zu dem jeweils passenden Institutionentypus. Eine weitere Bekräftigung dieses Konzeptes erfährt dasselbe durch die Trägheit der Habitus, „die insofern starke soziale Effekte hat, als die einmal gelernten, und das heißt: (an-)gewöhnten Dispositionen bewussten Entscheidungen nicht zur Disposition stehen.“<sup>414</sup>

## **6.2 Lösungsansätze und Ideen**

Nachdem wir nun die theoretisch unterste Ebene, nämlich jene des Habitus bis in ihre kleinste Bestandteile differenziert haben und im Vorfeld die Rahmenbedingungen verschiedener Ebenen und Perspektiven für dessen hervorragende Eignung als Steuerungsmedium skizziert haben, ist es nun an der Zeit, die Stränge verschiedener Ebenen zu einem Ganzen in konkreten Lösungsansätzen zusammenzuführen.

---

414 Bongaerts: Verdrängungen des Ökonomischen, S. 116.

Der Ansatzpunkt auf der Makroebene kann in einer modernen Gesellschaft nur einer sein: die Organisationsgesellschaft.<sup>415</sup> Sie ist es, welche laut Weber, eine hoch differenzierte, moderne Gesellschaft zusammenhält. Sie gibt Raum für weitere Schlussfolgerungen in der Frage, wie sich Individuen und Organisationen in modernen Gesellschaften verhalten und steuern lassen.

Sie beantwortet die Frage nach den Integrationsmedien unter Betrachtung der Rationalisierung in verschiedenen Dimensionen – von der Rationalisierung der Institutionen über die Entkoppelung der Werte von der religiösen Ethik bis hin zur Rationalisierung der praktischen Lebensführung. Das bedeutet: „In dem Maße also, in dem die Gesellschaftsmitglieder als Mitglieder formaler Organisationen handeln, werden sie durch deren bürokratische Ordnung in Zaum gehalten.“<sup>416</sup>

Dies geschieht in drei Dimensionen, denen der Kampf gegen die desintegrativen Tendenzen des Polytheismus der Wertsphären gemein ist.<sup>417</sup>

### 1. Die intraorganisatorische Dimension

„Eine formale Organisation diszipliniert das Handeln ihrer Mitglieder, indem sie es gesetzten Regeln unterwirft, deren Einhaltung überwacht und deren Nichteinhaltung sanktioniert.“<sup>418</sup>

### 2. Die rechtsstaatliche Struktur moderner Gesellschaften

Diese schafft Erwartungssicherheit für alle Beteiligten. „Anstelle subjektiver Willkür und situativer Aushandlungen herrscht formale Rationalität.“<sup>419</sup> Die Positivierung des Rechts muss auch im Dritten Sektor umgesetzt werden, um Verbindlichkeiten und Erwartungssicherheit zu schaffen! Per diesem Recht müssen die Wertsphären so

---

415 Die Lösung der beschriebenen Problematik durch Organisationen birgt jedoch die Gefahr der massiven Abhängigkeit der einzelnen Mitglieder von ihnen. Diese Abhängigkeit geht mitunter soweit, dass das Handeln der Mitglieder vollkommenen von den organisatorischen Strukturen bestimmt wird und viele Aktionen nur noch von Mitgliedern solch formaler Organisationen ausgeführt werden können. Eine weitere Zuspitzung der von Weber antizipierten Befürchtungen wird in der Kritischen Theorie fortgeführt.

416 Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 59.

417 Vgl. ebd. S. 60.

418 Ebd. S. 58.

419 Ebd. S. 59.

voneinander trennscharf differenziert werden, „dass die Spannungen nicht hektisch und chaotisch hin und her schwappen, sondern eine beruhigende Dynamik aufweisen, so dass das gesellschaftliche Ganze nicht auseinander gesprengt wird.“<sup>420</sup>

### 3. Policy Netzwerke

Deren Stärkung schafft mehr Transparenz anstatt extremer Professionalisierung in dem Maße, dass das System die Kommunikationsfähigkeit zu seiner Umwelt und damit auch zu anderen Systemen verliert, was wiederum auf lange Sicht dessen Entropietod nach sich zieht. Diese Policy Netzwerke treten nicht als eigenständige Individuen auf, sondern als formale Organisation zum Beispiel in der Gestalt von Interessenverbänden.

Für den Entwurf eines Lösungsansatzes soll die dritte der von Weber beschriebenen Dimensionen der Integrationsmedien die zentrale Rolle spielen. Wie bereits festgestellt wurde, ist eine funktionale Differenzierung der Organisationen sozialer Dienstleistungen zwischen Markt und Drittem Sektor im Hinblick auf deren Steuerbarkeit keineswegs mehr zeitgemäß angesichts des Fortschritts teilsystemischer Differenzierung auf der Makro- und individueller Differenzierung auf der Mikroebene. Der hier laut werdende Steuerungsbedarf muss in einer funktionalen Neudifferenzierung der sozialen Dienstleistungserbringung jenseits der nicht hinreichenden Dichotomie von Markt und Drittem Sektor erfolgen. So entsteht eine saubere Abtrennung beider Bereiche, wodurch die, die Erfolgsgarantie behindernde Wettbewerbssituation nicht eliminiert, aber zumindest entschärft würde. Demnach sollen Angebote, welche auf dem Markt keine Aussicht auf Bestehen haben, ausschließlich im Dritten Sektor bereitgestellt werden, wobei auf der anderen Seite der Markt für Dritte-Sektor-Organisationen moderner Ausprägung zugänglich gemacht werden muss, um, durch inadäquate Organisationsstrukturen entstehende Transaktionskosten zu senken und damit wiederum die Erfolgswahrscheinlichkeit der Leistungen zu erhöhen.

Eine dezidierte Modellierung dazu möchte ich aus der Habitusthese nach Bourdieu und den daraus entwickelten Kundentypen in Verbindung mit der, aus

---

420 Schimank: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung, S. 60.

gesellschaftlicher Differenzierung entstandenen Klassifikationsmöglichkeiten Dritter-Sektor-Organisationen entwickeln.

Dazu möchte ich an dieser Stelle zunächst die in Kapitel 4.2 dargelegte Habusthese unter Berücksichtigung der hier beschriebenen epochalen Rahmung aufgreifen.

Diese These betont auf der Mikroebene die Problematik einer nicht tolerierbaren Asymmetrie der aufeinandertreffenden Habitus von Produzent und Konsument in Erbringungsverhältnissen sozialer Dienstleistungsproduktion im Dritten Sektor. Unter Bezugnahme auf das uno-actu-Prinzip entsteht daraus eine Problematik, welche sich insofern darstellt, als dass eine Dienstleistung von einem qualifizierten Experten unter Umständen nicht oder nur suboptimal vom Empfänger dekodiert werden kann, da derart auseinander klaffende Habitus zu einer radikalen Reduktion gemeinsamen Sinnvorrates führen. Unter Einbeziehung der Metaebene in dieses Sujet ergibt sich eine Paradoxie, die unter kausaler Annahme von Differenzierung und moderner Individualisierung zu einer Homogenisierungstendenz in der bisher sehr heterogenen Habituszusammensetzung führt. Dies lässt zum einen die Voraussetzung einer starken Korrelation zwischen ökonomischem und sozialem, beziehungsweise kulturellem Kapital zu und zwingt zum anderen zu einer stärkeren Betonung des Kapitalvolumens, unter Berücksichtigung des ökonomischen Kapitals als determinierende Größe, anstatt der Zusammensetzung. Die daraus entwickelten Kundentypen variieren demnach stärker in der Quantität des akkumulierten Kapitals und weisen im Umkehrschluss nur wenig Differenz der Kapitalarten innerhalb eines Kundentypus auf.

Die nach dieser Maxime konstruierten Kundentypen lassen sich unter Zielsetzung einer möglichst hohen Erfolgswahrscheinlichkeit der Dienstleistung bei gleichzeitiger Kostenminimierung zum jeweils optimal passenden der drei Organisationstypen zuordnen. Eine solche Zuordnung ist in Kapitel 4.2 bereits ansatzweise geschehen – dort jedoch in einer dichotomen Art und Weise, da die Unterscheidung bislang nur zwischen Markt und Dritter Sektor stattfand. An dieser Stelle jedoch fließen die Erkenntnisse des Kapitels 6.1 ein, welche anhand einer Konstruktion der Moderne als Resultat gesellschaftlicher Differenzierung sowie evolutionärer Prozesse eine weitere Differenzierung der Organisationstypen des Dritten Sektors zulassen und sogar fordern.

Daraus ergeben sich folgende Organisationstypen: Dies sind demnach der vormoderne Typ, der moderne Typ und schlussendlich der dazwischen liegende inkonsequente Typ, wobei die beiden letztgenannten zum Typen *Hybrid* zusammengefasst werden. Der Hybrid wird demnach als ein Organisationstypus des Dritten Sektors verstanden, welcher organisationsstrukturell zwischen Vormoderne und Moderne, zwischen Drittem Sektor und Markt, steht. Auf eine zusätzliche Differenzierung der Organisationen personenbezogener Dienstleistungen des Marktes wird an dieser Stelle verzichtet, da das Hauptinteresse nicht primär in diesem Bereich liegt, sondern solche Organisationen hier nur als vergleichender Bezug zur Analyse hinzugezogen werden. Darüber hinaus sind Differenzierungsprozesse mit derart unterschiedlichen internen Auswirkungen – wie im Dritten Sektor beobachtbar – im Bereich des Marktes nicht zu erwarten, zumal sich der Markt bereits fest als Resultat der Moderne etabliert hat und demnach organisationsevolutäre Prozesse weniger differenziert ablaufen.

Die, für den Gesamtzusammenhang möglichst optimale Zuordnung der jeweiligen Kunden – beziehungsweise Kliententypen zu Organisationstypen erlaubt sowohl einen Rückschluss über die Funktionalität marktlicher, beziehungsweise staatlicher Steuerung als auch über jene individueller Selbststeuerung. Aufgrund bereits aufgeworfener Problematiken und Differenzen ist davon auszugehen, dass Resultate, die aus dem Zusammentreffen von Makro- und Mikrosteuerung hervorgehen, nicht immer optimal sind. Die Defizite im Einzelnen sollen nun im Folgenden unter Einbeziehung der Transaktionskosten systematisch herausgehoben werden.

### **6.2.1 Noch einmal die Transaktionskosten aus der Metaebene betrachtet**

In Kapitel 5.4 wurde die Rolle von Transaktionskosten als moderierendes Element zwischen Markt und Drittem Sektor diskutiert und nach einem alternativen Steuerungsmodell gesucht. An dieser Stelle der Arbeit sind wir bereits einen großen Schritt weiter in dieser Problematik greifen dieselbe abermals auf - diesmal jedoch aus der metaperspektivischen Sicht.

Diese Sicht und die Erkenntnisse der vorangegangenen Kapitel erlaubt uns die Spezifizierung der eingangs vorgestellten *Verhandlungssysteme* in Gestalt von Hybriden als Alternative zu Markt und Drittem Sektor. Nach der

differenzierungstheoretischen Aufarbeitung sozialer Dienstleistungsorganisationen beider Sektoren und der habitustheoretischen Gegenüberstellung konstruierter Kundentypen sind nun genügend Rahmenbedingungen vorhanden, um dieses Sujet transaktionskostentheoretisch und analytisch auf eine für die Praxis qualitativ hochwertige Ebene zu heben.

Die Verhandlungssysteme lassen sich also im Zuge flexibler Spezialisierung auf der einen Seite und der institutionellen wie auch operativen Verankerung von Kontextsteuerung auf der anderen Seite enger als Hybride fassen, wie sie in der differenzierungstheoretischen Systematik sozialer Dienstleistungsorganisationen des Dritten Sektors beschrieben wurden. Da solche modern ausgerichteten Organisationen des Dritten Sektors sowohl aus systemischer Sicht als auch in der Perspektive der habitustheoretischen Allokation des Kundentypus 3 eher als Problemfall denn als Lösungsansatz aufgefallen sind, erfordert der Schritt, die Institutionalisierung dessen zu forcieren einen Umschwung im Denken. „Zum einen entspricht dieses Denken unter dem Stichwort der Optimierung des Gesamtprozesses der systemtheoretischen Betonung der *systemischen Qualitäten* eines Operationszusammenhangs, der gerade nicht als bloße Summe oder Aggregation seiner Bestandteile zu verstehen ist, sondern als eine emergente [...] Einheit.“<sup>421</sup> Demnach verursacht eine Institutionalisierung des modernen Typus sozialer Dienstleistungsorganisationen des Dritten Sektors sowie dessen Transformation zu einer anerkannten Organisationsform - in diesem Falle zu einer Gemeinnützigen GmbH - sehr wohl hohe Komplexität und damit auch Kosten, die es eigentlich zu vermeiden und zu begrenzen gilt. Aber dennoch: „Entgegen dem herkömmlichen Verständnis ist dieses Ganze *weniger* als die Summe ihrer Teile, weil es auf der synergetischen Reduktion der Operations- und Transaktionskosten beruht, auf einer Einschränkung der abstrakten Möglichkeiten der Teile zugunsten der konkreten Operationsweise des Ganzen.“<sup>422</sup>

Eine solche Einschränkung impliziert speziell in diesem Falle auch eine Einschränkung des Selbststeuerungsspielraums des einzelnen wie auch jenes der jeweiligen Organisation. So ist es auf der Metaebene eben rationaler, den Typus 3 den Hybriden zuzuordnen, während die dominante Strategie jenes Kundentypus die Wahl

---

421 Willke: Systemtheorie III: Steuerungstheorie, S. 131.

422 Ebd. S. 131.

des Marktes wäre. Hier kann eben nur der regulierende Eingriff des Staates Abhilfe schaffen, da aufgrund der *bounded rationality* eine solch optimale Bindung ohne übergeordneter Regulation nicht zustande käme. Der Verlust an der realisierbaren Qualität der bereitgestellten Dienstleistungen in einer makroökonomisch suboptimalen Perspektive wird anhand folgender Skizzen deutlich, welche jeweils die Transaktionskosten widerspiegeln, wenn deren Bereitstellung in jeweils einem reinen institutionellen Arrangement - Markt oder Dritter Sektor - geschieht:

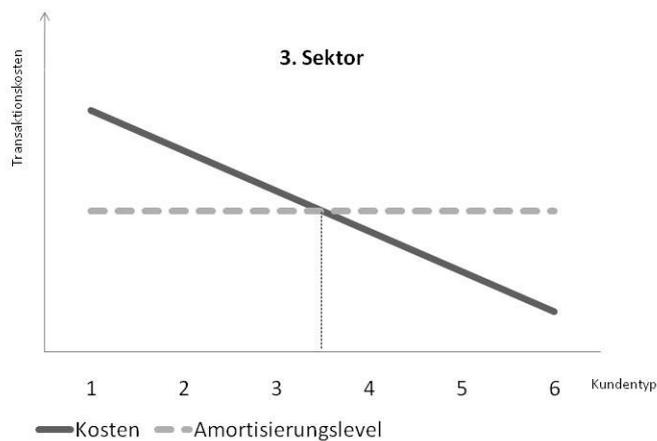


Abb.1

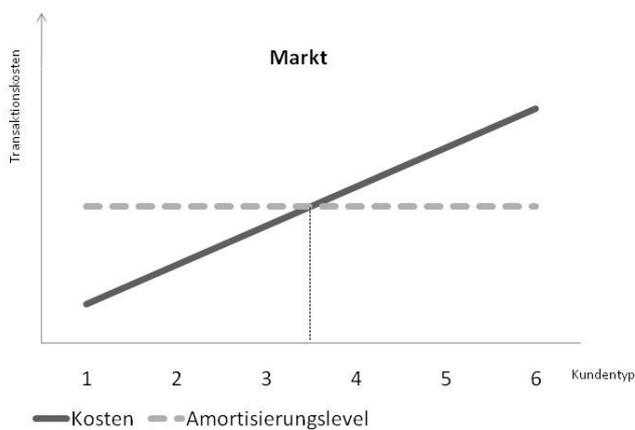


Abb.2

Dabei wird deutlich, dass eine Institution nicht für alle Typen eine makroökonomisch günstige Dienstleistung bereitstellen kann, sondern die Eingangsvoraussetzungen, die hier durch den Habitus operationalisiert werden, jene Schwelle determinieren, die über die kostengünstigere Bereitstellung sozialer Dienstleistungen in einem anderen Sektor entscheiden. Damit kann eine relativ trennscharfe Zuordnung der jeweiligen Kundentypen zu den institutionellen Arrangements geschehen. Bei Übereinanderlegen beider Skizzen jedoch wird deutlich, dass Kundentypen 3 und 4 problematisch in beiden Systematiken sind, da sie unabhängig ihrer institutionellen Zuordnung jeweils relativ hohe Transaktionskosten verursachen. Demnach kommen hier die schon beschriebenen Hybride ins Spiel, um eine institutionelle Rahmung für die Senkung unnötig hoher Transaktionskosten zu schaffen:

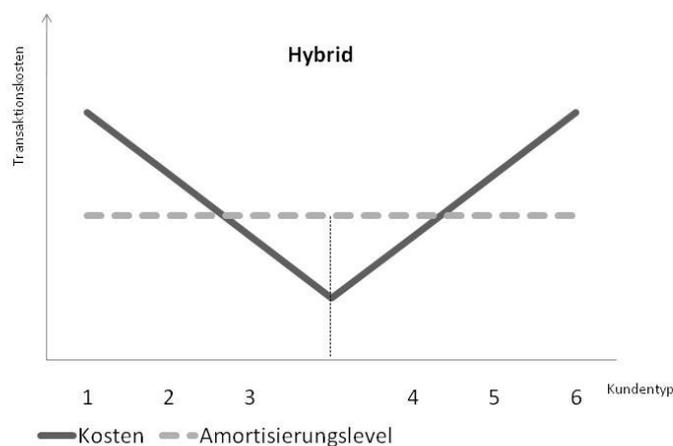


Abb. 3

Ohne einer systematischen Institutionalisierung eines, in dieser Form *neuen* Sektors, würden im einzelnen Typus 3 und 4 sehr hohe Transaktionskosten verursachen, da keiner der beiden bisherigen Bereitstellungsoptionen personenbezogener und sozialer Dienstleistungen geeignet ist, für diese habitusbasierten Kundentypen Dienstleistungen zu produzieren. Demnach würden diese sowohl auf dem Markt als auch im Dritten Sektor zwar jeweils nur mittlere Produktionskosten verursachen, aber dennoch sehr hohe Transaktionskosten für die dienstleistende Organisation bedeuten.

Dies resultiert daraus, dass aufgrund der nur suboptimalen Rahmenbedingungen hohe Anpassungs-, Verhandlungs-, Erhaltungs-, Such- und Informationskosten entstehen.

Daraus ergeben sich folgende transaktionskostenoptimierte Erbringungsverhältnisse: Unbestritten ist die Zuordnung der Typen 1 und 2 zum Markt, wie auch schon im Laufe der Arbeit geschehen. Aufgrund seines generell hohen Kapitalvolumens geht es diesem Typus primär darum, dieses auch zu erhalten und zu pflegen, was an dieser Stelle durchaus als Imagepflege bezeichnet werden kann. Diese Sichtweise macht deutlich, dass symbolisches Kapital nicht ausschließlich eine Funktion in vormodernen Strukturen ausführt – nämlich wenn die Institutionen zur Akkumulierung der anderen drei Kapitalarten fehlen. Im Gegenteil - diese Kapitalart erlangt eine ganz neue Bedeutung in modernen Strukturen – und zwar als interaktive Kommunikationsart, um zum einen deutlich zu machen, wie gut es mit dem Kapitalhaushalt steht und zum anderen, und das ist der eigentliche Grund, diesen immer wieder durch dementsprechende Anerkennung zu bestätigen. Ein wunderbares Beispiel für diese Sparte sind finanzielle Beratungsleistungen des Marktes, welche sich von vornherein nur auf Akademiker spezialisieren. Diese Konstellation ist aus systemischer Sicht stabil und bereitet im Zusammenhang unseres Erkenntnisinteresses keinerlei Schwierigkeiten. Potentielle Kunden verfügen über genügend Ressourcen, um die subjektiv wie auch objektiv optimale Organisation wählen zu können. Demnach sind sowohl die Steuerung seitens des Marktes wie auch die jeweils individuelle Selbststeuerung in dieser Perspektive funktional.

Kommen wir nun zu den Kundentypen 3 und 4. Diese sind vornehmlich als Zielgruppe modern konstruierter Organisationen sozialer Dienstleistungen des Dritten Sektors zu sehen. Diese Zuordnung ergibt sich aus deren relativer organisationsstruktureller Nähe zum Markt und der daraus resultierenden Organisationskultur inklusive ihren Multiplikatoren. Zusätzlich ist bei Hybrid-Organisationen mit einem, entsprechend auf potentiell zahlungsfähige Kunden ausgerichteten Angebotsprofil zu rechnen. Betreffend des Kundentypen 3 entsteht in dieser Zuordnung eine Problematik, die darin besteht, dass die hier getroffene System-stabilisierende Zuordnung sich zwar mit der, von den betreffenden Organisationen anvisierten Zielgruppe deckt, nicht jedoch mit der Selbststeuerung der

Individuen dieses Kundentypus. Aufgrund des relativ hoch ausgeprägten ökonomischen Kapitals verfügt der Typus 3 über die monetären Mittel des Zugangs zum Markt. Demnach ist es für diesen natürlich lukrativer – auch unter Gesichtspunkten des symbolischen Kapitals – dieses Angebot zu nutzen. Diese Präferenz rechtfertigt sich nicht nur unter dem Gesichtspunkt der Wahrung und gleichzeitigen Bestätigung der eigenen Autonomie, sondern gestattet dem Kunden durch seine finanziell fundierte Souveränität, sich mit der Wahl des Dienstleisters ein Umfeld von scheinbar Gleichgesinnten zu suchen. Der Markt jedoch ist auf derart intensive Investitionen in das teils defizitäre soziale und kulturelle Kapital nicht primär ausgelegt, sondern orientiert sich eher an Kundschaften mit höheren Ressourcen. Der Dritte Sektor in seiner hier thematisierten modernen Ausprägung profitiert von einem solchen Erbringungsverhältnis insofern, als dass zum einen das für diesen Typus adäquate professionelle Personal verfügbar ist und zum anderen durch dieses Verhältnis das System per se maximale Stabilisierung erfährt. Damit werden die Transaktionskosten auf ein Minimum beschränkt, was wiederum im Zusammenhang mit den bisher genannten Fakten zu einer hohen Erfolgswahrscheinlichkeit dieser Dienstleistung führt. Hier jedoch ist ein steuernder Eingriff seitens des Staates, beziehungsweise des Marktes von Nöten. Dieser könnte darin liegen, betreffende modern ausgerichtete Organisationen vom Dritten Sektor teilweise zu lösen und jenen den Markt durch Bereitstellung einer adäquaten institutionellen Rahmung zugänglich zu machen. Ansätze solcher Steuerungsidee finden sich bereits in der Existenz Gemeinnütziger GmbHs.

Der Kundentyp 4 ist ebenso wie der eben beschriebene Typus aus systemischer Sicht ein nahezu optimaler Klient für Hybrid-Organisationen. Dieser Kunde zeichnet sich zwar durch defizitäres ökonomisches, jedoch relativ hohes soziales wie auch kulturelles Kapital aus. Hierbei jedoch ist zu betonen, dass das Attribut *defizitär* keineswegs einen desaströsen Zustand darstellt, sondern lediglich die Schere zwischen dem weniger ausgeprägten ökonomischen und dem im Gegenzug dazu besser verfügbaren sozialen wie auch kulturellen Kapital beschreibt, was wiederum die Unzufriedenheit und Hilfsbedürftigkeit dieses Kundentypen generiert. Jedoch erlaubt das vorhandene ökonomische Kapital diesem Typus nicht, für ein solches Anforderungsprofil adäquate Dienstleistungen des Marktes zu konsumieren. Dennoch

hat die Exklusionsverkettung bei diesem Typus noch nicht in dem Maße eingesetzt, als dass diese signifikante Auswirkungen auf die übrigen Kapitalarten hat, was deren Verfügbarkeit unter Beweis stellt. Demzufolge ist der Kundentypus 4 für den Dritten Sektor nur bedingt geeignet, da er für das dort angebotene Dienstleistungsprofil paradoxerweise noch zu viele eigene Ressourcen mitbringt, und deswegen keine aktive Evokation des Hilfebedarfes erfolgt. Darüber hinaus ist das Dienstleistungsangebot im klassischen Dritten Sektor nur suboptimal auf die Bedürfnisse des hier abgebildeten Kundentyps abgestimmt. Dies führt dazu, dass dieser Typus sehr unwahrscheinlich zum Kunden des Marktes aufgrund fehlender Zugangschancen wird, aber annähernd ebenso unwahrscheinlich zum Klienten des Dritten Sektors. Daraus erschließt sich das Risiko dieser institutionellen Systematik insofern, als dass dieser Typus erst als Opfer weiterer Exklusion und der daraus resultierenden Verschlechterung des Kapitalhaushaltes frühestens als Kundentypus 5 effektive Hilfe im Sinne der Möglichkeit einer Bereitstellung eines erfolgversprechenden Erbringungsverhältnis im klassischen Dritten Sektor erhalten kann. Zwar bleibt noch der Weg nach oben, um wieder potentieller Kunde des Marktes zu werden, aber dieser ist aufgrund der hier aufgezeigten Problematik der Schwierigkeit in der Dienstleistungserbringung äußerst fraglich.

Es wird deutlich, dass es weder der Markt als Regulativ noch die Selbststeuerungsfähigkeiten des Kunden vermögen, eine sowohl in systemischer als auch in personenbezogener Hinsicht optimale Allokation von Individuum und Institution zu generieren. Die Defizite stechen besonders bei der Allokation von Typus 3 und 4 heraus, welche aufgrund defizitärer Steuerung von Markt und Drittem Sektor in keiner der beiden institutionellen Arrangements eine passende Dienstleistung konsumieren können. Hinzu kommt die dominante Strategie der Selbststeuerung auf der Mikroebene, welche stark von der organisatorischen Steuerung abweicht. Wir haben es hier also nicht nur mit einem Markt- oder Dritter Sektor-Versagen zu tun, sondern mit einem gesellschaftlichen Steuerungsversagen auf höchstem Niveau. Dementsprechend kann und muss die Realisierung eines optimalen Erbringungsverhältnisses durch einen steuernden Eingriff des Staates in den Markt im Zuge der sozialen Marktwirtschaft erfolgen. Dabei ist es hinreichend, bereits durch Marktprozesse etablierte Mechanismen und Organisationen – in diesem Fall die

Hybrid-Organisationen des Dritten Sektors, formal zu institutionalisieren. Diese jedoch müssen als intermediäre Hybride zwischen Drittem Sektor und Markt bestehen bleiben, um nicht einerseits zum Opfer des harten Wettbewerbs desselben zu werden, aber andererseits die Möglichkeit bekommen, die hier aufgezeigte Versorgungslücke zu kompensieren. In diesem Zusammenhang entsteht hier die Möglichkeit, mit der Generierung eines adäquaten Angebotes im passenden institutionellen Arrangement, wertvolle Präventivarbeit in der Stabilisierung der Kunden des Typus 3 und 4 zu leisten, um diese erst gar nicht in die Bereiche 5 und 6 abdriften zu lassen.

Diese Institutionalisierung muss insofern Trennungsschärfe zu den anderen beiden Organisationstypen schaffen, als dass eine klare Zuordnung potentieller Einrichtungen in diese Sparte erfolgen kann. Sowohl eine Abgrenzung vom Markt als solchen wie auch vom Dritten Sektor in seiner traditionellen Ausprägung muss primär über die Organisationsstruktur erfolgen. Das bedeutet, dass zwar das angebotene Dienstleistungsspektrum und die daraus resultierende Kundschaft eine potentielle Klassifizierung als Hybrid generiert, jedoch die strukturellen Grundlagen geschaffen werden müssen, um eine solche Klassifizierung funktional in die Tat umzusetzen. Eine solche Grundlage kann zum einen eine prozentuale Maximalgrenze der finanziell zu fördernden Leistungen sein. Dies impliziert nach wie vor die Trägerschaft durch den Staat, begrenzt dieselbe jedoch auf einen festzulegenden Prozentsatz. Demnach sollte die Unternehmensform Gemeinnützige GmbH stärkere Institutionalisierung erfahren.

Darüber hinaus muss das Beschäftigtenverhältnis auf das Anforderungsprofil der Kunden angepasst werden, was wiederum die Hybridform als Projekt intensiver Zusammenarbeit von Staat und Drittem Sektor auszeichnet. Diese erfordert ein effizientes Mischungsverhältnis zwischen Festangestellten und Ehrenamtlichen, Minijobs und ähnlichen Beschäftigungsmodellen.

Die Kundentypen 5 und 6 sind in ihrer Zuordnung in die hier geschaffenen Organisationsklassen sehr klar. Beide sind typische Klienten des Dritten Sektors in seiner vormodernen Erscheinungsform. Solche Organisationen sind im Zuge der Aufgabe des Dritten Sektors als soziales Auffangnetz, welches in der Konsequenz von Markt- und Staatversagen von diesem gespannt werden muss, auf derartige Adressaten spezialisiert. Sie zeichnen sich einheitlich durch ein relativ niedriges

Niveau in allen Kapitalsparten aus, was sie erst zu Hilfsbedürftigen dieser Organisationen macht. Die Steuerung des Marktes greift hier rigoros, da sie den beiden Typen aufgrund fehlender finanzieller Mittel keine Zugangschancen verschafft. Dieser Punkt markiert bereits den Beginn der Exklusionsverkettung mit dem Ausschluss aus dem Wirtschaftssystem. Damit trifft deren Bedarf automatisch auf die im Dritten Sektor angebotenen Leistungen, welche per definitionem ursprünglich darauf ausgelegt sind, eine Re-Inklusion in jene Systeme zu erwirken, aus welchen sie in Folge wirtschaftlicher Handlungsunfähigkeit exkludiert wurden. Aufgrund der guten habituellen Passung zwischen angebotenen Leistungen und Konsument verzeichnet das Erbringungsverhältnis zwischen traditionellen Dritte-Sektor-Organisationen und dem Kundentypus 5 eine hohe Erfolgswahrscheinlichkeit, da besonders das verbliebene soziale Kapital eine wertvolle Ressource zur Realisierung einer Re-Inklusion darstellt. Im Bereich der Selbststeuerung erweist sich dieses institutionelle Arrangement ebenso als stimmig, da eine andere Option zur Konsumtion sozialer Dienstleistungen aufgrund mangelnder Ressourcen nicht möglich ist. Lediglich der Punkt der Entscheidung, eine solche Dienstleistung wahrzunehmen und sich demnach eines Defizites bewusst zu werden, bedarf unter Umständen eines steuernden Eingriffes. In solchen Fällen jedoch handelt es sich um Individuen, die eher in die Klassifikation des Typus 6 einzuordnen sind. Bei einem solchen ist die Selbststeuerungsfähigkeit sehr stark eingeschränkt, was ihn in kausaler Folge zum Klienten gemacht hat. Andererseits natürlich beraubt eine Exklusionsverkettung mit all ihren Folgen das Individuum jeglicher Handlungsoptionen, welche nun durch die möglichst direktive Steuerung des Dritten Sektors wieder hergestellt werden müssen. Bei diesem Erbringungsverhältnis handelt es sich zweifelsohne um die optimale institutionelle Rahmung der Dienstleistung, dies impliziert jedoch nicht automatisch eine hohe Erfolgswahrscheinlichkeit dieser Maßnahme. Eine Dienstleistung bei einem Klienten mit bereits weit vorangeschrittenen Defiziten in allen drei Kapitalien und den daraus resultierenden Folgen impliziert für eine Einrichtung immense Produktionskosten aufgrund des hohen Zeitbedarfes, hoher Anpassungs- und Kontrollkosten bei der Durchführung der Maßnahme sowie einer intensiven Personalbindung bei gleichzeitiger geringer Erfolgswahrscheinlichkeit. Hier kann selbstverständlich nicht mehr von einer ökonomisch sinnvollen Maßnahme gesprochen werden - sehr wohl aber von einer

transaktionskostenoptimierten Maßnahme. Die zuletzt beschriebene habituszentrierte Kundentypen - Organisationstypen Kombination betont trotz aller ökonomischen Bestrebungen eine Nuance, die im Zuge sozialer Dienstleistungserbringung niemals vergessen werden darf: die Moral. Gerade die Erbringung solcher Leistungen im Dritten Sektor kann niemals losgelöst von gesellschaftlich moralischen Gesichtspunkten betrachtet werden. Ich spreche hier mit Absicht von Moral, statt von Solidarität, da die Moral für die Moderne als weitaus geeigneter erscheint als ein verstaubter und von seinem Wesen entfremdeter Solidaritätsbegriff. Die Moral nimmt in der Allokation von Kundentypen zu Organisationstypen jedoch keine moderierende Funktion wahr, da sie vornehmlich in vormodernen Part des Dritten Sektors hinsichtlich der klar zugeordneten Typen 5 und 6 zum Tragen kommt und dieser Sektor nicht losgelöst von Moral betrachtet werden kann und demnach die Moral einen integrativen Bestandteil darstellt.

Letztendlich muss klar sein, dass die hier getroffenen Zuordnungen kein starres Gebilde darstellen können. Diese sind idealtypisch zu verstehen. Dennoch wird es in der Praxis immer wieder Abweichungen von Idealtyp und Grenzfälle geben, bei denen die hier definierten Erbringungsverhältnisse nicht zielführend sind und Überschneidungen zu benachbarten Kategorien in Betracht gezogen werden müssen. Solche Überschneidungen und Grenzfälle entstehen durch Moderatorvariablen, von denen die für diesen Zusammenhang aus meiner Sicht wichtigste im Folgenden vorgestellt werden soll - das Vertrauen. Sie muss neben der Betrachtung von Transaktionskosten als ein weiteres wichtiges Regulativ mit einbezogen werden.

Zusammenfassend wird in diesem Kapitel zum einen deutlich, dass Transaktionskosten mit dem Grad der modernen Differenzierung grundsätzlich gegenüber vergleichbaren Organisationen vormoderner Ausprägungen ansteigen. Dies resultiert daraus, dass sowohl Markt - als auch Unternehmenstransaktionskosten „als eine Folge der Arbeitsteilung zu verstehen“<sup>423</sup> sind. Dies jedoch ist eine Stellschraube, die nur wenig Handlungsspielraum für den einzelnen Akteur lässt, da gesellschaftliche Differenzierung in Richtung der Moderne nicht mehr rückgängig

---

423 Richter; Furubotn: Neue Institutionenökonomik, S. 55.

gemacht werden kann.<sup>424</sup> Lediglich Anthony Giddens bietet mit seinem Konzept der Rückbettung Auswege aus der Dynamik der Moderne - ein Mittel, der Entbettung gegen zu wirken.

Zum anderen stellt dieses Kapitel die Variabilität von einerseits Produktions- und andererseits Transaktionskosten in Abhängigkeit der Allokation von Habitustypen zu institutionellen Arrangements heraus. Diese Erkenntnis wiederum liefert beträchtliche Handlungsspielräume für die Optimierung der sozialen Dienstleistungserbringung und der damit verbundenen Steigerung derer Erfolgswahrscheinlichkeit. Die Problematik hierbei jedoch liegt in der Colemanschen Logik: Handlungen und dominante Strategien erweisen sich auf der Mikroebene als rational, tun es jedoch im Zuge der *bounded rationality* des einzelnen nicht mehr in ihrer Akkumulation auf der Makroebene.<sup>425</sup> Hier wird der steuernde Eingriff des Staates nötig, welcher an dieser Stelle im Sinne der sozialen Marktwirtschaft in den Markt eingreifen muss, um dem Attribut *sozial* weiterhin durch die Realisierung einer funktionierenden sozialen Dienstleistungslandschaft gerecht zu werden.

## 6.2.2 Vertrauen als moderne Strukturvariante

*„Alle Entbettungsmechanismen – die symbolischen Zeichen ebenso wie die Expertensysteme – beruhen auf Vertrauen. Das Vertrauen ist daher in fundamentaler Weise mit den Institutionen der Moderne verbunden. Das Vertrauen wird hier nicht in Individuen gesetzt, sondern in abstrakte Fähigkeiten.“<sup>426</sup>*

Nach einer, nur auf begrenzte Variablen wie Transaktionskosten, Kundentypus oder Organisationstypus basierten Systematisierung wahrscheinlicher und transaktionskostentheoretischer paretooptimaler Allokationen soll hier ein eine Variable einbezogen werden, die zum einen im sozialen Miteinander unvermeidbar ist und zum anderen die hier vorgestellte Systematik in kaum berechenbarer Art und Weise moderiert: Vertrauen.

---

424 Dazu siehe: Kapitel 6.1.2 Differenzierungstheoretische Ausgangsvoraussetzungen für die Selbststeuerungsfähigkeit von Individuen und Organisationen.

425 Vgl. Maurer: Herrschaftssoziologie, S. 67 ff.

426 Giddens: Konsequenzen der Moderne, S. 39.

Trotz seiner Unberechenbarkeit ist diese Einflussgröße keineswegs zu unterschätzen. Handlungen, welche ihren Ursprung im Vertrauen haben, münden häufig in Gewohnheit. Diese ist - so Bourdieu – „der maßgebliche und wesentliche Träger sozialer Ordnung.“<sup>427</sup>

In der Neuen Institutionenökonomik spielt Vertrauen im Zusammenhang mit den, für diesen Zusammenhang ebenfalls sehr wichtigen Transaktionskosten ebenso eine wichtige Rolle: „soziale Strukturen erleichtern den Akteuren, die Last ihrer persönlichen Ungewissheit zu tragen, ihre komplexen Informationen zu verarbeiten und ihre Entscheidungen bei eingeschränkter Rationalität zu treffen.“<sup>428</sup> Dieser Aspekt verdeutlicht, warum rational basierte Steuerungseingriffe sowohl vom Staat als auch von anderen Institutionen nicht immer zum gewünschten Erfolg führen: „Johan P. Olsen (1991) nennt ‚bounded rationality‘, Interessenkonflikte und die Ambiguität von Präferenzen und Wirklichkeitsinterpretationen als maßgebliche Ursachen für die institutionelle Gestaltungs- und Reformunfähigkeit der Politik.“<sup>429</sup> Hier kommt Vertrauen als Moderatorvariable ins Spiel - und gibt Aufschluss darüber, warum eigentlich rationale Steuerungseingriffe nicht funktionieren oder, von der anderen Seite gesehen, warum suboptimale (Selbst-) Steuerung bis zu gewissen Grenzen eben doch zum Ziel führt.

Um das Wesen des Vertrauens zu fassen, möchte ich an dieser Stelle erneut Niklas Luhmann zitieren. Dieser bringt Vertrauen mit einer Problematik in Bezug, welche eine ebenso große Rolle für die Ergebnisse dieser Arbeit spielt: die soziale Komplexität. Demnach ist dieser gemeinsame Anknüpfungspunkt eine gute Ausgangsbasis für die Erörterung dieses Sachverhaltes. Luhmann schlägt aus Komplexitätsgründen keine Definition vor, sondern umreißt den Sachverhalt in den, für die Soziologie wichtigen Punkten. Demnach ist Vertrauen „in jedem Falle eine soziale Beziehung, die eigenen Gesetzmäßigkeiten unterliegt.“<sup>430</sup>

Die Tücken der Moderne und jene der Komplexität gehen Hand in Hand miteinander, so dass dieser Steuerungsmechanismus zu einem elementaren Lebensbestandteil eines jeden wird:

---

427 Bongaerts: Verdrängungen des Ökonomischen, S. 116.

428 Richter; Furubotn: Neue Institutionenökonomik, S. 61.

429 Czada; Schimank: Institutionendynamiken und politische Ordnungsgestaltung, S. 25 f.

430 Luhmann: Vertrauen, S. 4.

*„Ohne jegliches Vertrauen aber könnte er morgens sein Bett nicht verlassen. Unbestimmte Angst, lähmendes Entsetzen befielen ihn. Nicht einmal ein bestimmtes Mißtrauen könnte er formulieren und zur Grundlage defensiver Vorkehrungen machen; denn das würde voraussetzen, daß er in anderen Hinsichten vertraut. Alles wäre möglich. Solch eine unvermittelte Konfrontierung mit der äußersten Komplexität der Welt hält kein Mensch aus.“<sup>431</sup>*

In einer ähnlichen Art argumentiert Anthony Giddens - auch er sieht Vertrauen als ein entscheidendes Steuerungsmedium der Moderne: „Beziehungen des Vertrauens sind grundlegend für die die mit der Moderne in Verbindung gebrachte erweiterte raumzeitliche Abstandsvergrößerung.“<sup>432</sup> Die Differenzierung der Moderne führt letztendlich dazu, dass Vertrauen in Systeme die Form gesichtsunabhängiger Bindungen annimmt. Systeme stellen sich in diesem Zusammenhang als abstrakte Systeme dar, deren Professionalität, Sachkenntnis und Expertentum dem Laien im Zuge von Entbettungsmechanismen kaum zugänglich sind.<sup>433</sup> Vertrauen in Systeme als ein deren wesentliches Bestandskriterium verliert demnach in der Moderne sukzessive an Verbindlichkeit, da ein solches nicht mehr primär durch face-to-face Interaktionen generiert wird. „Tatsächlich verhält es sich so [...], dass das jeweilige Vertrauen, das im Rahmen moderner Institutionen in das Wesen der betreffenden Sache gesetzt wird, auf vagen Teileinsichten in die gegebene ‚Wissensgrundlage‘ beruht.“<sup>434</sup> Doch grade aufgrund dieser Entbettungsmechanismen und der daraus resultierenden Anonymisierung des Vertrauens steigt umso mehr die Bedeutung dieser Variable, da Vertrauen im Bereich der sozialen Dienstleistungen eine immense Bedeutung hat. Der Einfluss von Vertrauen auf die Erfolgswahrscheinlichkeit einer sozialen Dienstleistung ist aufgrund der Nicht-Objektivierbarkeit eines solchen Produktes immens, da ein statistisch fundierter Nachweis von Professionalität und Qualität in solch einem interaktiven Aktionsfeld äußerst schwierig bis nahezu unmöglich ist. Demnach kann Vertrauen die Funktion eines zentralen Moderators zwischen der Eignung verschiedener institutioneller Arrangements sozialer

---

431 Luhmann: Vertrauen, S. 1.

432 Giddens: Konsequenzen der Moderne, S. 112.

433 Vgl. ebd. S. 108.

434 Ebd. S. 40.

Dienstleistungserbringung für den jeweiligen Habitustypen annehmen. So ist hier explizit zu betonen, dass Vertrauen ein wirksames Medium sein kann, um Transaktionskosten zu senken: „Interessant ist an Transaktionskosten weiter, dass ihre Höhe unter anderem vom individuellen Verhalten abhängt. Insbesondere werden die Überwachungs- und Durchsetzungskosten gering sein, wenn in einer Gesellschaft wechselseitiges Vertrauen herrscht.“<sup>435</sup>

So praktisch und hilfreich theoretische Ansätze im Sinne der Transaktionskostentheorie auch für die Abwägung der ökonomischen Effizienz sowie Effektivität einer Leistungserbringung sind, so wenig jedoch ist eine solche Variable in diesem Modell antizipierbar. Damit bleibt Vertrauen eine schwer beherrschbare Größe, welche im Extremfall ebensolche ökonomischen Analysen und Modelle ins Wanken bringen kann. Darüber hinaus erschwert der oftmals kurze Zeitrahmen moderner Institutionen das Entstehen formlosen Vertrauens:<sup>436</sup> „Fortschrittliche Institutionen mit ihrer kurzen, kaum greifbaren Zeitperspektive nehmen den Menschen das Gefühl einer lebensgeschichtlichen Entwicklung.“<sup>437</sup>

Aufgrund dieser Problematiken, welchen das Vertrauen in der Moderne ausgesetzt ist, kann dieses nicht ausschließlich als Moderatorvariable agieren, sondern bedarf ihrerseits wiederum gewisser Steuerung. Eine solche ist zwingende Notwendigkeit, um ihrer Unbeherrschbarkeit Herr zu werden. Diese Steuerung findet in Form von Rückbettung statt. Darunter versteht Giddens „die Rückaneignung oder Umformung entbetteter sozialer Beziehungen, durch die sie (sei es auch noch so partiell oder vorübergehend) an lokale raumzeitliche Gegebenheiten geknüpft werden sollen.“<sup>438</sup> Dies ist ein Prozess, der die Auswirkungen der modernen Differenzierung bezüglich raumzeitlicher Abstandsvergrößerung in sozialen Beziehungen begrenzen soll. Im Detail bezieht sich der Begriff der Rückbettung auf „Prozesse, durch die gesichtsunabhängige Bindungen aufrechterhalten oder mit Hilfe von gesichtsabhängigen Tätigkeiten transformiert werden.“<sup>439</sup> Die Umsetzung einer solchen Transformation ist sicherlich kein einfaches Unterfangen, zumal die Dynamik

---

435 Richter; Furubotn: Neue Institutionenökonomik, S. 64.

436 Vgl. Sennett: Der flexible Mensch, S. 28.

437 Sennett, Richard: Die Kultur des neuen Kapitalismus. Berlin: Berliner Taschenbuch Verlag, 2007, S. 146.

438 Giddens: Konsequenzen der Moderne, S. 102.

439 Ebd. S. 113.

der Differenzierung keinen Rückwärtsgang kennt. Zweifelslos jedoch ist eine Steuerung in diesem Bereich möglich, welche mit Hilfe von *Zugangspunkten* realisiert werden soll. Damit sind jene Stellen gemeint, „an denen eine Verbindung zustande kommt zwischen Einzelpersonen oder Kollektiven ohne Fachkenntnisse und den Vertretern abstrakter Systeme.“<sup>440</sup> Bei Organisationen sozialer Dienstleistungen ist dieser Faktor besonders gewichtig, da dies der wichtigste Punkt ist, welcher eine emotionale Bindung zum System herstellen kann, die aufgrund der schon erwähnten Nicht-Operationalisierbarkeit des Produktes kaum anders, wie zum Beispiel über Statistiken oder andere Referenzen, entstehen kann. Darüber hinaus ist kein Individuum in der Lage, sich abstrakten Systemen zu entziehen. Demnach sind diese Zugangspunkte Voraussetzung für die Schaffung einer positiven emotionalen Bindung des Klienten zum System und in dieser Konsequenz eine der wichtigsten Voraussetzungen für die Erfolgswahrscheinlichkeit der jeweiligen Dienstleistung. Nicht umsonst beschreibt Giddens Zugangspunkte auch als „Orte, an denen abstrakte Systeme verwundbar sind, aber zugleich Kreuzungspunkte [sind], an denen Vertrauen gewahrt oder aufgebaut werden kann.“<sup>441</sup> An diesen Punkten spielt sich eine gezielte Darbietung von Vertrauenswürdigkeit und Integrität ab. Dabei wird der eigentliche Sitz des Vertrauens aus dem Inneren eines Systems in eine Einzelperson projiziert, wobei das „Auftreten der Vertreter oder Betreiber eines Systems“<sup>442</sup> ausschlaggebend ist. Daraus ergibt sich eine gewisse qualitative Anforderung an diese Zugangspunkte, welche sich an anderen Stellen dieser Arbeit bereits aus systemischer oder auch habitustheoretischer Sicht entwickelt haben, jedoch durch den Einfluss der Variable *Vertrauen* verstärkt und spezifiziert werden können. „Dadurch, dass Zugangspunkte Orte darstellen, an denen es zu Spannungen zwischen der Skepsis von Laien und dem Sachverstand von Fachleuten kommen kann, werden sie zu anerkannten Ursachen der Verwundbarkeit abstrakter Systeme. In manchen Fällen kann jemand, der an einem bestimmten Zugangspunkt zu einem Gebiet mit nicht sonderlich anspruchsvollen technischen Fertigkeiten böse Erfahrungen gemacht hat, beschließen, als Kunde und Laie aus diesem Verhältnis auszuschneiden.“<sup>443</sup> Dieses Zitat unterstreicht noch einmal

---

440 Giddens: Konsequenzen der Moderne, S. 113.

441 Ebd. S. 113.

442 Ebd. S. 110.

443 Ebd. S. 116.

die Relevanz der Zugangspunkte, welche deren gesonderte Betrachtung mehr als rechtfertigt:

Da nahezu das komplette Personal sozialer Dienstleistungsorganisationen des Dritten Sektors aufgrund deren strukturimmanenter Eigenschaften als Zugangspunkte betrachtet werden können, muss dieses in seiner Gänze besonders auf die Zielgruppe zugeschnitten werden. Solch ein Prozess kann nur effektiv erfolgen, indem die Zielgruppe qualitativ dezimiert und auf die Leistungsfähigkeit des Systems hin optimiert wird. Eine solche Eingrenzung - wie sie auch schon in *Kapitel 4.2.4 Nutzung der Habitus Theorie in der Praxis* beschrieben wurde - ermöglicht die Personalauswahl der Positionen der Zugangspunkte so gezielt, dass damit die Bereitstellung des de facto benötigten Expertentums möglich ist.

Darüber hinaus realisiert ein solches Konzept die Habitus These in der Praxis, da nur selektierte Habustypen *ins Schema* einer Organisation fallen. Die Habituspassung ist in diesem Zusammenhang Voraussetzung, um Vertrauen zu schaffen - sowohl auf der emotionalen Ebene, als auch in das Expertentum des abstrakten Systems, welches wiederum durch die Zugangspunkte realisiert wird.

In dieser Argumentationslinie wird zusammenfassend betont, dass Vertrauen aufgrund der, durch moderne Differenzierung entstandenen abstrakten Systeme und in diesem Sinne gesichtsabhängigen Bindungen sowie auch durch immense Komplexität in nahezu allen Lebenslagen eine enorme Bedeutung bezüglich seines Steuerungseinflusses auf die Erfolgswahrscheinlichkeit sozialer Dienstleistungen zugeschrieben werden muss. Gleichzeitig jedoch - und darin besteht das eigentliche Problem - wird durch eben diese Rahmenbedingungen der Moderne die Steuerbarkeit von Vertrauen extrem minimiert. Vertrauen wird damit zu einer unbeherrschbaren Größe in einer transaktionskostentheoretisch modellierten und gesteuerten Koordination von Kundentypen und Organisationstypen. Durch Rückbettung in Form von der Verfügbarkeit von Zugangspunkten wird versucht, die Macht des Vertrauens mithilfe der Schaffung persönlicher, gesichtsabhängiger Bindungen wieder nutzbar zu machen. Eine sinnvolle Operationalisierung dieses Ansatzes kann mit Hilfe des Habituskonzeptes geschehen. Dies muss Hand in Hand mit den transaktionskostentheoretisch konstruierten institutionellen Arrangements der sozialen

Dienstleistungserbringung geschehen, da die Variable Vertrauen mit diesen variiert und dementsprechend nicht als Konstante angesehen werden darf.

Dabei ist zu beachten, dass Transaktionskosten mit zunehmenden Modernitätsgrad einer Organisation steigen. Gleichzeitig ist der *gesichtsunabhängige* Vertrauentyp umso vorherrschender, je stärker die Differenzierung der Moderne und die damit einhergehende Komplexitätssteigerung in einer Organisation Einzug gehalten hat. Demnach haben wir es mit zwei gegenläufigen Entwicklungen zu tun, so dass sich Transaktionskosten und *gesichtsabhängiges* Vertrauen mit der Bezugsgröße Modernitätsgrad reziprok proportional zueinander verhalten.

Daraus ergeben sich folgende, für die Praxis wichtige Punkte:

Vormoderne Organisationen des Dritten Sektors traditioneller Ausrichtung sind zwar maximal auf Vertrauen in seiner Erscheinungsform gesichtsabhängiger sozialer Bindungen angewiesen, weisen jedoch in praktischer Hinsicht am wenigsten Konfliktpotential in dieser Hinsicht auf. Dies ergibt sich aus den per se schon relativ geringen Transaktionskosten solcher Erbringungsverhältnisse, welche optimalerweise zu Kundentypus 5 oder 6 aufgebaut werden.

Darüber hinaus basieren die sozialen Dienstleistungen in solchen Organisationen primär auf gesichtsabhängigen sozialen Bindungen, was einen Aufbau von Vertrauen immens erleichtert. Dieser ist für die Erbringung der Dienstleistung per se zwar notwendig, jedoch hat auch hier Vertrauen als Variable nur eine geringe Auswirkung auf die Erfolgswahrscheinlichkeit einer Leistung, da die Variabilität derselben schon durch die zu Beginn feststehenden Entwicklungsmöglichkeiten in Abhängigkeit des Ausgangshabitus - besonders bei Typ 6 - determiniert sind. Damit sind letztendlich sowohl die Variabilität in der Erfolgswahrscheinlichkeit wie auch jene in der Senkung von Transaktionskosten sehr gering.

Etwas schwieriger gestaltet sich dieses Verhältnis bei den, als Hybride bezeichneten Organisationen. Da diese Einrichtungen des Dritten Sektors sowohl Elemente des Marktes als auch solche traditioneller, vormoderner Systeme in sich vereinen, muss die Steuerung von Vertrauen dezidiert darauf abgestimmt werden. Da bei Hybriden das professionelle Potential weniger ausgeprägt ist als bei marktlichen Organisationen, muss das Vertrauen betont in die gesichtsabhängigen sozialen

Bindungen verlagert werden. Demnach sind die Zugangspunkte für Unternehmen mit einem solchen intermediären Aktionsradius besonders wichtig, zumal die Akkumulation von Reputation einer Dritter-Sektor-Organisation nicht mit einer solchen auf dem Markt vergleichbar ist. Die in dieser Arbeit getroffene Zuordnung der Kundentypen 3 und 4 zu den Hybriden muss bezüglich der Variable Vertrauen differenziert betrachtet werden. Während die Selbststeuerungsfähigkeit des Kundentypus 4 mit jener des Marktes stimmig ist, driften beide dominanten Steuerungsstrategien beim Typus 3 auseinander. Da Typ 3 trotz vorhandener Zugangschancen zum Markt in Form eines noch relativ hohen ökonomischen Kapitals sowohl aus produktions- wie auch aus transaktionskostentheoretischer Sicht besser in hybriden Organisationen des Dritten Sektors aufgehoben ist, stellt dieser Typus solche Einrichtungen auf die besondere Probe, den Kunden zu halten, eine adäquate Leistung zu erbringen und ihn zugleich zufrieden zu stellen. Die Konstellation Hybrid - Typus 3 ist demnach vielmehr auf den Steuerungsmechanismus Vertrauen unter Berücksichtigung der Erfolgswahrscheinlichkeit angewiesen, als die übrigen konstruierten Erbringungsverhältnisse dieser Systematik.

Die Aufrechterhaltung einer solch intermediären Organisationsstruktur bringt sehr hohe Transaktionskosten mit sich, woraus sich eine hohe Variabilität derer mit der Bezugsgröße Vertrauen ergibt. Demnach haben Hybride sowohl mit einer hohen Variabilität bezüglich der Transaktionskosten wie auch mit einer in Hinsicht auf die Erfolgswahrscheinlichkeit einer sozialen Dienstleistung - insbesondere beim Typus 3 - zu kämpfen.

Organisationen des Marktes sehen sich - ähnlich wie traditionelle Dritte-Sektor-Organisationen einer relativ klaren Lage bezüglich der Moderation von und durch Vertrauen gegenüber. Da diese Organisationstypen über umfangreiche Ressourcen von Professionalität verfügen und in der Regel ausschließlich auf dem Markt agieren ist es hier vornehmlich die Reputation, welche das Kundenverhalten und damit die Erfolgswahrscheinlichkeit der Dienstleistungen steuert. Reputation entsteht hier vornehmlich aus gesichtsunabhängigen sozialen Bindungen. Um persönliches Vertrauen aufzubauen, greifen hier die schon beschriebenen Prozesse der Rückbettung: die Verlagerung gesichtsunabhängigen Vertrauens (oder auch Reputation) in gesichtsabhängiges Vertrauen durch Zugangspunkte. Da die

Erfolgswahrscheinlichkeit sozialer Dienstleistungen bei den, dem Markt zugeordneten Typen 1 und 2, per se sehr hoch ist, ist hier die durch Vertrauen entstehende Variabilität relativ gering. Hinzu kommt, dass bei Kundentypen 1 und 2 symbolisches Kapital und Imagepflege im Vordergrund stehen was zweifellos eine Hochschätzung von Reputation und in Konsequenz dessen vermutlich ein Vorzug derer gegenüber gesichtsabhängigen Vertrauen nach sich zieht. „Die Achtung vor dem Fachwissen geht normalerweise mit einer pragmatischen Einstellung zu abstrakten Systemen einher, die ihrerseits auf Skepsis oder Vorbehalten beruht. Viele Menschen kommen sozusagen zu einer ‚Einigung mit der Moderne‘, indem sie ein gewisses Vertrauen in symbolische Zeichen und Expertensysteme setzen.“<sup>444</sup> Dies bedeutet, dass es solchen Kundentypen relativ leicht fällt, Reputation und gesichtsunabhängiges Vertrauen in gesichtsabhängige Bindungen zu projizieren. Dabei spielt die kognitive Dissonanz eine wichtige Rolle, denn wenn die Reputation eines Unternehmens gut ist, muss der jeweilige Mitarbeiter - wenn er auch nicht objektiv vertrauenswürdig erscheint - es auf jeden Fall ebenso sein. Natürlich gibt es bei diesem sozialpsychologischen Prozess subjektive Schwellenwerte.

Lediglich die Produktionskosten können mit zunehmendem Vertrauen gesenkt werden, da bei der Erbringung der sozialen Dienstleistung Zeit gespart werden kann, bis das anvisierte Ziel erreicht ist. Dies wiederum befürwortet den wirksamen und habitustheoretisch optimierten Einsatz von Zugangspunkten. „Es kann leicht geschehen, dass Einstellungen des Vertrauens, beziehungsweise des mangelnden Vertrauens zu bestimmten abstrakten Systemen durch Erfahrungen an Zugangspunkten beeinflusst werden. Das gleiche kann natürlich auch durch neue Erkenntnisse bewirkt werden, die auf dem Weg über die Kommunikationsmedien und andere Informationsquellen nicht nur den Experten des Fachgebiets, sondern auch den Nichtfachleuten zur Verfügung gestellt werden.“<sup>445</sup>

Letztendlich ist Vertrauen in seiner Unberechenbarkeit ein Medium, welches rational konstruierte und transaktionskostentheoretisch optimierte Erbringungsverhältnisse ins Wanken bringen kann. Dieses ist zwar keinesfalls so stark, als dass ein Erbringungsverhältnis zu einem Typ 1 in vormoderne Dritte-Sektor-Organisationen

---

444 Giddens: Konsequenzen der Moderne, S. 115.

445 Ebd. S. 116.

verortet werden sollte, ganz sicher aber stark genug, jeweils zwischen Markt und Hybrid und Drittem Sektor und Hybrid zu moderieren.

Zusammenfassend ist hier noch einmal die unterschiedliche vertrauensbezogene Variabilität von Transaktionskosten und der Erfolgswahrscheinlichkeit der Dienstleistung hervorzuheben. Während weder der Markt, noch der Dritte Sektor besonders angreifbar durch Vertrauen erscheint, ist die Situation in Hybrid-Organisationen dafür umso heikler. Dies liegt neben den beschriebenen Gründen maßgeblich in der Differenz subjektiver Selbststeuerung und Steuerung seitens Markt, beziehungsweise Drittem Sektor begründet. Diese besonderen Anforderungen, welche die Habustypen 3 und 4 an die dienstleistenden Organisationen stellen, bekräftigen einmal mehr die Sinnhaftigkeit einer habituszentrierten Steuerung der Erbringungskonstellationen.

## 7 Fazit und Ausblick

Nun, zum Ende dieser Arbeit sollen an dieser Stelle noch einmal die eingangs aufgeworfenen Vorwürfe an die Organisation sozialer Dienstleistungserbringung rekapituliert werden. Dabei stand der Vorwurf von Falschberatung im Vordergrund, der zu individuellen Fehlverläufen in der Biographie führt. Gepaart mit mangelnder Personenorientierung zugunsten von Organisationsorientierung treiben soziale Dienstleistungen häufig die Desintegration voran, statt zu einem Erfolg und damit zu Reintegration des Kunden zu führen. Fehlleistungen von Märkten, aber besonders solche des Dritten Sektors und die daraus resultierende ineffektive Organisationsstruktur sozialer Dienstleistungserbringung ziehen eine mangelhafte Allokation von Kundentypen auf die verschiedenen Sektoren Markt und Dritter Sektor mit sich. Dies resultiert in einer nicht tolerierbaren Diskrepanz der Habitusprofile der Kunden und jener der Dienstleister, welche zum einen von der Ignoranz des Systems zeugt und zum anderen berechtigte Zweifel an der Steuerbarkeit und somit an der Leistungsfähigkeit des Systems der sozialen Dienstleistungsorganisation zulässt. Optimistischerweise habe ich eingangs die Frage nach einer zielgerichteten funktionalen Steuerbarkeit sozialer Dienstleistungserbringung mit einem deutlichen *Ja* beantwortet. Wie sieht nun die Antwort im Detail aus?

Eine starke Steuerung des Dienstleistungssektors begründet sich nicht zuletzt durch die Systemkonstitutivität von Kommunikation nach der systemtheoretischen Betrachtungsweise. Eine solche kann nur durch die Schaffung der Voraussetzungen einer sinnstiftenden Kommunikation realisiert werden - nämlich das Vorhandensein von Anknüpfungspunkten und die Fähigkeit zur Dekodierung. Gerade für den Dritten Sektor, der durch eine strukturell massive Pluralität an Habitus, unter anderem durch das Strukturmerkmal Ehrenamt begründet, geprägt ist, ist es enorm schwierig, als System zu bestehen. Die konstitutive Bedeutung von Kommunikation im Feld der sozialen Dienstleistungen kann gar nicht ausreichend betont werden. Demnach ist eine Habituspassung, wie in dieser Arbeit vorgeschlagen, unerlässlich für den Erfolg einer sinnstiftenden Kommunikation und damit für jenen einer solchen Dienstleistung, zumal umso mehr Steuerung eines Systems notwendig ist, Kommunikation zu ermöglichen, je unterschiedlicher die dort vereinten Habitus sind.

Nach der dezidierten Analyse der sozialen Dienstleistungserbringung auf allen Ebenen ist schließlich eine habituszentrierte Idee der Steuerung entstanden, die an der Organisationenebene ansetzt. Die Idee stellt heraus, dass den Defiziten einer modernen, sozialen Marktwirtschaft bei der sozialen Dienstleistungserbringung nur mit einem Paradigmenwechsel begegnet werden kann: Soziale Dienstleistungserbringung muss nicht personenbezogen, sondern *typbezogen* praktiziert werden. Diese Typen sind mittels Habitus exzellent operationalisierbar und schaffen damit eine ganz neue Steuerbarkeit in der Dienstleistungslandschaft, welche eine Zuordnung der Habustypen zu Organisationstypen erlaubt. Die drei Kategorien von Organisationstypen Markt, Hybrid und Dritter Sektor, welche sich vornehmlich durch den Grad moderner Differenzierung unterscheiden, bilden in einem intermediären Nebeneinander den theoretischen Rahmen für die habituszentrierte Steuerung sozialer, typbezogener Dienstleistung. Vertrauen, ganz speziell die *intelligente Empathie*, mittels welcher Habitusdifferenzen kompensiert werden können, und Transaktionskosten stellen die Moderatorvariablen dar, die in letzter Instanz die optimale Allokation eines Habustypen zum passenden Organisationstypus dirigieren. Werden die Erkenntnisse der Analyse sozialer Dienstleistungserbringung aller Ebenen berücksichtigt, liegt hiermit ein praxisrelevantes Modell vor, welches in der Lage ist, Qualität und Erfolgswahrscheinlichkeit, wie auch die Wirtschaftlichkeit sozialer Dienstleistungsproduktion durch effektive Steuerung in ganzer Bandbreite zu optimieren:

Diese Arbeit hat es sich auf der Mesoebene zum Ziel gesetzt, eine störende Dritte in der Systematik von Markt, Staat und Gemeinschaft zu definieren. In einer perspektivischen Schwarz-Weiß-Sicht der aufgezeigten Lösungen wäre es durchaus legitim, die Erfüllung der eingangs gestellten Aufgabe anzuzweifeln. Denn einen zusätzlichen Mechanismus gesellschaftlicher Koordination in Reinform kann diese Arbeit wohl nicht vorweisen. *„Jeder einzelne Mechanismus ist für sich genommen ‚problematisch‘*. Er weist spezifische Schwächen auf und postuliert Voraussetzungen, bei deren Nichterfüllung das Leistungspotential unausgeschöpft bleibt. Steuerungstechnisch "reine" Koordinationsweisen mögen zwar fungibel sein, aber

wirken gegenüber den prominenten Kombinationen suboptimal.<sup>446</sup> Hier wird deutlich, dass die hier aufgezeigte Hybridlösung nicht als selbstständiger Steuermechanismus vergleichbar mit Markt, Staat und Gemeinschaft für sich stehen kann. Vielmehr liegt die besondere Stärke dieser Form darin, durch subjektangepasste Kombination der Elemente der originären Mechanismen ein Effizienzmaximum zu erreichen, welches unter Voraussetzung einer idealtypisch *reinen* Steuerung undenkbar wäre. „Mit anderen Worten: Markt, Gemeinschaft und Organisation bezeichnen nicht die ‚besten‘ Koordinationsweisen, sondern sind aufgrund der Überlegenheit aufgaben- und kontextspezifischer Kombinationen lediglich Koordinationsmedien ‚zweiter Wahl‘.“<sup>447</sup>

Nicht zuletzt die Schwierigkeit im Umgang mit den distinkten Koordinationsmechanismen hat dazu geführt, dass der Begriff der Verhandlungssysteme in den letzten beiden Dekaden einen enormen Aufschwung erfahren konnte. Dennoch ist es auch im Blick auf die zukünftige Gestaltung der sozialen Dienstleistungserbringung von großer Bedeutung, zu betonen, dass trotz des Versuches, marktliche Aspekte und Entwicklungen im Sinne der Ökonomisierung aus dem Dritten Sektor zu verbannen die Idee, dieses mit alternativen Steuerungsmechanismen zu tun, letztendlich ökonomischen Kalkülen zugrunde liegt. Denn nichts anderes stellt die Analyse der Moderatorvariable Transaktionskosten dar, welche bezüglich des Aufeinandertreffens unterschiedlicher Kundentypen auf ebenso unterschiedliche Organisationstypen vorgenommen wurde. Demnach sind Verhandlungssysteme nicht „als einen eigenen distinkten Koordinationsmechanismus zu charakterisieren. Vielmehr sind sie genuine Hybride, die sich von den drei basalen Koordinationsmechanismen allenfalls durch eine besonders gründliche Durchmischung der Elemente unterscheiden.“<sup>448</sup> Die Durchmischung ist zum Großteil den Ergebnissen moderner Differenzierung geschuldet. Die Analyse moderner Differenzierung in Organisationen sozialer Dienstleistung hat zu einer der wichtigsten Erkenntnisse der vorliegenden Arbeit geführt: Der Grad moderner Differenzierung variiert mit der Zugehörigkeit der betreffenden Organisation zum Sektor Markt,

---

446 Wiesenthal: Markt, Organisation und Gemeinschaft als „zweitbeste“ Verfahren sozialer Koordination, S. 62.

447 Ebd. S. 62.

448 Ebd. S. 50.

beziehungsweise zum Dritten Sektor. Jedoch ist die binäre Systematik hier nicht ausreichend: Es gibt einen Überschneidungsbereich, der sich durch eine Durchmischung von sowohl modernen, als auch vormodernen Elementen auszeichnet – also eine differenzierungstheoretische Zwischenstufe bekleidet. Diese wurde hier als Hybrid definiert. Daraus ergibt sich eine analytische Dreiteilung in der Organisation der sozialen Dienstleistungserbringung, welche erst dann zielführend ist, wenn in jedem Sektor die passenden Leistungen für den passenden Klienten – beziehungsweise Kunden erbracht werden. Diese Forderung ergibt sich aus zweierlei Gründen: Zum einen führt die dominante Strategie der Selbststeuerung von Individuen nicht immer zum Optimum auf der Makroebene und zum anderen variiert die Höhe der Transaktionskosten mit der Konstellation des jeweiligen Erbringungsverhältnisses. Um möglichst eine hohe Erfolgswahrscheinlichkeit bei gleichzeitig minimalen Transaktionskosten realisieren zu können ist eine Regulation und damit Kanalisierung der Entscheidungsoptionen erforderlich, die sich in einer habitusdeterminierten Zuordnung der 6 konstruierten Kundentypen auf die drei Organisationstypen umsetzen lässt.

In Zusammenführung der Ergebnisse des Habituskonzeptes, der Transaktionskostentheorie mit denen der Differenzierungstheorien verfügen wir bereits über die notwendigen Kategorien, um erfolgsversprechende Erbringungsverhältnisse zu konstruieren. Hinzu kommt das Vertrauen als moderierende Variable zwischen den zugeordneten institutionellen Arrangements. Hierbei muss immer wieder ins Bewusstsein gerufen werden, dass die Transaktionskosten zwar in Abhängigkeit der jeweiligen institutionellen Arrangements variieren, diese Variabilität jedoch wiederum durch Vertrauen moderiert wird.

Die hier beschriebene Systematik der Zuordnung der sechs Habustypen zu den drei Institutionenkategorien hat aufgezeigt dass eine soziale Dienstleistung an den Kundentypen 1, 2, 5 und 6 relativ unproblematisch ist, da deren dominante Strategie wie auch die der betreffenden Organisationen von Markt und Dritten Sektor zusammenfallen. Schwieriger hingegen gestaltet sich die Zuordnung der Typen 3 und 4. Hier ist sowohl die Dienstleistung auf dem Markt als auch jene auf dem Dritten Sektor transaktionskostentheoretisch zu teuer, wonach hier der Hybrid als alternative Organisationenkategorie ins Leben gerufen wurde. Aufgrund der

steuerungstheoretisch schwierigen Stellung dieser beiden Typen zeigen die Transaktionskosten in Abhängigkeit von Vertrauen in der Bandbreite der hier vorgestellten Erbringungskontexte die höchste Variabilität auf.

Daraus ergeben sich einige Forderungen für die Praxis: An dieser Stelle ist es an der Zeit, das habituszentrierte Steuerungsmodell hinsichtlich seiner unmittelbaren Auswirkungen auf die Organisationenebene darzustellen und zu diskutieren. Es muss das Ziel sein, die schon angedeutete Hybridlösung (beispielsweise im Sinne Gemeinnütziger GmbHs) als gleichwertige Kategorie neben Drittem Sektor und Markt zu formalisieren.

Neben den institutionellen Rahmenbedingungen liegt es in der Verantwortlichkeit der Einrichtungen, die im Dritten Sektor Schlüsselpositionen wahrnehmen (beispielsweise Jugendämter), schon vor Beginn einer jeden Dienstleistung ein Profiling durchzuführen, um den potentiellen Kunden einem habitusbezogenen Kundentyp zuzuordnen. Aus ökonomischen Gesichtspunkten muss dieses erste Profiling zunächst auf die Entscheidung zielen, wo ein Erbringungsverhältnis überhaupt zustande kommt. Demnach ist eine grobe Erfassung der verschiedenen Kapitalarten ausreichend. Ebenso genügt eine Zuordnung zur ersten (1;2); zweiten (3;4) oder dritten (5;6) Gruppe der Habustypen. Aufgrund der schon aufgezeigten Problematik bezüglich der Typen 3 und 4 muss ein solches Habustraster darauf ausgerichtet sein, diese Typen herauszufiltern und dann entsprechend den Hybridorganisationen zuzuordnen. In der Praxis sozialer Dienstleistungserbringung des Dritten Sektors wird sich solch eine Kategorisierung auf die Kundentypen 3 bis 6 begrenzen. Dementsprechend ist die Differenzierung zwischen zweiter und dritter Kundentypusgruppe maßgeblich, um anhand dieser eine entsprechende Allokation auf die Organisationstypen vorzunehmen. Dementsprechend treffen die Kunden bereits vorselektiert auf die dienstleistenden Organisationen.

Jenen obliegt nach dieser groben, zentral gesteuerten Vorselektion nach Habitusgruppen sowie deren Allokation auf die passenden Einrichtungstypen die weitere Umsetzung eines habituszentrierten Steuerungskonzeptes.

Deutlich geworden ist, dass besonders Organisationen des Dritten Sektors der Problematik institutionalisierter Habitusdifferenzen ausgeliefert sind und demnach

mehr als ihre Konkurrenten des Marktes dafür prädestiniert sind, individuelle Fehlverläufe durch Falschberatung zu produzieren. Dies ist ein Dilemma, denn da Ökonomisierung und Professionalisierung dieses Problem letztendlich provoziert haben, ist es paradox, zu fordern, diesem Dilemma mit Professionalisierung zu begegnen. Dennoch ist Professionalisierung auf Ebene der Dritte-Sektor-Organisationen der einzige richtige Weg, deren Existenz bei gleichzeitig hohen Qualitätsstandards sicherzustellen. Dazu sind zweierlei Stellschrauben für Organisationen relevant: Dies ist zum einen die avisierte Zielgruppe und zum anderen der Dienstleister in persona. Hinsichtlich der ersten Regulationsmöglichkeit ist eine Zielgruppe zu definieren, deren Habitus dem Organisationshabitus sehr nah ist. Gleichzeitig darf die innere Streuung des Habitus in der Zielgruppe nicht zu groß sein. Jedoch muss der avisierte Kundenhabitus eine geringe, jedoch klare Distanz zum Organisationshabitus aufweisen, um den zwingend notwendigen Kompetenzvorsprung zu gewährleisten. Das heißt hier muss eine ganz klare Limitierung der habitusbezogenen Kundentypen erfolgen, welche als potentielle Kunden Frage kommen. Hierbei ist eine dezidierte Ausdifferenzierung des jeweiligen Kundentypen anzustreben. Durch die Festlegung der Ausgangsvoraussetzungen für die Organisationen im Sinne einer institutionalisierten Komplexitätsreduktion wird eine Überforderung der Systeme durch eine Flut an Entscheidungsoptionen von Beginn an vermieden: Hybride Organisationen beispielsweise bewegen sich in der zweiten Gruppe habituszentrierter Kundentypen und differenzieren innerhalb der Typen 3 und 4 jene Untertypen aus, die ihre Zielgruppe bilden sollen und können. Das heißt, dass beispielsweise ein habituszentrierter Kundentypus 3 in verschiedene Untertypen aufgefächert wird, die seitens der Organisation festgelegt werden müssen. In diesem Zusammenhang muss die Organisation ein für sich praktikables Spektrum avisierter Kundentypen definieren, welches aufgrund der Verortung der Organisation im sozialen Raum und der daraus resultierenden Organisationskultur recht statisch ist, auf der anderen Seite aber aufgrund der hohen Mitarbeiterfluktuation und dementsprechend hoher habitusdeterminierter Fähigkeitsfluktuation ein gewisses Maß an Dynamik offen lässt. Folglich muss das avisierte Kundenspektrum eine permanente Feinabstimmung erfahren, um die Funktionalität einer habituszentrierten Steuerung sicher zu stellen.

Der definierte Fundus an habituszentrierten Mikrotypen findet seine Entsprechung im Eingangsprofiling, welches auf Organisationenebene zum potentiellen Beginn einer Dienstleistung im Rahmen eines Leitfadeninterviews durchgeführt wird.

Dieses hat den Charakter einer detaillierten Mikrodifferenzierung, die auf die schon stattgefundene Vorselektion strukturell aufbaut. Demnach bezweckt die Mikrodifferenzierung, den Kundentypus mit dem Fähigkeitsprofil der Organisation abzugleichen und daraus abzuleiten, *ob* ein Erbringungsverhältnis zustande kommt und in zweiter Instanz festzulegen, mit *welchem* Dienstleister dieses realisiert werden soll.

Danach folgt der zweite Schritt, nämlich ein dezidiertes Konzept für den Ablauf der eigentlichen Dienstleistung mit einem festgelegten zeitlichen Horizont zu entwerfen.

Dieses Konzept muss soweit getestet und ausdifferenziert werden, dass eine Prognose über die zukünftige Habitusentwicklung über einen Zeithorizont von circa sechs Monaten getroffen werden kann. Eine solche gibt die theoretische Fundierung ganz klar her und erleichtert die Entscheidung über das passende Erbringungsverhältnis immens. Damit kann eine noch genauere Erfolgswahrscheinlichkeit der entsprechenden Dienstleistung prognostiziert werden. Nach Ausdifferenzierung des Erbringungskontextes schließt sich nun eine circa drei monatige Erprobungsphase an, nach welcher erneut geprüft werden muss, inwieweit Ziele schon erreicht wurden, neu definiert werden müssen, noch ausstehen, oder aber ob eine weitere Leistungserbringung aussichtslos ist. Solche Anpassungsgespräche sollten in Abhängigkeit der Stabilität des Kunden und des Erbringungsverhältnisses spätestens alle sechs Monate geführt werden. Nach einer Erprobungszeit dieses Modells in der Praxis ist sicherlich noch einmal eine genauere Anpassung desselben vorzunehmen.

Kommen wir nun zur zweiten regulativen Stellschraube auf Organisationenebene: dem dienstleistenden Individuum. Deutlich geworden ist, dass die Umsetzung der hier gewonnenen Erkenntnisse in der Praxis jede Menge Mut erfordert.

Dieser Mut betrifft natürlich in erster Linie das Individuum. Welche Bedeutung die Ergebnisse dieser Arbeit für Organisation und Staat haben ist deutlich geworden. Doch inwiefern wirken sich die Etablierung des beschriebenen Modells und die damit verbundene Neuorganisation sozialer Dienstleistungserbringung auf die betroffenen Individuen aus? Dass eine Minimierung von, durch Falschberatung verursachten

individuellen Fehlverläufen durch eine Kanalisierung von Entscheidungsoptionen erreicht werden kann, nimmt sicherlich einem möglichen Vorwurf der Entmündigung die Tragweite. Dennoch sind es nicht in erster Linie die Kunden, beziehungsweise Klienten, die ein solch ein habituszentriertes Modell in die Praxis umzusetzen haben. Der hier geforderte Mut appelliert letztendlich weder an Systeme, theoretische Konstrukte noch an das Kollektiv der Gesellschaft. Es ist genau jenes bedauernde, durch die Moderne geschaffene, geprägte und zugleich gebeutelte Individuum, an dem es mal wieder hängen bleibt, solch eine Forderung, die paradoxerweise nach jetzigem Kenntnisstand geradezu wahnwitzig erscheint, umzusetzen.

Das moderne Individuum ist heutzutage nahezu schutzlos der Individualisierung und dem damit verwobenem, heute sukzessiv an Dominanz gewinnenden sekundären Institutionentypus ausgeliefert. Dieser stellt ganz neue Ansprüche an die Selbststeuerung der Individuen und verleiht damit der Individualisierung eine nie dagewesene Macht. Diese Macht erhält genau dann soziologische Relevanz, wenn die Ausschöpfungsmöglichkeiten individuellen Individualisierungspotentials vom Habitus und den ihn implizierenden Kapitalien abhängt. Dann nämlich steht das Individuum vor dem Beckschen Entweder-Oder zwischen Chancen- und Zumutungsindividualisierung. Der daraus resultierende immense Anspruch an die individuellen Selbststeuerungsfähigkeiten und dem daraus resultierenden häufigen Scheitern schafft eine ganz neue Art der Klientel sozialer Dienstleistungen.

Dabei ist es sicherlich die hohe Variabilität der Habitus, welche sich auf der Klientenseite etabliert hat, im gleichen Zuge jedoch auch der Seite der Dienstleister zu finden ist, was den Effekt auf die Vielschichtigkeit der Erbringungsverhältnisse katalysiert.

Die moderne Klientel zeichnet sich im Zuge des Wandels von Bedürfniskonstellationen durch eine ganz andere Qualität aus, als die, den traditionellen Organisationen des Dritten Sektors zuerkannten Klienten. Erst dadurch konnte ein Markt für Kundentypen der Kategorien 1 bis 3 entstehen was im gleichen Atemzug den hier geforderten Hybriden eine aktuelle Daseinsberechtigung, ja sogar eine Forderung nach deren formaler Institutionalisierung verschafft. Darüber hinaus bietet das Maß an gelungener Individualisierung, welches eng mit den Bourdieuschen Kapitalien korreliert in struktureller Übereinkunft mit den Koordinationsmechanismen eine Handlungsanweisung an dieselben: Damit empfiehlt

sich für den Erbringungskontext mit den Kundentypen 5 und 6, welche ohnehin schon durch Individualisierung Überforderung erfahren, eine eher direktive Handlungssteuerung als es beim diametral entgegengesetztem Fall - Kundentypus 1 und 2 auf dem Markt - der Fall wäre. Je näher das Erbringungsverhältnis also am Markt angesiedelt ist, desto liberaler kann dessen Gestaltung erfolgen. Vice versa kann konstatiert werden, dass, je geringer die absolute Kapitalverfügbarkeit ist, desto direkter muss eine Handlungssteuerung im Sinne einer sozialen Dienstleistung gestaltet werden. Diese Ausprägung von Erbringungsverhältnissen betrifft klassischerweise eher Dritte-Sektor-Organisationen. Der Anspruch an eine direktive Gestaltung des Erbringungsprozesses gepaart mit der systeminhärenten größeren Differenz der interagierenden Habitus bildet ein Strukturelement, welches die Reformulierung des Dritten Sektors charakterisieren sollte.

Die Forderung nach direkter Steuerung im Dritten Sektor ist abermals ein mehr als deutlicher Hinweis, auf die, im Vergleich zum Markt, extrem in die Höhe schnellenden Anforderungen an das dienstleistende Personal in den Organisationen des Dritten Sektors. Es ist nicht nur jenes Personal, welches im Zuge von Differenzierung und Mechanismen von Angebot und Nachfrage der, für die Funktionalität des Dritten Sektor notwendigen Selektion von Habitusprofilen gegenübersteht. Es betrifft in erster Linie genau dieses Personal, welches eine größere Differenz zwischen Kunden und- Organisationshabitus zu überbrücken und zu kompensieren hat. Es sind gleichzeitig jene Professionellen, die entgegen dem eigentlichen Naturell ihres Sektors handeln müssen, um erfolgreich zu sein. Dazu ist der Begriff des Professionellen bewusst gewählt, denn um all diesen, mitunter auch paradoxen Ansprüchen bei gleichzeitig vergleichsweise geringer Erfolgswahrscheinlichkeit gerecht zu werden, ist wahrhaftes ein hohes Maß an Professionalität erforderlich. Diese Professionalität ist weder quantitativ, noch qualitativ operationalisierbar. Es kann lediglich eine Annäherung durch eine bewusste habituszentrierte Steuerung der Erbringungsverhältnisse erfolgen. Erst dann kann sich die schwer greifbare Fähigkeit entfalten, welche hier als intelligente Empathie bezeichnet wird.

Diese ist im Zusammenhang mit dem Faktor Vertrauen zu sehen, der besonders im Dritten Sektor mangels ökonomisch kalkulierter Anreizmechanismen eine nicht zu unterschätzende Rolle hinsichtlich emotionaler Kundenbindung,

Erfolgswahrscheinlichkeit und der Reduktion von Transaktionskosten spielt. Diese beiden Moderatorvariablen synthetisch in jedem Erbringungsverhältnis effektiv einzusetzen ist sicherlich ein bedeutender Schritt hinsichtlich Optimierung sozialer Dienstleistungserbringung im Dritten Sektor.

Es ist nicht überraschend, dass hier zum Ende dieser Arbeit anstelle von allerlei noch notwendiger Forschungsarbeit auf dem Gebiet der sozialen Dienstleistungen keine endgültige Lösung auf die hier aufgeworfenen Problematiken präsentiert werden kann. Zudem muss immer wieder die rasende Transformation des Forschungsgegenstandes vergegenwärtigt werden, welche durch die Komplexitätsexplosion - nicht zuletzt auch verursacht durch die vorliegende Arbeit - katalysiert wird. Dennoch wird deutlich, dass mit den hier vorgestellten Medien ein wichtiger Schritt hin zur Verbesserung der Situation sozialer Dienstleistungserbringung getan wurde. Dazu mussten Tabus gebrochen werden - es ist durchaus legitim auch im Dritten Sektor Effektivität und Effizienz zu thematisieren und vorauszusetzen und dieses mit Hilfe der Transaktionskostentheorie zu operationalisieren.

Dazu mussten Kategorien entzaubert werden - Markt, Staat und Dritter Sektor in ihrer Reinform sind als Steuerungsmedium jeweils dysfunktional. Es musste eine strukturfunktionale Hybridform geschaffen werden.

Dazu mussten Grenzen überschritten werden - eine Klassifikation der Dritte-Sektor-Organisationen anhand differenzierungstheoretischer Merkmale in traditionell-vormodern ausgerichtete Organisationen und solche moderner, eher am Markt orientierter Art, erlaubt eine optimale Steuerung dieser unter Zuhilfenahme der habitusspezifischen Kundentypen.

All diese kleinen Schritte in die richtige Richtung ergeben in Gänze einen eigenständigen Beitrag zum Diskurs um die Erfolgswahrscheinlichkeit sozialer Dienstleistungserbringung in einer Marktwirtschaft, welche qua definitionem *sozial* sein soll.

## **8 Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Transaktionskosten sozialer Dienstleistungsproduktion in Abhängigkeit von habitusbezogenen Kundentypen auf dem Markt (S.183)

Abbildung 2: Transaktionskosten sozialer Dienstleistungsproduktion in Abhängigkeit von habitusbezogenen Kundentypen auf dem Dritten Sektor (S.183)

Abbildung 3: Transaktionskosten sozialer Dienstleistungsproduktion in Abhängigkeit von habitusbezogenen Kundentypen in Hybridorganisationen (S.184)

## **9 Literaturverzeichnis**

### **9.1 Monographien**

Beck, Ulrich: Risikogesellschaft. Auf dem Weg in eine andere Moderne. Neuauflage. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 2007

Bendel, Klaus: Selbstreferenz, Koordination und gesellschaftliche Steuerung. Zur Theorie der Autopoiesis sozialer Systeme bei Niklas Luhmann. Pfaffenweiler: Centaurus-Verlagsgesellschaft, 1993

Bongaerts, Gregor: Verdrängungen des Ökonomischen. Bourdieus Theorie der Moderne. Bielefeld: transcript, 2008

Bourdieu, Pierre: Sozialer Raum und Klassen. Leçon sur la leçon. Zwei Vorlesungen. Frankfurt am Main, 1985

Bourdieu, Pierre: Die Regeln der Kunst. Genese und Struktur des literarischen Feldes. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 1999

Bourdieu, Pierre: Die feinen Unterschiede. Kritik an der gesellschaftlichen Urteilskraft. Neuauflage. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 2008

Durkheim, Emile: Über soziale Arbeitsteilung. Studie über die Organisation höherer Gesellschaften. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 1993

Ecarius, Jutta: Individualisierung und soziale Reproduktion im Lebensverlauf. Konzepte der Lebenslaufforschung. Opladen: Leske und Budrich, 1996

Esping-Andersen, Gosta: The Three Worlds of Welfare Capitalism. Princeton, N.J.: UP, 1990

Etzioni, Amitai: The New Golden Rule. Community and Morality in a Democratic Society. New York: Basic Book, 1996

Euchner, Walter (Hrsg.): Mandeville, Bernard: Die Bienenfabel oder Private Laster, öffentliche Vorteile. Frankfurt am Main, 1980

Gabriel, Karl: Analysen der Organisationsgesellschaft. Ein kritischer Vergleich der Gesellschaftstheorien M. Webers, N. Luhmanns und der phänomenologischen Soziologie. Frankfurt am Main: Campus, 1979

Giddens, Anthony: Konsequenzen der Moderne. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag, 1995

Gimmler, Antje: Institution und Individuum. Zur Institutionentheorie von Max Weber und Jürgen Habermas. Frankfurt/ New York: Campus, 1998

Gröning, Katharina: Pädagogische Beratung. Konzepte und Positionen. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, 2006

Haken, Herrmann: Die Selbstorganisation komplexer Systeme - Ergebnisse aus der Werkstatt der Chaostheorie. Wien: Picus, 2003

Heimann, Eduard: Soziale Theorie des Kapitalismus. Theorie der Sozialpolitik. Frankfurt am Main, 1980

Honneth, Axel: Der Kampf um Anerkennung. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 1994

Kiss, Gabor: Grundzüge und Entwicklungen der Luhmannschen Systemtheorie. 2., neu bearbeitete Auflage. Stuttgart: Ferdinand und Enke, 1990

Lindblom, Charles E.: Jenseits von Markt und Staat. Eine Kritik der politischen und ökonomischen Systeme. Frankfurt/ M; Berlin; Wien: Ullstein, 1983

Luhmann, Niklas: Politische Theorie im Wohlfahrtsstaat. München: 1981

Luhmann, Niklas: Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität. 4. Auflage. Stuttgart: Lucius & Lucius, 2000

Maurer, Andrea: Herrschaftssoziologie. Eine Einführung. Frankfurt/ New York: Campus, 2004

Mülberger, Arthur: Pierre Joseph Proudhon. Leben und Werke. Freiburg: Mackay-Ges., 1979

Ostermann, Rainer: Die Freiheit des Individuums. Eine Rekonstruktion der Gesellschaftstheorie Wilhelm von Humboldts. Frankfurt am Main, New York: Campus, 1993

Parsons, Talcott: Das System moderner Gesellschaften. Weinheim: Juventa, 2000

Richter, Gregor: Privatisierung und Funktionswandel der Freien Wohlfahrtspflege. Strategien in nationalen und europäischen Sozialmärkten. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft, 2002

Schimank, Uwe: Theorien gesellschaftlicher Differenzierung. Opladen: Leske und Budrich, 1996

Seligman, Martin E.P.: Helplessness. On Depression, Development and Death. San Francisco: Freeman and Comp, 1975

Sennett, Richard: Der flexible Mensch. Die Kultur des neuen Kapitalismus. Berlin: Berliner Taschenbuch Verlag, 2006

Sennett, Richard: Die Kultur des neuen Kapitalismus. Berlin: Berliner Taschenbuch Verlag, 2007

Stark, Carsten: Autopoiesis und Integration. Eine kritische Einführung in die Luhmannsche Systemtheorie. Hamburg: Dr. Kovac, 1994

Willke, Helmut: Entzauberung des Staates. Überlegungen zu einer sozietaalen Steuerungstheorie. Königstein/ Ts.: Athenäum Verlag, 1983

Willke, Helmut: Systemtheorie III: Steuerungstheorie. Grundzüge einer Theorie der Steuerung komplexer Sozialsysteme. 3. Auflage. Stuttgart: Lucius & Lucius, 2001

## **9.2 Aufsätze und Beiträge zu Sammelbänden**

Beck, Ulrich; Beck-Gernsheim, Elisabeth: Individualisierung in modernen Gesellschaften - Perspektiven und Kontroversen einer subjektorientierten Soziologie. In: Beck, Ulrich; Beck-Gernsheim, Elisabeth (Hrsg.): Riskante Freiheiten. Individualisierung in modernen Gesellschaften. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 1994

Bourdieu, Pierre: Pierre Bourdieu im Gespräch mit Philippe Fritsch. Lyon, 11. Februar, 1999. In: Bourdieu, Pierre: Das politische Feld. Zur Kritik der politischen Vernunft. Konstanz: Uvk, 2001

Burkart, Roland: Kommunikation als soziale Interaktion. In: Bolten, Jürgen; Ehrhardt, Claus (Hrsg.): Interkulturelle Kommunikation. Texte und Übungen zum interkulturellen Handeln. Sternenfels: Verlag Wissenschaft & Praxis, 2003

Czada, Roland; Schimank, Uwe: Institutionendynamiken und politische Ordnungsgestaltung: Die zwei Gesichter sozialer Ordnungsbildung. In: Werle, Raymond; Schimank, Uwe (Hg.): Gesellschaftliche Komplexität und kollektive Handlungsfähigkeit. Frankfurt/ New York: Campus, 2000

Ebers, Max; Gotsch, Wilfried: Institutionenökonomische Theorien der Organisation. In: Kieser, Alfred (Hrsg.): Organisationstheorien. 5. Auflage. Stuttgart: Kohlhammer, 2002

Habermas, Jürgen: Individuierung durch Vergesellschaftung. In: Beck, Ulrich; Beck-Gernsheim, Elisabeth (Hrsg.): Riskante Freiheiten. Individualisierung in modernen Gesellschaften. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 1994

Kieser, Alfred: Max Webers Analyse der Bürokratie. In: Kieser, Alfred (Hrsg.): Organisationstheorien. 5. Auflage. Stuttgart: Kohlhammer, 2002

Leisering, Lutz: Individualisierung und „sekundäre Institutionen“ – der Sozialstaat als Voraussetzung des modernen Individuums. In: Beck, Ulrich; Sopp, Peter (Hrsg.): Individualisierung und Integration. Neue Konfliktlinien und neuer Integrationsmodus? Opladen: Leske und Budrich, 1997

Parsons, Talcott: Religion in Postindustrial America, in: ders., Action Theory and the Human Condition, New York, 1978

Scharpf, Fritz; Reissert, Bernd, und Schnabel, Fritz: Politikverflechtung. Theorie und Empirie des kooperativen Föderalismus der Bundesrepublik. Kronberg/Ts: Athenäum, 1976

Schimank, Uwe; Werle, Raymund: Einleitung Gesellschaftliche Komplexität und kollektive Handlungsfähigkeit. In: Werle, Raymund; Schimank, Uwe (Hg.): Gesellschaftliche Komplexität und kollektive Handlungsfähigkeit. Frankfurt/ New York: Campus, 2000

Schütz, Alfred; Luckmann, Thomas: Die Lebenswelt als unbefragter Boden der natürlichen Weltanschauung. In: Bolten, Jürgen; Ehrhardt, Claus (Hrsg.): Interkulturelle Kommunikation. Texte und Übungen zum interkulturellen Handeln. Sternenfels: Verlag Wissenschaft & Praxis, 2003

Simmel, Georg: Individualismus der modernen Zeit. In: Rammstedt, Ottheim (Hg.): Georg Simmel. Individualismus der modernen Zeit und andere soziologische Abhandlungen. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 2008

Vetter, Hans-Rolf: Lebensführung – Allerweltsbegriff mit Tiefgang. Eine Einführung. In: Vetter, Hans-Rolf: Muster moderner Lebensführung. Ansätze und Perspektiven. München: Deutsches Jugendinstitut, 1991

Watzlawick, Paul; Beavin, Janet H.; Jackson, Jon D.: Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Achte unveränderte Auflage. Bern, Stuttgart, Toronto: Verlag Hans Huber, 1990

Wiesenthal, Helmut: Markt, Organisation und Gemeinschaft als „zweitbeste“ Verfahren sozialer Koordination. In: Werle, Raymund; Schimank, Uwe (Hg.): Gesellschaftliche Komplexität und kollektive Handlungsfähigkeit. Frankfurt/ New York: Campus, 2000

### **9.3 Zeitschriftenartikel**

Beck, Ulrich; Beck-Gernsheim, Elisabeth: Nicht Autonomie, sondern Bastelbiographie. Anmerkungen zur Individualisierungsdiskussion am Beispiel des Aufsatzes von Günther Burkart. In: Zeitschrift für Soziologie 22 (1993), S. 178 - 187

Burkart, Günter: Eine Gesellschaft von nicht-autonomen biographischen Bastlerinnen und Bastlern? - Antwort auf Beck/ Beck-Gernsheim. In: Zeitschrift für Soziologie 22 (1993), S. 188-192

Burkart, Günter: Individualisierung und Elternschaft . Das Beispiel USA. In: Zeitschrift für Soziologie 22 (1993), S. 159 - 177

Gilgenmann, Klaus: Autopoiesis und Selbstsozialisation. Zur systemtheoretischen Rekonstruktion von Sozialisationstheorie. In: Zeitschrift für Sozialisationsforschung und Erziehungssoziologie 6 (1986), S. 71 - 90

Kirchgässner, Gebhard: Auf der Suche nach dem Gespenst des Ökonomismus. Einige Bemerkungen über Tausch, Märkte und die Ökonomisierung der Lebensverhältnisse. In: Analyse & Kritik 19 (1997), S. 127-152

Pörksen, Bernhard: Sind soziale Systeme autopoietisch? Im Gespräch mit Humberto R. Maturana. In: *Communicatio socialis* 34 (2001), S. 52 - 59

Schinkel, Andreas: Autopoiesis vs. Autogenese. Systemtheorie und Strukturphänomenologie im Vergleich. In: *Phänomenologie und Systemtheorie* (2006), S. 108 – 126

#### **9.4 Nachschlagewerke und Standardwerke**

Baecker, Dirk (Hrsg.): Luhmann, Niklas: Einführung in die Systemtheorie. Heidelberg: Wissenschaftliche Buchgesellschaft, 2002

Baecker, Dirk (Hrsg.): Schlüsselwerke der Systemtheorie. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, 2005

Böhnisch, Lothar; Arnold, Helmut; Schröder, Wolfgang: Sozialpolitik. Eine wissenschaftliche Einführung. Weinheim und München: Juventa, 1999

Göbel, Elisabeth: Neue Institutionenökonomik. Konzeption und betriebswirtschaftliche Anwendungen. Stuttgart: Lucius & Lucius, 2002

Hurrelmann, Klaus: Einführung in die Sozialisationstheorie. 9. Auflage. Weinheim und Basel: Beltz, 2006

Kieser, Alfred; Walgenbach, Peter: Organisation. 5., überarbeitete Auflage. Stuttgart: Schäffer-Poeschel, 2007

Marx, Karl: Thesen über Feuerbach (1845). In: Breitenstein, Peggy; Rohbeck, Johannes (Hrsg.): Marx, Karl: Philosophische und ökonomische Schriften. Stuttgart: Philipp Reclam jun., 2008

Marx, Karl: aus: Das Kapital. Kritik der politischen Oeconomie. Erster Band/ Buch 1: Der Produktionsproceß des Kapitals (1867/1890). In: Breitenstein, Peggy; Rohbeck, Johannes (Hg.): Marx, Karl: Philosophische und ökonomische Schriften. Stuttgart: Philipp Reclam jun., 2008

Marx, Karl: Das Elend der Philosophie. 6. Auflage. Berlin: Dietz Verlag, 1971

Richter, Rudolf; Furubotn Eirik G.: Neue Institutionenökonomik. Eine Einführung und kritische Würdigung. 3. Auflage. Tübingen: Mohr Siebeck, 2003

Schauenberg, Bernd: Marktversagen und Organisationsversagen. In: Schreyögg, Georg; Werden, Axel (Hrsg.): Enzyklopädie der Betriebswirtschaftslehre Band II. Handwörterbuch Unternehmensführung und Organisation. 4. Auflage. Stuttgart: Schäffer. Poeschel, 2004

Winckelmann, Johannes (Hrsg.): MaxWeber: Die protestantische Ethik. Bd I. Eine Aufsatzsammlung. 8., durchges. Auflage. Gütersloh: Gütersloher Verlagshaus Gerd Mohn, 1991

### **9.5 Sonstige Schriftstücke**

Hanses, Andreas: Soziale Arbeit: Dienstleistung oder Fallbezug? Annäherung an eine längst überfällige Diskussion

Kruse, Jan.: Marktmythos soziale Arbeit: „Die disziplinierende Simulation einer sozialen Profession.“ Veröffentlichung zum Deutschen Studienpreis der Körber Stiftung, 2004

Puch, Hans-Joachim: Ökonomisierung ist die Antwort. Was war eigentlich die Frage? - Ein Zwischenruf. Vortrag zur Preisverleihung der Dr. Loewchen Einrichtungen 2001: Innovation in sozialen Einrichtungen. Management in der sozialen Pflege

Schiller, Christina: Ehrenamt in sozialen Einrichtungen - eine exemplarische Momentaufnahme am Beispiel eines Mütterzentrums in München. München, 2006

Schubert, Hans-Joachim: Vertrauen jenseits des homo oeconomicus und homo sociologicus. Papier zur Konferenz: „Die institutionelle Einbettung von Märkten.“ Köln, 2007

## **9.6 Internetquellen**

Tholen, Georg Christoph: Jean-François Lyotards Ästhetik des Undarstellbaren. Vom Widerstreit im Erhabenen - Teil 1. In: artnet (Hrsg.), URL: <http://www.artnet.de/magazine/features/tholen/tholen04-24-07.asp>, Stand: 05.01.2010

ANGABEN IN DEN PFLICHTEXEMPLAREN  
DER DISSERTATION

UNIVERSITÄT DER BUNDESWEHR MÜNCHEN  
FAKULTÄT FÜR PÄDAGOGIK

Thema der Dissertation: „Typbezogene Soziale Dienstleistungen –  
Verfahren zur effizienteren Steuerung“

Verfasser: Christina Schiller

Promotionsausschuss:

Vorsitzender: Prof. Dr. Hans-Georg Scherer

1. Berichterstatter: Prof. Dr. Hans-Rolf Vetter

2. Berichterstatter: Prof. Dr. Joachim Genosko

Tag der Prüfung: 23.12.2011

Mit der Promotion erlangter akademischer Grad: Doktor der Philosophie  
(Dr. phil)

Neubiberg, den 23.12.2011