

# QUALITÄT IN DER SOZIALEN ARBEIT ZUR REKONSTRUKTION DES GÜLTIGKEITSKRITERIUMS PROFESSIONALISIERTEN HANDELNS<sup>1</sup>

MARK SCHRÖDTER

*Universität Bielefeld im Dezember 2001*

Der Satz 'Dieses Bild 'ist' schön!' kann nicht darüber hinwegtäuschen, daß das beurteilte Bild alle möglichen beobachtbaren Merkmale besitzen mag, die den Beurteiler veranlassen, es als 'schön' zu bewerten und zu 'klassifizieren'. Es dürfte aber unmöglich sein, im Bild selbst, beispielsweise neben der Farbe oder deren 'Verteilung' ein weiteres beobachtbares Merkmal aufzuzeigen, von dem sich sagen ließe: 'Dies ist die Schönheit des Bildes'.

*Heid (2000: 42)*

Ich behaupte nun in Anlehnung an die Kunstsoziologie *Ulrich Oevermanns* (1997): genau dies ist möglich. Genauer: Es ist möglich, methodisch abgesichert, die sinnliche Gestalt eines Kunstwerkes zu rekonstruieren. Wenn diese Gestalt – nun begrifflich – vor uns liegt, können wir sagen: dies ist autonome Kunst, dies nicht.

Dafür ist es notwendig, die „systematische Differenz zwischen einer nicht-kritisierbaren Geschmacksempfindung [...] einerseits und einem kritisierbaren und methodisch in seiner Geltung kontrollierbaren Kunsturteil andererseits“ (*Oevermann* 1997: 23) zu ziehen. Es geht also in der Bestimmung der pädagogischen Qualität eines Kunstwerks oder der Qualität eines sozialen Dienstes nicht um ein Geschmackurteil. Nicht, ob ich subjektiv eine Handlung als 'schön' oder 'gut' oder 'angemessen' empfinde, sollte gefragt werden, sondern ob sie eine theoretisch begründbares und methodisch rekonstruierbares Kriterium erfüllt *oder nicht*. Erst dann – und dann nur noch unter den Bedingungen der damit bereits operativ vollzogenen Anfangsunterscheidung – können weitere Unterscheidungen angeschlossen werden. Man kann feststellen: dieses Kunstwerk ist in seiner Suggestivität besonders gelungen, jenes nicht. In der Kunst handelt es sich um ein methodisch überprüfbares, ästhetisches Urteil.

Daher kann natürlich kann ein methodisch als autonom ausgewiesenes Kunstwerk immer noch von einzelnen als 'häßlich' bezeichnet werden. So wie ich ein Kunstwerk als häßlich empfinden kann, kann ich Kitsch – das Gegenteil autonomer Kunst – schön finden. In diesem Sinne liegt es natürlich nicht in der Natur des Bildes, daß man das Bild schön finden 'soll'.<sup>2</sup> Das Prädikat der 'Schönheit' ist nicht eine Eigenschaft des an sich wertfreien Bildes sondern eine Zuschreibung des Beobachters (hier folgen wir *Heid* 2000: 42).

'Qualität' ist keine Sollensaussage

Aber das Kunstwerk entsteht nicht im gesellschaftlichen Vakuum. Wenn wir davon ausgehen, daß es Regeln der Erzeugung autonomer Kunst gibt, denen der moderne Künstler schon immer folgt, dann können wir versuchen, diese Regeln zu rekonstruieren. In der Objektiven Hermeneutik wird ein auf diese Annahme beruhendes Vorgehen praktiziert. (vgl. *Oevermann* 1997; *Loer* 1996). Die Qualität eines Bildes ist also

Regelgeleitetheit künstlerischen und sozialpädagogischen Handelns

<sup>1</sup> Ich danke *Georg Cleppien* für die hilfreiche Diskussion eines Vorentwurfs dieses Manuskripts.

<sup>2</sup> Das wäre absurd, kann *Heid* (2000: 42) also nicht gemeint haben, sollte seine Veranschaulichung nicht bloße Polemik bleiben wollen.

ein *beobachtbares* Merkmal des Kunstwerks selbst, insofern künstlerisches Handeln Regeln unterworfen ist (dem Formzwang, der dazu führt, nach stimmig/nichtstimmig zu codieren), denen es entweder folgen oder die es mißachten kann. Das bedeutet nicht, die Qualität eines Bildes hafte ontologisch dem Bild selbst an. Qualität ist eben 'nur' *beobachtbar* durch einen Beobachter.

Die Qualität eines Kunstwerkes mißt sich immer an diesem selbst. Jedes von außen herangetragene Kriterium läuft Gefahr, sich in theoretische Aporien zu verfangen. Objektiv-hermeneutisch kann ich ein Kunstwerk rekonstruieren und kann *erstens* feststellen, ob überhaupt autonome Kunst vorliegt und *zweitens* ob es das, was es zur Geltung bringen will (bzw. muß<sup>3</sup>: eine fiktionale Realität), nicht hin und wieder verfehlt, also ob es in einzelnen Sequenzen mißlingt, gültig zum Ausdruck zu bringen, was es intendierte. So kann kein Kunstwerk wie ein Kunstwerk 'beginnen'<sup>4</sup> und sich dann plötzlich völlig sinnwidrig 'verhalten'.<sup>5</sup> Das heißt nicht, ein konkretes Konsistenz-Kriterium von außen heranzutragen, dieses Kriterium liefert das Kunstwerk selbst. Will es etwa widersprüchliches, Ambivalentes, Unscharfes zum Ausdruck bringen, muß es dies *gültig* tun (vgl. *Oevermann* REF; *Luhmann* 1995: 189).

Ebenso muß sozialpädagogisches Handeln einer bestimmten Logik folgen. Würde es an einigen Sequenzstellen einer völlig anderen Logik folgen, so mag dies zunächst noch als 'Ausrutscher' aufgefaßt werden (dem der Charakter des 'Ausrutschers' nur innerhalb des umfassenden Rahmens sozialpädagogischen Handelns zukommt). Wenn dies jedoch systematisch erfolgt, liegt irgendwann kein sozialpädagogisches Handeln mehr vor. Man kann dann vielleicht besser von Abrichtung, Zucht, Indoktrination oder Drill sprechen (vgl. *Stroß* 1994) oder es führt zu einer Handlungslogik, die anderen gesellschaftlichen Funktionssystemen zuzuordnen wäre, etwa Recht, Wirtschaft oder Religion.

Pädagogische Qualität in einem *qualifizierenden* Sinne fragt danach, ob pädagogisches Handeln<sup>6</sup> überhaupt vorliegt oder nicht. Es handelt sich um eine diskrete, binäre Unterscheidung. Qualität in einem *quantifizierenden* Sinne fragt jedoch nach Ausprägungsgraden der Form des pädagogischen Handelns.

Was ist der Gegenstand von Qualität? Am Beispiel der Bestimmung der Qualität einer Textverarbeitung soll die Frage geklärt werden, ob es einen Unterschied zwischen sinnstrukturierten und nicht-sinnstrukturierten Objekten gibt, bzw. ob der Qualitätsbegriff überhaupt sinnvoll auf nicht-sinnstrukturierte Gebilde angewandt werden kann. Dahinter steht die Frage, ob es überhaupt „Objekte“ gibt, deren Qualität auf der Ebene der Beobachtung erster Ordnung bestimmt werden kann, die also *nicht* beobachterrelativ sind. Die Frage ist, ob ich die Qualität einer Textverarbeitung bestimmen kann, indem ich mich 'direkt' auf das Objekt, nicht aber auf seine mögliche Verwendung (also Beobachtung durch einen Beobachter) beziehe.

Der Qualitätsbegriff läßt sich nur sinnvoll verwenden, wenn er auf Sinnzusammenhänge in Form der Beobachtung zweiter Ordnung (vgl. *Luhmann* 1990) bezogen

Qualität als Beobachtungskategorie zweiter Ordnung

<sup>3</sup> zum Formzwang in der Kunst vgl. *Luhmann* (1995)

<sup>4</sup> zur Sequenzialität des Kunstwerkes und der Produktion von Kunst als Treffen von Entscheidungen vgl. *Oevermann* (1997, 1997b); *Luhmann* (1995, 1990b: 22f).

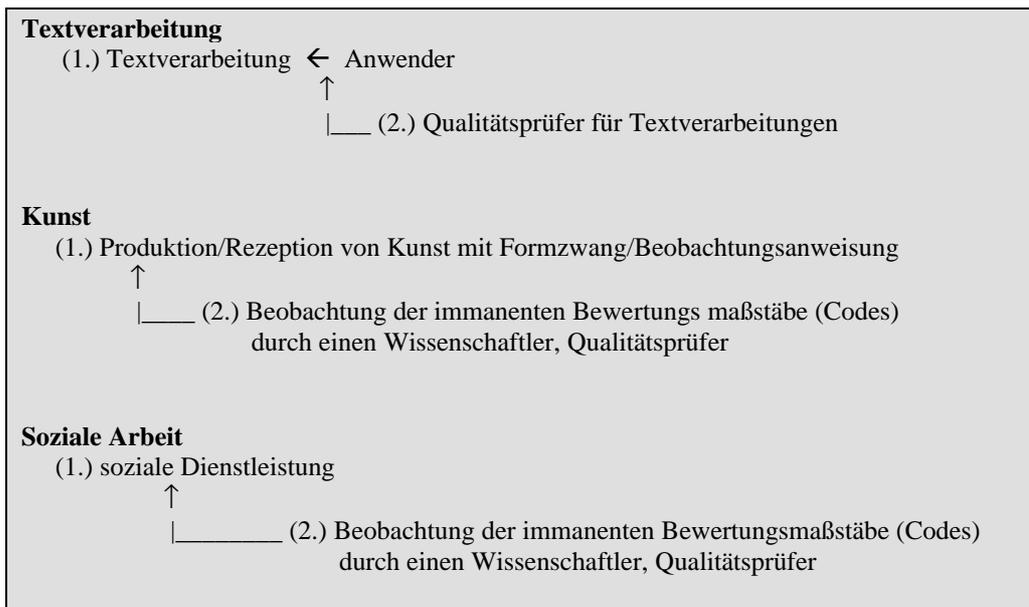
<sup>5</sup> Komplementär dazu darf man die Formsetzung des Kunstwerkes in der Rezeption nicht ignorieren. So ist „Dichtung [...] also nicht nur gereimte Prosa. Würde man sie als Abfolge von Aussagen über die Welt lesen und das Poetische daran nur als Verschönerung, Verzierung, Dekoration auffassen, würde man sie nicht als Kunstwerk beobachten“ (*Luhmann* 1995: 202).

<sup>6</sup> oder besser: helfende Kommunikation des Funktionssystems der sozialen Hilfe (vgl. *Baecker* 1994)

wird. Diese hier getroffene theoretische Vorentscheidung soll nun begründet werden. Will man beispielsweise die Qualität einer Textverarbeitung bestimmen, ist es im strikten Wortsinne unsinnig, diese aufgrund technischer Merkmale, wie Datenverarbeitungskapazität, Anzahl der gleichzeitig bearbeitbaren Texte, usw. 'messen' zu wollen. Die Qualität eines Objektes – auch eines 'materiellen', nicht sinnstrukturierter – kann nur an seinem Gebrauch bestimmt werden. Qualität ist eine Beobachtungskategorie zweiter Ordnung, sie beobachtet, wie ein Beobachter etwas beobachtet, also etwa, wie ein Anwender eine Textverarbeitung beobachtet. Damit ist das bezeichnet, was die Objektive Hermeneutik in Anlehnung an *Adorno* mit dem „Anschmiegen an die Sache selbst“ meint. Denn der Anwender beobachtet eine Textverarbeitung schließlich nicht im Hinblick auf die mögliche, zu verarbeitende Datenmenge, denn dann wäre er kein *Anwender* mehr. Der Anwender als Beobachter erster Ordnung wird in seiner Verwendung der Textverarbeitung spezifische Unterscheidungen verwenden. Und eben diese operative Verwendung der Unterscheidungen muß ein 'Qualitätsprüfer' beobachten, daher sind die Qualitätsmaßstäbe nicht beliebig, sondern folgen der Sache (hier: die Anwendung der Textverarbeitung) selbst.

Nur in diesem Sinne ist es zu verstehen, wenn versucht wird, die Qualität der Erbringung sozialer Dienstleistungen empirisch durch Befragung der Nutzer oder Professionellen zu bestimmen. Zweifel sind allerdings dort dangebracht, wo das *Urteil* der Akteure selbst als Indikator von Qualität genommen wird. Nützlich sind für den Forscher nur jene Berichte von Anwendern, die Zeugnis abgeben von ihren Beobachtungen erster Ordnung (also der direkten Anwendung der Textverarbeitung). Wenn die User dagegen selbst schon auf die Ebene der Beobachtung zweiter Ordnung wechseln (und etwa 'sachfremde' Kriterien von Bits und Bytes zugrundelegen), befrage ich keine Anwender sondern Qualitätsbeurteilende. Diese Qualitätsurteile sind dann aber nicht unbedingt methodisch abgesichert, sondern wahrscheinlich ein Konglomerat subjektiver Geschmacksurteile und aus Computerzeitschriften übernommene technische Maßstäbe.

Nun „benutzt“ aber niemand eine soziale Dienstleistung, sondern sie konstituiert sich in der Interaktion. Will man hier eine Beobachtung zweiter Ordnung einführen, so muß man natürlich erst bestimmen, was auf der primären Ebene angesiedelt ist. Bei der Bewertung einer Textverarbeitung ist diese zunächst ein in sich nicht sinnstrukturiertes 'Objekt'. Erst die Beobachtung des Programms durch den Anwender stellt eine Beobachtung dar, hier: eine Beobachtung erster Ordnung. Die Beobachtung dieser Beobachtung durch einen Qualitätsprüfer liegt dann auf der zweiten Ebene. Für die soziale Dienstleistung bedeutet dies, daß diese, also die Kommunikation (also die Interaktion zwischen Professionellem und Klient) den fraglichen, schon sinnstrukturierten Gegenstand bildet. Die erste Ebene ist dann die Selbstbeobachtung der Kommunikation, die zweite Ebene ist die Beobachtung dieser (Selbst-)Beobachtung durch einen Dritten, den Qualitätsprüfer. Hier muß dann der Qualitätsbegriff angesiedelt werden (vgl. Abbildung).



**Abbildung: Beobachtungsebenen**

Rekonstruktion von Qualität ist notwendig zweistufig. Zunächst muß – keinesfalls trivial – festgestellt werden, ob sozialpädagogischer Kommunikation überhaupt vorliegt (qualifizierende Qualitätsbestimmung). Dann kann die Kommunikation (quantifizierend) je nach Maß der Erfüllung immanenter Gültigkeitskriterien in ihrer 'Güte' bestimmt werden.

Rekonstruktion sozialpädagogisch Qualität

Fraglich ist jedoch, welche Gültigkeitskriterien damit gemein sein sollen. Für die Funktionssysteme der Wissenschaft und der Kunst sind diese recht einfach zu bestimmen. In der Wissenschaft geht es um die logische Konsistenz bzw. Schlüssigkeit sowie empirische Triftigkeit der propositionalen Gehalte der wissenschaftlichen Theorie und in der Kunst um die immanente Konsistenz der fiktionalen Wirklichkeit des Kunstwerkes. Wissenschaft überzeugt in der Logik des besseren Arguments und Kunst durch *den Grad der Suggestivität* des (vgl. *Oevermann 1997*). Die Aufgabe der Qualitätsforschung liegt nun darin, diese Gültigkeitskriterien zu generalisieren, um so eine empirische Sozialforschung anzuleiten, die diese Kriterien für Sozialpädagogik rekonstruiert.

Nun ist die Entscheidung für ein Gültigkeitskriterium nicht willkürlich. Aus den bisherigen Ausführungen können wir schlußfolgern, daß der Begriff – ebenso wie die Begriffe der logischen Konsistenz und der sinnlichen Suggestivität – Beobachtungskategorien zweiter Ordnung darstellen müssen. Sind die Bedingungen für das Gültigkeitskriterium derart festgelegt, können wir möglichen Kandidaten daraufhin prüfen. Auf den ersten Blick scheint der für die Soziale Arbeit zentrale Begriff der „Partizipation“ geeignet. Grade der Partizipation ließen sich bestimmen und die Qualität Sozialer Arbeit daran messen.

Wenn Soziale Dienste also danach beurteilt werden sollen, inwieweit sie Partizipation 'auf gesellschaftlicher Ebene' ermöglichen, und dies nur durch eine Form der Partizipation 'auf interaktioneller Ebene' möglich ist, die weder ein Zuviel noch ein Zuwenig ist, sondern eben genau jene Anforderung an den Klienten stellt, die als „Hilfe zur Selbsthilfe“ oder als „Hilf“ mir, es selbst zu tun“ bezeichnet werden kann, dann meint die Qualität eines sozialen Dienstes nichts anderes als das Konstitutivum

'Partizipation', als Beobachtungskategorie erster Ordnung, kann kein Gültigkeitskriterium sein

Sozialer Arbeit. Der Partizipationsbegriff bezeichnet also kein zusätzliches Merkmal (ist insofern auch nicht normativ von außen herangeführt), mit dem soziale Dienste qualifizierbar wären. Wird a) Partizipation gefördert, ist es Soziale Arbeit. Wird dagegen b) Partizipation in übermäßiger Form eingefordert oder völlig verhindert, dann ist es keine Soziale Arbeit. In diesem Sinne ist das Moment der Partizipation ein Begriff, mit dem Soziale Arbeit schon immer (auf der Ebene der Beobachtung *erster* Ordnung) operiert. Anhand des Begriffs der Partizipation läßt sich somit zwar veranschaulichen, wie Soziale Arbeit schon immer selbst bestimmt, was Qualität (im qualifizierenden Sinne) von Sozialer Arbeit ist. Da er aber auf der Ebene der Beobachtung *erster* Ordnung operiert, ist der Begriff der Partizipation zur Bestimmung eines Gültigkeitskriteriums professionellen Handelns untauglich.

Im Anschluß an *Oevermanns* (1996) und *Luhmanns* (1997) Interpretation der therapeutischen Interaktion soll hier als mögliches Gültigkeitskriterium sozialer Hilfe der Grad der „Wiederherstellung von doppelter Kontingenz“ in Form der „stellvertretenden Deutung“ vorgeschlagen werden. Das kann zum Beispiel bedeuten, Situationen als Anfänge für neues, als „offene korrektive Anfänge“ (*Hörster* 1995) zu inszenieren. Die latenten Sinnstrukturen dieses pädagogischen Prozesses kann man dann als „Mimesis“ rekonstruieren, wenn man die situative Komponente betont oder als stellvertretende Deutung, wenn man die Inszenierung dem Pädagogen zurechnet. In jedem Falle geht es nicht darum, Anfänge als Anfänge (etwa der Konstitution eines Interaktionssystems) *vorzufinden*, sondern ‘festgefahrene’ Interaktionssysteme als offene zu inszenieren, die doppelte Kontingenz wieder herzustellen, damit diese ihre korrektive Funktion überhaupt entfalten können.

Insofern es der Sozialen Arbeit in je unterschiedlichen Schwerpunkten um die Ermöglichung, Erhaltung und Wiederherstellung von gesellschaftlichen Teilnahmemöglichkeiten geht, ist die Wiederherstellung von doppelter Kontingenz die Bedingung der Möglichkeit dieser Wiederherstellung von Partizipationschancen. Der neu geschaffene offene Anfang muß dann autonom vom Klienten geschlossen werden.

Vorschlag: ‘Wiederherstellung von doppelter Kontingenz’ als Gültigkeitskriterium sozialpädagogischen Handelns

## Literatur

- Heid, H., 2000: Qualität: Überlegungen zur Begründung einer pädagogischen Beurteilungskategorie. In: Helmke, A./ Hornstein, W./ Terhart, E. (Hrsg.): Qualität und Qualitätssicherung im Bildungsbereich: Schule, Sozialpädagogik, Hochschule. Weinheim und Basel: Beltz.
- Hörster, R., 1995: Das Problem des Anfangs in der Sozialerziehung. In: Neue Praxis. (1).
- Loer, T., 1996. Halbbildung und Autonomie. Über Struktureigenschaften der Rezeption bildender Kunst. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Luhmann, N., 1968. Zweckbegriff und Systemrationalität. Über die Funktion von Zwecken in sozialen Systemen. Frankfurt/M.: Surkamp.
- Luhmann, N. 1990. Die Wissenschaft der Gesellschaft. Frankfurt/M.: Surkamp.
- Luhmann, N., 1995. Die Kunst der Gesellschaft. Frankfurt/M.: Surkamp.
- Luhmann, N., 1997: Diskussion des Fallbeispiels. (Interview zusammen mit *Heinz von Foerster/ Niklas Luhmann/ Bernd Schmid/ Helm Stierlin/ Gunthard Weber*). In: Simon, F.B. (Hrsg.): Lebende Systeme. Wirklichkeitskonstruktionen in der systemischen Therapie. Frankfurt/M.: Surkamp; S. 110-125.
- Oevermann, U., 1996: Skizze einer revidierten Theorie professionalisierten Handelns. In: Combe, A./ Helsper, W. (Hrsg.): Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns. Frankfurt/M.: Surkamp.
- Oevermann, U., 1997: Thesen zur Methodik der werkimmanenten Interpretation vom Standpunkt der objektiven Hermeneutik. Unveröff. Manuskript.
- Oevermann, U. 1997b: Die Interpretation von ‘Les Chats’ (Nr.66 der ‘Fleurs du Mal’). Unveröff. Manuskript.

- Stroß, A.M., 1994: Erziehung und Indoktrination. Leistung, Begründbarkeit und Stellenwert einer Unterscheidung. In: Horn, K.-P./ Wigger, L. (Hrsg.): Systematiken und Klassifikationen in der Erziehungswissenschaft. Weinheim: Deutscher Studien Verlag.
- Wernet, A., 2000. Einführung in die Interpretationstechnik der Objektiven Hermeneutik. Opladen: Leske und Budrich.