

Soziale Kultur und Markt
Vom Eigen-Sinn der Menschlichkeit
Renate Schernus, Bielefeld
Vortrag am 17.2.05 in Bad Homburg

Verehrte Damen und Herren,
während Herr Prof. Hengsbach sich eindrucksvoll auf der Makroebene des Politischen und Wirtschaftlichen auskennt, beruhen meine Überlegungen vor allem auf Erfahrungen mit der Mikroebene des zwischenmenschlichen Umgangs. Ich bin allerdings überzeugt, dass Denkmoden, Haltungen und Stilbildungen auf diesen unterschiedlichen Ebenen sich in komplexer Weise gegenseitig beeinflussen, und dass dabei das erzeugt wird, was wir bisweilen als gesellschaftliches Klima wahrnehmen. Von diesem Klima, vielleicht kann man auch sagen Zeitgeist, können wir uns vermutlich nie vollständig distanzieren, da wir uns immer schon als in laufende Prozesse irgendwie Eingebundene und Mitwirkende vorfinden. Aber ein Stück weit können wir innehalten und nach-denken und müssen nicht nur mit dem Strom schwimmen. Meinen diesbezüglichen Versuch will ich Ihnen im folgenden vortragen. Damit Sie, zuhörend, nicht im Treibsand meiner Sätze untergehen, habe ich 14 Abschnitte brav nummeriert und mit Überschriften versehen. Das hat den Vorteil, dass Sie gut verfolgen können, wo ich gerade bin, und wann Sie dem Ende hoffnungsvoll entgegen sehen können. Ich wage jetzt mit Abschnitt eins zu beginnen.

1. Moderne Zeiten

Eine Gesellschaft bezeichnen wir gewöhnlich dann als modern, wenn sie einen Pluralismus von Welt- und Lebensverständnissen zulässt, wenn nicht nur ein Interpretationsmonopol vorherrscht. Manchmal kommt es mir so vor, als seien unsere Gesellschaft und unsere Politik nach diesem Verständnis gar nicht so modern. Denn gibt es nicht so etwas wie ein von Wettbewerb, Leistung und Markt einseitig dominiertes Denken? Und steckt dieses nicht hinter Behauptungen, die gleichsam wie unhinterfragbare Glaubenssätze wiederholt werden? Ein solcher Satz lautet z. B.: Der Staat darf sich nicht mehr für alles zuständig erklären. Was dies „nicht für alles“ bedeutet, wird vielleicht durch folgendes Zitat von Peer Steinbrück, dem Ministerpräsidenten von Nordrheinwestfalen, etwas deutlicher. „Soziale Gerechtigkeit muss künftig heißen, eine Politik für jene zu machen, die etwas für die Zukunft unseres Landes tun: die lernen und sich qualifizieren, die arbeiten, die Kinder bekommen und erziehen, die etwas unternehmen und Arbeitsplätze schaffen, kurzum, die Leistung für sich und unsere Gesellschaft erbringen. Um die - und nur um sie - muss sich Politik kümmern.“ (Peer Steinbrück, Die Zeit, 13.11.2003, zitiert nach 16) Es muss erlaubt sein zu fragen: Was ist mit den anderen? Was sind sie für den Staat und für die Politik? „Ballastexistenzen“? So zu denken ist nicht modern, jedenfalls nicht neu. Der Begriff stammt aus den Jahren vor 1933. Von einer Kultur der Kompromissbildung zwischen unterschiedlichen Prinzipien wie z. B. Leistung und soziale Verantwortung ist in dem Zitat nichts mehr zu spüren. Es steht für einen bestimmten Denkstil, den wir zunehmend mehr sowohl in der Politik als auch - vielleicht nicht ganz so offen - in der sozialen Arbeit finden.

2. Normopathische Gesellschaft? -Nein Danke!

Bei Einwänden gegen diesen Stil geht es natürlich nicht um die Abwehr jeglicher Veränderung - Leben ohne ständige Veränderung gibt es nicht - sondern darum, in welche Richtung Veränderungen gehen, welche Haltungen deutlich werden und welche Möglichkeiten und Chancen für benachteiligte, kranke oder behinderte Menschen sich eröffnen lassen. Und auch das ist noch nicht richtig gefragt. Denn wenn es um von Ausgrenzung bedrohte Menschen geht, geht es immer auch um uns selbst. Wenn in unserer Arbeitswelt - und das gilt auch für die sozialen Berufe - nur noch die leistungsstärksten, schnellsten, flexibelsten und anpassungsbereitesten, diejenigen, die sich ständig „fit“ machen für den Wettbewerb eine Chance haben und als Typus entsprechend hoch im Kurs stehen, wirkt sich das unmittelbar auf Wertschätzung und Selbsterleben der anderen aus. Wenn bereits die noch normal Langsamen, noch normal Verträumten, noch normal Querköpfigen, noch normal Vergesslichen unter dieser Situation leiden, wie viel mehr diejenigen, deren Langsamkeit, Verträumtheit, Querköpfigkeit und Vergesslichkeit psychiatrische Ausmaße hat.

Ich erinnere mich an eine empirische Untersuchung, deren wichtigstes Ergebnis folgendes war: Ein soziales System, z.B. eine Familie, eine Gruppe, eine Schulklasse, eine ganze Schule ist nur solange „normal“ wie zu jedem Zeitpunkt etwa 25 Prozent seiner Mitglieder „nicht normal“ sind. Diese 25 Prozent sind sozusagen notwendig, damit ein System nicht an „Normopathie“, d.h. an einem Zuviel an Normalität, erstickt. Einer nach dem Steinbrückschen Modell konstruierten Gesellschaft würde das gewiss passieren.

Natürlich geht es bei allem, was wir in unserer Arbeit tun immer auch um die Wahrung der Menschenrechte kranker und be-fremdender Personen. Es geht aber genauso um die Gesellschaft selbst. Das rigorose Ausgrenzen der notwendigen 25 Prozent Behinderter, Verrückter, nicht voll Leistungsfähiger zu denen übrigens jeder von uns sehr schnell ganz oder zeitweilig gehören kann, macht eine Gemeinde krank und ent-fremdet sie. An Orten, an denen Leiden und Glück, Ordnung und Chaos, Jugend und Alter, die grundsätzliche Widersprüchlichkeit unserer Gefühle und Empfindungen, der Wechsel von Stärken und Schwächen als prinzipiell zum menschlichen Leben gehörend, angesehen werden, lässt sich freier atmen als anderswo.

Wenn wir an einer solchen Gesellschaft mitarbeiten wollen, dann kommen wir mit Konzepten von Selbstbestimmung allein ohne das Prinzip Verantwortung nicht aus. Genauso wie das wichtige Konzept der Fürsorge missbraucht werden kann, um Freiheiten einzuschränken und an starren Großeinrichtungen festzuhalten, genauso kann das Konzept der Selbstbestimmung ohne Verantwortung - einer Verantwortung aus Sorge für den anderen - das Menschliche verfehlen. Dies gilt gleichermaßen für die Sozialpolitik wie für unsere fachlichen Konzepte.

3. Absolute Solidarität wird nie erreicht

Diesen Abschnitt, bei dem ich ein wenig Psychiatriegeschichte Revue passieren lassen wollte, muss ich aus Zeitgründen leider rigoros kürzen. Hier nur soviel:

Historisch lässt sich natürlich nachweisen, dass es eine absolut solidarische Gesellschaft ohne jegliche Ausgrenzung noch nie gegeben hat und auch nie geben wird. Mir scheint jedoch, dass gegenwärtig Spannungen zwischen dem, was sein sollte und dem, was ist, nicht nur zunehmen - das wäre an sich noch erträglich und daraus könnten sich neue Impulse ergeben - sondern, dass diese Spannungen in ganz besonderer Weise mit Fortschritt suggerierenden und ökonomischen Metaphern einerseits verschleiert und andererseits gerechtfertigt werden.

4. Propaganda gegen Menschlichkeit

Das ist nicht plötzlich gekommen. Seit geraumer Zeit werden im gesellschaftlichen Diskurs Stimmen laut, die die mentale Einstimmung und Begleitmusik leisten, zu dem, was die Politik dann nach und nach in Angriff nimmt. Von der Warnung vor der angeblichen Gefahr eines „survival of the sickest“ (Heidi Schüller 1995, nach 19) über das „sozialverträgliche Frühableben“ (Karsten Vilmar 1998) bis zu den, der Solidargemeinschaft nicht mehr zumutbaren, künstlichen Hüftgelenken (Philipp Missfelder 2003) war da manches zu hören. Solche Botschaften verletzen. So schreibt z. B. eine Frau, die an Psychosen litt, Folgendes: „Es tut weh, wenn Menschen von anderen Menschen taxiert werden, wenn darüber spekuliert wird, ob sie vielleicht mehr kosten als sie `wert` sind.“ (1) Und was wird geschehen, wenn in einem vorrangig vom Ökonomischen her bestimmten Klima legale Möglichkeiten für schnelle Lösungen am Anfang und am Ende des Lebens eröffnet werden? „Was wie freie Selbstbestimmung aussieht, kann sich umkehren in faktischen Zwang.“ So formulierte nachdenklich Johannes Rau in seiner Berliner Rede vom 18. Mai 2001. Jedenfalls scheint mir, dass wir gut daran tun, Verheißungen für mehr Autonomie und Selbstständigkeit auf versteckte, ganz andere Interessen hin zu prüfen.

5. Zeitgeist und Arbeitsalltag

Was nun erleben Mitarbeiter in ihren Arbeitsverhältnissen vor Ort, in den ambulanten Diensten, Beratungsstellen, Kontaktstellen, Werkstätten, Kliniken, Heimen? Der Alltag zeichnet sich ja dadurch aus, dass nicht dauernd etwas Spektakuläres geschieht und dennoch schlägt sich das, was sich in den Makrostrukturen der Politik und in den medial transportierten Anschauungen verändert, auch nach und nach in den Mikrostrukturen des praktischen Arbeitsalltags, in der Art und Weise des Umgangs mit den, wodurch auch immer, behinderten, kranken oder gekränkten Menschen nieder. Mir scheint - und mir selbst ist es zeitweise auch so gegangen - dass der einzelne Mitarbeiter oft nicht mehr genau weiß, ob er sich gerade an der vordersten Fortschrittsfront engagiert, wenn er top-mäßig dokumentiert, Fürsorge durch Empowerment ersetzt, Qualitätsberichte schreibt, standardisierte Bögen ausfüllt und den PC mit Zielplanungen füttert oder ob er vielleicht gerade darin und dabei die schlichtesten Gesetze menschlichen Begleitens verletzt. Oder lassen sich vielleicht zwischen beidem vertretbare Kompromisse eingehen und wenn ja wie und bis wohin? Ich zitiere aus einem Gespräch mit Mitarbeitern unterschiedlicher Arbeitsfelder und Regionen in Soltau, Juli 2004: „Die Sprache verändert sich. Man kann sich dem kaum entziehen. Manchmal denke ich, ich mache vernünftige Arbeit im Zeitgeistkostüm, dann wieder frage ich mich, ob ich mich nicht zu sehr anpasse, ob ich nicht durch Übernahme ökonomischer Begriffe wie z. B. Kunde oder Produkt ein dem Zeitgeist entsprechendes, aber falsches Menschenbild mitbringe.“ „Ja genau

ein falsches Menschenbild“ entgegnet ein Kollege „Psychisch beeinträchtigte Menschen sind doch nicht auf Preisvergleichstour bei der Suche nach neuen Turnschuhen.“ Eine andere Mitarbeiterin sagt: „Ich erlebe viel Fassade. Theoretisch wird alles mögliche propagiert, wie z. B. ambulant vor stationär, aber praktisch werden Entwicklungen blockiert und grundlegende Leistungen abgebaut. Von Verwaltung und Politik wird ständig von Qualitätsmanagement gesprochen aber gegen Qualität gehandelt.“ Hinter solchen Aussagen scheint mir der Zweifel zu stecken, ob wir mit unseren fachlichen Konzepten weiterhin den Grundimpulsen der sozialpsychiatrischen Reform folgen und der eher anthropologisch geprägten Psychiatrie ihrer Mütter und Väter oder ob wir nicht unter der Hand zu einem Aktionsbündnis mit den Strategien des sogenannten aktivierenden Staates und den damit verbundenen „regulativen und repressiven Strategien“ (3) zunächst verführt und dann immer mehr verpflichtet worden sind.

6. Qualitätsmanagement - was steckt dahinter?

Mir scheint, dass man mehr Licht in das, was viele Mitarbeiter da umtreibt, bringen kann, wenn man sich mit den Begriffen Qualität und Qualitätsmanagement etwas genauer beschäftigt. Naiv und spontan würden wir vielleicht geneigt sein zu sagen: Wenn etwas gemeinsam mit dem schönen Begriff Qualität in einem Wortpaar auftritt kann es sich nur um eine gute Sache handeln. Vorsicht! Schauen wir uns „die gute Sache“ etwas genauer von der Wortbedeutung her an. Als Wort stellt der Begriff Qualitätsmanagement ein latein-englisches Fusionsunternehmen dar. „Qualitas“, die Beschaffenheit oder Eigenschaft von etwas bezeichnend, kommt aus dem Lateinischen, „to manage“ aus dem Englischen. Für „to manage“ finden wir im Lexikon folgende Wortbedeutungen: handhaben, führen, leiten, verwalten, bewirtschaften, dirigieren, regulieren, deichseln, herum kriegen, gefügig machen. Das Wort hat eine Aura, die dirigierendes, zielgerichtetes Zu- und Eingreifen nahe legt. Auf was auch immer dieses „to manage“ trifft, wird nicht gelassen wie es ist. Nun denken wir, das würde den „elenden und menschenunwürdigen Zuständen“, denen z. B. gerontopsychiatrisch erkrankte Menschen in vielen Altenpflegeeinrichtungen, noch und wieder, ausgesetzt sind, ja nur gut tun. Es ist aber die Frage mit welchem Qualitätsverständnis der Managementbegriff sich heute paart. Im Brockhaus wird ein wirtschaftlicher und ein philosophischer Qualitätsbegriff ausgewiesen.

7.Ökonomischer Qualitätsbegriff

In der Wirtschaft bedeute Qualität „die Beschaffenheit einer Ware oder Dienstleistung nach ihren Unterscheidungsmerkmalen gegenüber anderen Waren oder Dienstleistungen, nach ihren Vorzügen oder Mängeln.“ Weiter heißt es: „Für den Markterfolg ist die relative Qualität entscheidend, d.h. die Qualität im Vergleich zu Konkurrenten.“ Diese Sichtweise wird mit wachsendem Elan auf die Arbeit mit Menschen im Sozial- und Gesundheitsbereich übertragen. Das aus der Wirtschaft kommende Qualitätsverständnis, hält sich nicht lange bei der Frage danach auf, was der Mensch eigentlich ist und wie man ihm hinsichtlich der verschiedenen Dimensionen seines Wesens zu begegnen habe. In diesem Modell ist er selbstverständlich Kunde, bzw. Konsument. Auch der psychisch kranke Mensch ist Kunde und Konsument und die Dienstleistung eine einzukaufende Ware. Und wir können beobachten, dass unsere eigenen Fachleute, im Gleichklang mit der Politik,

Gesundheit und Soziales so behandeln als ginge es dabei vorrangig um „marktförmige Tauschverhältnisse“ (11)

8. Philosophisch-anthropologischer Qualitätsbegriff

In der Philosophie nun bedeutet Qualität „das System der Eigenschaften, die ein Ding zu dem machen, was es ist und es von anderen Dingen unterscheiden. Qualität wäre in diesem Sinne so etwas wie das Wesen, das Eigentliche einer Sache. Hier ist der „Eigen-Sinn“ mitgedacht. Diese Qualitätsauffassung leitet zu der Frage, was macht den Menschen aus, wie haben wir ihn zu verstehen? Was folgt für unser Handeln aus der Erfassung seiner Eigenheit? Auf diesem, an philosophisch-anthropologischen Erkenntnissen orientierten, Weg gibt es viele Abenteuer und Entdeckungen. Ich kann z.B. entdecken, dass Menschen sich nicht beobachten lassen wie Dinge, sondern dass meine Beobachtung sie verändert. Nach meinen ersten gescheiterten Versuchen, Menschen wieder „hinzukriegen“, werde ich erkennen, dass der Umgang mit Menschen anderen Gesetzen folgt als der mit Sachen, dass ich mit Menschen eher nicht frontal und direkt, sondern eher indirekt, „umspielend“ umzugehen habe, „wie das Wort Um-gang bereits ausdrückt.“ (7) Ich werde ferner verblüfft feststellen, dass Standardisierungen und Normierungen in Form von Diagnosen oder Hilfebedarfstypen nur sehr bedingt nützlich sein können, da sich die Individualität eines Menschen dem immer wieder entzieht. Ich werde die Grenzen des Planbaren und der festgelegten Ziele sehr bald erspüren und dann wissen, dass zum Menschen das Veränderliche, Zufällige das Allzumenschliche gehört. Weil ich mich im Gespräch auf Menschen einlasse, werde ich bemerken, dass es nicht nur auf Beschleunigung, Zeitkontrolle und Zeitverdichtung ankommt, sondern dass ich dem Fantastischen, Irrationalen, Gefühlvollen Zeit für Verzögerungen, Abschweifungen und Umwege geben muss. Denn wir Menschen brauchen nicht nur Schnelligkeit, sondern auch Langsamkeit. (nach 10) Ich werde erkennen, dass ich selbst niemals unverändert aus der Begegnung mit einem anderen Menschen hervorgehen kann. Ich kann entdecken, dass meine Ängste die Wahrnehmung des anderen erheblich verzerren. Ich werde bescheiden und realistisch erkennen, dass der Mensch, egal ob gesund oder krank, vom ersten bis zum letzten Tag seines Lebens auf Beziehung, Anerkennung und Schutz angewiesen ist, und dass es mit seiner Autonomie eine gar so große Sache gar nicht ist. Andererseits entdecke ich aber auch, dass der Mensch sich ohne die Freiheit zu höchst persönlichen, ggf. auch riskanten Entscheidungen, nicht weiter entwickeln kann. Wir merken, wie sich aus dem eher philosophisch-anthropologischen Verständnis angemessene Zugänge für die Arbeit im Sozial- und Gesundheitswesen entwickeln lassen, die bereits eine Dialektik von Kritik und Selbstkritik in sich selbst enthalten.

9. Was sich managen lässt und was nicht

Was aber hat es nun mit dem modernen Qualitätsmanagement auf sich und welche Qualität soll gemanaget werden, die mit dem philosophisch-anthropologischen oder die mit dem ökonomischen Hintergrund oder gar beide? Die Definition von Qualitätsmanagement, die wir im Brockhaus finden, weist ganz eindeutig auf ein wirtschaftlich determiniertes Modell: Sie lautet: Als Qualitätsmanagement sei anzusehen die „Gesamtheit der sozialen und technischen Maßnahmen, die zum Zweck der Absicherung einer Mindestqualität von Ergebnissen betrieblicher

Leistungsprozesse angewendet werden.“ Nun liegt es auf der Hand, dass wir in unserer Arbeit, insbesondere hinsichtlich ihrer wirtschaftlichen Aspekte, ohne Management im Sinne von führen, leiten, verwalten, bewirtschaften gar nicht auskommen können. Und was die Qualität der Arbeit betrifft, so hat dieses Führen und Leiten darauf zu achten, dass Strukturen vorhanden sind und ein Klima entsteht, in denen sich Qualität entfalten kann. Das ist unabdingbar. Nur soviel Vernunft hatten gute Leitungen und verantwortungsvolle Mitarbeiter schon immer. Eine Messerspitze Vernunft kann man auch in der Rede von den Kunden durchaus finden. Denn natürlich müssen PatientInnen „praktikable Möglichkeiten haben, zu prüfen, ob das, was Behandler und Helfer anbieten, tatsächlich eingelöst wird“ (1) Dies spielte in früheren patriarchalen Helferbeziehungen eine zu geringe Rolle. Und selbstverständlich haben wir alle auch etwas Kundenhaftes an uns, wenn wir Leistungen des Gesundheitswesens in Anspruch nehmen, je gesünder und fitter wir sind um so mehr. Jedoch, ein Qualitätsbegriff, der auf der ganzen Linie Patienten zu Kunden macht und unter entsprechendem Management die Mindestqualität betrieblicher Leistungen optimieren will, passt nun gerade besonders schlecht auf die Schwächsten, Ärmsten, Verrücktesten und Ältesten. Einen Wettbewerb um schwergestörte, chronisch kranke, alte, gar demente Patienten aus den unteren Sozialschichten wird es nicht geben. (in Anlehnung an 5) Wir haben es also mit zwei unterschiedlichen Bedeutungsfeldern des Begriffs Qualität zu tun. Die Art von Qualität, die der Umwegbedürftigkeit des Menschen Rechnung trägt, lässt sich aber ziemlich schlecht managen. Vielmehr verändert sie sich unter einem messenden, an Standards interessierten Zugriff in etwas anderes. Hingegen die eher ökonomisch zu definierende Art von Qualität lässt sich gut managen. Pflage, belegte Plätze, Gebäude, Zimmer, die Anzahl von Waschbecken und Toiletten, vorhandene Vollkraftstellen usw. kann ich durchaus zählen und in das, was man heutzutage „Outcome“ nennt einbeziehen.

10. Verwirrung in Sachen Qualität

Meine Hypothese ist, dass seit einigen Jahren viele nachdenkliche Mitarbeiter der Basis und auch einige nachdenkliche Heimleitungen und Klinikchefs in einer von Ambivalenzen geprägten Verwirrung stecken, hinsichtlich dessen, was gegenwärtig vorgeht, woran sie sich da unter den neuen, schönen Vokabeln eigentlich beteiligen. Die Verwirrung kommt m. E. daher, dass die Mitarbeiter aller Berufsgruppen von dem eher philosophisch- anthropologisch bestimmten Menschenbild herkommen, das den verschiedenen Fachausbildungen bisher noch zugrunde liegt und bei dem der Begriff Qualität durchaus positiv besetzt ist. Wenn nun Mitarbeiter hören, dass die Arbeit verbessert werden soll, können sie sich dem von ihrem Selbstverständnis her gar nicht verschließen. Sie kommen aber dann ins schleudern, wenn sie spüren, dass es nicht so sehr darum geht, mit mehr Kreativität danach zu suchen, wie leidenden Menschen ihr Leben erleichtert werden kann, wie man also diesem jeweils so ungemein unterschiedlichen bio-psycho-sozial bedingten Lebewesen Mensch und seiner Neigung zu Umwegen gerechter werden kann. Sie stellen schließlich verstört fest, dass der wirkliche, einmalige, lebendige Mensch aus Fleisch und Blut in den neuen Modellen so gar nicht vorkommt. Die Bereitschaft der Mitarbeiter, an Verbesserungen dessen, was sie intuitiv unter Qualität verstehen, mitzuwirken, wird m. E. in vielen der neuen Vorgehensweisen rund ums Qualitätsmanagement unter schwer durchschaubaren,

ungeklärten Voraussetzungen benutzt, fast möchte ich sagen „missbraucht“, auch wenn sicher kein einzelner böser Wille dahinter steht.

11. Monopolisierung von Wirklichkeitsverhältnissen

Dem Philosophen Odo Marquard verdanke ich den Begriff „Monopolisierung von Wirklichkeitsverhältnissen“. (15) Eine solche Monopolisierung des sozialen Bereichs durch eine bestimmte Stilrichtung der Ökonomie ist m. E. spürbar. Diese Monopolisierung wird durch eine neue, einschüchternde Art von Herrschaftswissen gestützt. Wenn man mühsam und widerstrebend begriffen hat, dass es sich nunmehr auch bei den Ergebnissen der sozialen und klinischen Arbeit um Produkte handeln soll, kann man gleich weiter machen mit multidimensionalen Zielsystemen, Geschäftsfeldsteckbriefen, audits, benchmarking, usw., bis man die ganze, auch die soziale Welt, durch die ökonomische Brille zu sehen gelernt hat. „Dieses Denken, zu dem wir uns da zwingen, wirkt wie Gehirnwäsche.“ So eine langjährige Kollegin nach einem Gespräch über Dokumentationssysteme im Januar 2001. (2) Aus alledem ist hoffentlich deutlich geworden, dass es sehr wichtig ist, auf unsere Sprache zu achten, auf die Art wie wir menschliche Wirklichkeiten beschreiben. „Ein wesentliches Element der Machtausübung durch Sprache ist die Neubesetzung und Umdeutung von Begriffen.“ Wir haben es hier gleichsam mit einer ökonomischen ‚Neusprache‘ zu tun, die an Orwell erinnert. „Sie dient dem gleichen Ziel, das Syme in Orwells Roman 1984 der Hauptfigur, Winston Smith, erklärt: ‚Siehst du denn nicht, dass die Neusprache kein anderes Ziel hat, als die Reichweite des Gedankens zu verkürzen?‘“(9)

12. Unglaube hilft - eine Anleihe bei Hans Dieter Hüsch

Ich bin überzeugt, dass viele Mitarbeiter sich nicht von vorherrschenden Meinungen einfach anstecken lassen wie von einem Schnupfen und dass sie noch Wege finden, sich die Reichweite ihrer Gedanken nicht verkürzen zu lassen, sei es, dass sie unter Rahmenbedingungen arbeiten, die ihnen helfen, zu dem ökonomisierenden Trend auf Distanz zu bleiben, sei es, dass es ihnen gelingt, bestimmte formalisierte Anforderungen listig zu modifizieren, zu unterwandern oder Freiräume zu nutzen. Eine kritische Sicht gesellschaftlicher Trends muss uns nicht hindern im Interesse unseres Klientels auf der Handlungsebene Chancen zu nutzen. Mit Distanz meine ich, so etwas wie die Weigerung an Modelle vom Menschen und wie mit ihm zu verfahren sei „zu glauben“. Das scheint mir das Allerwichtigste. Zur weiteren Ideologiekritik ein kleiner Einschub von dem liebenswürdigen und eigen-sinnigen Kabarettisten Hans Dieter Hüsch:

Sie sagen

Idealismus ist ein Intelligenzdefekt.

Ich glaube es nicht

Sie sagen Die Bergpredigt wäre nicht so gemeint

Ich glaube es nicht

Sie sagen

Du sollst nicht töten ist so zu verstehen, dass ...

Ich glaube es nicht

Sie sagen
Bei etwas gesundem Menschenverstand
Müsste doch jeder
Ich glaube es nicht

Sie sagen
Selbst Christus würde, wenn er heute ...
Ich glaube es nicht

Und wenn man mir Berge
Schwarzen und roten Goldes verspricht
Ich glaube es nicht (12)

13. Die Menschen - das sind ihre Geschichten

Aber, wird der eine oder andere einwenden, brauchen wir denn nicht zumindest so etwas wie Qualitätskontrollen? Schließlich kann doch keiner ein solcher Sozialromantiker sein, dass er nicht weiß, dass es bisweilen zu groben Missständen kommt. Nun, es wäre sicher unrealistisch alle Kontrollen und Leistungsnachweise von Arbeitsqualität in Bausch und Bogen für unnötig zu erklären. Jedoch, ehe ich etwas kontrollieren oder sogar messen kann, muss ich eine Vorstellung davon haben, was es ist, also z. B. was Qualität in der psychiatrischen Arbeit eigentlich bedeutet. Dann kann es vielleicht gelingen, das Instrument dem Gegenstand anzupassen und nicht umgekehrt den Gegenstand dem Instrument. Unter Beachtung dieses Grundsatzes werden sich für viele Bereiche dynamische, prozesshafte, im Gespräch verankerte Kontrollmöglichkeiten finden lassen. Wenn ich den Bereich des Zwischenmenschlichen wie einen Modulbaukasten behandle, dann kann ich zwar gut messen und kontrollieren, herauskommen wird aber nur ein Zerrbild - wenn auch ein sauber dokumentiertes. Meine Vorstellung von Personen überhaupt und von Menschen, die unter chronischen seelischen Behinderungen leiden insbesondere, lässt es mir wichtig erscheinen, Mitarbeitern vor allem zu vermitteln, dass das was man über Menschen berichten, bzw. aufschreiben kann, eine Erzählstruktur haben sollte, eine Erzählstruktur bei der eins aus dem anderen nachvollziehbar und plausibel hervorgeht. Das bleibt vom Wesen her subjektiv gefärbt. Ich würde mich davor hüten, Mitarbeiter vorrangig dazu zu erziehen, Erzählungen in scheinbar objektivere Kästchenstrukturen gerinnen zu lassen. Ich zitiere in diesem Zusammenhang gerne den Philosophen Odo Marquard: "Denn die Menschen: das sind ihre Geschichten. Geschichten aber muss man erzählen . . . Und je mehr versachlicht wird, desto mehr - kompensatorisch - muss erzählt werden: sonst sterben die Menschen an narrativer Atrophie." (14)

14. Abschließende Bemerkung gewürzt mit Kultur und Optimismus

Verehrte Damen und Herren, ich weiß nicht wie es Ihnen geht, ich jedenfalls kann allmählich das Wort „Qualität“ nicht mehr hören. Vielleicht sollten wir es abwechslungsweise mal wieder mit dem Begriff „Kultur“ versuchen, denn was in der Arbeit mit und in der Sorge für benachteiligte Menschen geschieht, betrifft immer auch unser aller geistige Kultur in den Gemeinden, in denen wir - selbst ja nur mehr oder minder gesund und psychisch stabil - gemeinsam mit psychisch kranken oder sonst wie behinderten Bürgern leben. Das ist ein ziemlich altes Wissen. So formuliert der Arzt Damerow bereits 1844: "Der Zustand der öffentlichen Irrenpflege eines Landes gibt den nicht trügerischen Maßstab für den Grad der geistigen Kultur desselben und für die Höhe seiner sittlichen und intellektuellen Freiheit im allgemeinen." (4) In dem Bedeutungsumfeld des Begriffs Kultur lässt sich so etwas wie „Widerstand“ und „Eigensinn“ unterbringen, in dem Bedeutungszusammenhang von Qualitätsmanagement kann ich mir das eher schlecht vorstellen. Aus einer Sammlung von Aufsätzen Carlo Schmidts mit dem Titel „Politik muss menschlich sein“ stammt folgender dazu passender Satz, den ich jetzt zu meinem Schlusssatz mache: "Erfüllt lebendige und Leben heckende Kultur auch immer gesellschaftliche Zwecke, so ist sie doch gleichzeitig immer auch Widerstand gegen die Verzweckung des Lebens." (18)

Literatur:

1. Bremer, Fritz: Ver-rückte Ethik - Klammheimliche Verrückung der Werte: Anmerkungen zur Qualitätsdebatte im psychosozialen Bereich, in: Ökonomie ohne Menschen ? Zur Verteidigung der Kultur des Sozialen, Hg: Blume, J., Bremer, F., Meier, J., Neumünster 1997, 78, 80, 83
2. Bremer, Fritz: Erosion oder Reform? In: Wie geht's uns denn heute? Sozialpsychiatrie zwischen alten Idealen und neuen Herausforderungen, Hg: Bremer, Fritz / Hansen, Hartwig / Blume, Jürgen, 2001, 177
3. Dahme, Hans-Jürgen / Wohlfahrt, Norbert: Die Wiederkehr des Leviathan - „Aktivierung“ als neues Leitbild für die soziale Arbeit, Forum Wissenschaft, 4/03-10
4. Damerow, 1844, 1. Bd. Allgemeine Zeitschrift für Psychiatrie und psychisch-gerichtliche Medizin, 50
5. Deppe, H.-U.: Die Kostenexplosion im Gesundheitswesen ist eine Erfindung der Politik, in: FR vom 18.06.1996
6. Diessenbacher, Hartmut: Sind die Alten noch finanzierbar? - Frankfurter Allgemeine Zeitung, 18.8.1989
7. Dörner, Klaus: Der gute Arzt - Lehrbuch der ärztlichen Grundhaltung, Stuttgart 2000, 114
8. Finzen, Asmus: Antipsychiatrie, Sozialpsychiatrie, soziale Psychiatrie (1973), in: Was ist Sozialpsychiatrie, Hg.: Finzen, A./Hoffmann-Richter, U., Bonn 1995
9. Geisler, Linus S.: Schamlose Schöpfer, Genmanipulation oder: die Endlosspirale zum Metamenschen, FR 2.1.1998
10. Geißler, Karlheinz, A: Aus: Eigenzeiten, zit. nach: Lass Dir Zeit, Hg. Walter, Rudolf, Freiburg 1997, 109/110
11. Hengsbach, Friedhelm: Das Reformspektakel - Warum der menschliche Faktor mehr Respekt verdient, Freiburg 2004
12. Hüscher, Hans Dieter: Das Schwere leicht gesagt, Freiburg 1995, 18
13. Kisker, Karl Peter, Forderungen der Sozialpsychiatrie, in: Was ist Sozialpsychiatrie, Hg.: Finzen, A, / Hoffmann-Richter,U., Bonn 1995
14. Marquard, Odo: Über die Unvermeidlichkeit der Geisteswissenschaften, in: Apologie des Zufälligen, Stuttgart 1986, 105
15. Marquard, Odo: Philosophie und Weisheit, in: Individuum und Gewaltenteilung, Stuttgart 2004, 108
16. Müller, Albrecht: Die Reformlüge, München 2004, 315
17. Moltmann, Jürgen : Ist der Markt das Maß aller Dinge? in: Totaler Markt und Menschenwürde, Hg.: Weth, Rudolf, Neukirchen - Vluyn 1996, 80
18. Schmid, C.: Politik muss menschlich sein, München 1980, S.21
19. Schüller, Heidi: Zit. nach: Perina, Udo: Der konstruierte Konflikt, in: Keine Angst vor dem Alter, ZEITpunkte, Nr.1, 1996, 54 f
20. Sennett, Richard: Der flexible Mensch - die Kultur des neuen Kapitalismus, Berlin 1998
21. Speck, Otto: die Ökonomisierung sozialer Qualität, München 1999, 22
22. Spöhring Walter / Richter, Dirk: Qualitätsmanagement in der Psychiatrie, in: Sozialpsychiatrie - Entwicklungen, Kontroversen, Perspektiven, Tübingen 2001, 732

23. Von Cranach, Michael: Psychiatrische Institutionen im Aufbruch - eine Standortbestimmung, in: Psychiatrie im Aufbruch, Hg. : Meißel, Th./ Eichberger, G., Linz2000
24. Zank, Wolfgang : Freiheit und Sozialismus, in: Zeit der Ökonomen - eine kritische Bilanz volkswirtschaftlichen Denkens, ZEITpunkte, Nr. 3, 1993, 24

Renate Schernus
Bohnenbachweg15
33617 Bielefeld