

»Kundinnen« in der TuBF? Nein!

Es ist uns ein großes Anliegen, auf den Begriff »Kundinnen« einzugehen, der in Gesprächen und Verhandlungen mit Kostenträgern immer öfter auftaucht.

Sie suchen Wege zur Rationalisierung und damit Kürzung sozialer Finanzierungsleistungen. Nach dem Vorbild der Industrie soll soziale / therapeutische Arbeit in Zukunft wie ein industrielles Zulieferungsnetzwerk funktionieren, wie z.B. in der Autoindustrie, mit klar voneinander abgrenzbaren Arbeitsaufträgen. Dabei werden marktkonforme Begrifflichkeiten übernommen. Der professionelle Begriff der *Klientel* und sein alternatives Gegenüber, die *Betroffenen*, soll durch den Begriff *KundInnen* ersetzt werden. Die »KundInnenfreundlichkeit« stellt augenscheinlich die »AbnehmerInnen« sozialer/therapeutischer »Agenturen« in den Mittelpunkt. Doch der neue Begriff verschleiert, dass sich die Strukturen im sozialen Bereich maßgeblich von der betriebswirtschaftlichen Angebot-Nachfrage-Struktur unterscheiden.

E. Hack / Frauenhaus/Kassel hat 2003 im »Internationalen Kongress ‚Dienste ohne Grenzen – GATS, Privatisierung und die Folgen für Frauen‘ in Köln erläutert, daß wir es vielmehr mit einer **Dreieckskonstellation** zu tun haben:

»Den sozialen Einrichtungen und Projekten stehen (noch) zwei »KundInnen« gegenüber: diejenigen, die die soziale Unterstützungsleistung bestellen und finanzieren, und diejenigen, die auf sie zurückgreifen müssen, z.B. die Frauenhausbewohnerinnen. Die Inanspruchnahme von Unterstützungsleistungen vollzieht sich somit (noch) getrennt von der Bezahlung. Und über den Unterstützungsbedarf entscheidet Kunde Kostenträger.

Sollten jedoch gesellschaftlich verursachte Risiken wie Armut, Krankheit, Gewalt, Alter nach dem neoliberalen Gesellschaftskonzept immer weiter in den Zuständigkeitsbereich der Einzelnen übertragen und zu einem Problem der Selbstsorge, privaten Vorsorge und individuellen Zahlungskräftigkeit werden, dann allerdings könnte schon bald nur noch eine »Kundin« übrigbleiben, nämlich die zahlungskräftige Selbstzahlerin. Die soziale Selektion würde sich weiter verschärfen und das Nachfragepotential würde auch hier über den Geldbesitz reguliert.«

Wir als TuBF teilen nicht den von Margaret Thatcher kreierten Slogan »There is no alternative«, den Regierungen wie Oppositionsparteien scheinbar ohnmächtig als Realpolitik propagieren. Wir lehnen die Okkupation unserer Arbeitsinhalte und Zusammenarbeitsstrukturen, unserer Herzen und Köpfe im Sinne einer neoliberalen Anpassung an reine Kosten-Nutzen-Ideologien ab. Wir weigern uns, die Frauen, mit denen wir zusammenarbeiten, als Kundinnen zu betrachten.

In der Begegnung zwischen uns als Beraterinnen / Therapeutin und den Ratsuchenden / Klientinnen, erkennen beide den Unterschied an zwischen der Frau, die in

einer bestimmten Situation und für eine bestimmte Zeit Hilfe in Anspruch nimmt, und der Frau, die sich hat ausbilden lassen, einen Rahmen und einen Kontakt zu gestalten, der zur Hilfe geeignet ist. Das fordert von feministisch arbeitenden Beraterinnen / Therapeutinnen einen bewußten und sensiblen Umgang mit dem daraus resultierenden Machtpotential und der Etablierung von fachlichen und ethischen Grundsätzen, die auf respektvollen Umgang achten und die die Eigenmacht der Klientinnen anerkennen und fördern. Dieser hochsensible zwischenmenschliche Kontakt ist die facettenreiche Arbeitsgrundlage beraterischen / therapeutischen Arbeitens.

Die Verantwortung der Beraterinnen / Therapeutinnen reicht dabei viel weiter als in der Produktion, denn dort geht sie nur bis zum Moment des Verkaufens. Die sozialen / therapeutischen Beziehungen sind dabei – im Gegensatz zu der nur punktuellen Kaufbeziehung – in der Regel längerfristig angelegt.

»Da die Beziehungsdienstleistung am und mit den Menschen stattfindet, bestimmt z.B. die Befindlichkeit der Betreuten wesentlich mit, was in einer Situation sachlich geschehen kann und welche Wirkungen erzielt werden. Bei der Beziehungsdienstleistung ist es so, als wenn der Produzent einer Ware auch die Verantwortung dafür übernehmen müsste, ob und wie der Verbraucher das Produkt sinnvoll gebraucht.

Beziehungsdienstleistungen kann man nicht definitiv in ihrem Verlauf vorherbestimmen, da sie generell interaktiv verlaufen, d.h. dass das Ergebnis durch den Handlungsverlauf selbst mitbestimmt wird. Die dennoch notwendige Vorbereitung und Planung dient oft nur der Stärkung des eigenen Bewusstseins und der situativen schöpferischen Improvisationskräfte.

Beziehungsdienstleistungen sind ergebnisoffene Prozesse, deren Wirkungen abgewartet werden müssen. Ein wirklichkeitsgemäßes Bild wird dabei nur entstehen, wenn dabei nicht nur die physische, sondern auch die seelische und geistige Seite des Menschen entsprechend berücksichtigt wird. Wegen der vielfältigen Wechselbeziehungen zwischen diesen Ebenen lassen sich isolierte Erfolgsaussagen deshalb nicht mit derselben Eindeutigkeit machen, wie im Produktionsbereich. Eine Abweichung zwischen Absicht und tatsächlicher Wirksamkeit kann nicht mehr direkt als zu behebbender Mangel innerhalb der leistenden Einrichtung interpretiert werden.

Geht es im Produktionsbereich um die Unverwechselbarkeit eines Produktes, so geht es bei den Beziehungsdienstleistungen um die unverwechselbare Individualität der beteiligten Menschen. Was dort Wiederholbarkeit der Handlung bedeutet, muss hier Originalität der Handlung werden. Je besser den Handelnden diese schöpferische Individualisierung gelingt, um so höher die Arbeitsqualität einer Einrichtung. Außerdem verlaufen Entwicklungsprozesse nicht linear, sondern beinhalten auch Stillstände und Krisen. Diese als Qualitätsminderung zu betrachten, würde die Entwicklungsgesetze des Menschen außer acht lassen.« (Udo Herrmannstorfer: »Die Arbeit am Menschen – ein Produktionsvorgang?«)

Angesichts der zunehmend ökonomisierten Sprache, ist es uns als TuBF ein Anliegen, uns hier als Verweigernde zu positionieren. Wie sagen NEIN zu einer reinen Kosten-Nutzen Ideologie nicht deshalb, weil wir als Mitarbeiterinnen in einer Frauenberatungsstelle gerne freiwillig auf (nicht vorhandene) hohe Gehälter, reiche Abfindungen und sichere Pensionen verzichten; auch nicht deshalb, weil wir nicht in der Lage wären, einen Betrieb wie unsere Beratungsstelle nach betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten zu führen. Das haben wir gut gelernt, sonst gäbe es uns, trotz völlig unzureichender und unsicherer Finanzierung, nicht schon über 20 Jahre. Wir sagen NEIN, weil diese Ideologie zutiefst unmenschlich ist und uns das Herz dabei gefriert.

für die *Frauenberatungsstelle TuBF e.V.*
Marita Blauth

Rückmeldungen und Kommentare erwünscht