

Auszug aus:

BASAGLIA/FOUCAULT/CASTEL/WULFF/
CHOMSKY/LAING/GOFFMAN u.a.

Befriedungsverbrechen

Über die Dienstbarkeit der Intellektuellen

Herausgegeben von Franco BASAGLIA
und Franca BASAGLIA-ONGARO

Europäische Verlagsanstalt
Frankfurt/M. 1980

Andrew Gordon, Malcolm Bush,
John McKnight, Linda Gelberd, Tom Dewar,
Kathy Fagan, Alicia McCareins
**Jenseits der Bedürfnisse. Der lange Schatten
der Dienstleistungsgesellschaft**

Eine realistische Parabel

In vielen Spielzeuggeschäften wird auf dem Ladentisch eine ungewöhnliche und lehrreiche Maschine feilgeboten, ein batteriebetriebenes, zehn Zentimeter hohes schlichtes Kästchen mit einer Klappe und einem auffälligen Schalter. Knipst man den Schalter an, um die Maschine in Gang zu setzen, so kommt in der Klappe eine Hand zum Vorschein, die nur eine einzige Aufgabe hat: den Schalter wieder auf »Aus« zu stellen. In einer wichtigen Hinsicht ist dies eine perfekte Maschine. Die Hand erfüllt effektiv ihren Zweck, nämlich jede äußere Einmischung in die inneren Vorgänge der Apparatur, welcher Art diese auch immer sein mögen, zu verhindern. Stellen wir uns nun einmal vor, diese Box sei eine Dienstleistungsbürokratie, eine Organisation, deren öffentliche Aufgabe es ist, Menschen, die Hilfe benötigen, Dienste anzubieten, einerlei, ob diese Hilfeleistung der Institutionalisierung bedarf, ob sie öffentlichen oder privaten Charakter hat. Wie müßte diese Box >Bürokratie< organisiert sein, wenn ihr fundamentales Interesse darin bestünde, ihr eigenes reibungsloses Funktionieren zu garantieren und jede Intervention oder Störung von außen zu unterbinden? Das Programm läßt sich in vier Projekte gliedern: 1. Bedürfnisweckung; 2. Verwaltung der Klientel; 3. Informationskontrolle und Rechenschaft gegenüber den Nicht-Klienten; 4. forcierte öffentliche Wahrnehmung des Bedürfnisses.

1. Bedürfnisweckung

Die Box muß den Eindruck erwecken, nicht sich selbst, sondern der Gesellschaft zu dienen und dabei die Öffentlichkeit von einer Bürde zu

entlasten. Deshalb muß eine Klasse bedürftiger Leute definiert werden. Diese Definition muß so weit gefaßt sein, daß die potentielle Klientel größer ist als die Dienstleistungskapazität der Box. Nur dann kann die Box sich das Recht auf Selektion gegenüber der Klasse der Bedürftigen vorbehalten und zugleich sicherstellen, daß ihre Dienste denjenigen zugute kommen, die das System am wenigsten irritieren. Ideale Klienten wären also solche, die die angebotene Dienste am wenigsten benötigen. Sie wären überdies persönlich machtlos und ohne ausdrückliche äußeren Interessen; die Gefahr einer Einmischung von außen wäre also relativ gering. Für die idealtypische Rolle des Bedürftigen scheinen die Gebrechlichen, die Alten, die Armen oder die Kinder der Armen besonders gut geeignet. Da diese Personengruppen offensichtlich wohltätige Fürsorge brauchen, ist der ihnen zugeordnete Part ihnen geradezu auf den Leib geschrieben.

Um des öffentlichen Prestiges der Institution willen ist es jedoch erforderlich, hin und wieder auch einige Klienten anzunehmen, die wirklich Hilfe nötig haben. Sollte einmal der Fall eintreten, daß, infolge öffentlichen Drucks oder falscher Werbung zum Beispiel, Klienten aufgenommen wurden, die den selbstgesetzten Zweck der Institution und deren inneren Regelkreis bedrohen, so können, um die Ordnung wiederherzustellen, andere, minder beachtete gesellschaftliche Zwangsanstalten als Stabilisierungsagenturen eingespannt werden.

2. Verwaltung der Klientel

Es ist möglich, daß in der perfekt verwalteten Box die Bedürfnisse der Klienten mitunter die Bereitstellung von angemessenen oder ausreichenden Hilfsdiensten verhindern. In solchen Fällen entscheiden die Manager der Box, welche Dienste zum gegenwärtigen Zeitpunkt ohne große Schwierigkeiten erbracht werden können, und versuchen sodann, die Klienten davon zu überzeugen, daß es eben diese Dienste sind, deren sie bedürfen. Kritische Situationen lassen sich freilich nicht gänzlich ausschließen. Es wird immer einige Klienten geben, welche die Qualität der gewährten Hilfe bemängeln oder die gar erklären, sie seien nach empfangener »Hilfeleistung« nun in der Lage, für sich selbst zu sorgen. Es gilt daher, den Klienten klarzumachen, daß ihre Wahrnehmung der eigenen Bedürfnisse fehlbar ist, daß sie weder die Ausbildung noch die Fähigkeit besitzen, die empfangenen Dienste hinreichend zu beurteilen, und daß ihre Meinung darüber, ob ihnen ausreichend geholfen worden ist, zwangsläufig von Irrtümern und Vorurteilen entstellt ist.

Die lateinische Wurzel des Wortes »Klient« ist ein Verb, welches mit »hören« oder »gehören« übersetzt werden kann. Die Klienten müssen somit lernen, daß sie zu jung, zu krank, zu neurotisch oder zu unwissend sind, um ihrem eigenen Urteilsvermögen vertrauen zu dürfen. Sind sie erst einmal von ihren »wahren Bedürfnissen« überzeugt worden, so ist auch gewährleistet, daß sie keine Alternativen mehr zu den von der Box angebotenen Leistungen erkennen.

Die Etikettierungen, die zur Definition der Klienten verwendet werden, müssen deren Schwächen betonen und deren Stärken ignorieren. Indem die allgemeine Auffassung, daß Klienten sich einzig in ihren gemeinsamen Defekten gleichen, befestigt wird, werden sie daran gehindert, sich ihrer individuellen und kollektiven Stärken bewußt zu werden und sie zu gebrauchen.

Niemals darf Klienten gestattet werden, zu den Berichten, die ihre Fortschritte dokumentieren, eigene Beiträge zu liefern; selbst der Zugang zu diesen Dokumenten muß ihnen verwehrt werden. Ihr gesamtes Verhalten sollte mißtrauisch beobachtet werden. Was ihnen zuträglich und bekömmlich ist, bestimmt der Apparat, der ihnen zu dienen gegründet wurde.

Sollten einige der Klienten dennoch und unbelehrt die tägliche Routine der Box stören, so müssen sie abgeschreckt werden, indem Verhalten das dem reibungslosen Ablauf der Dienstleistungsmechanik förderlich ist, prämiert wird, und störende Handlungen als Vergehen geahndet werden. Tatsächlich kann unkontrolliertes Verhalten als ein Symptom dafür gedeutet werden, daß dem Klienten noch intensivere Hilfen gewährt werden müssen. Mittels eines Systems von Belohnungen und Bestrafungen, Überredung und Gruppenzwang kann die Box die Einhaltung des ihr genehmen Verhaltenskodex durchsetzen. Sollten subtile Kontrollmechanismen nicht das gewünschte Ergebnis zeitigen, so stehen der Box wahlweise physischer Zwang (Verschluß), physiologische Kontrolle (Drogen) und psychologische Manipulation (Therapie) zur Anwendung offen, um die Klienten zu befrieden.

3. Informationskontrolle und Rechenschaft gegenüber den Nicht-Klienten

Da die Box nach außen überaus nützlich erscheint, werden nur wenige ihre Aktivitäten in Zweifel ziehen. In aller Regel gilt sie sowohl der Öffentlichkeit als auch den Klienten und Helfern als wohlwollend und fürsorglich. Sie wird gleichwohl gelegentlich der Öffentlichkeit über

aufgewendete Gelder, über erworbene und erbrachte Dienste Rechenschaft geben müssen. Man wird von ihr von Fall zu Fall Auskunft über ihre Funktionstüchtigkeit und Belege ihrer Dienstleistungstätigkeit verlangen. Die Box begegnet diesem Ansinnen, indem sie die Öffentlichkeit davon überzeugt, daß es zur Analyse der Funktionsweise der Box bestimmter Qualifikationen und Einsichten bedarf, und nur wer über diese Qualifikationen und Kenntnisse verfügt, sei befähigt, die Methoden des Apparats kompetent zu beurteilen oder dessen Ergebnisse auszuwerten. Als zusätzliche Vorsichtsmaßnahme kann die Box denen, die ihre spezialisierte Sprache nicht verstehen, quasi vorweg jeden Anspruch auf Informationen streitig machen. Und sie kann denjenigen, die starrsinnig auf Auskunft pochen, Informationen verweigern, ja, systematisch die Glaubwürdigkeit dieser Leute unterminieren, indem sie deren Erfahrung, Ausbildung und Ambitionen dem Spott preisgibt.

In manchen Fällen indes mag es unumgänglich sein, durch ein scheinbar unabhängiges Prüfverfahren die Öffentlichkeit über die Funktionstüchtigkeit der Box ins Bild zu setzen. In diesen Fällen kann der Schein unabhängiger Prüfung durch ein Netz voneinander abhängiger Interessen erzeugt werden, das Ausbildungsinstitutionen, Berufsorganisationen, Körperschaften, die bestimmte Zertifikate vergeben, bezahlte Gutachter und professionelle Geldgeber für Auswertungen umfaßt. Diese symbiotischen Interessen, die in einem gemeinsamen Wertesystem verwurzelt sind, sind wie dazu geschaffen, die Illusion von Selbständigkeit und Verantwortlichkeit herzustellen und zu verbreiten. Im übrigen können die professionellen Helfer Organisationen gründen, die das Berufsverhalten zu regulieren vorgeben, in Wirklichkeit jedoch massiven Druck auf Kollegen ausüben, die »geheiligte« Prozeduren in Frage gestellt haben. Der Spielraum dieser Berufsorganisationen garantiert Einfluß auf allen Ebenen der Regierung und sichert gleichzeitig maximale öffentliche finanzielle Unterstützung und minimale Verantwortlichkeit. Wäre die Box nun immer noch gezwungen, sich äußerer Kontrolle zu öffnen, so kann sie selbst dieses Erfordernis unschwer in einen Vorteil verwandeln. Sie stimmt einer Auswertung ihrer Methoden und Systeme zu, jedoch nicht der Resultate. Die Box wird Fragen, die mit ihrer eigenen Zielsetzung übereinstimmen, beantworten; Fragen indes, die das Ergebnis ihrer Tätigkeit, also zum Beispiel das Wohlergehen von Klienten, zum Gegenstand haben, wird sie hintertreiben oder umgehen.

Doch sture Außenseiter beharren vielleicht auf Beweisen wirksamer Hilfeleistung. Scheinbare Genesungen, die Minderung von Beschwer-

den und Fälle von Klienten, die von den Zuwendungen keinen Schaden davontrugen, liefern dann allemal Bestätigungen vermeintlich erfolgreichen Dienstes. Das Monopol der Box, sowohl Bedürfnisse als auch positive Resultate zu diagnostizieren, erhöht die Wahrscheinlichkeit einer für sie akzeptablen Beurteilung ihrer Tätigkeit.

Die Strategie bei einem offenkundig gewordenen Versagen - Klienten, deren Defekt die Box nicht behoben, verschlimmert oder gar erst erzeugt hat - besteht darin, eine mögliche Peinlichkeit in einen Vorteil zu verkehren. Die Box kann beispielsweise behaupten, das Problem sei durch mangelnde finanzielle Unterstützung verursacht worden, und zur Begründung hohe Verhältnisraten zwischen Klienten und Helfern, niedrige Löhne, unzureichende Technologie und ungenügende Forschung ins Feld führen. Die Funktionsgrundlagen der Box jedenfalls dürfen niemals in Zweifel gezogen werden; die Öffentlichkeit muß vielmehr begreifen lernen, daß mehr solcher Institutionen notwendig sind.

Die Box hat ferner die Möglichkeit, ihren Kritikern deutlich vorzustellen, daß das, was diese als Versagen deuten, in Wahrheit Erfolge sind, denn was immer den »Versager-Klienten« jetzt plagen mag, es wiegt wenig im Vergleich mit den Problemen, die er vor dem professionellen Eingreifen der Box gehabt hat oder ohne dieses haben würde.

Eine andere Methode, mit offenkundigem Versagen umzugehen, besteht darin, die Schuld auf den Klienten zu schieben. Die Box kann beispielsweise erklären, daß dem Klienten bereits zu Beginn der Behandlung nicht mehr wirklich zu helfen war. Vererbung, Nachbarschaftseinflüsse oder die Familienkonstellation hätten das Scheitern der Dienstleistungen vorgebahnt. Sofern die betroffenen Klienten arm sind oder Minderheiten angehören, wird die Öffentlichkeit solche Erklärungen in aller Regel bereitwillig aufnehmen. Sollte dies ausnahmsweise einmal nicht der Fall sein, so kann die Box sich immer noch mit dem Argument verteidigen, daß ihr nicht genügend Kontrollfunktionen zugestanden wurden, um dem Klienten tatsächlich helfen zu können.

4. *Forcierte öffentliche Wahrnehmung des Bedürfnisses*

Soweit also in diesem System noch irgendeine Ungereimtheit erkennbar bleibt, so ist sie dadurch verursacht, dass es auf Gruppen von Nicht-Klienten reagieren muß. Diesem Problem darf freilich nicht defensiv begegnet werden. Vielmehr sollte (und wird) die Dienstleistungsbüro-

kratie ihre Anstrengungen darauf konzentrieren, ihre Hegemonie auszudehnen. Indem man die Zahl der Klienten vergrößert, verringert man die Zahl möglicher störender Nicht-Klienten. Kurz, die Box muß den Zustrom potentieller Klienten verstärken und mehr Mittel für ihre gestiegene Verantwortung fordern.

Zu diesem Zweck sollte die Box zunächst die Kontrolle über ihre gegenwärtige Klientel verschärfen. Dies ist zu bewerkstelligen, indem sie darauf beharrt, mit der Behandlung in einem sehr frühen Stadium des Falls zu beginnen, und indem sie längere Behandlungsperioden vorschlägt. Die Helfer können in dieser Weise ihre Fürsorge und Aufmerksamkeit auf neue Lebensfelder ihrer Patienten ausdehnen. Selbst die Politik von Reformern, die die gängigen Praktiken der Hilfeleistung kritisieren, kann dazu genutzt werden, die Skala der Zugriffe der Box zu erweitern. Beispielsweise behaupten Kritiker, daß Rückschläge vorprogrammiert seien, wenn einer Person nicht in ihrem vertrauten Familienkontext Beistand geleistet werde. Wenn dies so ist, dann muß die gesamte Familie zu Therapiesitzungen eingeladen und so in das Problem mit einbezogen werden. Andere Kritiker mögen die Praxis anprangern, Personen in Institutionen zu isolieren. Dieser Einwand sollte von der Box beherzigt und damit beantwortet werden, daß sie die Eltern und Geschwister von Klienten ebenfalls zu Klienten macht.

Da jedoch auch Personen außerhalb des Familienkreises, die nicht offensichtlich krank sind, den »Krisen« von Kindheit, Adoleszenz, mittlerem Alter oder Alter anheimfallen können, gilt es, die sieben Alter des Menschen so streng wie nur möglich in sieben Krisen umzuformulieren. Der Sinn des Lebens wird so durch eine Serie von Krisen definiert, und jede von ihnen verlangt nach besonderen Helfern und Institutionen, die sich die Überwindung dieser Krisen vorgenommen haben und dafür gerüstet sind.

Das Bedürfniskonzept ist nun bis an seine Grenze ausgeweitet. Doch es gibt immer noch Leute außerhalb der Reichweite der Box. So müssen denn die Helfer diese Übriggebliebenen in mühsamer Arbeit darüber aufklären, daß sie ihre beneidenswerte Position nicht lange werden behaupten können, falls ihnen nicht ebenfalls - und zwar beizeiten - geholfen wird. Kurz, die Box beginnt, auch den »Vor-Bedürftigen« ihre Dienste anzutragen.

Die Logik des Arguments ist entwaffnend einfach. Wenn du schon nicht krank bist, dann bist du wenigstens »vor-krank« und bedarfst deshalb der Zuwendung und der Beobachtung. Wenn du schon nicht gestört

bist, dann bist du immerhin »vor-gestört« und solltest beizeiten Rat und Hilfe in Anspruch nehmen. Obschon du dich an die Gesetze hältst, bist du jedenfalls »vor-kriminell« und solltest rechtzeitig therapiert werden, um dem Absturz in die Kriminalität vorzubeugen.

Ein letzter Schritt bleibt noch zu tun. Amorphe Konzepte wie zum Beispiel das der »menschlichen Selbstverwirklichung« gehen über die Erfordernisse von Bedürftigkeit und sogar »Vor-Bedürftigkeit« hinaus. Sie beschreiben Zustände, die niemals voll erreicht werden. Die Box kann jeden Beweis verweigern, der zum Inhalt hätte, es könne sich eine Person jenseits professioneller Zugriffe und gleichsam aus eigener Kraft selbst verwirklichen. Niemand ist »wirklich« ohne ständige fremde Hilfeleistung - so lautet das Programm. Und weil menschliches Verhalten ohne den Stempel des Experten nicht für authentisch erklärt werden kann, wird die Box diesen Segen niemals und niemandem erteilen.

Das stabile Stadium einer Dienstleistungsbürokratie ist damit erreicht. Niemand mehr kann den Schalter an dem Kästchen betätigen, weil es niemanden mehr gibt, der nicht zu ihren Mitgliedern oder Adressaten zählte. Jedermann begreift sich als Klient. Die Leute gehen vertrauensvoll auf die Box zu und verlangen Einlaß, um ganz und Teil des Ganzen zu werden.

Für die Dienstleistungsbürokratie besteht nicht länger die Notwendigkeit, ihre Existenz zu rechtfertigen, um zu überleben und zu expandieren. Der Klient hat nämlich inzwischen »vergessen«, daß es eine Beziehung zwischen Bedürfnis und Bedürfnisbefriedigung gibt oder geben sollte. Man wird die Box nutzen, weil es sie gibt. Man wird sich als unvollständig, unwirklich und mangelhaft erleben, nicht weil man ein Bedürfnis hat, sondern weil man nicht in die Box hineinkommt. Also wird allmählich der Tatbestand der Rechtmäßigkeit als das Recht definiert werden, in die Box zu gelangen. Und schließlich wird das Gesetz dahin verkehrt werden, daß Rechtmäßigkeit als das Recht der *Box* definiert wird, alle zu erfassen und zu umfassen.

Aus dem Englischen übersetzt von Iris Klose.