

AM ENDE DER FAHNENSTANGE?

SOZIALE ARBEIT IN DER KRISE DES SOZIALEN

Nikolaus Dimmel

Der nachstehende Beitrag ist im Wahrnehmungsfenster eines österreichischen Sozialrechtlers und Sozialmanagers geschrieben. Er vermag daher im europäischen Vergleich (*Puhl/Maas* 1998) nur eine partikulare Perspektive zu entwickeln. Gleichwohl lassen sich viele kritische Befundaufnahmen über Tendenzen einer möglichen Zukunft der Sozialarbeit - etwa aus den USA (*Reisch/Gambrill* 1997), Deutschland (*Böllert/Otto* 1989), der Schweiz (*Stemmler* 1995) oder England (*Bamford* 1994; *White* 2003) - auch auf Österreich übertragen. Freilich ist zu konzedieren, dass die Soziale Arbeit als Instrument sozialer Kontrolle und Regulierung in jeweilige sozialpolitische Arrangements, Kulturen und Mentalitäten eingelassen ist. Sie reproduziert jeweilige „Governance“-Muster (*Priddat* 2000). Das Funktionieren, der Output und Outcome Sozialer Arbeit sind abhängig etwa von zivilgesellschaftlichen Ressourcen (*Elsen* 2000), von der Subordinationsbereitschaft der Betroffenen, dem soziotechnischen Vorverständnis der sozialpolitischen Eliten, aber auch der Art und Weise, wie die öffentliche Hand als Leistungsträger und Financier mit den freien Wohlfahrtsträgern umgeht. Befunde zur Sozialen Arbeit und ihren Entwicklungsvektoren lassen sich also nicht umstandslos verallgemeinern.

Zudem findet sich ungeachtet der geographisch bescheidenen Ausdehnung Österreichs ein erhebliches Maß institutioneller Besonderheiten im regional-föderalen Vergleich. Über die 1990er Jahre hinweg ist ein Regulationsgefälle sichtbar (*Wilfing* 1997), in dem die Soziale Arbeit insbesondere in Wien, aber auch im Burgenland, in Ober- und Niederösterreich zu einem erheblichen Anteil vergleichbar den skandinavischen Ländern noch immer im (halb)öffentlichen Bereich beschäftigt wurde. Demgegenüber haben die westlichen Bundesländer beinahe den gesamten Bereich der sozialen Dienste ausgelagert bzw. privatisiert (*Barbisch/Kremmel* 1992). Dies betrifft auch die methodologischen Innovationen der Sozialen Arbeit wie etwa die Gemeinwesenarbeit (*Rössler* 2000)¹, das Case-Management (*Saischek* 1999) oder die Street-Work (*Gangway* 1997; *Schiepan* 1999; *Stuparek* 2004). Die Gründe für diese Besonderheiten liegen in der föderativen Struktur des österreichischen Wohlfahrtsstaates, der nicht nur neun unterschiedliche Sozialhilfegesetze (*Pfeil* 2001), sondern auch neun unterschiedliche Jugendwohlfahrts-, Behindertenhilfe- und Pflegegeldregulative kennt (*Dimmel* 2000). Überdies finden sich zudem auch unterschiedliche Leistungsarrangements zwischen Staat und freien Wohlfahrtsträgern. Sohin lässt sich nicht einmal für Österreich ein einheitliches Bild der Rahmenbedingungen der Erbringung von Leistungen der Sozialen Arbeit nachzeichnen.

¹ Siehe weiters *Riesinger* 1994, *Gutmann* 1994, *Angerer* 1995, *Haider* 2000.

1.1. Historische Erblasten

Helfen und Kontrollieren. Historisch gesehen entwickelt sich die Soziale Arbeit als tragendes Element eines ambivalenten wohlfahrtsstaatlichen Auftrags. Sie verdankt ihre Entstehung den Ligaturen jener Rationalisierungs-, Säkularisierungs- und Bürokratisierungsprozesse (Reichl 1997), die Habermas formschön als "Kolonialisierung der Lebenswelt" beschrieben hat. Freilich, in der Phase zwischen aufgeklärtem Absolutismus und Protoindustrialisierung dominiert noch der mit Prügeln bewehrte Zwang zur Arbeit gegen Brot. Von Lohn ist hier noch keine Rede. Bis hin zur zweiten Welle der Industrialisierung² wird das von den „peinlichen“ Strafen der Criminaljustiz kaum unterscheidbare Instrumentarium des (früh)neuzeitlichen „Armenpflege“ (Unterbringung in Zucht-, Arbeits-, Spinn- und Webhaus) zur Bekämpfung der Bettelei (Stekl 1978; Altmeyer-Baumann 1987) unbarmherzig in Anschlag gebracht.

Armut gilt hier, ganz Gegenbild mittelalterlicher Caritas, als Resultat individueller Faulheit. Erziehung zum Fleiß heißt deshalb die Devise (Fischer 1982,46). Daher erscheint den Zeitgenossen Zwangsarbeit in der Manufaktur als probates Mittel sozialer Eingliederung (Sachße/Tennstedt 1983). Sie soll den zuverlässigen Menschen fabrizieren (Steinert 1980). Arbeitsfähige werden folglich zur Arbeit, (Selbst)Disziplin und moralischer Ordnung (Triebverzicht) angehalten, während ehrlich armen Arbeitsunfähigen christliches Mitleid zuteil wird (Sachße/Tennstedt 1980).

Beides, Sozialdisziplinierung und Hilfestellung, macht 'peu a peu' ein juridisches Regulationsregime erforderlich (Pffister 1999). Deshalb entwickeln die Länder (Statthaltereien) im Sog der thesesianischen Verwaltungsreform formale Rechtsgrundlagen der Armenpflege (Bolognese-Leuchtenmüller 1978). Mit deren Vollziehung wiederum werden Magistratsverwaltungen der Städte sowie Gemeinden betraut. Diese organisieren auf Grundlage des Heimatrechts³ (Arailza 1889; Giegl 1902) untereinander einen regen „Armenschub“. Ein Kreislauf bestehend aus Abschiebung, Rückkehr, erneuter Abschiebung, erneuter Rückkehr (Melinz/Zimmermann 1991,35) etabliert sich.

In diesem Kontext entsteht die Institution des Armenpflegers als eines Vorläufers Sozialer Arbeit. Dieser ist sowohl für die Bedarfsprüfung, das „Clearing“ (Überweisung in Armenhaus oder Hospital) als auch für die Hilfestellung (Geld-, Sach- oder Dienstleistungen) zuständig (Armen-Oberdirektion Graz 1899). Die Ehrenamtlichkeit dieser Armenpfleger hindert indes nicht, sie mit hoheitlichen Kompetenzen auszustatten. Sie führen armenpolizeiliche Verwaltungsakte und verfügen im Falle der Renitenz die Einweisung in das Arbeitshaus. Historischer Ursprung der Sozialen Arbeit ist also die 'gute Policey'. Das sollte man bei der Frage nach den Perspektiven einer wie auch immer 'progressiv' gearteten Sozialen Arbeit nicht vergessen.

Mit der bürgerlichen Revolution⁴ differenzieren sich die bereits im aufgeklärten Absolutismus grundgelegten Arbeitsprinzipien der Kommunalisierung, Rationalisierung,

² Welche in Österreich in zwei Schüben, nämlich in den 1820er und in den 1860er Jahren vonstatten ging.

³ Schon vor dem Heimatrechtsgesetz 1863 existierten Richtlinien der Statthaltereien, welche den Armenschub vorordneten.

⁴ Die in Österreich vergleichsweise spät, 1848, abgewickelt wurde, und, anders als andernorts, ein Jahrzehnt des Neoabsolutismus bis 1859/60 einläutete.

Bürokratisierung und Pädagogisierung (*Sachße/Tennstedt* 1983,43) weiter aus. Die Kommunalisierung führt im Kontext der Entwicklung des Gemeinderechts zu einer Säkularisierung und Professionalisierung der Armenfürsorge (*Malle* 1991; *Amann* 1994). An die Stelle der Moral tritt die Fachlichkeit. Kriterien für die Objektivierung der Unterstützungswürdigkeit werden in Form von Richtlinien erlassen. Deren Vollziehung wiederum setzt bürokratische Verfahren und Strukturen voraus. Der damit eingeleitete Übergang zu einer „means-tested-benefits“-Logik (bedarfsgeprüfte, missbrauchssichere Verfahren) ist gleichzeitig die Geburtsstunde einer institutionalisierten Armenhilfe. Damit verschiebt sich auch der ideologische Diskurs der Armut. An die Stelle der religiösen Erleichterung des Almosengebers als Quasi-Gegenleistung der Armenhilfe treten soziotechnische Verhaltensaufgaben für den Empfänger der kommunalen Unterstützung (*Geremek* 1988). Ein repressiver Moral- und Verhaltenskodex für Hilfebedürftige (*Sassnick* 1989,16) entsteht.

Mit der zweiten industriellen Revolution werden die Weichen in Richtung auf eine Verberuflichung und Professionalisierung der Sozialen Arbeit gelegt (*Reichl* 1987,13). Ein regelrechtes Berufsbild Sozialer Arbeit entsteht gleichwohl erst gegen Ende des 19. Jhdts (*Greinz* 1898; *Baron* 1991). Aber auch hier bleibt es auf die Behörden größerer Städte wie etwa Wien (*Bock* 1929) beschränkt. An der Wiege Sozialer Arbeit steht indes nicht das Berufsbild eines professionellen Helfers, sondern dessen exaktes Gegenteil: „Administratoren, die durch Ausbildung und Berufstätigkeit darauf vorbereitet wurden, individuell Hilfe zu verweigern, um ein gesellschaftliches Ziel zu erreichen: Menschen dazu zu bringen, arbeiten zu wollen, auch wenn es keine Arbeit gab, Kinder zu zeugen (zu gebären und zu erziehen), auch wenn diese Kinder keine Perspektive hatten, der gesellschaftlichen Ordnung zu dienen, auch wenn diese gesellschaftliche Ordnung ihren Interessen nicht dienlich war“ (*Müller* 1991,19).

Die Soziale Arbeit gliedert sich zur Jahrhundertwende in mehrere Stränge. Dazu gehören vor allem behördliche (Gemeinden), kirchliche (Caritas, Nächstenliebe), proletarische (Arbeiterkassen) und bürgerliche (Charity) Bewegungen. Während die Institutionen der Gewerkschaftsbewegung Hilfe in zünftigem Selbstverständnis erbringen, gerieren sich alle anderen Akteure als repressive Agenturen. Diese sind zum einen auf die Zurichtung und Disziplinierung von Armen, zum anderen auf das „Containment“ der Entwicklung devianter Subkulturen orientiert (*André* 1994; *Gilliom* 2001). Bevorzugter Gegenstand Sozialer Arbeit ist demnach die Verhinderung, Sanktionierung oder zumindest das öffentliche ‚Unsichtbarwerden‘ abweichenden Verhaltens. Soziale Arbeit entsteht auf diese Weise als Instrument sozialer Kontrolle, wie *Schnurr* (1991,113) ohne Hintersinn anmerkt: „Das Zusammenspiel von zweckrational-bürokratischen und (sozial-) pädagogischen Strategien der Steuerung durch Hilfe und Kontrolle, fördernde Eingrenzung und disziplinierende Ausgrenzung ist für die historische Form der institutionalisierten Sozialen Arbeit konstitutiv“. Herrschaftssoziologisch betrachtet geht es also nicht nur um die Bewältigung der sozialen Verformungen im Gefolge der Salarisierung (Lohnarbeit als einzig legitime Form der individuellen Reproduktion der aus

ihren feudalen Schollenbindungen freigesetzten Arbeitskräfte). Es geht auch und insbesondere um die „Produktion von Untertanen“ (*White* 2000,15).⁵

In Deutschland wird mit dem *Elberfelder* System 1853 der Prozess der formalen Individualisierung der sozialen Kontrolle und materiellen Unterstützung (vorgegebene Fallzahlbelastungen) in die Wege geleitet. In Österreich hingegen bleibt die Professionalisierung Sozialer Arbeit auf die Behörden und damit auf den dort selbst strukturell angelegten autoritären „Bias“ einer konditional programmierten Verwaltung (*Ortmann* 1994,221) zugeschnitten. Erst der Nationalsozialismus modernisiert hierzulande in einer historischen Volte das Armenwesen. 1938-45 werden reichsrechtliche Institutionen der Behindertenhilfe, das Richtsatzwesen in die Sozialhilfe und die Rechtsdoktrin der Ermessensauswahl zwischen Geld-, Sach- und Dienstleistungen eingeführt. Letztlich ändert das nichts am Berufsbild der Sozialen Arbeit. Es bleibt nahe am Aufgabenbereich der Sicherheitspolizei und etatistisch orientiert. Im Jugendfürsorgerecht des Jahres 1954 ist, nachdem sich ein professionelles Verständnis der Kinder- und Jugendarbeit in der Wiener städtischen Fürsorge zwischen Ende der 1870er und Ende der 1920er Jahren herausbildet, noch immer von Jugendfürsorgerinnen und nicht von Sozialarbeiterinnen die Rede (*Mittermeier* 1994). Die Sozialhilfe basiert bis Mitte der 1970er Jahre auf den Resten einer (bereinigten) nationalsozialistischen Rechtsordnung. Insgesamt bleibt die Lage der Sozialarbeit prekär (*Schilder/Simon* 1972).

Der Übergang von einem fürsorgend-paternalistischen hin zu einem auf individuellen Rechtsansprüchen basierenden wohlfahrtsstaatlichen Arrangement wird Mitte der 1970er Jahre eingeläutet. Ein neues Sozialhilfe-System entsteht (*Pfeil* 1989). Dieses ist zugleich Grundlage für die Entwicklung eines sozialwirtschaftlichen Sektors privater sozialer Dienste und Einrichtungen. In diesen Diensten und Einrichtungen präpariert sich das im Vergleich zur Sozialen Arbeit in Ämtern und Behörden eher systemkritische Segment der Sozialarbeit heraus. Ende der 1970er Jahre kommt es zu einer relevanten Ausweitung sozialer Dienste und damit zu einer Erweiterung der Tätigkeitsfelder Sozialer Arbeit (*Klicpera/Gasteiger-Klicpera* 1997). Die kurze Ära der Sozialplanung beginnt. Knapp zehn Jahre später, 1989, statuiert das Jugendwohlfahrtsrecht die formelle Differenzierung zwischen Sozialarbeit und Sozialpädagogik. Neue Bereiche wie die Betriebliche Sozialarbeit (*Berger* 1998; *Blemenschitz* 2003), Schulsozialarbeit (*Vyslouzil* 2001) oder Krankenhaussozialarbeit (*Kirsi* 2000; *Gruber* 2003) werden erschlossen.

Die erste Hälfte der 1990er Jahre ist durch die Entstehung, Verflechtung und Verrechtlichung neuer sozialer Berufsbilder geprägt. Während in der öffentlichen Administration die Ära der nicht enden wollenden Aufgabenreformen einsetzt, kommt es im Bereich der freien Wohlfahrtsträger zu einer Stagnation der Entwicklung und zu einer Konzentration der Projekte bzw. Träger. Neue innerbetriebliche Konfliktfelder tun sich in der Sozialwirtschaft auf. Kollektivvertragsverhandlungen für soziale Dienste zeichnen sich ab. Die zweite Hälfte der 1990er Jahre bringt den Anstoß zum Paradigmenwandel vom repressiv-sozialgarantistischen Wohlfahrtsstaat zum Workfare-Staat. Die Soziale Arbeit wird (ebenso wie die Sozialplanung) unter die Logik der Finanzverwaltungen,

⁵ Diese Instrumentalisierung der Sozialen Arbeit zum Zweck einer selektierenden Disziplinierung von Bedürftigen entwickelt historische Kontinuität. Sie spiegelt sich im Weiteren in der ersten Republik (*Marianek* 1923), im Austrofaschismus (*Brunner* 1996) sowie während des nationalsozialistischen Terrors (*Otto/Sünker* 1989; *Bruckmayr* 2000).

Querschnittsämter und Rechnungshöfe subsumiert. Eine Fülle von Landesrechnungshof- und Kontrollamtsberichten rügt die mangelnde Messbarkeit Sozialer Arbeit. Zugleich und paradoxerweise gewinnt die Soziale Arbeit legistisch ein distinktes Profil als „persönliche Hilfe“ (neben Geld- und Sachleistungen) in Jugendwohlfahrt, Behinderten- und Sozialhilfe. Nach wie vor fehlen derzeit ein eigenständiges Berufsrecht der Sozialarbeit, die legislative Verankerung einer sozialarbeiterischen Verschwiegenheitspflicht oder die positivrechtliche Positionierung der Sozialarbeit in den Ämtern und Behörden als Amtssachverständige. Im Ergebnis kontrastiert die doch erhebliche substantielle wohlfahrtsstaatliche Bedeutung der Sozialarbeit ihrer juridisch-institutionellen Informalität.

1.2. Doppelmandat und Herrschaftsfunktion

Bereits in ihren historischen Wurzeln liegt also das Doppelmandat der Sozialen Arbeit begründet, gleichzeitig zu kontrollieren und zu helfen. Jenes Doppelmandat hat fatale Wirkungen. Soziale Arbeit soll nämlich einerseits Maßnahmen der sozialen Kontrolle (*Amann* 1983), Normalisierung (*Bellebaum* 1985), Disziplinierung und Zurichtung implementieren (*Breidenbach* 1984). Andererseits und gleichzeitig soll sie Strategien des „Empowerment“, also der Bemächtigung, Hilfe zur Selbsthilfe und Selbstorganisation, entwickeln helfen (*Herriger* 2001; *Bliem* 2003).⁶ Sie soll soziale Konformität, Handlungsautonomie, Selbstorganisation und Selbsthilfe möglich machen, damit entfremdete Lohnarbeit freiwillig aufgenommen und durchgehalten wird. Sie soll soziale Hilfe auf Grundlage ethischer Werthaltungen (Solidarität, Familienbindungen, Gerechtigkeit, Ausgleich von Benachteiligungen; *Maaser* 2003) organisieren. Gleichzeitig aber soll sie ein „Creaming“ (Abschöpfung) ermöglichen, in dem sozial-integrierbare von nicht mehr integrierbaren („Arbeitsunwillige“), moralisch integre Risikoträger („ehrliche Arme“) von den Trägern von als sozial verwerflich angesehenen Risiken geschieden werden.

In den Köpfen der handelnden Personen stiftet diese Konstellation Verwirrung. Nicht nur in Ämtern und Behörden erweist sich das Spiel mit situativ-wechselnden Rollenverständnissen, mal „Helfer“ (*Klüsche* 1990), mal „Sozialanwalt“ der Armen (*Pabst* 1996), mal Verwaltungspolizist im Sozialhilfевollzug (*Dimmel* 1997) zu sein, mühsam. Eben diese Janusköpfigkeit mag auch die nachgerade klassische Engführung von Sozialer Arbeit und „Burnout“ plausibilisieren (*Reisinger* 2000; *Röhrig/Reiners-Kröncke* 2003). Institutionell und im kollektiven Habitus der Sozialarbeit äußert sie sich in einer spezifischen Ausblendung der objektiven Herrschaftsfunktionen Sozialer Arbeit. Machtausübung wird im Kontext Sozialer Arbeit insbesondere in freien Wohlfahrtsträgern folgerichtig als Tabu (*Boomgaarden* 2004) wahrgenommen.

Dessen ungeachtet es ist der Staat, der seine Macht der Sozialen Arbeit als Semi-Profession delegiert hat (*Hill* 1997,209). Dessen normativer, sozialrechtlicher Rahmen

⁶ Diese Janusköpfigkeit führt unter der Bedingung einer tendenziellen Verschiebung der Gewichte, welche das Handeln von Ämtern und Behörden determinieren, zu einer Recodierung der Bedeutung von Hilfe und Kontrolle, von Subjekt- und Umfeldorientierung (Familie), von langfristiger Prognose und kurzfristigem Rentabilitätskalkül und damit zu einer performativen Spaltung der Praxis sozialer Arbeit (*Bader* 1987). Während jener Bereich, in dem die Soziale Arbeit gleichsam am konditional programmieren Recht und betriebswirtschaftlichen Rentabilitätskalkül der Sachbearbeiter in Ämtern und Behörden hängt, rapide zunimmt, schrumpft die Spielraum der zweckprogrammierten, nicht-standardisierbaren sozialarbeiterischen Leistung (*Ortmann* 1994,199ff).

wiederum begrenzt substantiell den Handlungsspielraum der sozialarbeiterischer Intervention (*Anleu* 1992). Das Selbstbild der Sozialen Arbeit als Agentin sozial Benachteiligter im Rahmen eines „quasi-politischen, professionellen Behandlungsmodells“ (*White* 2000,11) ist demgegenüber kontrafaktisch ein anderes. Weitgehend ausgeblendet bleibt hier, dass die Soziale Arbeit gewissermaßen von der kolonialisierenden Verfügung über ihre KlientInnen, von ihrer allseitig akzeptierten Definitionsmacht über soziale Probleme zehrt. Zugleich wird ein autoritärer Zugriff auf die Lebensführung als Hilfestellung verbrämt. Nur damit kann die moralische Sorge von Sozialarbeitern mit dem Regulierungsanspruch des arbeitenden Wohlfahrtsstaates in Deckung gebracht werden (*Derber* 1983,333ff).

Je größer der Leistungs- und Rechtfertigungsdruck des wohlfahrtsstaatlichen Managerialismus, desto verstellter der Blick der Sozialen Arbeit darauf, dass sie, jeweils bezogen auf die Form der sozialen Formationsbildung (Individualisierung, Pluralisierung, Heterogenisierung) Herrschaft durch pädagogische Einzelfallexpertise ausübt (*Merten* 1997,60ff; *Sibeon* 1991,27). Hinter der Debatte um das von ihr in Anspruch genommene politische Mandat (*Merten* 2001) verschwindet, dass sie eine primär staatlich-legitimierte Kontrollagentur (*Malinowski/Münch* 1975; *Bellebaum* 1985; *Müller* 2001) darstellt. Wie auch immer informell, co-produziert und prozedural Soziale Arbeit ausgestaltet ist; ihre Betreuungsvereinbarungen schließt sie auf einer schiefen Ebene, wo zwischen individuellen Aspirationen und normativ zulässigen Formen der individuellen Lebensführung verhandelt wird. Das geht so lange gut, wie Graubereiche zwischen sozialarbeiterischer Begründung/Entscheidung und Vollzugspraxis offen gehalten werden können. Muss schier jede budgetär relevante soziale Intervention mit dem Hegemonialanspruch des Managerialismus (*Clarke/Newman* 197) in Deckung gebracht werden, erodiert dieser Graubereich. Damit kollidiert die Soziale Arbeit nicht mehr nur dort, wo sie ein politisches Mandat postuliert (*Schneider* 2001), sondern auch dort, wo sie bloß noch fachliche Spielräume sozialpädagogisch-/sozialarbeiterischer Gestaltung einfordert, mit den Zumutungen einer dominant betriebswirtschaftlichen Rentabilitätperspektive, wie sie die öffentlichen Förder- bzw. Subventionsgeber seit Beginn der 1990er Jahre verfolgen (*Ward/Mullender* 1995).

Die realen Herrschaftsfunktionen Sozialer Arbeit lassen sich also immer unzureichender hinter den einzelfallbezogenen Moraldiskursen sozialarbeiterischer Intervention (*Webb* 1996) verstecken. Deren Arrangements werden unverstellt etwa in der Kontrolle und Domestizierung der Lebensführung „gefährlicher Unterschichtfamilien“ (*Rodger* 1996), in Techniken der mit richterlicher Gewalt bewehrten Resozialisierung (*Cornel* 1995), in der „vollen Erziehung“ bzw. Heimerziehung (*Wolf* 1999) oder in der psychiatrischen Grenzziehung zwischen extramuraler „surveillance“ und intramuraler Disziplinierung (*Forster* 1997) sichtbar. Überall dort nutzt Soziale Arbeit, wie *Cohen* (1994,67ff) ausführt, im Kontext beweglicher Instrumentarien sozialer Kontrolle eher das Instrument der Repression (Zwang) denn dasjenige der Persuasion (Hilfe und Überzeugung) als Machtmittel (*Wrong* 1995,70ff). Dabei ist die Wahl der Mittel nicht beliebig. Denn je selektiver die Erfolgsindikatoren des Rechts oder der Ökonomie formuliert sind, desto eher neigt Soziale Arbeit zur Minimierung unwägbarer (weil etwa offen-diskursiv angelegter) Betreuungsverläufe. Die Soziale Arbeit ist also zunehmend restriktiv durch

ökonomische Formationen überdeterminiert. Ihre Legitimität bleibt letztlich legislativen und administrativen Entscheidungen nachgeordnet (*Webb* 1996,173), wobei das Verhältnis von Recht und administrativer Machbarkeit zugunsten einer „situativen Angemessenheit“ (*Pankoke* 1977; *Treutner/Wolff/Bonß* 1978) der Entscheidungen aufgelöst wird.

Diese Auflösung der Herrschaftsfunktion Sozialer Arbeit im Kalkül des Managerialismus mündet allerdings in einer Aporie. Denn Soziale Arbeit hat zugleich auch eine gesellschaftliche Formierungsaufgabe. Sie reproduziert als Ensemble von Techniken sozialer Kontrolle (*Berger/Offe* 1980) soziale Normen. Sie erbringt institutionelle und kulturelle Anpassungsleistungen (*Olk* 1986), stellt eine sekundäre Sozialisationsagentur komplementär zur Familie dar. Sie verkörpert einen ideologischen Staatsapparat zur Stabilisierung von Sozialisationsleistungen, indem sie soziale Probleme individualisiert. (*Wilding* 1982,63). Soziale Arbeit erbringt demnach nicht nur Normalisierungs- (*Offe* 1987) sondern auch Empowerment-Leistungen (*Hall* 1992; *Gutierrez* 1997; *Herriger* 1997). Hierfür muss sie subversive Potentiale wecken, Autonomie und subjektive Befähigung thematisieren.

Auf der diskursiven Mikroebene muss der Habitus Sozialer Arbeit also auch emanzipatorisch, libertär, befähigend und therapeutisierend ausgestaltet werden. Der Kanon der Rechtsordnung sieht dies gegebenenfalls, etwa im Rahmen der Jugendwohlfahrt, als erforderlich an. Damit ist beides, Disziplinierung und Regularisierung, aber auch Empowerment und Befähigung zum Widerspruch, Gegenstand Sozialer Arbeit. Zwischen den paradoxen Anforderungen sozietales Herrschaftsausübung und den politisch thematisierbaren Interessen und Bedürfnissen der Klientelen schließlich verfolgt die Soziale Arbeit auch professionelle Eigeninteressen (*Cohen* 1985; *Lovelock* 2004). Das muss sie wohl, will sie an den Ressourcen der Macht (Recht, Geld) partizipieren, andererseits selbst auf KlientInnen zugreifen, also Macht ausüben.

Dieser dreifachen Formbestimmtheit kann die Soziale Arbeit nicht enttrinnen. Selbst dann, wenn Sozialarbeit, so *Brandt* (1996,138) als meditative, kommunikative, helfende, unterstützende und sozial-therapeutische Arbeit zwischen benachteiligtem Subjekt und Gesellschaft arrangiert ist, erfüllt sie doch eine hegemoniale Funktion im Umgang mit Devianz (abweichendem Verhalten). Sie organisiert im Gefüge der Instrumente sozialer Kontrolle Konformität bzw. affirmative Zustimmung zu den herrschenden Verhältnissen (*Scheerer/Hess* 1997,106ff). Sie reproduziert damit nicht nur die gesellschaftliche Diskriminierung der in anomischen Lebensverhältnissen vegetierenden Einkommens- und Statusgruppen (*Wallimann* 2000), sondern zugleich damit auch ein sozietales Regulationsregime, dessen Bestandteil sie selbst ist.

Jener in das Doppelmandat der Sozialen Arbeit eingelassene Widerspruch hat mehrere Facetten. In ihm reibt sich die menschenrechtlich motivierte Mobilisierung von Sozialrecht an der Erbringung einer ökonomisch funktionalen sozialen Unterwerfungs- und Anpassungsleistung (*Gaitanides* 2000,128). Es kollidiert hier die Herrschaftsfunktion Sozialer Arbeit als Teil des Instrumentariums der ideologischen Staatsapparate, die erhebliche Eigeninteressen (*Offe* 1973) verfolgen, mit den objektiven Regulationsaufgaben einer kapitalistischen Gesellschaft (*Schaarschuch* 1990). So sollen

zwar konsumistisch orientierte Subjekte, aber keine Schuldner produziert werden. Inklusionsaufgaben (Gestaltung von Lebenslagen, Vermittlung von Techniken der autonomen Lebensbewältigung, Kontrolle der Lebensführung) und sozialanwaltliches Vorverständnis liegen mitunter zueinander quer (*Flösser 1994,32ff*).

Keineswegs erleichtert wird der Umgang mit diesem Widerspruch dadurch, das er nicht erratisch, sondern beweglich ist. Am Beginn der Ära professionalisierter Sozialarbeit ist dieselbe dem staatlichen Anstaltsverhältnis ebenso wie dem Kapitalverhältnis „nur“ formell subsumiert. Sozialarbeiter treten hier zwar als lohnabhängige Professionisten und RepräsentantInnen staatlicher Institutionen in Erscheinung. Der Inhalt der sozialen Kontrolle, welche sie ausüben, wird aber von ihnen selbst bestimmt. Soziale Arbeit determiniert hier also noch die für die rationale Verwaltung des Sozial- und Wohlfahrtsstaates erforderliche Begründungsleistung öffentlicher Intervention. Die Professionalisten kontrollieren zwar nicht die (Rechts)Form und formale Legitimität, trotzdem aber die Inhalte ihrer Interventions- bzw. Dienstleistung. Ein knappes Jahrhundert später verliert die Soziale Arbeit diesen Status einer relativen Privilegierung. Sie wird nicht mehr bloß formell, sondern nun auch reell unter den leistungsstaatlichen Managerialismus, aber auch das Kapitalverhältnis (relative Entwertung sozialarbeiterischer Qualifikationen, Erhöhung der Lohndrift im Sozialbereich; *Karges/Lehner 2003*) subsumiert. Inhalte, Kosten und Performance der sozialen Kontrolle werden entweder von Legisten (*Braye/Preston-Shoot 1998*) oder von Kameralisten im Wege von Zielvorgaben, Ausgabensperren oder Einzelgenehmigungsvorbehalten vorgegeben. Damit sinkt die Semi-Profession der administrativen Sozialarbeit gleichsam in den Status behördlicher Sachbearbeitung ab. Die Soziale Arbeit in den freien Wohlfahrtsträgern nimmt diese Akzentverschiebung nicht nur zeitlich verschoben, sondern als radikale Vermarktlichung mit Lohnkürzungen, Konkursen und massiven betrieblichen Konflikten wahr.

Die darauf bezogenen Bewältigungsstrategien der Sozialen Arbeit nehmen unterschiedliche Ausprägungen an:

zum einen schlagen sie sich in einer akzentuiert systemkritischen Selbstbeschreibung der Sozialen Arbeit nieder. Diese richtet sich gegen die juridifizierten, effizienzorientierten, einer ökonomischen Logik folgenden (*Luthe 1995*) bürokratischen Agenturen des Sozial- und Wohlfahrtsstaates. Kritik wird am „Herumpädagogisieren“ der Sachbearbeiter eines Sozialamtes oder an den betriebswirtschaftlich denkenden Geschäftsführungen freier Wohlfahrtsträger geübt. Dies läuft auf den Versuch hinaus, den intrinsischen Teil der dualen Basis der institutionalisierten Sozialarbeit (*Wohlert 1980*), nämlich den professionellen „code of conduct“ (*Müller/Thiersch 1990*) gegenüber der zweckrational-funktionalistischen Orientierung, in der es um die administrative Planbarkeit und das Controlling sozialarbeiterischer Maßnahmen bzw. Dienstleistungen geht (*Gross 1993*), in Stellung zu bringen;

zum zweiten wird in einem ‚sozialanwaltlichen‘ Habitus versucht, entweder bestehende Spielräume des wohlfahrtsstaatlichen Systems zu nutzen, um die Wohlfahrtsposition der Klientel zu verbessern oder derartige Spielräume etwa durch die Verankerung von subgesetzlichen Ausführungsbestimmungen (*Struck/Wiesner 1992; Wiesner 1997*), rationalisierenden Sozialplanungsgeboten (*Flösser 1994*) oder diagnostischen

Instrumenten verwaltungsverfahrensrechtlich relevanten Hilfeplanung (*Merchel* 1994) zu verankern;

zum dritten wird das Bemühen verstärkt, Strategien der Professionalisierung und berufsorganisatorischen Versäulung zu entwickeln. Diese fungieren als Element eines kollektiven Narrativs, welches der Identitätsbestimmung und Eigenlegitimation der Sozialen Arbeit (*Hutter* 1992) auch als beschäftigungspolitisch relevanter Berufsgruppe dient.

Dieses „Portfolio“ pragmatischer Abwehrgesten und ideologischer Spiegelfechtereien schlägt sich unterschiedlich sowohl auf die Thematisierung als auch die Handhabung des Doppelmandates der Sozialen Arbeit (*Schilling* 1997) durch. Die Ergebnisse dieser Bemühungen indes bleiben bescheiden. Eine sozialarbeiterische „Öffentlichkeit“ hat sich bislang nicht konstituiert; der sozialarbeiterische „code of conduct“ bleibt dem Sozialrechtsgesetzgeber vergleichsweise egal; und das Bemühen um eine Verbesserung der professionellen Versäulung der Sozialen Arbeit (*Healey* 2000,71ff) erweist sich bislang als Sturm im Wasserglas. Vielmehr wird die Soziale Arbeit der boomenden gesellschaftlichen Unsicherheitskonjunktur (*Bonß* 1997) subsumiert und sukzessive als Quasi-Polizei etwa im Kontext der Street-Work genutzt. Sie fungiert vergleichbar der Hauskrankenpflege als Instrument und beplantes System der Wohlfahrtsproduktion (*Kaufmann* 1994; *Evers/Olk* 1996).

Damit verschieben sich die Eckmarken dieses Doppelmandates. Der Anteil fremdbestimmter systemfunktionaler Reproduktionsleistungen auf Basis des sozialarbeiterischen Doppelmandates nimmt kontextbezogen zu (*Fabricant/Burghardt* 1992). In vielen Wohlfahrtsbehörden, unterdotiert und unterpersonalisiert, nimmt die Soziale Arbeit das Erscheinungsbild einer unsystematischen Krisenfeuerwehr mit fachfremden Zielsetzungen an. Gegengleich nimmt die Bedeutung fachlicher Standards rapide ab (*Karges/Lehner* 2003,347). Damit steht nicht nur in Frage, wie sich das Selbstverständnis Sozialer Arbeit verändert, sondern auch, ob es ein Doppelmandat Sozialer Arbeit im traditionellen Sinne überhaupt noch gibt.

2. Dimensionen der Legitimationskrise Sozialer Arbeit

Im nunmehr eineinhalb Jahrzehnte währenden ‚Umbau‘ des Sozial- und Wohlfahrtsstaates, dessen Bilanz seit 1996 (in Österreich) indes nur als ‚Abbau‘ gelesen werden kann, steigen sukzessive die Anforderungen an die Eigenlegitimation Sozialer Arbeit. Die Ursachen hierfür sind vielgestaltig. Sie liegen in den gesteigerten rechtsnormativ verankerten Qualitätsstandards (*Fawcett/Featherstone* 1998; *Pinkney* 2000; *Mülhausen* 2004), in öffentlichen Skandalen bzw. Fehlleistungen (*Davis* 2000), aber auch im Strukturwandel des sozialpolitischen Arrangements (*Reisch* 1997) begründet. Zweifellos spielen daneben auch die gesteigerten Erwartungshaltungen bzw. das Beschwerde- und „Claiming“-Verhalten der Klientel eine erhebliche Rolle (*Bertilsson* 1994).

Das Erscheinungsbild sozialer Arbeit wird vorangetrieben von Wirtschaftlichkeitsgeboten einer Ökonomisierung des Sozialen (*Flösser/Hanesch* 1998,8; *Lange* 2000), von auf marktförmigen Kundenbindungen basierenden Dienstleistungsparadigmen

(*Grunwald/Thiersch* 2003), von dem Kontraktmanagement verpflichteten Produktbeschreibungen sozialer Dienste in Leistungsverträgen (*Backhaus-Maul* 2003) und von verstärkten Technisierungen [EDV-Routinen, erweiterte Dokumentationspflichten] (*Klatetzki/Winter* 2003). Dadurch löst sich die Soziale Arbeit aus der bisherigen, prekären Balance zwischen fachlichen Maximen und Prinzipien, dem Legalitätsprinzip und den traditionellen Kernparadigmen des Verwaltungshandelns (Zweckmäßigkeit, Wirtschaftlichkeit, Sparsamkeit). Sie wird gegengleich einer Hegemonie des Finanzcontrollings (Kostenrechnung), nichts weniger als eine „Herrschaft der Buchhalter“, unterworfen. Die Folgen sind fatal. Denn sie verschärfen nicht nur die „accountability“ der Sozialen Arbeit gegenüber Politik, administrativem Führungspersonal und dem Management von Social-Profit –Organisationen. Sie schlagen auch auf das Verhältnis zwischen der Sozialen Arbeit und ihrer Klientel durch. Quer zu den subjektiven Erwartungshaltungen und sozialpolitischen Attitüden der handelnden Akteure setzt sich ein Menschenbild durch, welches auf die Re-Privatisierbarkeit und Re-Moralisierbarkeit sozialer Risiken hinausläuft und damit die Legitimationsdecke Sozialer Arbeit unterspült.

Im Folgenden werden zwei Stränge dieser Krise näher erörtert, nämlich zum einen die Übertragung von Management-Techniken (und dem dahinter liegenden ideologischen Überbau) auf soziale Dienstleistungen bzw. die Organisation der Sozialen Arbeit und zum anderen die Deprofessionalisierung der Sozialen Arbeit.

2.1. Managerialismus

Ein zentraler Faktor dieser Legitimationskrise liegt in der Wirkungsmächtigkeit der Paradigmen des New-Public-Management-Diskurses. Der Managerialismus (*Clarke* 2001) ist inzwischen Leitmotiv des wohlfahrtsstaatlichen Umbauprojektes. Hier ist in apodiktischer Weise von einer Kunden- und Wirksamkeitsorientierung sowie von einer betriebswirtschaftlich organisierten Messbarkeit öffentlich erbrachter Leistungen auf Märkten die Rede (*Ahonen/Salminen* 1997). Diese Management-Paradigmen betreffen nicht nur den inneren Dienst (Sozialarbeit in Ämtern und Behörden) der Wohlfahrtsverwaltungen (*Kühn* 1995). Sie erfassen auch deren externe Vertragspartner, also die Soziale Arbeit in sozialwirtschaftlichen Dienstleistungsunternehmen (*Merchel* 1995; *Allemeyer* 1995). Hier wird auf Grundlage von Leistungsverträgen (welche das Subventionsmodell durch Leistungsentgelte verdrängen; *Neumann* 1996, *Heinze/Strünck* 1996) soziale Beratungs- und Betreuungsleistungen als Produkte formalisiert und auf standardisierte Weise kalkuliert, erbracht und abgerechnet (*Rauschenbach* 1995; *Dimmel* 2004). Innerhalb der freien Wohlfahrtsträger führt dies zu einer Verdrängung der für die Soziale Arbeit konstitutiven Informalität durch die Formalität der Instrumentarien des Sozialmanagement (*Merchel* 1995).

Unbeeindruckt von einer Vielzahl negativer Praxiserfahrungen (*Schröder/Kettiger* 2001) zielt die strategische Re-Orientierung des wohlfahrtsstaatlichen Arrangements auf einen (schlanken) Wohlfahrtsstaat. In diesem stellt die Soziale Arbeit zwar noch eine öffentlich verantwortete (weil ´in eventu` gesetzlich vorgesehene) Dienstleistung dar. Die Erbringung dieser Dienstleistung bleibt aber verstärkt (oder ausschließlich) privaten

Leistungserbringern überantwortet.⁷ Deren Gestion wiederum wird einem betriebswirtschaftlichen Regime einschließlich der Möglichkeit, in Konkurs zu gehen (Thamm 1996) unterworfen⁸ (Heinze/Schmid/Strünck 1996). Die Verschiebung findet ihren Ausdruck etwa darin, dass soziale Dienstleistungserbringer nach den Bestimmungen des Rechnungslegungsrechts bilanzieren müssen.

In weiterer Folge sieht sich die Soziale Arbeit sowohl innerhalb (gegenüber Amts- und Abteilungsleitungen) als auch außerhalb (gegenüber Vereins- und GmbH-Geschäftsführern)⁹ verstärkt mit betriebswirtschaftlichen Management-Instrumenten konfrontiert. Grundelemente dieser „Verbetriebswirtschaftlichung“ Sozialer Arbeit sind Zielvereinbarung und Ergebnissteuerung, Kostenrechnung, finanzwirtschaftliche Kosten-Nutzen-Analysen, Monitoring- und Evaluationstechniken. Die darüber zum Ausdruck gebrachte Marktpreisorientierung (Olk 1994) spiegelt sich vor allem in verengten Finanzierungsbedingungen freier Wohlfahrtsträger sowie in höheren Eigenleistungen der Betroffenen (KlientInnen, NutzerInnen, KundInnen).¹⁰

Auch wenn die Organisationsberater mit ihren genagelten Schuhen und Alublechkoffern in den Konferenzräumen der Magistrats- und Landesamtsdirektionen im Fachchinesisch der Betriebswirte gebetsmühlenhaft von „Output“, „Effizienz“ und „Turnaround“ reden¹¹. Augenfällig will jener Paradigmenwechsel des Neuen Steuerungsmodells mit seinen erklärten Zielen: Markt, Wettbewerb, Kundenorientierung, Qualitätsmaximierung, Ergebnisorientierung (Kühn 1999) nicht so recht in das tatsächliche Geschehen der sozialen Dienstleistungserbringung passen. Diese mangelnde Passfähigkeit des New-Public-Management-Modells für die sozialen Dienste bzw. die in ihnen erbrachte Soziale Arbeit soll im Folgenden an vier Markierungspunkten des neuen Steuerungsmodells, nämlich der Markt-, Qualitäts-, Wettbewerbs- und Kundenorientierung kurz erörtert werden:

2.1.1. Marktorientierung

Das neue Steuerungsmodell (New Public Management) positioniert sämtliche öffentlichen, also auch die sozialen Dienstleistungen auf Märkten (Mackintosh 1997). Das

⁷ Freilich, im konkreten Fall müssen etwa die Jugendämter, wenn freie Träger der Jugendwohlfahrt schwierige Jugendliche abweisen, selbige im Rahmen ihrer Sprengelsozialarbeit betreuen.

⁸ Freilich zieht sich die öffentliche Hand eben nicht nur auf ihre Gewährleistungs- und Finanzierungsfunktion zurück (Schuppert 2001; Olk 2001); sie regelt zugleich auch in vielfältiger Weise die sozialarbeiterisch-sozialpädagogische Qualität der zu erbringenden Dienstleistung, allerdings im Wesentlichen nur über Output-Vorgaben.

⁹ Während die behördliche Sozialarbeit, mehr oder weniger strikt auf den Gesetzesvollzug zugeschnitten, noch durch den Schlagschatten des Legalitätsprinzips bestimmt ist, findet sich die Soziale Arbeit in den freien Trägern immer häufiger in einer offenen Konfrontationssituation gegenüber den partikularen Rationalitäten von Eigentümern und Geschäftsführern.

¹⁰ Die ‚Verbetriebswirtschaftlichung‘ von Social-Profit-Organisationen, begleitet von der unvermittelten Einrichtung von Sozialmärkten, führt wiederum zu einer Aushöhlung wohlfahrtsstaatlicher Rechte. Das individuelle Rechtsanspruchsverhältnis der Hoheitsverwaltung wird sukzessive durch Leistungen der öffentlichen Privatwirtschaftsverwaltung ersetzt, in der KlientInnen nur noch als Kunden wohlfahrtsstaatlicher Leistungen in Erscheinung treten.

¹¹ Das tun freilich zunehmend auch SozialarbeiterInnen selbst; siehe etwa Hlawatsch 1991, Decker 1992 oder Blindenbacher 1997.

Mantra des zugehörigen Diskurses verkennt indes, dass Soziale Arbeit eine personenbezogene Dienstleistung (Gross 1983) darstellt.

Diese ist nicht nur über ihre Immaterialität (fehlende Einlagerungsfähigkeit, fehlende Transportfähigkeit, Unteilbarkeit; Arnold 2003), sondern auch gerade auch über ihr spezifisches Zustandekommen definiert. Denn das Wohlfahrtsdreieck der Sozialwirtschaft konstituiert ein unschlüssiges Tauschverhältnis zwischen Klient, Leistungserbringer (Soziale Arbeit) und Leistungsfinancier (öffentlicher Leistungsträger) (Burla 1989; Jong 1995). In diesem unschlüssigen Tauschverhältnis werden Preis, Qualität und potentielle Nutzer/Inanspruchnehmer von Leistungen politisch und eben nicht qua Marktlogiken festgelegt. Damit sind auch Quantität und Qualität Sozialer Arbeit Gegenstand einer politischen Deziision. Zu diesem Arrangement gehört auch, dass der Financier der Leistung deren Qualität und Sachgerechtheit nur eingeschränkt kontrollieren (Olk/Otto/Backhaus-Maul 2003,XXII) kann.

Wenn überhaupt sind regulierte Märkte im sozialen Dienstleistungsbereich denkbar, in denen Gesetzgeber und administrative Kontraktpartner in Bezug auf ausgewählte (relativ finanzkräftige, moralisch nicht-desintegrierte) Klientelgruppen marktförmigen Qualitätswettbewerb simulieren, nicht aber stabilen Marktwettbewerb exerzieren können (Hepperle 1997).

2.2.2. Qualitätsorientierung

Ein Credo des neuen Steuerungsmodells liegt darin, dass das Nachfrageverhalten der Kunden, allfällig kombiniert mit Abfragen ihrer Zufriedenheit, etwas über die Qualität von Dienstleistungen aussagt. Während die Qualität von Dienstleistungen auf „for-profit“-Märkten im Wesentlichen auf der produktbezogenen Ergebnisqualität basiert, sieht das Verhältnis zwischen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität im Bereich sozialwirtschaftlicher Dienstleistungen vergleichsweise komplexer aus (Butterwegge 1999; Mühlhausen 2004).

Qualität wird zum ersten durch das Nichteintreten eines als negativ etikettierten Zustandes beschrieben (Vermeidung einer Delogierung, eines Rückfalles oder familiärer Gewalt); sie wird zum zweiten oftmals erst in längerfristiger Perspektive greifbar, was nicht nur mit kurzfristigen Rechtfertigungszwängen sondern auch mit individuellen und aktuellen Bedürfnissen der Klientel kollidieren kann; sie ist zum dritten von der „compliance“ des Klienten abhängig; sie ist zum vierten nicht nur an der unmittelbar den Nutzer begünstigenden Qualität (Schnelligkeit, Dauer von Erledigungen, Bearbeitungen etc), sondern auch an der Klientel externen Faktoren zu bemessen (Ganzheitlichkeit, vorgehende, nachgehende Hilfe);¹² sie kann zum fünften nicht bloß am Output, also am Ergebnis unmittelbarer Dienstleistungserbringung, sondern muss auch und insbesondere am Outcome , an der auf die Umwelt des Klienten bezogenen Normalisierungsleistung Sozialer Arbeit (Maelicke 1997) bemessen werden.

Systematisch muss man also zwischen a) produktbezogener Qualität (z.B. Vermeidung einer Delogierung), b) klientenbezogener Qualität (Berücksichtigung der Bedürfnisse des

¹² Vgl etwa zur Sachwalterschaft Mitterbauer 2002, zur Hauskrankenpflege Kittl 2003 oder zur Behindertenhilfe Frese 2000. In jeden einzelnen Interventionsbereich werden hier unterschiedliche Qualitätsanforderungen sozialer Intervention (Beratung, Betreuung) formuliert – einen Überblick verschafft Müller-Kohlenberg 2000.

Antragstellers; in eventu: Kundenzufriedenheit), c) prozessbezogener Qualität (Schnelligkeit, Effizienz der Maßnahme; Aufrechterhaltung der Kooperation mit externen Akteure wie z.B. dem Bezirksgericht), d) wertbezogener Qualität (Ausmaß der Vermeidung von Folgekosten z.B. durch die Neuanmietung einer Wohnung, und schließlich e) politischer Qualität (Nutzen der Leistung für die Politik/Ressort) unterscheiden. Der Denkeinsatz des Neuen Steuerungsmodells unter dem Stichwort „Qualitätsorientierung“ scheint demgegenüber unzureichend differenziert.

2.2.3. Wettbewerbsorientierung

Wettbewerb soll die Leistungen des Wohlfahrtsstaates billiger und zugleich besser werden lassen. Doch führt Wettbewerb im Sozialwesen (etwa im Kontext des öffentlichen Vergabewesens) eben nicht zu mehr Effizienz und Effektivität als die herkömmliche Sozialplanung und –steuerung (*Dahme/Wohlfahrt* 2000). Wettbewerb macht vielmehr nur dort Sinn, wo relativ marktnahe Leistungen auch von For-Profit-Organisationen erbracht werden können.

Andererseits ist eine Reihe von Leistungen des Wohlfahrtsbereiches gar nicht oder nur äußerst eingeschränkt wettbewerbsfähig – etwa die Sterbehilfe, die Aidshilfe oder die Arbeit mit Suchtkranken (*Halfar* 1998). Im Bereich der Randgruppen führt Wettbewerb nachgerade zu „Creaming“-Effekten (Abschöpfung, Mitnahme) der am leichtesten zu verrechnenden bzw. mit positivem Ergebnis zu betreuenden KlientInnen und damit zu einer Verdrängung der schwächsten KlientInnen. Die innovative Beschäftigungspolitik aber auch das Institut der „Sozialhilfearbeit“ führen dies ein ums andere Mal vor Augen.

Sinnfällig ist, dass ungerichteter, monetär ausgerichteter Wettbewerb zwischen den einzelnen Akteuren der Wohlfahrt (z.B. zwischen einzelnen Einrichtungen der Tagesbetreuung von Behinderten) eben nicht zu einer stärkeren Orientierung an den Interessen der KlientInnen führt, sondern zu einem Nivellierungswettbewerb zu Lasten der Bediensteten sowie der Qualität.¹³

2.2.4. Kundenorientierung

Der ideologische Kampfbegriff der Kundenorientierung zielt darauf, Wohlfahrtsstaatsklienten hinkünftig als ökonomisch-rational kalkulierende Staatsbürger zu verstehen. Diese sollen unter Zugrundelegung strategischer Zielerreichungskalküle seitens der Verwaltung ohne unnötige Hürden und Schikanen bedient werden. Dieses Paradigma der Kundenorientierung steht in unmittelbarem Widerspruch zur professionellen „Bedürfnisorientierung“ der sozialen Arbeit sowie zu ihren objektiven Disziplinierungsfunktionen (*Göth* 2001). Während die Kundenorientierung des New Public Management auf die Marktkonformität von Bedürfnissen abstellt, operiert die Soziale

¹³ Auch die Simulierung wettbewerbsähnlicher Situationen (etwa zwischen mehreren öffentlichen, öffentlichen und privaten Anbietern oder zwischen unterschiedlichen privaten Trägern) war bislang wenig erfolgreich, hat jedenfalls die klassische „Monopson“-Konstellation der Sozialwirtschaft (viele Anbieter, ein Nachfrager) nicht aufgelöst. Schließlich hat auch der „interkommunale Leistungsvergleich“ eben nicht zu einer „best-practice“-orientierten Verwaltungskultur, sondern zu einem „race to the bottom“ geführt, in dem verglichen wird, mit „wie wenig Sozialarbeitern“ etwa Jugendämter auskommen.

Arbeit vor dem Hintergrund einer Bedürfnistheorie, die Bedürfnisse und Bedarfe kombiniert und zwischen legitimen und illegitimen Bedürfnissen unterscheidet.¹⁴

Im Akt der sozialwirtschaftlichen Dienstleistungsproduktion, in deren Gefüge soziale Arbeit stattfindet, fallen Produktion und Konsumtion von Dienstleistungen zusammen. Soziale Arbeit ist also eine personenbezogene Dienstleistung, in der die Person des Nutzers direkt in die Dienstleistung einbezogen ist (*Badura/Gross* 1976). Soziale Arbeit zielt im Regelfall auf eine proaktive Verhaltensänderung des Klienten. Dieses Ziel bedingt, dass die Erzeugung bzw. Stabilisierung sozialer bzw. verbaler Kompetenz des Klienten im Vordergrund steht. Zugleich hängt die Erreichung dieses Ziels, und damit auch die Effektivität und Effizienz der Dienstleistungsproduktion, von der Präsenz und Mitwirkung des Klienten, von seinen spezifischen „Compliance“-Leistungen ab. Soziale Arbeit verkörpert daher eine Interaktionsleistung.

Trotzdem sich schwererziehbare Jugendliche in öffentlichen Heimen, KlientInnen in staatlichen Drogenentzugsprogrammen oder Personen mit einer strafjustitiellen Bewährungshilfe-Auflage nicht als Kunden ‚konzeptualisieren‘ lassen¹⁵, werden Instrumente der markt- und kundenorientierten auch in diesem Bereich festgeschrieben (etwa durch vorgegebene „Kundenzufriedenheitsabfragen“). Wie auch bei Schwimmbädern oder der Müllabfuhr, deren Akzeptanz und Estimierung über Kundenbefragungen ("Polls") abgefragt wird, sollen hier „stake holder“ als Kunden einbezogen werden,

2.2.3. Ergebnis

Insgesamt kann gezeigt werden, dass sich die erörterten Grundannahmen des New-Public-Management-Ansatzes nicht oder nur äußerst eingeschränkt auf die wohlfahrtsstaatliche Grundkonstellation (Wohlfahrtsdreieck, unschlüssige Tauschverhältnisse, Compliance etc.) der Erbringung sozialer Dienstleistungen mithilfe sozialarbeiterischer Kompetenzen übertragen lassen. Trotzdem werden die managerialistischen Logiken einer auf ‚contracting-out‘-Codierungen (outputorientierte Messbarkeit, Wirtschaftlichkeit, Leistungsverträge auf Grundlage von öffentlichen Vergabeverfahren) basierenden öffentlichen Verwaltung sukzessive den sozialen Diensten überbunden. Innerhalb derselben (aber auch in Wohlfahrtsverwaltungen selbst) wird die Soziale Arbeit im Sinne einer Rebürokratisierung den Legitimationsanforderungen des administrativen Finanzcontrollings unterworfen. Dieser Vorgang verkörpert eine zentrale Krisendynamik moderner Sozialer Arbeit.

2.3. Deprofessionalisierung

Ein Grund für die Wucht, mit welcher der Managerialismus die Legitimationsgrundlagen der Sozialen Arbeit erodiert, ist nicht nur in den erörterten Prozessen der

¹⁴ Soziale Arbeit ist an lebensweltlich dimensionierten Bedürfnis- und Bedarfslagen orientiert, erkennt etwa auch, dass Arme ihre Bedürfnisse kontextuell einschränken.

¹⁵ Es ist unzutreffend, jemanden als Kunden zu beschreiben, welcher disziplinierenden Zugriffen der öffentlichen Verwaltung oder der von ihr beauftragten freien Träger ausgesetzt ist. Aber auch die NutzerInnen etwa einer Erziehungsberatungseinrichtung oder eines Seniorencafes lassen sich wohl kaum als Kunden verstehen: wo läge auch deren Souveränität, zwischen mehreren Produkten zu wählen oder auf die Genese eines Produktes oder einer Dienstleistung Einfluss zu nehmen ?

Ökonomisierung, sondern auch in der gescheiterten Professionalisierung Sozialer Arbeit zu suchen. De facto erfährt die Soziale Arbeit zwischen Mitte der 1970er und Ende der 1990er Jahre eine quantitative Expansion im Sog der Entstehung der Dienstleistungsgesellschaft. Sie kann ihre professionspolitischen „normative claims“ (Berufsrecht, Kollektivvertrag) jedoch nicht durchsetzen (*Rauschenbach* 1999). Sie definiert weder ein Monopol für die Bearbeitung sozialer Inklusionsprobleme noch erhält sie vergleichbar anderen Professionen (*Andrew* 1988) korporative Verfügungsmacht über ihre Aufgaben und Bearbeitungsweisen. Ihr gegenwärtiger Status ist deshalb derjenige einer Semi-Profession als Ergebnis einer unabgeschlossenen Professionalisierung

Diese „Semi-Professionalität“ hat folgenschwere Konsequenzen. Hierzu gehört vor allem die Verdrängung der Sozialen Arbeit durch andere, spezialisiertere Sozialberufe, die Indifferenz bzw. osmotische Verflechtung der Sozialarbeitswissenschaft mit anderen (Sozial- und Wirtschafts)Wissenschaftsdisziplinen und zum dritten das Fehlen einer beruflichen Versäulung der Sozialen Arbeit. Folge dieser instabilen Konstellation ist, dass in administrativen Aufgabenreformprozessen redundant die Frage gestellt wird, worin denn (noch) die Kompetenz der Sozialarbeit und worin der spezifische Produktivitätsunterschied zu anderen Sozialberufen besteht.

2.3.1. Verdrängung und Desintegration

Blickt man auf den Beginn der 1990er Jahre zurück, so ist in der wohlfahrtspolitischen Diskussion über Veränderungen im Bereich der Sozialen Arbeit kaum mehr von ihrer Profession bzw. Fachlichkeit die Rede. Die Soziale Arbeit wird (als Profession) wird vielmehr aufgrund des Auftretens neuer Berufsgruppen (Lebens- und Sozialberater, Psychotherapeuten, Pflegeberufe, Sozialmanager), aber auch aufgrund der stärker konturierten Rechtsberatung durch die etablierten juristischen, psychologischen und medizinischen Berufsgruppen sukzessive verdrängt. Doch nicht nur im operativen Tätigkeitsfeld der sozialen Hilfen werden Sozialarbeiter durch andere Helfer (Hilfesysteme) verdrängt. Auch die Leitungsfunktionen in Social-Profit-Organisationen werden längst von (akademischen) Sozialmanagern besetzt. Entscheidungstechnisch wird der diskursive Professionalismus der Sozialarbeit durch die Kostensensibilität des Managerialismus ersetzt (*White* 2000). Gleichzeitig wird im Zuge der Rezeption des kommunitaristischen Paradigmas das bürgerschaftliche Engagement aufgewertet (*Stork* 2001). Mit diesem ideologisch motivierten Einsatz von Freiwilligen (*Müller* 2002) wird zwar (noch) nicht der „Abschied vom sozialarbeiterischen Experten“ (*Olk* 1986) ausgerufen, aber dessen Einkommens- und Reputationserwartung erheblich geschmälert.

Auch wenn man *Lowe* (1999) beipflichten muss, dass der Professionalisierungsanspruch Sozialer Arbeit Ergebnis einer kulturspezifischen sozietaalen Regulationsweise ist. Das erwähnte Phänomen einer sukzessiven Verdrängung und Desintegration findet sich in österreichischen ebenso wie im deutschen, französischen oder britischen Sozial- und Gesundheitswesen. Für Großbritannien, auf diesem Wege im Vergleich zu Österreich voran, hält *Clarke* (1996) fest, dass der kundenorientierte Strukturwandel des wohlfahrtsstaatlichen Arrangements zu einer Fragmentierung der Sozialarbeit und zu einer professionellen Krise geführt habe. Diese Fragmentierung lässt sich als De-

Homogenisierung und Umkehr des ohnehin nur zaghaft erfolgten Professionalisierungsprozesses deuten. Mit *Clarke* kann man an der Fähigkeit der sozialarbeiterischen Profession zweifeln, die neuartige Vielgestaltigkeit der sozialen Helferberufe auf konsistente Weise zu integrieren.¹⁶ Damit ist ein Ende der Bildes der Sozialarbeit als homogener Semi-Profession absehbar. Wahrscheinlich ist die Entstehung einer Gemengelage von Gruppen voneinander qualifikatorisch nur geringfügig unterschiedener „Sozialprofessionisten“ mit unterschiedlichen formalen Abschlusszertifikaten, Einkommensgrößen, Status, Sozialprestige und sozialpolitischem „voicing“ bei der Wahrnehmung ihres folgenlos behaupteten politischen Mandats.

2.3.2. Indifferenz der Sozialarbeitswissenschaften

Ohnehin besteht der Kern der Sozialarbeitswissenschaft seit jeher im Wesentlichen aus Importprodukten aus Soziologie, Pädagogik, Recht oder Politikwissenschaften. Ein Blick auf das Curriculum der Sozialarbeiterausbildung zeigt, dass es sich hierbei ‚grosso modo‘ um eine Schnittmenge etablierter Sozialwissenschaften handelt (*Bartusch* 2003). Nunmehr verdrängen im Zuge der Managerialisierung Konzepte aus VWL und BWL diese Dominanz der Sozialwissenschaften. Damit wird nicht nur das Wissensfundament sondern auch der ohnehin prekäre Professionalitätsanspruch sozialer Arbeit unterspült.

Ursächlich hierfür ist aber auch die Sozialarbeitswissenschaft selbst. Dieser wird zu Recht vorgehalten, sie habe den Übergang in das postindustrielle bzw. postfordistische Sozialstaats-Arrangement schlicht versäumt. In der Tat ist nicht von der Hand zu weisen, dass es der Profession zumindest streckenweise an eigenständiger theoretischer Orientierung mangelt. Beklagenswert auch, dass es die Sozialarbeitswissenschaft gegenüber dem nunmehr zwei Jahrzehnte „tobenden“ New-Public-Management-Diskurs unterlassen hat, ihre (mögliche) Effektivität darzustellen. Empirische Studien zu Output, Wirkung (Outcome), Akzeptanz oder Umwegrentabilitäten sozialarbeiterischer Interventionen bilden bislang noch immer eine exotische Nische. Die Zahl der Studien im deutschsprachigen Raum, welche die ökonomische Rentabilität etwa der Delogierungsprävention nachweisen, lässt sich unter dem Dutzend abzählen.

So kann die Sozialarbeitswissenschaft weder der Ökonomisierung des Sozialen etwas entgegensetzen (*Ebertz* 1997) noch sich gegenüber neuen Berufsbildern und Curricula der Sozialmanager, Heimleiter, Pflegefachberufe oder gewerblichen Lebens- und Sozialberater hinreichend profilieren. Dass Vertreter des Standes wie *Kleve* (2000) diese Defensive als postmoderne Flexibilität deuten mag sympathisch wirken, dürfte aber nicht zur Ehrenrettung einer zunehmend konturenlos wirkenden Sozialarbeitswissenschaft hinreichen.

3. Perspektiven einer fortschrittlichen Sozialarbeit ?

Die epochalen Verschiebungen der Ligaturen moderner Gesellschaften führen nunmehr zu einer reellen Subsumtion der Sozialen Arbeit unter die Standort- und Kapitalverwertungsrationalität. Soziale Arbeit nimmt sukzessive das Erscheinungsbild

¹⁶ Zugleich stellt sich die Frage, ob der nationalstaatliche Sozialpolitikraum angesichts des GATS überhaupt noch geeignet ist, das Berufsfeld der sozialen Arbeit hinreichend zu regulieren (*Pelizzari* 2001).

entfremdeter Lohnarbeit an. Spielräume selbstbestimmter Arbeitsabläufe werden ebenso wie autonome Zielfestlegungen geschlossen. Dies drückt sich einerseits in einer Formalisierung der Arbeitsabläufe, andererseits in der Zunahme sozialarbeiterischer bzw. sozialpädagogischer Selektionsleistungen aus. Gleichzeitig verliert die Soziale Arbeit ihren langjährig sträflich unterentwickelten Anspruch auf Semi-Professionalität.

Gegenüber der Klientel geht es im Weiteren nicht mehr um das „Schaukeln“ der Ambivalenzen von Kontrolle/Disziplinierung und Bemächtigung/Hilfe zur Selbsthilfe, sondern um die Trennung von KundInnen und KlientInnen. Gegenüber den KundInnen geht es um Qualität, Marktorientierung und das Diktat der KundInnenzufriedenheit (Akzeptanzanalyse). Gegenüber den KlientInnen geht es um die repressive Ausgrenzung kostenintensiver, im betriebswirtschaftlichen Erfolgskalkül der Social- Profit-Organisationen nicht abbildungsfähiger Klientelgruppen. Gegenbild dieser Ausgrenzung ist ein „Creaming“ (Abschöpfen) der ‚Besten‘, die sich im Rahmen einer für Tagessatzverhandlungen bei Leistungsverträgen als Erfolgsausweise ‚verkaufen‘ lassen. ‚Peu a peu‘ beziehen sich die Marketing-Strategien der Social-Profit-Organisationen gegenüber den öffentlich-rechtlichen Stakeholdern nicht mehr auf die moralische Ökonomie des Helfens, sondern die monetäre Ökonomie der arbeitsmarkt-, gesundheits- oder wohnungspolitisch relevanten Umwegrentabilität öffentlich finanzierter Dienstleistungen.

Die Reaktion der Sozialen Arbeit auf die Hegemonie des Managerialismus sowie die Ökonomisierung des Sozialen schwankt je nach Handlungsfeld und institutionellen Rahmenbedingungen (Sozial- und Behindertenhilfe der Länder, innovative Beschäftigungspolitik, Gesundheitssystem, kommunale Gemeinwesenarbeit usw.) zwischen Appeasement, Assimilation, Repolitisierung und Adaption:

die ‚Appeasement-Position‘ ist durch eine defensive Selbstbeschränkung der Sozialen Arbeit und ihre professionsinterne Ausdifferenzierung in verschiedene ‚Bindestrich‘-Sozialarbeitsqualifikationen (Drogenberatung, Aidsberatung, Schuldnerberatung, Krankenhaussozialarbeit, Betriebliche Sozialarbeit, Soziale Arbeit in Pflegeheimen, niedrigschwellige Sozialberatung, Obdachlosenarbeit, Streetwork usw.) gekennzeichnet, wobei Handlungsfelder an neu auftretende Berufsgruppen abgegeben werden;

die ‚Assimilations-Position‘ ist durch eine Hereinnahme von betriebswirtschaftlichen Begriffen und Instrumentarien in die Soziale Arbeit gekennzeichnet, um die Soziale Arbeit perspektivisch den Postulaten der managerialistischen Effizienz, kommunitaristisch inspirierten Bürgernähe aber auch des wohlfahrtsstaatlichen „lean management“ eines dritten Weges kompatibel zu halten. Hier werden Aspekte der Dienstleistungsorientierung und Ökonomisierung zum genuinen Selbstverständnis Sozialer Arbeit;

die ‚Repolitisierungs-Position‘ begreift Soziale Arbeit unbeirrt als „Menschenrechtsprofession“ (*Staub-Bernasconi*).¹⁷ *Bourdieu* etwa postulierte in diesem Kontext die Soziale Arbeit als ein an Gerechtigkeit orientiertes Widerlager gegen die „neoliberale Invasion“;

¹⁷ In der Definition sozialer Arbeit, welche die „International Federation of Social Workers“ 2000 auf der Konferenz der IASSW und IFSW in Montreal in Kanada verabschiedet hat heißt es: „Soziale Arbeit ist eine Profession, die sozialen Wandel, Problemlösungen in menschlichen Beziehungen sowie die Ermächtigung und Befreiung von Menschen fördert, um ihr Wohlbefinden zu verbessern. Dabei sind die Prinzipien der Menschenrechte und sozialer Gerechtigkeit für die soziale Arbeit von fundamentaler Bedeutung.“

die 'Adaptions-Position' überwindet die unreflektierte Ablehnung des New Public Management – Paradigmas (als Alternative zu einer affirmativen Rezeption) und entwickelt eine differenziertere Betrachtung, in der nicht mehr die Ökonomisierung der Sozialarbeit im Sinne ihrer Wirkungsorientierung, sondern das hegemonial neoliberale Verständnis dieser Modellbildung kritisiert wird. Es geht dabei um eine *andere Ökonomie* der sozialen Arbeit, etwa im Kontext ihrer Bedürfnisorientierung (Sen 2000). Entscheidend an dieser Neubestimmung des Auftrages Sozialer Arbeit ist die Erweiterung der „stakeholder“-Perspektive im Sinne eines „Multipflichtverhältnisses“ (Diethard Grünwald). Darin müssen erbrachte Leistungen, deren Monitoring und Controlling, Output und Outcome mit unterschiedlichen Qualitätsaspekten der Sozialen Arbeit mit jeweiligen Anspruchsgruppen abgeglichen werden. All dies steht unter der Prämisse, dass kategorial co-produzierte Dienstleistungen nur eingeschränkt messbar sind.

Es ist nicht davon auszugehen, dass sich eine dieser Handlungslogiken gleichsam hegemonial durchsetzen wird. Wenn überhaupt weist die 'Adaptions-Position' in eine Richtung, in welcher die Soziale Arbeit sowohl ihren Auftrag, das von ihr beanspruchte sozialpolitische Mandat als auch ihre Rolle als „Wohlfahrts-Co-Produzent“ in die Debatte um einen „New – Welfare - Mix“ aus Staat, freier Wohlfahrtspflege, Selbsthilfe, bürgerschaftlichem Engagement und Markt überhaupt noch thematisieren kann. Wie auch immer mögliche Entwicklungspfade aussehen; von einem realiter bestehenden sozialpolitischen Mandat der Sozialen Arbeit kann derzeit keine Rede sein. Mehr denn je folgt die Soziale Arbeit einen direktiven Arbeitsauftrag, nämlich demjenigen, in ebenso differentieller¹⁸ wie betriebswirtschaftlich rationeller Weise zwischen den noch reintegrationsfähigen (Töpfchen) und auszuschheidenden (Kröpfchen) Modernisierungsverlierern zu unterscheiden.

¹⁸ Differentiell meint hier, dass durch diese „Rampenfunktion“ eine Selektion zwischen verwertbaren und nicht mehr verwertbaren Arbeitskräften vorgenommen wird, die sich zugleich auch als Kategorisierung wohlfahrtsstaatlicher Versorgungsgruppen verstehen lässt. Durch die Zuordnung zu einer dieser Gruppen wird über das weitere Maß soziale Integration und Inklusion abgesprochen.

Literaturverzeichnis

- Abbott, A.: The System of Professions. An Essay on the Division of Labour, Chicago 1988
- Allemeyer, J.: Freie Wohlfahrtspflege und Markt – Bedrohung oder Chance; in: Theorie und Praxis sozialer Arbeit 46/1995, S. 2 ff.
- Altmeyer-Baumann, S.: Alte Armut – Neue Armut, Weinheim 1987
- Amann, A.: Lebenslage und Sozialarbeit. Elemente zu einer Soziologie von Hilfe und Kontrolle, Berlin 1983
- Amann, S.: Armenfürsorge und Armenpolitik in Feldkirch 1814-1914, Univ.Dipl.-Arb., Wien 1994
- Angerer, E.: Gemeinwesenorientierte Stadtteilarbeit am Beispiel der Wohnsiedlung Forellenweg, Univ.Dipl.-Arb., Graz 1995
- Anleu, S.: The Professionalization of Social Work ? A Case Study of Three Organizational Settings; in: Sociology 1/1992, S. 23 ff.
- Arailza, A.: Das österreichische Heimatrecht, Wien 1889
- Armen-Oberdirektion Graz: Leitfaden für die öffentliche Armenpflege in Graz. Handbuch für Armendirektoren und Armenpfleger, Graz 1899
- Arnold, U.: Besonderheiten der Dienstleistungsproduktion; in: U.Arnold/B.Maelicke (Hg): Lehrbuch der Sozialwirtschaft², Baden-Baden 2003, S. 215 ff.
- Backhaus-Maul, H./T.Olk: Verhandeln und Kooperieren versus autoritative Politik. Regieren im Beziehungsgeflecht zwischen Staat und drittem Sektor in der Sozialpolitik; in: U.Hilpert/E.Holtmann (Hg): Regieren und intergouvernementale Beziehungen, Opladen 1998, S. 127 ff.
- Backhaus-Maul, H./T.Olk: Von Subsidiarität zu „Outcontracting“. Zum Wandel der Beziehungen von Staat und Wohlfahrtsverbänden; in: W.Streeck (Hrsg): Staat und Verbände, SH 25 PVS, Opladen 1994, S. 100 ff.
- Backhaus-Maul, H.: Trägerkonkurrenz und Wirtschaftlichkeitsmaximen im Sozialsektor; in: NDV 9/1996, S. 280 ff.
- Bader, K.: Viel Frust und wenig Hilfe – Bd 1: Die Entmystifizierung sozialer Arbeit, Weinheim 1987
- Badura, B./P.Gross: Sozialpolitische Perspektiven, München 1976
- Bamford, T.: The Future of Social Work, Basingstoke 1994
- Barbisch, J./T.Kremmel: Hauskrankenpflege in Vorarlberg, Bregenz 1992
- Bartelheimer, P./T.Hobusch/C.Reis: Case Management in der Sozialhilfe – Anspruch und Realität; in: H.-J.Dahme et.al.: (Hg): Soziale Arbeit für den aktivierenden Staat, Opladen 2003, S. 309 ff.
- Bartusch, E.: Die Professionalisierung der Sozialarbeit am Beispiel der Ausbildung, FH-Dipl.-Arb., Wien 2003
- Bellebaum, A. (Hrsg): Helfen und helfende Berufe als soziale Kontrolle, Opladen 1985
- Bensch, H.: Charisma und Sozialarbeit. Eine Aufnahme der Bestands- und Identitätskrise im Rahmen der gegenwärtigen Lage von Sozialarbeit, Freiburg 1988
- Benz, A.: Kooperative Verwaltung, Baden-Baden 1994
- Berger, E.: Historische Entwicklung, aktueller Stand und zukünftige Perspektiven der betrieblichen Sozialarbeit in Europa, Univ.Dipl.-Arb., Wien 1998
- Berger, J./C.Offe: Die Entwicklungsdynamik des Dienstleistungssektors; in: Leviathan 1/1980, S. 41 ff.
- Bernfeld, A.: Kommunale Wohlfahrtsleistungen, Linz 1992
- Bertilsson, M.: The Welfare State, the Professions and Citizens; in: D.McKevitt/A.Lawton (eds): Public Sector Management, London 1994, S. 237 ff.
- Bitzer-Gavornik, G. (Hrsg): Lebensberatung in Österreich, Wien 2002
- Blemenschütz, G.: Betriebliche Sozialarbeit, FH-Dipl.-Arb., Wien 2003
- Bliem, G.: Empowerment – Neues Handlungskonzept der Sozialen Arbeit, Univ. Dipl.-Arb., Innsbruck 2003
- Blindenbacher, R.: Organisationsstrukturen sozialer Einrichtungen. Ein Strukturierungsprogramm zur Steigerung der Wirksamkeit sozialer Arbeit, Bern 1997
- Bock, M.: Die Fürsorge in Österreich, Wien 1929
- Bodenmüller, M./G.Piepel: Streetwork im Spannungsfeld ordnungspolitischer Vereinnahmung und stetig wachsender Armut; in: Neue Praxis 6/1998, S. 604 ff.
- Bogumil, J./L.Kißler: Vom Untertan zum Kunden ? Möglichkeiten und Grenzen der Kundenorientierung in der Kommunalverwaltung, Berlin 1995
- Böllert, K./H.-U.Otto (Hg): Soziale Arbeit auf der Suche nach Zukunft, Bielefeld 1989
- Böllert, K.: Soziale Arbeit zwischen kommunaristischer Vereinnahmung und den Herausforderungen der Dienstleistungsgesellschaft; in: T.Olk / H.-U.Otto (Hg): Soziale Arbeit als Dienstleistung. Grundlegungen, Entwürfe und Modelle, München 2003, S. 90 ff.
- Bolognese-Leuchtenmüller, B.: Bevölkerungsentwicklung und Berufsstruktur, Gesundheits- und Fürsorgewesen in Österreich 1750-1918, Wien 1978
- Bommes, M./A.Scherr: Soziologie der sozialen Arbeit, Weinheim 2000
- Bönker, F. / H.Wollmann: Reform der sozialen Dienste zwischen kommunaler Sozialstaatlichkeit und Verwaltungsmodernisierung; in: C.Reis/M.Schulze-Böing (Hg): Planung und Produktion sozialer Dienstleistungen, Berlin 1998, S. 35 ff.
- Bönker, F. / H.Wollmann: Von konservativen Wohlfahrtsstaaten, institutionellen Restriktionen und Reformwellen. Einige politikwissenschaftliche Überlegungen zu den gegenwärtigen Veränderungen im Bereich der sozialen Dienste; in: T.Olk / H.-U.Otto (Hg): Soziale Arbeit als Dienstleistung. Grundlegungen, Entwürfe und Modelle, München 2003, S. 28 ff.
- Bonß, W.: Die gesellschaftliche Konstruktion von Sicherheit; in: E.Lippert /A.Prüfert /G.Wachtler (Hg): Sicherheit in der unsicheren Gesellschaft, Opladen 1997, S. 21 ff.
- Boomgardien, T.: Macht – ein Tabu in der sozialen Arbeit ?, Weinheim 2004
- Bourdieu, P.: Gegenfeuer I. Wortmeldungen im Dienste des Widerstandes gegen die neoliberale Invasion. Konstanz 1988
- Bourdieu, P.: Gegenfeuer II, Konstanz 2000
- Brandt, E.: ... und keiner sieht, dass der Kaiser nackt ist. Über Ideologie und das Ideologische in der Sozialarbeit, Berlin 1996

- Braye,S./M.Preston-Shoot: Social Work and the Law; in: R.Adams/L.Dominelli/L.Payne (eds): Social Work. Thmens, Issues and Critical Debates, Basingstoke 1998
- Breidenbach,H.: Sozialarbeit mit Randgruppen. Stabilisierung oder Disziplinierung, Salzburg 1984
- Bruckmayr,D.: Die nationalsozialistische „Volkspflege“ in der „Ostmark“ von 1938-1945, Univ.-Diss., Linz 2001
- Bruhn,M.: Qualitätsmanagement für Dienstleistungen, Berlin 1996
- Brülle,H./C.Reis/H.-C.Reiss: Neue Steuerungsmodelle in der sozialen Arbeit. Ansätze einer adressaten- und mitarbeiterorientierten Reform der öffentlichen Sozialverwaltung; in: C.Reis/M.Schulze-Böing (Hg): Planung und Produktion sozialer Dienstleistungen, Berlin 1998, S. 55 ff,
- Brunner,A.: Über den Wandel im Umgang mit Armut, Krankheit und Abweichung. Beitrag zur Theorie- und Sozialgeschichte des Fürsorge- und Wohlfahrtwesens in Österreich im ersten Drittel des Zwanzigsten Jahrhunderts, Univ.-Diss., Wien 1996
- Burla,S.: Rationales Management in Non-Profit-Organisationen, Bern 1989
- Butterwegge,C.: Sozialarbeit und Sozialpolitik; in: Neue Praxis 5/1999, S. 447 ff.
- Clarke,J. (ed): New Managerialism, New Welfare, London 2001
- Clarke,J./J.Newman: The Managerial State. Power, Politics and Ideology in the Remaking of Social Welfare, London 1997
- Clarke,J.: After Social Work?; in: N.Parton (Hrsg): Social Theory, Social Change and Social Work, London 1996, S. 36 ff.
- Cohen,S.: Social Control and the Politics of Reconstruction; in: D.Nelken: Futures of Criminology, London 1994, S. 63 ff.
- Cohen,S.: Visions of Social Control, Cambridge 1985
- Cornel,H.: Resozialisierung – Klärung eines Begriffes, seines Inhaltes und seiner Verwendung; in: H.Cornel/B.Maelicke/B.Sonnen (Hg): Handbuch der Resozialisierung, Baden-Baden 1995, S. 13 ff.
- Cousins,C.: Controlling Social Welfare, Brighton 1987
- Dahme,H.-J. (Hrsg): Netzwerkökonomie im Wohlfahrtsstaat. Wettbewerb und Kooperation im Sozial- und Gesundheitssektor, Berlin 2000
- Dahme,H.-J. et.al. (Hg): Soziale Arbeit für den aktivierenden Staat, Opladen 2003
- Dahme,H.-J./N.Wohlfahrt: Aktivierungspolitik und der Umbau des Sozialstaates; in: H.-J.Dahme et.al.: (Hg): Soziale Arbeit für den aktivierenden Staat, Opladen 2003, S. 75 ff.
- Dahme,H.-J./N.Wohlfahrt: Entwicklungstendenzen einer neue Sozialstaatlichkeit in Europa und die Konsequenzen für die Soziale Arbeit; in: H.G.Homfeldt/K.Brandhorst (Hg): International vergleichende Soziale Arbeit, Hohengehren 2004, S. 24 ff.
- Davies,C.: The Demise of Professional Self-Regulation: A Moment of Mourn ?; in: G.Lewis/S.Gewirtz/J.Clarke (eds): Rethinking Social Policy, London 2000, S. 277 ff.
- Decker,F.: Effizientes Management für soziale Institutionen, Landsberg 1992
- Derber,C.: Managing Professionals. Ideological Proletarianization and Post-Industrial Labour; in: Theory and Society 3/1983, S. 309 ff.
- Deutscher Verband der Sozialbeamtinnen: 10 Jahre soziale Berufsarbeit, Berlin 1926
- Dimmel,N.: Drohen – Betteln – Verhandlung, Frankfurt 2000
- Dimmel,N.: Sozialmanagement oder Wohlfahrtsverwaltung, Frankfurt 1997
- Dimmel,N.: Zur Anwendung des Vergaberechts auf die Auftragserteilung und Vertragsgestaltung sozialer Dienste in Österreich; in: N.Dimmel (Hrsg): Perspektiven der Sozialwirtschaft 2005-2015. Vergaberecht – Leistungsverträge – Sozialplanung, Frankfurt 2004 (i.E.)
- Ebertz,M.: Soziale Arbeit unter Druck; in: Caritas No 3/1997, S. 14 ff.
- Elsen,S. (Hrsg): Sozialen Wandel gestalten. Lernen für die Zivilgesellschaft, Neuwied 2000
- Evers,A./U.Rauch/U.Stitz: Von öffentlichen Einrichtungen zu sozialen Unternehmen. Hybride Organisationsformen im Bereich sozialer Dienstleistungen, Berlin 2002
- Fabricant,M./S.Burghardt: the Welfare State Crisis and the Transformation of Social Work, Armonk 1992
- Fawcett,B./B.Featherstone: Quality Assurance and Evaluation in Social Work in a Postmodern Era; in: J.Carter (ed): Postmodernity and the Fragmentation of Welfare, London 1998, S. 67 ff.
- Fischer,W.: Armut in der Geschichte, Göttingen 1982
- Flösser,G. / H.-U.Otto: Dienstleistung für die Dienstleister: Kontextsteuerung für professionelles Handeln in den sozialen Diensten; in: T.Olk / H.-U.Otto (Hg): Soziale Arbeit als Dienstleistung. Grundlegungen, Entwürfe und Modelle, München 2003, S. 45 ff.
- Flösser,G./W.Hanesch: Die Ökonomisierung des Sozialen – neue Steuerungs- und Regulierungsformen, Dresden 1998
- Flösser,G.: Soziale Arbeit jenseits der Bürokratie, Weinheim 1994
- Forster,R.: Psychiatrische Macht und rechtliche Kontrolle, Wien 1997
- Frese,F.: Ethik, Motivation, Qualität und Hilfe für Menschen mit Behinderung, Freiburg 2000
- Fretschner,R./J.Hilbert/S.Stöbe-Blossey: Der aktivierende Staat und seine Implikationen für die soziale Arbeit; in: H.-J.Dahme et.al.: (Hg): Soziale Arbeit für den aktivierenden Staat, Opladen 2003, S. 37 ff.
- Gaitanides,S.: Soziale Arbeit im Spagat zwischen Ökonomisierung und Menschenrechtsprofession; in: S.Eisen/D.Lange/I.Wallimann (Hg): Soziale Arbeit und Ökonomie, Weinheim 2000, S. 125 ff.
- Galuske,M.: Dienstleistungsorientierung – ein neues Leitkonzept Sozialer Arbeit ?; in: Neue Praxis 3/2002, S. 241 ff.
- Gangway (Hg): Leistungsprofile von Streetwork auf Österreich, Schweiz und Deutschland, Berlin 1997
- Geremek,B.: Geschichte der Armut. Elend und Barmherzigkeit in Europa, München 1988
- Giegl,J.: Österreichisches Heimratrecht, Wien 1902
- Gilliom,J.: Overseers of the Poor. Surveillance, Resistance, and the Limits of Privacy, Chicago 2001
- Göth,S.: Sozialarbeit im Zwangskontext am Beispiel der Bewährungshilfe, Univ.Dipl.-Arb., Wien 2001
- Greinz,C.: Das sociale Wirken der katholischen Kirche in der Erzdiözese Salzburg, Wien 1898
- Gross,P./B.Badura: Sozialpolitik und soziale Dienste. Entwurf einer Theorie personenbezogener Dienstleistungen; in: C.Ferber/F.-X.Kaufmann (Hg): Soziologie und Sozialpolitik, SH 19 KZfSS, S. 381 ff.

- Gross,P.: Die Dienstleistungsstrategie in der Sozialpolitik. Neue Herausforderungen; in: H.Braun/G.Johne (Hg): Die Rolle sozialer Dienste in der Sozialpolitik, Frankfurt 1993, S. 11 ff.
- Gross,P.: Die Verheißungen der Dienstleistungsgesellschaft. Soziale Befreiung oder Sozialherrschaft, Opladen 1983
- Gruber,R.: Qualität im Gesundheitswesen – Schnittstellenproblematik zwischen stationärer und ambulanter Versorgung, Univ.Dipl.-Arb., Wien 2003
- Grunwald,K. / H.Thiersch: Lebenswelt und Dienstleistung; in: T.Olk / H.-U.Otto (Hg): Soziale Arbeit als Dienstleistung. Grundlegungen, Entwürfe und Modelle, München 2003, S. 67 ff.
- Gutierrez,L.: Empowerment in Social Work Practice, London 1997
- Gutmann,R.: Gemeinwesenprojekt „Freiheitssiedlung“. Soziale und wohnumfeldbezogene Nachbesserung einer kommunalen Wohnsiedlung der Stadt Schwaz i. Tirol ; Dokumentation und erste Zwischenbilanz der Begleitforschung ; im Auftrag des Vereins für Soziale Arbeit in Tirol, Innsbruck 1994
- Haider,M.: Gemeinwesenarbeit und Stadtplanung, FH.Dipl.-Arb., Wien 2000
- Halfar,B.: Wettbewerbsstrategien im Sozialbereich. Marketing ohne Marken ?; in: Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit 1/1998, S. 7 ff.
- Hall,C.-M.: Women and Empowerment. Strategies for Increasing Autonomy, Washington 1992
- Hämmerle,C.: Zur Liebesarbeit sind wir hier, Soldatenstrümpfe stricken wir Zu Formen weiblicher Kriegsfürsorge im ersten Weltkrieg, Univ.-Diss., Wien 1996
- Harris,J.: Soziale Arbeit als Business. Märkte, Manager und Konsumenten in der britischen Sozialarbeit; in: Widersprüche 59/1996, S. 31 ff.
- Häußermann,H./W.Siebel: Dienstleistungsgesellschaften, Frankfurt 1995
- Healey,K.: Social Work Practices, London 2000
- Hepperle,S. (Hrsg): Marktchancen im Pflege und Gesundheitswesen. Innovative Dienstleistungsformen der Zukunft, Stuttgart 1997
- Herriger,N.: Empowerment in der sozialen Arbeit², Stuttgart 2001
- Hill,M.: The Policy Process in the Modern State, Hempstead 1997
- Hlawatsch,U.: Zur Effizienz professioneller Sozialarbeit, Univ.Dipl.-Arb., Wien 1991
- Hoffmann,D.: Endbericht zum Forschungsprojekt „Lücken in den sozialen Wohlfahrtsdiensten in Österreich. Mängel in der Versorgung durch Sozialarbeit und Wohlfahrtseinrichtungen, Wien 1977
- Howe,D.: Inflated States and Empty Theories in Social Work; in: British Journal of Social Work 3/1980, S. 317 ff.
- Howe,D.: Social Workers and their Practice in Welfare Bureaucracies, Aldershot 1986
- Hutter,T.: Berufliche Identität zwischen Ideal und Entwertung. Über die subjektive Verarbeitung von Identitätsbedrohungen in der Sozialarbeit, Univ.-Diss., Zürich 1992
- Johanek,P. (Hrsg): Städtisches Gesundheits- und Fürsorgewesen vor 1800, Wien 2000
- Karges,R.: Soziale Arbeit zwischen eigenem Anspruch und beruflicher Realität – Veränderung der Arbeitsbedingungen und der Arbeitsvollzüge; in: H.-J.Dahme et.al.: (Hg): Soziale Arbeit für den aktivierenden Staat, Opladen 2003, S. 333 ff.
- Kirsi,V.: Sozialarbeit als Bestandteil ganzheitlicher Betreuung in Wiener Krankenhäusern mit Einblick auf die Ethik der Sozialarbeit, FH-Dipl.-Arb., Wien 2000
- Kittl,H.: Rahmenbedingungen und Qualität häuslicher Versorgung alter Menschen unter sozialpädagogischer Perspektive, Univ.Diss., Graz 2003
- Klatetzki,T./H.Winter: Die Finanzierungsform der Fachleistungsstunde. Administrative Kontrolle und die Technisierbarkeit der Sozialen Arbeit; in: T.Olk / H.-U.Otto (Hg): Soziale Arbeit als Dienstleistung. Grundlegungen, Entwürfe und Modelle, München 2003, S. 249 ff.
- Klement,C.: Die Positionierung der neuen Dienstleistungsberufe in der Gewerbeordnung am Beispiel der Lebens- und Sozialberatung, Univ.-Dipl.-Arb., Wien 1998
- Kleve,H.: Die Sozialarbeit ohne Eigenschaften. Fragmente einer postmodernen Professions- und Wissenschaftstheorie Sozialer Arbeit, Freiburg 2000
- Klicpera,C./B.Gasteier-Klicpera: Soziale Dienste. Anforderungen, Organisationsformen und Perspektiven³, Wien 1997
- Klüsche,W.: Professionelle Helfer – Anforderungen und Selbstdeutungen, Aachen 1990
- Kruzik,H.: Die Entwicklung der Diakonie und ihrer Einrichtungen in der Habsburgermonarchie, Univ.Dipl.-Arb., Wien 2001
- Kühn,D.: Neue Steuerungsmodelle der Sozialverwaltung; in: Neue Praxis 4/1995, S. 340 ff.
- Kühn,D.: Reform der öffentlichen Verwaltung. Das neue Steuerungsmodell in der kommunalen Sozialverwaltung, Köln 1999
- Küpper,W./G.Ortmann: Mikropolitik. Rationalität, Macht und Spiele in Organisationen, Opladen 1988
- Lange,D.: Wirtschaftlichkeit und Soziale Arbeit; in: S.Elsen/D.Lange/I.Wallimann (Hg): Soziale Arbeit und Ökonomie, Weinheim 2000, S. 74 ff.
- Leonhard,P.: Postmodern Welfare. Reconstructing an Emancipatory Project, London 1997
- Lovelock,R. (ed): Reflecting on Social Work, Ashgate 2004
- Luthe,E.-W.: Effizienz als Rationalitätskonstrukt. Über das Experiment der Effizienzmessung im Sozialsektor; in: ArchSozArb 3(1995), S. 209 ff.
- Maaser,W.: Normative Diskurse der neuen Wohlfahrtspolitik; in: H.-J.Dahme et.al.: (Hg): Soziale Arbeit für den aktivierenden Staat, Opladen 2003, S. 17 ff.
- Mackintosh,M.: Economic Culture and Quasi-Markets in Local Government. The Case of Contracting for Social Care; in: Local Government Studies 2/1997, S. 80 ff.
- Maelicke,B.: Qualität und Kosten sozialer Dienstleistungen, Baden-Baden 1997
- Malinowski,P./U.Muench: Soziale Kontrolle. Soziologische Theoriebildung und ihr Bezug zur Praxis der sozialen Arbeit, Neuwied 1975
- Malle,B.: Entwicklung und Tendenzen in der Armenversorgung, der Armengesetzgebung und der Armenpolitik von Joseph II. bis zur Einführung der reichsrechtlichen Fürsorgebestimmungen im Jahr 1938, Univ.-Diss., Graz 1991
- Marianek,A.: Fürsorge für erholungsbedürftige Lehrlinge und Jugendliche in Österreich, Wien 1923

- Marshall, T.: Bürgerrechte und soziale Klassen, Campus, Frankfurt 1992
- Mastrorandi, P.: Staatsrecht und Verwaltungsorganisation. Reflexionen am Beispiel des New Public Management; in: Allgemeine Juristische Praxis 12/1995, S. 1541 ff.
- Melinz, G./S. Zimmermann: Über die Grenzen der Armenhilfe. Kommunale und staatliche Sozialpolitik in Wien und Budapest in der Doppelmonarchie, Wien 1991
- Mendler, G.: Auswirkungen der Budgetkonsolidierung 1995 und 1996 auf die oberösterreichischen Sozialprojekte und deren KlientInnen, Univ. Dipl.-Arb., Linz 1998
- Merchel, J.: Sozialverwaltung oder Wohlfahrtsverband als kundenorientiertes Unternehmen; in: Neue Praxis 4/1995, S. 325 ff.
- Merchel, J.: Trägerstrukturen in der Sozialen Arbeit, Weinheim 2003
- Merchel, J.: Von der psychosozialen Diagnose zur Hilfeplanung; in: Institut für Soziale Arbeit (Hg): Hilfeplanung und Betroffenenbeteiligung, Münster 1994, S. 44 ff.
- Merten, R.: Autonomie der sozialen Arbeit. Zur Funktionsbestimmung als Disziplin und Profession, Weinheim 1997
- Mitterbauer, S.: Erfolgsfaktor Qualität? Wirkung und Konsequenzen der Qualitätssicherung in der Sachwalterschaft, Univ. Dipl.-Arb., Wien 2002
- Mittermeier, S.: Die Jugendfürsorgerin. Zur Professionalisierung der sozialen Kinder- und Jugendarbeit in der Wiener Städtischen Fürsorge von den Anfängen bis zur Konstituierung des Berufsbildes Ende der 1920er Jahre; in: L'Homme 5/1994, S. 102 ff.
- Moss-Kanter, R./D. Summers: Doing Well While Doing Good: Dilemmas of Performance Measurement in Nonprofit Organizations and the Need for a Multiple-C constituency-Approach; in: D. McKeivitt/A. Lawton (eds): Public Sector Management, London 1994, S. 220 ff.
- Mrozynski, P.: Leistungsverträge zwischen hoheitlicher Steuerung und privatrechtlichem Wettbewerb; in: Beiträge zum Recht der sozialen Dienste und Einrichtungen 47/2001, S. 29 ff.
- Muetzelfeld, M.: Profession und Neues Management in den sozialen Diensten. Die Auswirkungen der Organisationsformen auf die Klienten; in: Widersprüche 77/2000, S. 45 ff.
- Mühlhausen, S.: Qualität in der sozialen Arbeit, Marburg 2004
- Mühlum, A.: Das ökosoziale Paradigma und die Zukunft der Sozialarbeit; in: Archiv für Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit 1/1994, S. 5 ff.
- Müller, B./H. Thiersch: Gerechtigkeit und Selbstverwirklichung. Moralprobleme im sozialpädagogischen Handeln, Freiburg 1990
- Müller, C.W.: Wie Helfen zum Beruf wurde – Bd 1: Eine Methodengeschichte der Sozialarbeit 1883 – 1945³, Weinheim 1991
- Müller, C.W.: Wie Helfen zum Beruf wurde – Bd 2: Eine Methodengeschichte der Sozialarbeit 1945 – 1985, Weinheim 1988
- Müller, S.: Erziehen – Helfen – Strafen. Das Spannungsverhältnis von Hilfe und Kontrolle in der Sozialen Arbeit, Weinheim 2001
- Müller, S.: Soziale Arbeit zwischen Freiwilligkeit und Professionalität. Möglichkeiten konstruktiver Zusammenarbeit zwischen Sozialer Arbeit und Freiwilligen, Bern 2002
- Müller-Kohlenberg, H. (Hrsg): Qualität von Humandienstleistungen. Evaluation und Qualitätsmanagement in sozialer Arbeit und Gesundheitswesen, Opladen 2000
- Neumann, V./R. Bieritz-Harder: Vergabe öffentlicher Aufträge in der Sozial- und Jugendhilfe; in: Beiträge zum Recht der sozialen Dienste und Einrichtungen 48/2001, S. 1 ff.
- Offe, C.: Das Wachstum der Dienstleistungsarbeit; in: T. Olk/H.-U. Otto (Hg): Soziale Dienste im Wandel Bd 1. Helfen im Sozialstaat, Neuwied 1987, S. 171 ff.
- Olk, T. /H.-U. Otto: Soziale Arbeit als Dienstleistung – Zur analytischen und empirischen Leistungsfähigkeit eines theoretischen Konzeptes; in: T. Olk / H.-U. Otto (Hg): Soziale Arbeit als Dienstleistung. Grundlegungen, Entwürfe und Modelle, München 2003, S. IX ff.
- Olk, T.: Abschied vom Experten. Sozialarbeit auf dem Weg zu einer alternativen Professionalität, Weinheim 1986
- Olk, T.: Jugendhilfe als Dienstleistung – Vom öffentlichen Gewährleistungsauftrag zur Marktorientierung; in: Widersprüche 53/1994, S. 11 ff.
- Olk, T.: Träger der Sozialen Arbeit; in: H.-U. Otto/H. Thiersch (Hg): Handbuch Sozialarbeit/Sozialpädagogik², Neuwied 2001, S. 1910 ff.
- Ortmann, F.: Öffentliche Verwaltung und Sozialarbeit, Weinheim 1994
- Otto, H.-U.: Sozialarbeit zwischen Routine und Innovation. Professionelles Handeln in Sozialadministrationen, Berlin 1991
- Pabst, S.: Privatisierung sozialer Dienstleistungen; in: U. Arnold/B. Maelicke (Hg): Lehrbuch der Sozialwirtschaft, Baden-Baden 2003, S. 81 ff.
- Pabst, S.: Sozialanwälte. Wohlfahrtsverbände zwischen Interessen und Ideen, Augsburg 1996
- Pankoke, E.: Sozialpolitik zwischen staatlicher Systematisierung und situativer Operationalisierung. Zur Problem- und Programmgeschichte sozialer Politik; in: C.v. Ferber/F.X. Kaufmann (Hg): Soziologie und Sozialpolitik, SH 19 KZfSS, Opladen 1977, S. 76 ff.
- Pelizzari, A.: Die Ökonomisierung des Politischen. Konstanz 2001
- Pfeil, W.: Sozialhilfe in Österreich, Wien 1989
- Pfeil, W.: Vergleich der Sozialhilfesysteme der österreichischen Bundesländer, Wien 2001
- Pfister, U.: Sozialdisziplinierung – Verfahren – Bürokraten. Entstehung und Entwicklung der modernen Verwaltung, Basel 1999
- Pinkney, S.: Children as Welfare Subjects in Restructured Social Policy; in: G. Lewis/S. Gewirtz/J. Clarke (eds): Rethinking Social Policy, London 2000, S. 111 ff.
- Priddat, B.: Der bewegte Staat. Formen seiner Reform, Marburg 2000
- Prinz, A.: Bereitstellung und Finanzierung sozialer Dienstleistungen; in: Beiträge zum Recht der sozialen Dienste und Einrichtungen 21/1993, S. 20 ff.
- Puhl, R./U. Maas (Hg): Soziale Arbeit in Europa. Organisationsstrukturen, Arbeitsfelder und Methoden im Vergleich, Weinheim 1997
- Rauschenbach, T.: Das sozialpädagogische Jahrhundert. Analysen zur Entwicklung Sozialer Arbeit in der Moderne, Weinheim 1999

- Reichard, C.: Managementreformen in der deutschen Kommunalverwaltung – eine Skizze ihrer Kernelemente und ihres Entwicklungsstandes; in: T.Olk / H.-U.Otto (Hg): Soziale Arbeit als Dienstleistung. Grundlegungen, Entwürfe und Modelle, München 2003, S. 3 ff.
- Reichl, A.: Zur gesellschaftlichen Funktion Sozialer Arbeit. Politische, ethische und sozialarbeitswissenschaftliche Diskussionsaspekte, FH-Dipl.-Arb., Lüneburg 1997
- Reichshaupt- und Residenzstadt Wien: Vorschriften für die Armenpflege der Gemeinde Wien. Erlassen auf Grund des Gemeinderatsbeschlusses vom 19. November 1901, Wien 1912
- Reinicke, P.: Die Berufsverbände der Sozialarbeit und ihre Geschichte - Von den Anfängen bis zum Ende des zweiten Weltkrieges, Frankfurt 1985
- Reisch, M./E.Gambrill (eds): Social Work in the 21st Century, Thousand Oaks 1997
- Reisch, M.: The Political Context of Social Work; in: M.Reisch/E.Gambrill (eds): Social Work in the 21st Century, Thousand Oaks 1997, S. 80 ff.
- Reisinger, R.: Burnout in der Sozialarbeit, FH-Dipl.-Arb., Wien 2000
- Riesinger, R.: Drinnen und draußen. Sozialzentrum Lehen – Club Harmogana, Salzburg 1994
- Rodger, J.: Family life and Social Control, Houndmills 1996
- Röhrig, S./W.Reiners-Kröncke: Burnout in der Sozialen Arbeit, Augsburg 2003
- Rössler, M. (Hrsg): Gemeinwesenarbeit und bürgerschaftliches Engagement, Wien 2000
- Sachße, C.: Mütterlichkeit als Beruf. Sozialarbeit, Sozialreform und Frauenbewegung 1871 – 1929, Frankfurt 1986
- Sachße, C./F.Tennstedt: Armenfürsorge im Absolutismus. Repression und gesellschaftliche Disziplinierung; in: C.Sachße/F.Tennstedt (Hg): Bettler, Gauner und Proleten, Berlin 1983, S. 90 ff.
- Sachße, C./F.Tennstedt: Geschichte der Armenfürsorge in Deutschland, Stuttgart 1980
- Saischek, W.: Case Management in Österreich; in: H.Engel/D.Engels (Hg): Case Management in verschiedenen nationalen Altenhilfesystemen, Köln 1999, S. 96 ff.
- Salustowicz, P.: Soziale Arbeit zwischen Disziplin und Profession, Weinheim 1995
- Sassnick, F.: Armenpolitik zwischen Helfen und Strafen. Das Problem der Armut in Winterthur vom Ancien Régime zum 19. Jahrhundert, Winterthur 1989
- Schaarschuch, A.: Die Privilegierung des Nutzers. Zur theoretischen Begründung sozialer Dienstleistung; in: T.Olk / H.-U.Otto (Hg): Soziale Arbeit als Dienstleistung. Grundlegungen, Entwürfe und Modelle, München 2003, S. 150 ff.
- Schaarschuch, A.: Theoretische Grundelemente Sozialer Arbeit als Dienstleistung. Ein analytischer Zugang zur Normorientierung Sozialer Arbeit; in: Neue Praxis 6/1999, S. 543 ff.
- Schaarschuch, A.: Zwischen Regulation und Reproduktion. Gesellschaftliche Modernisierung und die Perspektiven sozialer Arbeit, Bielefeld 1990
- Scheerer, S./H.Hess: Social Control. A Defence and Reformulation; in: R.Bergalli (ed): Social Control and Political Order, London 1997, S. 96 ff.
- Schiepan, K.: Streetwork als Form der Jugendarbeit, Univ.Dipl.-Arb., Linz 1999
- Schilder, E./M.Simon: Die Lage der Sozialarbeit in Österreich, Wien 1972
- Schilling, J.: Soziale Arbeit. Entwicklungslinien der Sozialpädagogik und Sozialarbeit, Neuwied 1997
- Schneider, V.: Sozialarbeit zwischen Politik und professionellem Auftrag; in: R.Merten (Hrsg): Hat soziale Arbeit ein politisches Mandat ?, Opladen 2001, S. 27 ff.
- Schröder, J./D.Kettiger: Wirkungsorientierte Steuerung in der sozialen Arbeit, Stuttgart 2001
- Schwarz, G. (Hrsg): Profil und Professionalität. Praxis der Sozialarbeit im Umbruch, München 1993
- Sen, A.: Ökonomie für den Menschen. Wege zu Gerechtigkeit und Solidarität in der
- Sibeon, R.: Towards a New Sociology of Social Work, Aldershot 1991
- Spindler, H.: Aktivierende Ansätze in der Sozialhilfe; in: H.-J.Dahme et.al.: (Hg): Soziale Arbeit für den aktivierenden Staat, Opladen 2003, S. 225 ff.
- Steinert, H.: Die Fabrikation des zuverlässigen Menschen: über die Wahlverwandtschaft von Kloster- und Fabriksdisziplin, München 1980
- Steinhauser, W.: Geschichte der Sozialarbeiterausbildung, Wien 1993
- Stekl, H.: Österreichische Zucht- und Arbeitshäuser 1671-1920, München 1978
- Stemmler, D. (Hrsg): Soziale Fragen an der Schwelle zur Zukunft. Neue Strategien für sozialtätigen Organisationen und ihre Mitwirkenden, Bern 1995
- Stoesz, D.: The End of Social Work; in: M.Reisch/E.Gambrill (Hg): Social Work in the 21st Century, Thousand Oaks 1997, S. 368 ff.
- Stork, V.: Die „Zweite Moderne“ – ein Markenartikel ? Konstanz 2001
- Struck, J./R.Wiesner: Der Rechtsanspruch auf einen Kindergartenplatz; in: Zeitschrift für Rechtspolitik 12/1992, S. 452 ff.
- Stuparek, A.: Streetwork versus Mobile Jugendarbeit, FH-Dipl.Arb., Wien 2004
- Sünker, H.-U./O.Sünker: Nationalsozialismus, Volksgemeinschaftsideologie und soziale Arbeit; in: H.-U.Sünker/O.Sünker (Hg): Soziale Arbeit und Faschismus, Frankfurt 1989, S. 7 ff.
- Tennstedt, F.: Berufsverbände der Sozialarbeit und ihre Geschichte; in: Zeitschrift für Sozialreform 2/1992, S. 116 ff.
- Tennstedt, F.: Die Berufsverbände der sozialen Arbeit im Spannungsfeld zwischen Gewerkschaft und Wohlfahrtsverband. Ein Rückblick auf ihre Gründerzeit; in: Soziale Arbeit 9-10/1991, S. 300 ff.
- Treutner, Erhard / S.Wolff / W.Bonß: Rechtsstaat und situative Verwaltung. Zu einer sozialwissenschaftlichen Theorie administrativer Organisationen, Frankfurt 1978
- Trube, A.: Vom Wohlfahrtsstaat zum Welfare-State – Sozialpolitik zwischen Neujustierung und Umstrukturierung; in: H.-J.Dahme et.al.: (Hg): Soziale Arbeit für den aktivierenden Staat, Opladen 2003, S. 177 ff.
- Vyslouzil, M.: Schulsozialarbeit in Österreich, Wien 2001
- Wallimann, I.: Soziale Arbeit als Instrument der politischen Ökonomie und ihrer Sozialpolitik; in: S.Eisen/D.Lange/I.Wallimann (Hg): Soziale Arbeit und Ökonomie, Weinheim 2000, S. 12 ff.
- Ward, D./A.Mullender: Empowerment and Oppression. An Indissoluble Pairing for Contemporary Social Work; in: J.Walmsley/P.Shakespeare/R.Woolfe (eds): Health, Welfare and Practice, London 1995, S. 147 ff.

- Webb,D.: Puritans and Paradigms. A Speculation on the Form of New Moralities in Social Work; in: Social Work and Social Sciences 2/1996, S. 146 ff.
- White,V.: Drei Modi des Managements sozialer Arbeit. Entwicklungen in Großbritannien; in: H.-J.Dahme et.al.: (Hg): Soziale Arbeit für den aktivierenden Staat, Opladen 2003, S. 419 ff.
- White,V.: Profession und Management. Über Zwecke, Ziele und Mittel der Sozialen Arbeit; in: Widersprüche 77/2000, S. 9 ff.
- Wiesner,R.: Die Umgestaltung des Wohlfahrtsstaates durch das Recht; in: S.Müller/H.Reinl (Hg): Soziale Arbeit in der Konkurrenzgesellschaft. Beiträge zur Neugestaltung des Sozialen, Neuwied 1997, S. 47 ff.
- Wilfing,H.: Soziale Arbeit in Österreich; in: R.Puhl/U.Maas (Hg): Soziale Arbeit in Europa. Organisationsstrukturen, Arbeitsfelder und Methoden im Vergleich, Weinheim 1997, S. 41 ff.
- Wohlert,F.: Jugendhilfe und Organisation, Frankfurt 1980
- Wolf,K.: Machtprozesse in der Heimerziehung, Münster 1999
- Wrong,D.: Power. Its Forms, Bases, and Uses, New Brunswick 1995
- Zeller,S.: Geschichte der Sozialarbeit als Beruf. Bilder und Dokumente (1893-1939), Pfaffenweiler 1994
- Zemann,P.: Unzeitgemäßer Luxus oder ein Aufgabenfeld mit Perspektive ? Die Zukunft der kommunalen Altenarbeit; in: Der Städtetag 2/2000, S. 11 ff.