

Herbert Haslinger

Veränderndes Helfen. Zur christlichen Qualität der Diakonie

„Was meinst du: Wer von diesen dreien hat sich als der Nächste dessen erwiesen, der von den Räubern überfallen wurde?“ (Lk 10,36) Interessanterweise zielt Jesus im Samariter-Gleichnis mit der Frage, wer Nächster geworden ist, nicht auf den hilfebedürftigen Überfallenen, sondern auf die zur Hilfe herausgeforderten Personen. Im Helfen nach der Maßgabe Jesu geht es offensichtlich weniger darum, dass der hilfebedürftige Mensch ein anderer wird oder gar zu einem anderen „gemacht wird“, sondern darum, dass auf Seiten des Helfenden eine Veränderung geschieht. Mit seinem programmatischen Diktum „wer hilft, wird ein anderer“ hat Isidor Baumgartner dies auf eine komprimierte Formel gebracht. Allein mir scheint, dass dieser Veränderungsanspruch in der faktischen Diakoniepraxis weniger denn je ernst genommen wird. Deutlich zutage tritt das m. E. bei der Frage nach der christlichen Qualität der Diakonie.

1 Qualitätsmanagement?

Ein scheinbar prädestiniertes Instrument für die Bewerkstelligung der christlichen Qualität der Diakonie sind Konzepte des Qualitätsmanagements, die aufgrund der von Sozialgesetzgebung und Wohlfahrtsmarkt abverlangten Qualitätsanforderungen mittlerweile in vielen Diakonie-Einrichtungen implantiert worden sind.¹ Sie orientieren sich an standardisierten Qualitätsnormen, so etwa an der viel zitierten DIN EN ISO 9000ff. der International Organisation for Standardization, die Qualität definiert als „die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produkts oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen“². Felder und Einrichtungen kirchlicher Diakonie haben allen Grund, in diesem Sinn die Qualität bzw. Eignung ihrer Praxis systematisch prüfen zu lassen und für ihre Gewährleistung zu sorgen – und sei es „nur“ aus Rechenschaftspflicht gegenüber der Gesellschaft, von deren finanziellen Ressourcen sie leben. Die Frage ist allerdings: Welches sind die Erfordernisse, denen die Diakonie zu genügen hat? Und vor al-

¹ Vgl. BOPP, KARL/NEUHAUSER, PETER (Hg.): Theologie der Qualität – Qualität der Theologie. Theorie-Praxis-Dialog über die christliche Qualität moderner Diakonie, Freiburg i.Br. 2001; BRUNNER, EWALD/BAUER, PETRA/VOLKMAR, SUSANNE (Hg.): Soziale Einrichtungen bewerten. Theorie und Praxis der Qualitätssicherung, Freiburg i.Br. 1998; MAJEWSKI, KARIN/SEYBAND, ELKE: Erfolgreich arbeiten mit QfS. Qualitätsmanagement und fachliche Standards im sozialen Bereich, Weinheim 2002; MEINHOLD, MARIANNE: Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit. Einführung und Arbeitshilfen, Freiburg i.Br. 1998; MERCHEL, JOACHIM: Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit. Ein Lehr- und Arbeitsbuch, Weinheim 2004; PETERANDER, FRANZ/SPECK, OTTO (Hg.): Qualitätsmanagement in sozialen Einrichtungen, München 1999; SCHWARZER, UWE: Qualitätsentwicklung, in: Ruddat, Günter/Schäfer, Gerhard K. (Hg.): Diakonisches Kompendium, Göttingen 2005, 317-331; WUNDERLICH, THERESIA/JANSEN, FRANK (Hg.): Kindergarten mit Gütesiegel?, Kempten 1998.

² Zitiert nach WERTGEN, WERNER: Zur Qualität von Qualitätsmanagementkonzepten, in: Bopp, Karl/Neuhauser, Peter (Hg.): Theologie der Qualität – Qualität der Theologie. Theorie-Praxis-Dialog über die christliche Qualität moderner Diakonie, Freiburg i.Br. 2001, 39-45, 40.

lem: Wer definiert diese Erfordernisse? Damit befinden wir uns bereits mitten in der Problematik des Versuchs, christliche Qualität über das Instrumentarium des Qualitätsmanagements anzuzielen. Genau besehen bleiben die angewandten Qualitätsmanagementkonzepte auffallend inhaltsleer, wenn es darum ginge, auch die spezifisch christliche Qualität diakonischer Praxis anhand ethischer, anthropologischer und theologischer Kriterien kenntlich zu machen. Vielfach beschränken sie sich auf die allgemeine Postulierung „christlicher Werte“, die nicht näher differenziert, begründet oder in operationalisierbare Prinzipien umgesetzt werden.³ Wenn sich Träger und Verantwortliche für den Nachweis des christlichen Profils ihrer Einrichtung immer wieder ritualhaft auf das „christliche Menschenbild“ berufen, dann wirkt dies wie eine gigantische Worthülse, die nicht verdecken kann, dass man sich im Alltag der diakonischen Praxis immer weniger an theologischen Maßstäben und immer mehr an ökonomisch mess- und steuerbaren Kategorien ausrichtet.⁴ Diese Abstinenz bezüglich einer praxisrelevanten Reflexion theologischer Kriterien führt dazu, dass Qualitätsmanagementkonzepte unter dem Kleid moderner Unternehmensführung doch wieder zurückfallen in das alte Schema der dienstrechtlich eingeforderten Kirchlichkeitskriterien. So finden sich z.B. im Qualitätshandbuch der „proCum Cert GmbH“, einer gemeinsam von Deutschem Caritasverband, Diakonischen Werk und anderen kirchlichen Organisationen getragenen Zertifizierungsgesellschaft, unter anderem folgende Fragen für die Eignungs- und Loyalitätsprüfung bei Mitarbeitenden: „Werden Mindestanforderungen an eine gelebte Christlichkeit gestellt? ... Inwieweit entsprechen die Vorgaben [sc. für die Personalauswahl] den Grundordnungen der Kirchen?“⁵

Wie so vieles wurde die Idee des Qualitätsmanagements aus dem Bereich der Wirtschaft entlehnt, wo sie dem Ziel dient, durch die Erhöhung der Kundenzufriedenheit die Marktposition eines Unternehmens zu sichern und dessen Gewinnmarge zu verbessern. Damit steht das Bedenken im Raum, dass mit diesen Konzepten erneut ökonomische Mechanismen nicht nur Anregung für die (bessere) Konzeption diakonischer Praxis sind, sondern zu deren normierendem Maßstab werden.⁶ In der Tat war nicht der Impetus, den Hilfebedürftigen qualitätsvoller zu helfen und so ihnen als Personen besser gerecht zu werden, der eigentliche Impuls für die Einführung von Qualitätsmanagement im diakonischen Bereich, sondern der Umbau des

³ Vgl. dazu als umfangreiche theologisch-ethische Analyse von einschlägigen Qualitätsmanagementkonzepten WERTGEN, WERNER: Sozialethische Analyse von Qualitätsmanagementkonzepten sozialer Dienste und Einrichtungen, in: Bopp, Karl/Neuhäuser, Peter (Hg.): Theologie der Qualität – Qualität der Theologie. Theorie-Praxis-Dialog über die christliche Qualität moderner Diakonie, Freiburg i.Br. 2001, 46-186.

⁴ Vgl. DEGEN, JOHANNES: Die Qualitätsfrage – Anfragen an die Konzeption kirchlich-sozialer Organisationen aus der Sicht der evangelischen Theologie, in: Bopp, Karl/Neuhäuser, Peter (Hg.): Theologie der Qualität – Qualität der Theologie. Theorie-Praxis-Dialog über die christliche Qualität moderner Diakonie, Freiburg i.Br. 2001, 255-271, 261.

⁵ Zitiert nach WERTGEN, WERNER: Sozialethische Analyse von Qualitätsmanagementkonzepten, 114.

⁶ Vgl. WERTGEN, WERNER: Zur Qualität von Qualitätsmanagementkonzepten, 39.

Sozialstaats, näherhin die knapper werdenden Finanzmittel der Kostenträger und der dadurch ausgelöste Druck, die diakonische Praxis unter ökonomischen Gesichtspunkten „besser“, d.h. kostengünstiger zu gestalten.⁷ „Wie bereits zuvor im System Wirtschaft soll, nein: muss nun auch im sozialen Bereich die Wertschöpfung verbessert werden, sprich: es müssen die Kosten für die Dienstleistungsproduktion begrenzt und gegebenenfalls gesenkt werden. Hier hat die Qualitätsfrage ihren Sitz im Leben. Qualität in diesem Kontext bedeutet dreierlei: erstens Einsparpotentiale ausfindig machen und durchsetzen; zweitens Leistungssteigerungen durch besseren Einsatz der Ressourcen erreichen; und drittens Wettbewerbsstrukturen einführen, die eine effektive und wirtschaftliche Leistungserbringung fördern.“⁸ Spätestens hier melden sich Zweifel, ob das Repertoire des ökonomischen Qualitätsmanagements hilfreich, geschweige denn hinreichend ist, um die christliche Qualität der Diakonie zu bestimmen. Mit Johannes Degen ist festzustellen, dass die Qualitätsdiskussion mit ihrem aufgeladenen Pathos eine unter dem Schlagwort „Kundenfreundlichkeit“ behauptete Menschendienlichkeit nur suggeriert, in Wirklichkeit aber das reale Ziel der Kostensenkung im Interesse der Trägerinstanzen verschleiert. Dabei gerät aus dem Blickfeld, dass Sozialgesetzgebung und Ökonomimechanismen, so notwendig sie in der Diakonie beachtet werden müssen, ihre eigenen Ambivalenzen haben. Wenn ein Qualitätsmanagement lediglich durch Anpassung an diese Rahmenbedingungen eine bloße Bestandssicherung betreibt, bedeutet dies eine Reduzierung auf institutio-nell vorgegebene Vorstellungen und Handlungsmuster, die umso mehr die gesuchte christliche Qualität der Diakonie verfehlt.⁹ Wie wenig die Konzepte des Qualitätsmanagements auf eine Gewährleistung christlicher Qualität ausgerichtet sind, zeigt sich auch daran, dass der für sie erforderliche Mehraufwand (nicht zuletzt die beträchtliche Honorierung der Zertifizierungsgesellschaften) zu Lasten der Hilfeleistungen geht; dass sie beim Personal dem Trend Vorschub leisten, sich von der Anstrengung der konkreten Beziehungsarbeit zu dispensieren und auf die Metaebene der kontrollierenden, dokumentierenden und beratenden Tätigkeiten zurückzuziehen; und dass sie schließlich das Inkommensurable, also das nicht Planbare, nicht Messbare, nicht Bezahlbare der sozialen Arbeit tendenziell ausmerzen.¹⁰ So kommt es zu der paradoxen Situation, dass in der kirchlichen Diakonie das handlungsleitende Reden und Denken immer mehr zu einem „papageienhaften Nachplappern der merkantilen Terminologie“¹¹ degeneriert, während der Ruf nach ethischen Kriterien verstärkt aus nicht-

⁷ Vgl. WERTGEN, WERNER: Sozialethische Analyse von Qualitätsmanagementkonzepten, 49.

⁸ DEGEN, JOHANNES: Die Qualitätsfrage, 262f.

⁹ Vgl. DEGEN, JOHANNES: Die Qualitätsfrage, 264f.

¹⁰ Vgl. DEGEN, JOHANNES: Die Qualitätsfrage, 271.

¹¹ SCHMÄLZLE, UDO F.: Dienstleistungsqualität in den sozialen Organisationen der Kirche – ein Beitrag der katholischen Theologie, in: Bopp, Karl/Neuhauser, Peter (Hg.): Theologie der Qualität – Qualität der Theologie. Theorie-Praxis-Dialog über die christliche Qualität moderner Diakonie, Freiburg i.Br. 2001, 222-254, 222.

degeneriert, während der Ruf nach ethischen Kriterien verstkt aus nichtkirchlichen Feldern der Sozialen Arbeit ertt, weil man dort erkannt hat, dass die ökonomische Richtigkeit eines sozialen Handelns nicht als Ausweis seiner Qualität reicht.¹²

2 Von der „Identifizierung“ zur Verantwortung für den Anderen

Auch wenn in der Diakonietheologie kaum etwas mit grerer Selbstverstlichkeit vorge tragen wird als die Rede von der spezifisch christlichen Qualität, bleibt doch zu fragen: „Warum muss sich Diakonie denn unterscheiden, eine spezifische Qualität darstellen?“¹³ Die gängigen Ansätze zur Bewerkstelligung der christlichen Qualität der Diakonie – neben dem Qualitätsmanagement wäre die Einforderung eines kirchlichen Propriums bzw. von Kirchlichkeitskriterien¹⁴ oder die seit geraumer Zeit forcierte Propagierung der Spiritualität in der Diakonie¹⁵ zu nennen – weisen in ihrem Kern ein gemeinsames Merkmal auf: Den Ausgangspunkt bildet jeweils eine bestimmte Vorstellung davon, was die Diakonie zu einer „richtigen“ Diakonie macht. Man nimmt Zugriff auf diakonische Praxisfelder und fragt danach, ob und wie das darin geschehende Hilfeshandeln an diese vorgegebene Vorstellung angeglichen werden kann. Damit geraten auch die Menschen, um die es im Hilfeshandeln geht, unter den Druck, sich in diese Vorstellungen einzupassen. Im Grunde passiert das, was Bert Brecht auf treffliche Weise beschrieben hat: „Was tun Sie, wurde Herr K. gefragt, wenn Sie einen Menschen lieben? Ich mache einen Entwurf von ihm, sagte Herr K., und sorge, dass er ihm ähnlich wird. Wer? Der Entwurf? Nein, sagte Herr K., Der Mensch.“¹⁶ Bezogen auf das Gleichnis vom barmherzigen Samariter könnte man sagen: Die Ansätze der Suche nach der christlichen Qualität der Diakonie bewegen sich in dem Schema, in dem auch der Gesetzeslehrer den Nächsten ins Spiel bringt. Er stellt die Frage nach dem Nächsten als eine Frage nach den eigenen Heilsaussichten. Er hat für sich ein Ziel bestimmt und ordnet seine Beziehung zum Nächsten darin ein. Damit ist der Beziehungsmodus beschrieben, den der Philosoph Emmanuel Lévinas „Identifizierung“ nennt: Der Mensch gestaltet die Welt nach seinen Vorstellun-

¹² WILKEN, UDO: Vorwort, in: Wilken, Udo (Hg.): Soziale Arbeit zwischen Ethik und Ökonomie, Freiburg i.Br. 2000, 7-10, 9.

¹³ DEGEN, JOHANNES: Die Qualitätsfrage, 260.

¹⁴ Vgl. als klassischen Disput die beiden Beitre POMPEY, HEINRICH: Das Profil der Caritas und die Identität ihrer Mitarbeiter/-innen, und ZERFA, ROLF: Das Proprium der Caritas als Herausforderung an die Träger, in: Deutscher Caritasverband (Hg.): Caritas '93. Jahrbuch des Deutschen Caritasverbandes, Freiburg i.Br. 1992, 11-26 bzw. 27-40; vgl. zu den Bestimmungen des kirchlichen Propriums und ihrer Problematik HASLINGER, HERBERT: Diakonie zwischen Mensch, Kirche und Gesellschaft. Eine praktisch-theologische Untersuchung der diakonischen Praxis unter dem Kriterium des Subjektseins des Menschen, Würzburg 1996, 416-447.

¹⁵ Vgl. z.B. HOFMANN, BEATE/SCHIBILSKY, MICHAEL (Hg.): Spiritualität in der Diakonie. Anste zur Erneuerung christlicher Kompetenz, Stuttgart 2001; LEWKOWICZ, MARINA/LOB-HDEPOHL, ANDREAS (Hg.): Spiritualität in der sozialen Arbeit, Freiburg i.Br. 2003; RUDDAT, GÜNTER: Diakonische Spiritualität, in: Ruddat, Günter/Schäfer, Gerhard K. (Hg.): Diakonisches Kompendium, Göttingen 2005, 407-420.

¹⁶ BRECHT, BERTOLT: Geschichten vom Herrn Keuner, Frankfurt a. M. 1971, 33.

gen, macht sie zu „seiner Welt“. Dieses Muster leitet auch die zwischenmenschliche Begegnung. Der Mensch sucht nach dem, was am anderen Menschen den eigenen Vorstellungen entspricht, und versucht, die Beziehung zum anderen Menschen nach den eigenen Entwürfen zu gestalten. Der andere Mensch wird in die eigenen Ideale und Interessen eingepasst; er wird im buchstäblichen Sinn des Wortes „identifiziert“, d.h. der eigenen Identität gleich gemacht. Diese Art, dem anderen Menschen zu begegnen, ist gewaltförmig, ein Akt extremer Inhumanität, weil sie den anderen Menschen nur insofern gelten lässt, als er den eigenen Interessen entspricht, weil sie den Anderen „töten“¹⁷ will, d.h. nicht als Anderen existieren lässt.¹⁸

Mit dem Samariter-Gleichnis dreht Jesus diese Beziehungslogik um. Seine Art, nach dem Nächsten zu fragen, macht deutlich: Wer sich einem anderen Menschen zuwendet und eine Beziehung mit ihm eingehen will, muss sich einer Veränderung unterziehen, muss „Nächster werden“. Sämtliche Linien einer theologischen Begründung der Diakonie – die Rede von Gott als dem unverfügaren Unendlichen, das alttestamentliche Motiv der Heiligkeit Gottes, die Botschaft Jesu vom Reich Gottes oder auch das sakramental-pastorale Verständnis der Kirche¹⁹ – konvergieren in einer Maßgabe, die im Samariter-Gleichnis als der Urerzählung christlicher Diakonie verdichtet zum Ausdruck kommt: Die christliche Qualität der Diakonie besteht in einem verändernden Helfen, bei dem nicht die Helfenden den Anderen ihren eigenen Vorstellungen anzugeleichen versuchen, sondern sich selbst auf den Anderen hin verändern; in einem Helfen, dessen Akteure einstehen dafür, dass der hilfebedürftige Andere als Anderer existieren kann; in einem Helfen, bei dem sich die Helfenden der Verantwortung für den Anderen unterstellen. Der Unendliche, auf den wir uns in unserem christlichen Handeln berufen, wird – mit E. Lévinas formuliert – erkennbar in dem „Antlitz, in dem der Andere mich anruft und mir durch seine Nacktheit, durch seine Not, eine Anordnung zu verstehen gibt. ... Das Ich ... ist durch und durch Verantwortlichkeit oder Diakonie“²⁰. Die christliche Qualität der Diakonie besteht in einer Humanität, der es um den Menschen als Menschen geht – und um nichts sonst. Das spezifisch Christliche der Diakonie ist ihre radikale Humanität.

¹⁷ LÉVINAS, EMMANUEL: Die Spur des Anderen. Untersuchungen zur Phänomenologie und Sozialphilosophie. Übersetzt, hg. und eingeleitet von Wolfgang Nikolaus Krewani, Freiburg i.Br./München 1987, 116.

¹⁸ Vgl. LÉVINAS, EMMANUEL: Jenseits des Seins oder anders als Sein geschieht. Aus dem Französischen übersetzt von Thomas Wiemer, Freiburg i.Br./München 1992, 92/220f./225.

¹⁹ Vgl. HASLINGER, HERBERT: Diakonie zwischen Mensch, Kirche und Gesellschaft, 533-708; HASLINGER, HERBERT: Diakonie – Zeugnis von Gott im Dienst am Menschsein der Menschen (= Pastoraler Basiskurs. Lehrbrief 8. Hg. von Theologie im Fernkurs, Katholische Akademie Domschule Würzburg), Würzburg 2005, 26-62.

²⁰ LÉVINAS, EMMANUEL: Die Spur des Anderen, 224.

3 (Unscheinbare oder verdrängte) Indikatoren der christlichen Qualität

3.1 Demut

Die Rede von der christlichen Qualität erfolgt vielfach nach folgendem Schema: Die Kirche mit ihren diakonischen Feldern sei der Hort einer von Haus aus human orientierten und der Gottebenbildlichkeit bzw. Würde des Menschen verpflichteten Praxis; im Kontrast dazu bilde die Gesellschaft den Ort gegenteiliger Tendenzen – „Lust- und Fun-Kultur“, „Selbstverwirklichungsbedürfnisse“, „individualistische Ideologien“, „Leistungsdenken“, „Ausbeutung“, „Entsolidarisierung“; die sozialen Organisationen der Kirche gerieten erst durch ihre zunehmende Eingliederung in gesellschaftliche Prozesse in Wertkonflikte, würden also durch die Gesellschaft in der Verwirklichung ihrer christlichen Ideale behindert und sollten als „Wachhunde“ im Sozialwesen ihre christlichen Werte als „Widerstandspotential“ zum Tragen bringen.²¹ Natürlich ist zu hoffen, dass die kirchliche Diakonie menschenverachtende, unterdrückende Tendenzen der Gesellschaft bekämpfen kann. Aber ist das beschriebene Schema nicht eine selbstgefällige Aufteilung: hier die „gute“ Kirche, dort die „schlechte“ Gesellschaft; hier die wertorientierte Diakonie, dort die suspekte Ausrichtung der profanen Anbieter? Steht es der Diakonie zu, in einem solchen Habitus des Edelmuts davon auszugehen, dass allein mit ihrem christlichen Anspruch das Gute, Richtige, Menschendienliche auf dem Plan stehe?

Vielleicht täte es gut, sich von Zeit zu Zeit eine andere Stimme zuzumuten: „Die Schwäche soll zum *Verdienste* umgelogen werden ... und die Ohnmacht, die nicht vergilt, zur ‚Güte‘; die ängstliche Niedrigkeit zur ‚Demuth‘; die Unterwerfung vor Denen, die man hasst, zum ‚Gehorsam‘ ... Das Unoffensive des Schwachen, die Feigheit selbst, an der er reich ist, ... kommt hier zu guten Namen ... Jetzt geben sie mir zu verstehen, dass sie nicht nur besser seien als die Mächtigen, die Herrn der Erde, deren Speichel sie lecken müssen (*nicht* aus Furcht, ganz und gar nicht aus Furcht! sondern weil es Gott gebietet, alle Obrigkeit zu ehren) – dass sie nicht nur besser seien, sondern es auch ‚besser hätten‘, jedenfalls einmal besser haben würden. Aber genug! genug! Ich halte es nicht mehr aus. Schlechte Luft! Schlechte Luft! Diese Werkstätte, wo man *Ideale fabriziert* – mich dünkt, sie stinkt vor lauter Lügen.“²² Diese Invektive Friedrich Nietzsches zielt auf das Christentum; es ist für ihn die Werkstatt, die das trügerische Ideal der Nächstenliebe fabriziert. Er wendet sich gegen den altruistischen Moral-Typus, gegen dessen Wertschätzung „des ‚Unegoistischen‘, der Mitleids-, Selbstver-

²¹ Vgl. SCHMÄLZLE, UDO F.: Dienstleistungsqualität in den sozialen Organisationen der Kirche, 240-243.

²² NIETZSCHE, FRIEDRICH: Zur Genealogie der Moral. Eine Streitschrift, (= KSA 5, Hg. von Giorgio Colli und Mazzino Montinari), München/Berlin/New York 1993, 281-282 (I, §14).

leugnungs-, Selbstopferungs-Instinkte“²³. „Besonders ‚verlogen‘ erscheinen Nietzsche jene Wissensformen, die die grundlegende Machtbeziehung bestreiten. Das Christentum ist ihm dafür ein sehr wichtiges Beispiel, betont es doch die Nächstenliebe und verleugnet es den Machtrieb. Genau hierin jedoch, so betont Nietzsche, liegt das Perfide des Christentums: Es predigt eine Religion der Schwachen, Kranken und Armen, Machtlosen – um genau damit an die Macht zu kommen und sich an der Macht zu halten. Die Religion der Nächstenliebe ist ihm eine Übertünchung von Machtinteressen. ... Religiöse Vorstellungen dienen dazu, die Interessen derer durchzusetzen, die sie vertreten.“²⁴ Die christliche Nächstenliebe ist für Nietzsche die Ausformung jenes Mitleids, das er als „kleine Liebe“ bezeichnet. Sie meint Genügsamkeit und Zufriedenheit mit dem Bestehenden und somit eigentlich keine echte Liebe, der am anderen Menschen liegt, sondern Selbstbezug, der den anderen Menschen als Mittel zur Beförderung der eigenen Behaglichkeit missbraucht. „Das Mitleiden mit dem Menschen, Liebe genannt, führt in schauerlicher Paradoxie nicht zur Hilfe und Aufrichtung des Darniederliegenden, vielmehr zur immer tieferen Erniedrigung, Abwertung und Schwächung der Menschen, denen Mitleid widerfährt, wie derer, die mitleidig sind und sich von ihrer (immer relativen) Höhe herabwerfen.“²⁵ Diese beißende Kritik am Christlichen und an seinem Ideal der Nächstenliebe mag unangenehm sein und unverträglich erscheinen; einfach vom Tisch zu wischen ist sie nicht. Zumindest verdient sie ein Maß an Ernstnahme, das über bloße Gesten der Empörung und kritikimmunisierende Abwehrreflexe hinausgeht. Sie könnte für Theologie und Kirche Anstoß sein, einmal die Perspektive zu wechseln und danach zu fragen, inwiefern das Christliche und Kirchliche an der Diakonie nicht immer und nicht allein das von Haus aus „Gute“ und „Bessere“ an der Diakonie ist. Vielleicht würde sich dann zeigen, dass eine wichtige Facette der christlichen Qualität der Diakonie darin besteht, nicht ständig auf der Besonderheit der christlichen Qualität zu insistieren und sie nicht selbstherrlich wie ein Hirsch sein Geweih vor sich her zu tragen. Einen Indikator der christlichen Qualität der Diakonie bildet demnach die Haltung der Demut. Bei Demut denkt man heute allzu schnell an Demütigung. Aber Demütigung ist höchstens der Akt, in dem jemand die Demut eines anderen missbraucht. Auch hat Demut nichts mit der Dummheit zu tun, in der man „alles mit sich machen lässt“. Demut ist eine Form des Mutes. Sie ist der Mut, die Grenzen der eigenen Fähigkeiten wahrzunehmen und es zu respektieren, wenn die eigenen Vorstellungen nicht verwirklicht

²³ NIETZSCHE, FRIEDRICH: Zur Genealogie der Moral, 252 (Vorrede, §5); vgl. PIEPER, ANNEMARIE: Vorrede, in: Höffe, Otfried (Hg.): Friedrich Nietzsche – Zur Genealogie der Moral, Berlin 2004, 15-29, 23.

²⁴ KNOBLAUCH, HUBERT: Wissenssoziologie, Konstanz 2005, 56.

²⁵ WILLERS, ULRICH: Friedrich Nietzsches antichristliche Christologie. Eine theologische Rekonstruktion (= Innsbrucker theologische Studien 23), Innsbruck/Wien 1988, 171; vgl. ebd. 170.

sind. Es geht um jene Haltung, die Paulus in seinem Brief an die Philipper fordert: „... in Demut schätze einer den andern höher ein als sich selbst.“ (Phil 2,3) Demut heißt: damit rechnen, dass andere etwas besser wissen oder beherrschen; Demut heißt: darauf verzichten, sich zum Maßstab für alles und alle zu machen. Die Demut befähigt dazu, es nicht als Beschädigung seiner selbst zu empfinden, wenn man nicht an vorderster Reihe hofiert wird, wenn Dreckarbeit abverlangt ist. In solcher Demut zeigen die Träger diakonischer Praxis ihre Solidarität mit den Gedemütierten²⁶, mit jenen, denen die Haltung der Demut tagtäglich aufgezwungen wird. Solche Demut ist auch die Voraussetzung dafür, dass man in der Begegnung mit dem hilfebedürftigen Anderen gegenüber allem eigenen Können und Leisten einen kritischen Vorbehalt bewahrt. Sie bewahrt das Bewusstsein dafür, dass in der Diakonie „von anderswoher“ auch noch etwas passiert, nicht beweisbar, aber wirksam, nicht sichtbar, aber erlebbar, so dass Menschen nicht allein darauf vertrauen müssen, was sie einander geben und tun“²⁷, und dass sich dieses Nicht-Berechenbare der Diakonie dort einstellt, wo man auf Ansprüche der Alleinzuständigkeit und des Perfektionismus verzichtet und eine nicht fehlerfreie, für Selbstprofilierungen ungeeignete Zuständigkeit wagt.²⁸

3.2 Treue im Schwierigen

Die Diakonie wird dem Leiden der Menschen, ihrer dadurch ausgelösten Klage vor Gott und ihrer Anklage gegen Gott, schließlich ihrem Verzweifeln an Gott, theologisch gesprochen: der Frage der Theodizee nur gerecht, wenn sie sich nicht eifertig und selbstgefällig zur Antwortinstanz aufschwingt. Sie darf sich nicht mit vorschnellen Erklärungen aus der belastenden Unlösbarkeit des „warum“ im Leiden der Menschen freischwindeln. Johann Baptist Metz hat auf diese Versuchung aufmerksam gemacht: „Weil die Theologie angesichts der Leidensgeschichte der Welt keine Rückfrage an Gott zuließ; weil sie sich gewissermaßen ... vor den allmächtigen und gütigen Gott stellte und den schuldig gewordenen Menschen allein verantwortlich machte für diese Leidensgeschichte; und weil sie damit schließlich den Eindruck erweckte, sie suche sich gewissermaßen hinter dem Rücken der namenlosen Leiden Unschuldiger mit dem allmächtigen Gott zu versöhnen und zu verabreden: eben darum empörte sich der Mensch gegen diesen Gott der Theologen, eben darum konnte die Theodizeefrage zur Wurzel des modernen Atheismus werden.“²⁹ Nach Metz beruhigen sich Theologen zu schnell

²⁶ Vgl. WENGST, KLAUS: Demut – Solidarität der Gedemütierten. Wandlungen eines Begriffes und seines sozialen Bezugs in griechisch-römischer, alttestamentlich-jüdischer und urchristlicher Tradition, München 1987.

²⁷ DEGEN, JOHANNES: Die Qualitätsfrage, 268.

²⁸ Vgl. DEGEN, JOHANNES: Die Qualitätsfrage, 268.

²⁹ METZ, JOHANN BAPTIST: Plädoyer für mehr Theodizee-Empfindlichkeit in der Theologie, in: Oelmüller, Willi (Hg.): Worüber man nicht schweigen kann. Neue Diskussionen zur Theodizeefrage, München 1994, 125-135, 134.

damit, vom leidenden Gott zu sprechen und wissen so oft mehr über das „Innenleben“ Gottes als über das offenkundige, alltägliche Leben der Menschen um sie herum.³⁰ Deshalb gibt er den Rat: „Fragt euch, ob die Theologie, die ihr kennenernt, so ist, dass sie vor und nach Auschwitz eigentlich die gleiche sein könnte. Wenn ja, dann seid auf der Hut!“³¹ Die Diakonie muss auf der Hut sein, dass sie nicht den Habitus einer vor lauter Richtigkeiten und Lösungen strotzenden Diakonie annimmt. Sie hat der Versuchung zu wehren, ihre theologischen Wahrheiten gegenüber dem menschlichen Leid zu behaupten und damit lediglich ihre eigene Anästhetisierung *gegen* das Leid der Menschen zu betreiben. Gegen jeden Hang zur theologischen Leidunempfindlichkeit ist ihr abverlangt, das Leiden der Menschen zuerst als menschliche Wirklichkeit wahrzunehmen und als theologische Unfassbarkeit auszuhalten. Leidende Menschen brauchen eine Diakonie, die ihre Fragen nicht mit Antworten zuschüttet, sondern die ihre Fragen gegen die vorschnellen Antworten, ihre Klagen gegen die verharmlosenden Beruhigungen, ihre Anklagen gegen die anmaßenden Rechtfertigungen bewahrt.³² Die Träger diakonischer Praxis, die unmittelbar Helfenden wie auch die Funktionäre, bewähren sich dann in einer solchen leidempfindlichen Diakonie, wenn sie dem Menschen auch im Schwierigen ihre Treue erweisen. Ihnen obliegt es, auch und gerade dann für hilfebedürftige Menschen präsent zu sein, wenn es schwierig wird, wenn deren Leid nicht einfach weggelöst, sondern nur noch beweint und beklagt werden kann. Ihre „Treue im Schwierigen“ zeigt sich als ein Dabeibleiben, als ein Sich-Aussetzen in Situationen, in denen eigene Ohnmacht zu ertragen ist, in denen kein Wort mehr greift, in denen man sich nicht mehr hinter dem Schutzschild wortreicher Rede oder hochwertiger Ausstattungen verstecken kann und in denen keine Aussicht mehr auf einen irgendwie befriedigenden, verrechenbaren Erfolg besteht.

Vornehmlicher Prüfstein für die Treue im Schwierigen ist die Frage, ob die Diakonie dem Menschen ermöglicht zu klagen. Leicht fällt es, über die Klage und über die theologische Bedeutung der Klage zu räsonieren. Man weiß um Hiob und um die Klagepsalmen. Schwer fällt es jedoch auch in der Diakonie, klagenden Menschen zuzuhören, Klagen wahrzunehmen, ja überhaupt das Klagen zuzulassen. Das Klagen erscheint als die möglichst zu vermeidende oder möglichst schnell zu überwindende Verfasstheit dessen, der nicht fähig oder nicht willens ist, seine schwierige Lage zu bewältigen. Klagende Menschen werden auch in Diakonie-Einrichtungen schnell lästig; ihre Klagen anzuhören erscheint nicht lohnend. Vielleicht sollte

³⁰ Vgl. METZ, JOHANN BAPTIST: Plädoyer für mehr Theodizee-Empfindlichkeit in der Theologie, 135.

³¹ METZ, JOHANN BAPTIST: Jenseits bürgerlicher Religion. Reden über die Zukunft des Christentums, München/Mainz ⁴1984, 42.

³² Vgl. EBACH, JÜRGEN: Theodizee: Fragen gegen die Antworten, 239; hier zitiert nach: Oelmüller, Willi: Negative Theologie heute. Die Lage der Menschen vor Gott, München 1999, 96.

die Diakonie auch in diesem Fall in die Frankfurter Schule gehen. Theodor W. Adorno sah sich veranlasst, sein berühmtes Diktum „nach Auschwitz ein Gedicht zu schreiben ist barbarisch“³³ zu korrigieren: „Das perennierende Leiden hat soviel Recht auf Ausdruck wie der Gemarterte zu brüllen; darum mag falsch gewesen sein, nach Auschwitz ließe kein Gedicht mehr sich schreiben.“³⁴ Wo den sonst, wenn nicht in der christlichen Diakonie sollen Menschen einen Ort finden, in dem sie dieses ihr Recht einlösen können?

3.3 Gerechtigkeit als Wertschätzung des „Wertlosen“

Das Streben nach Qualität in der Diakonie leidet unter anderem daran, dass Diakonie-Institutionen damit oft genug lebensdestruktive Tendenzen der Gesellschaft nicht überwinden, sondern vielmehr im eigenen Raum verdoppeln. Sie erliegen immer wieder der Verlockung, die eigene Bedeutung untermauern zu wollen, indem sie sich das, was in der Gesellschaft als „qualitativ hochwertig“ gilt, zueigen machen und das, was nach den Standards der Gesellschaft bedeutungslos ist, auch bei sich selber an den Rand drängen. Auch in Diakonie-Institutionen wird Qualität nach dem bemessen, was die etablierten Kräfte der Gesellschaft in ihrer unsichtbaren Definitionsmacht als niveauvoll, wertvoll, angenehm bestimmen. Und sie erachten ihr Qualitätsmanagement in dem Maße als gelungen, in dem es ihnen gelingt, nach diesen Standards Leistungen und Ausstattungen anzubieten und dafür genügend kaufkräftige „Kunden“ zu gewinnen. Damit geben sie – entgegen den hehren Beteuerungen in ihren Leitbildern – zu erkennen, dass für sie die Menschen, die das als wertlos und unangenehm Erachtete repräsentieren, gerade nicht im Mittelpunkt stehen und gerade nicht den Maßstab ihrer Praxis bilden. Mit der christlichen Qualität ist der Diakonie jedoch anderes abverlangt, als in der Funktion der „Hof-Dienstleisterin“ blind und unbekümmert das anzubieten, was gemäß den Vorstellungen und Bedürfnissen der etablierten Gesellschaftskräfte an sozialen Dienstleistungen nachgefragt und finanziert wird. Die Diakonie darf sich nicht auf eine harmlose sozialarbeiterische Betulichkeit zurechtstutzen lassen, in der sie das leistet, was recht und billig und bequem ist, um die strukturellen Ungerechtigkeiten in der Verteilung von Lebensmöglichkeiten abdämpfend zu kompensieren, nicht aber an ihnen etwas zu verändern. Zu ihrer christlichen Qualität gehört es, dass sie sich „in die laufenden Auseinandersetzungen um den Reichtum in unserer Gesellschaft einbringt. Die unbequeme Erinnerung daran, dass eine umfassende, alle sozialen Gruppierungen der Gesellschaft in den Blick nehmende Gerechtigkeit noch aussteht, darf nicht durch die einseitige Fixierung auf möglichst professionell erbrachte Dienstleistungen, durch eine möglichst geräuschlose Problementsorgung

³³ ADORNO, THEODOR W.: *Prismen. Kulturkritik und Gesellschaft*, München 1955, 26.

³⁴ ADORNO, THEODOR: *Negative Dialektik*, Frankfurt a. M. 1970 (1966), 353.

in die Vergessenheit abgeschoben werden. Die Diakonie kann sich nicht dorthin abdrängen lassen, wo sie im Ghetto eines fürsorgerischen Qualitätsmanagements zahm wird und nicht mehr laut und vernehmlich die Frage nach der Gerechtigkeit des Ganzen aufwirft.³⁵ Die Gerechtigkeit, um die es ihr zu gehen hat, ist im Magnificat vorgezeichnet: „er stürzt die Mächtigen vom Thron und erhöht die Niedrigen: Die Hungernden beschenkt er mit seinen Gaben und lässt die Reichen leer ausgehen.“ (Lk 1,52f.) Mächtige vom Thron zu stoßen, die Reichen leer ausgehen zu lassen und stattdessen die Niedrigen zu erhöhen, bedeutet für die Diakonie: Sie unterwirft sich nicht den Maßgaben der Mächtigen und macht die Standards der Reichen nicht zu ihren Standards; sie verwendet ihre Ressourcen auch für das, „was nichts bringt“, und begegnet dem mit Wertschätzung, was nach den vorherrschenden Wertungen wertlos ist; sie wendet Zeit auf für den Menschen, Zeit für „zwecklose“ Zuwendungen und für das „bloß Menschliche“, Zeit, die gerade dadurch wertvoll wird, weil es eine für abgewertete Menschen aufgewendete Zeit ist und damit Zeugnis der Zeit, die Gott für den Menschen hat³⁶; sie tut auch dann noch viel, „wenn nichts mehr zu machen ist“³⁷ und gibt dem Nicht-Planbaren und Nicht-Machbaren Raum, weil der Mensch nie zum Objekt einer materiellen oder professionellen Verrechnung gemacht werden kann.

3.4 Bereitschaft, sich schmutzig zu machen

Es gibt in Theologie und Kirche die „Bequemlichkeit des Rigorismus“. Wer Normen und Ideale mit Rigorismus einfordert, gilt als jemand, der hohe Anforderungen erfüllt. Wer hingegen sich tolerierend und flexibel auf Bedürfnisse der Menschen einstellt, wird schnell der Laxheit und Bequemlichkeit bezichtigt. Ich glaube, dass das Gegenteil der Fall ist. Der Rigorismus ist vielfach nur ein Schutzmechanismus für diejenigen, die nur mit Leuten zu tun bekommen möchten, bei denen sie ihre Normen und Ideale erfüllt sehen und mit denen sie sich leicht tun. Er bewahrt vor der Begegnung mit Menschen, die den eigenen Idealen und Normen nicht entsprechen, mit denen zu tun zu haben anstrengend bzw. herausfordernd ist. Das ist die eigentliche Bequemlichkeit, die Bequemlichkeit des Rigorismus. Sie gilt es, in jedweder kirchlichen Praxis zu überwinden. Die Lebenslinie eines jeden Menschen weist Brüche, Versagen und dunkle Stellen auf – und wer das Gegenteil behauptet, macht sich und anderen etwas vor. Notleidende, benachteiligte Menschen haben freilich – das ist der Unterschied – weniger Möglichkeiten, diese Seiten zu verdecken. In der Diakonie braucht es folglich die Bereit-

³⁵ DEGEN, JOHANNES: Die Qualitätsfrage, 270; vgl. ebd. 269.

³⁶ Vgl. ALBUS, MICHAEL: Erwartungen eines Laien an den Priester, in: Lebendige Seelsorge 33 (1982) 201-202.

³⁷ Vgl. HELLER, ANDREAS/HEIMERL, KATHARINA/HUSEBOE, STEIN (Hg.): Wenn nichts mehr zu machen ist, ist noch viel zu tun. Wie alte Menschen würdig sterben können, Freiburg i.Br. 2000.

schaft, sich „schmutzig“ zu machen. Das heißt: Man muss sich dem aussetzen, was nach den Standards unserer Gesellschaft „schmutzig“ ist, was nicht den Idealen und Normalitäten entspricht. Man muss an sich heranlassen, was als unschön, verwerflich, verachtet, tabuisiert, schuldbehaftet gilt, weil man aus der Perspektive des so Bewerteten wahrnimmt, wie mit solchen Wertungen Machtstrukturen geschaffen und Lebensmöglichkeiten unterdrückt werden. Verbunden damit ist die Bereitschaft, in all dem das wahrzunehmen, was auf der eigenen Seite, bei der eigenen Person das „Schmutzige“ ist, wo man selber den Idealen nicht genügt, womit man selber schuldig wird, welche Schatten man bei sich selber aufweist und gegebenenfalls ausgeblendet hat. Eine solche Diakonie muss damit rechnen, dass die Lebenswirklichkeit der Menschen auf sie abfärbt; dass sie sich gemeinsam mit den betroffenen Menschen auf der Seite der Geringgeachteten vorfindet. Aber nur dann befindet sie sich in der Spur jener unverbrüchlichen Treue, die Gott dem Menschen gegenüber erweist. Am Ende meines Zivildienstes in einer Werkstatt für Behinderte bekam ich von den behinderten Mitarbeitern meiner Gruppe ein Buch geschenkt. Die darin enthaltene Widmung möchte ich gerne der Diakonie ans Herz legen, die danach fragt, was ihre christliche Qualität ausmacht und worin sie sich von anderen Dienstleistungsanbietern unterscheiden soll: „*Du aber liebe mich, auch wenn ich schmutzig bin; denn wenn ich sauber wäre, würden mich ja alle lieben.*“