

# Diversität und Inklusion in sozialen, personenbezogenen Dienstleistungsorganisationen – Normalitätskonstruktionen im Horizont gesellschaftlicher Transformation

*Timo Schreiner und Stefan Köngeter*

## Zusammenfassung

Soziale, personenbezogene Dienstleistungsorganisationen (spDLO) werden als Teil der Sozialen Arbeit mit der Erwartung konfrontiert, Diversität zu fördern und Inklusion zu ermöglichen. Gleichzeitig zeigen empirische Analysen, dass diese Organisationen Normalisierungsarbeit leisten. Dieses Spannungsmoment wurde bislang nicht zum Anlass genommen, Praktiken zu Diversität und Inklusion in spDLO empirisch näher zu untersuchen. Im vorliegenden Artikel zeigen wir anhand einer Fallstudie über die Organisationskultur eines deutschen Jugendamts, welche organisationale Praktiken und Deutungsmuster von Diversität und Inklusion beobachtet werden können. Das Ergebnis zeigt, dass in der untersuchten Organisationskultur ein Modus des Umgangs mit Diversität und Inklusion entwickelt wurde, der als NormalitätPlus bezeichnet werden kann. Dieser zeichnet sich dadurch aus, dass „Andersheit“ in die Organisationskultur eingebaut wird, Normalitätsvorstellungen im Kern aber erhalten bleiben.

**Stichwörter:** Qualitative Sozialforschung, soziale Dienstleistungsorganisationen, Diversität und Inklusion, Normalität, NormalitätPlus

## Abstract

Social service organizations as part of social work are expected to promote diversity and enable inclusion. At the same time, empirical analyses reveal that these organizations function as entities which produce normalization. This tension, however, was not used as an opportunity to investigate practices on diversity and inclusion in social service organizations in a systematic manner. This article presents the findings of a case study which analyzed how diversity and inclusion was interpreted and dealt within the organizational culture of a municipal organization of child and youth welfare. The findings show that in the organizational culture a mode of action emerged which is called normality-plus. This mode is characterized by the fact that otherness is integrated into the organizational culture, but, at the same time, the notion of normality is kept untouched.

**Keywords:** Qualitative social research, social service organizations, diversity and inclusion, normality, normality-plus

## 1. Einleitung

Soziale, personenbezogene Dienstleistungsorganisationen (spDLO) spielen heutzutage eine fundamentale Rolle in nationalstaatlich organisierten Wohlfahrtssystemen (Klatetzki 2010). Die Besonderheit dieser Organisationen besteht darin, dass sie in der Regel überwiegend vom Staat finanziert werden, die Leistungserbringung in Ko-Produktion mit ihren Klient\_innen

erfolgt und dabei die Steigerung deren Wohlergehens zum Ziel hat (Schaarschuch 1994). In einer sich transnationalisierenden und globalisierenden Gesellschaft wird zunehmend deutlich, dass sich die sozialen Dienstleistungen und deren Leistungserbringung verändern. In Folge von Migrationsprozessen wird die Diversität der Klient\_innen reflektiert. Es werden fachliche Ansätze diskutiert, wie diese Diversität stärker berücksichtigt werden kann. Unter dem Stichwort der „interkulturellen Öffnung“ werden hier konzeptionelle und organisationale Weiterentwicklungen vorgeschlagen (Bretländer et al. 2015; Schröder 2016; Vanderheiden/Mayer 2014). Allerdings berücksichtigt diese Diskussion einseitig eine Differenzachse (hier: „Kultur“ oder „Ethnie“) und dies vor allem in Hinsicht auf die Klient\_innen, ohne jedoch die komplexe gesellschaftliche Diversität und ihre Bedeutung für Organisationsprozesse zu berücksichtigen oder in einer Perspektivenerweiterung der Frage nach Inklusion in diesen Organisationen nachzugehen. Vor allem aber ist diese Diskussion auf die konzeptionelle Ebene bezogen und bislang empirisch kaum untersucht worden (Good Gingrich/Köngeter 2017). Insofern könnte man pointiert formulieren, dass die spDLO und das Feld „des Sozialen“ (Deleuze 1979) noch weitgehend von einer westlichen bzw. weißen Vorstellung in Bezug auf soziale Dienstleistungen geprägt wird (Kessl/Plöber 2010).

Dieser Mangel an Reflexion über die organisationalen Bedingungen der Erbringung sozialer Dienstleistungen in einer von Diversität geprägten Gesellschaft ist umso erstaunlicher, als Theorieangebot und Forschungen zu Diversität und Inklusion sowohl in anderen Wissenschaftsbereichen weite Verbreitung gefunden haben (bspw. Vertovec 2014), als auch im angelsächsischen Wissenschaftsraum in der Sozialen Arbeit breit rezipiert wurden (Mor Barak 2017). Wir werden im Folgenden näher aufzeigen, wie dieser Mangel an theoretischen und empirischen Reflexionen zu Diversität und Inklusion zu erklären ist und anhand einer Fallanalyse in einer typischen, deutschen spDLO zeigen, welche Deutungsmuster hier dominant sind.

## **2. Diversität und Inklusion im Horizont sozialer personenbezogener Dienstleistungsorganisationen und Normalisierung**

Diversität ist der Begriff für ein Phänomen, das in mehreren Wissenschaftsdisziplinen und Professionen verhandelt und jeweils unterschiedlich kontextualisiert wird. Eine zentrale Bedeutung erlangte der Begriff im Kontext der Wirtschaftswissenschaften und als Diversity Management in Hinblick auf den gezielten Umgang mit Vielfalt in Organisationen. Ursprünglich aus den USA und hier in der Bürgerrechtsbewegung verankert (McDonald 2010), bezieht sich Diversity Management häufig auf For-Profit Organisationen (Brazzel 2003) und setzt sich mit Maßnahmen der Gleichstellung im Arbeitsmarkt auseinander (Krell et al. 2018). Hervorgehoben wird hier, dass Diversity Management für Organisationen Wettbewerbsvorteile bietet. Gleichzeitig wird betont, dass Diversity Management über die Gleichstellung in Betrieben und über das Erzielen von Wettbewerbsvorteilen hinausgehen müsse. Es wird befürchtet, dass Diversität nur für organisationale und ökonomische Zwecke ausgebeutet wird (u.a. Lederle 2008) oder Diversity Management unter Druck gerät, weil sich der Nachweis eines ökonomischen Nutzens nur sehr schwer erbringen lässt (Süß 2009).

Diversität wird in letzter Zeit häufig um den Begriff von Inklusion erweitert (Mor Barak 2015). Zum Ersten wird dabei in Abgrenzung zum Diversitätsbegriff betont, dass Inklusion den Beitrag der verschiedenen Organisationsmitglieder und deren Möglichkeit an organisationalen Prozessen teilzuhaben in den Blick nimmt (ebd.: 85). Zum Zweiten werden damit