

Zeitschrift: Schweizer Heimwesen : Fachblatt VSA
Herausgeber: Verein für Schweizerisches Heimwesen
Band: 54 (1983)
Heft: 9

Buchbesprechung: Die Verheissungen der Dienstleistungsgesellschaft - Soziale Befreiung oder Sozialherrschaft? [Peter Gross]

Autor: M.F.

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 28.01.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

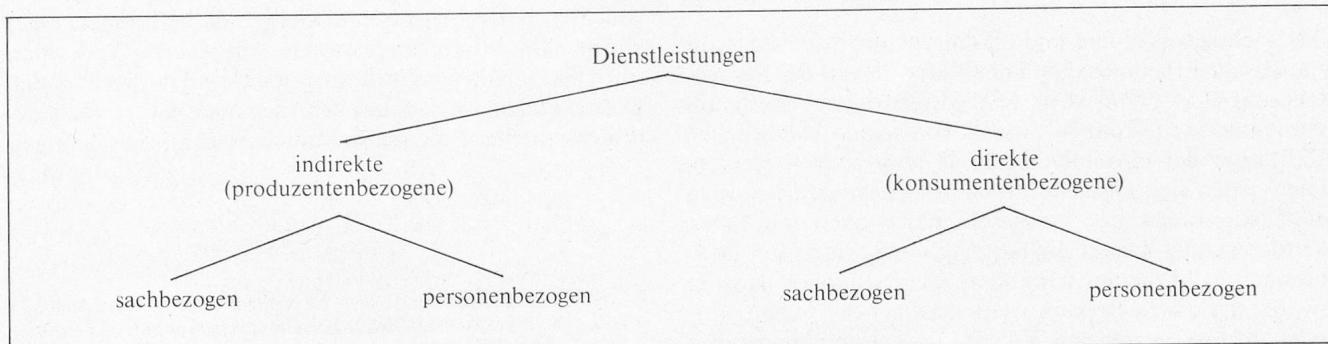
Soziale Befreiung oder Sozialherrschaft?

«Kehrt über die naturwüchsige Zunahme sozialer Dienstleistungen Mitmenschlichkeit, Solidarität und Authentizität in die nachindustriellen Gesellschaften zurück? Wird die Gesellschaft auf diesem lautlosen Wege unmerklich wieder zur Gemeinschaft? Das Beispiel der Sozialpolitik veranschaulicht, dass die sozialpolitische Version der Dienstleistungsgesellschaft, nämlich die sich über eine immer weitere Zunahme sozialer Dienstleistungen automatisch einfindende therapeutische Gesellschaft eine nicht nur *zwiespältige*, sondern eine *unhaltbare* und *gefährliche* Illusion ist» (S. 159; Hervorhebungen im Original).

In seinem neusten Werk, «Die Verheissungen der Dienstleistungsgesellschaft – Soziale Befreiung oder Sozialherrschaft?», aus dem der obige Auszug entstammt, geht der Autor Peter Gross der Frage nach, wieweit die sozialen Systeme der Dienstleistungsgesellschaft ihrem Anspruch, soziale Sicherheit gewährleisten, zu genügen vermögen. Aufgrund seiner Untersuchungen plädiert er dafür, dass professionelle, entgeltliche soziale Hilfe durch unabhängige Selbsthilfegruppen ersetzt werden könnte.

Gewiss, Gross' Thesen werden nicht überall Anklang und Verständnis finden, auch seine Schlussfolgerungen teilen kaum alle sozialpolitisch Interessierten und Informierten.

Der Autor hat sich die Bearbeitung des Themas keineswegs einfach gemacht. Er überlässt Begriffe wie «Dienstleistung» und «Dienstleistungsgesellschaft» keineswegs dem Vorverständnis der Leser, sondern setzt mit der Untersuchung der Schlüsselbegriffe an. Gross untersucht die verschiedenen Auffassungen von «Dienstleistungen», um anschliessend die Theorien zur Dienstleistungsgesellschaft von Fourastié und Bell auf ihre Voraussetzungen und inhaltlichen Aussagen zu überprüfen. Er hält mehrmals fest, dass der Begriff «Dienstleistung» im Gegensatz zu «Dienstleistungsgesellschaft» merkwürdig *blass* und *konturlos* geblieben ist (S. 44; Hervorhebung im Original). Eine Analyse theoretischer Schriften ergab eine grosse Spannweite verdienstiger Tätigkeiten. Der Autor versucht nun mit einer schematischen Übersicht Klarheit über die Arten von Dienstleistungen zu schaffen:



Darstellung 1: Indirekte und direkte, sachbezogene und personenbezogene Dienstleistungen (S. 14)

Gross' Interesse liegt vorwiegend auf den direkten, personenbezogenen Dienstleistungen, wobei er besonders die «sozialen» (die Problematik des Begriffs «sozial» entgeht ihm dabei nicht!) Leistungen fokussiert, die er folgendermassen definiert: «Unter sozialen Dienstleistungen sind nur Sozialleistungen verstanden, welche sich durch einen direkten und *unmittelbaren* Klientenbezug auszeichnen, und bei welchen die Leistung in der Anwesenheit des Klienten erbracht und verbraucht wird. Soziale Dienstleistungen sind, soweit unsere erste Bestimmung, personenbezogene Dienstleistungen im früher definierten Sinne, welche im Rahmen der Sozialpolitik erbracht werden» (S. 92). Als wichtige Elemente kristallisieren sich unter anderem folgende spezifische Eigenschaften der direkten personenbezogenen «Dienstleistung» heraus:

- Der synchrone Kontakt zwischen Produzent und Konsument (beide müssen sich zur Erbringung der Leistung treffen).

- Das «uno-actu-Prinzip» (die «Produktion» der Dienstleistung fällt mit ihrer Konsumation räumlich und zeitlich zusammen) (Der Begriff entstammt der Publikation von Herder-Dornreich/Kötz: Zur Dienstleistungsoökonomik.)
- Die Funktion des Klienten als «kooperierenden Faktor» in der Beziehung bzw. als teilweiser «Mitproduzent» der Dienstleistung.

Nach der Klärung des Begriffs wendet sich der Autor der umgangssprachlich gebräuchlichen, fast schon zum Schlagwort verkommenen Bezeichnung «Dienstleistungsgesellschaft» zu. Obwohl der Ausdruck auf den ersten Blick fassbarer wirkt, ist hier ebenfalls Vorsicht geboten. Auch die häufige Verwendung synonymer Begriffe, wie «tertiärer Bereich», weist in diese Richtung. Gross setzt sich detailliert mit den Theorien der Dienstleistungsgesellschaft

auseinander, untersucht ihre metatheoretischen Prämissen und bezieht Tabellen zur Darstellung seiner Überlegungen ein. Deutlich geht aus seinen Ausführungen hervor, wie unterschiedlich Kategorien der Sozialstatistik über den Dienstleistungsbereich gebildet werden. Als Problematik wird klar bewusst, dass Aussagen wie «Wachstum des Dienstleistungsbereiches» unter anderem vorsichtig aufgenommen werden müssen, da Angaben über die zugrunde

Gross, Peter (1983): Die Verheissungen der Dienstleistungsgesellschaft – Soziale Befreiung oder Sozialherrschaft? Opladen: Westdeutscher Verlag. 202 Seiten, Fr. 25.70.–.

liegende Kategorisierung meist fehlen. Gross stützt sich auf Quellen der BRD, doch auch die schweizerische Sozialstatistik wäre dahingehend kritisch zu überprüfen. Einer kürzlich veröffentlichten Statistik des BIGA kann entnommen werden, dass der Rückgang der Beschäftigtenzahl auf eine starke Abnahme im *sekundären* wie im *Dienstleistungssektor* zurückzuführen ist (Erhebung des BIGA über die Beschäftigungslage im 2. Quartal 1983). Da auch Dienstleistungen im sekundären Bereich erbracht werden, wie Gross deutlich darstellt, müssten diese Angaben aufgrund des Zahlenmaterials auf die getroffenen Gruppierungen überprüft werden, um von einer Abnahme bzw. im gegenteiligen Fall von einem Wachstum sprechen zu können. Nur am Rande sei in diesem Zusammenhang auf dieselbe Problematik bei der Erstellung sog. «Sozialer Indikatoren» verwiesen.

Als wichtiges Problem und oft entscheidenden Faktor für statistische Erhebungen hält der Autor die Art der Kategorisierung fest. Um aber Kategorisierungen überhaupt vornehmen zu können, muss von einer inhaltlichen Definition der einzelnen Bereiche ausgegangen werden. Hier stellen sich ähnliche Probleme wie zu den Begriffen «Dienstleistung» bzw. «-gesellschaft» oben angeführt. Vordergründig scheint die Beschäftigung mit diesen Definitionen wohl theoretisch und akademisch, doch gewinnt sie ihre praktische Brisanz, wenn man sich der *sozialpolitischen* Konsequenzen bewusst wird. Gross greift diejenigen

personenbezogenen Dienstleistungen heraus, die in besonderer Weise problematisch zu sein scheinen, nämlich die im Rahmen der Sozialpolitik erbrachten Hilfen, die er in Anlehnung an Schäfer *, die er mit den Begriffen «Behandlung», «Beratung», «Pflege» und «Betreuung» kennzeichnet. Ausgehend von der problematischen, aber sozialpolitisch wichtigen Definition der «Bedarfslage», untersucht der Autor, wieweit die im sozialen Bereich tätigen Berufe zur Befreiung von Konflikten beizutragen und das Element «Mitmenschlichkeit» in der Gesellschaft zu verbreiten vermögen. Gross' Analyse zielt dahin, dass er gegen eine zunehmende Verberuflichung im Dienstleistungsbereich für die sukzessive Unterstützung von Selbsthilfegruppen bzw. sog. «informeller Sozialsysteme» plädiert und die dominierende gegenwärtig sozialpolitische Richtung in Frage stellt.

Die Thesen Gross' bedeuten für alle im Sozialwesen eine grosse Herausforderung. Die Untersuchung, die aus ökonomischen Gesichtspunkten heraus den Dienstleistungssektor beleuchtet, enthält zweifellos einige stichhaltige und

Peter Gross, geb. 1941, Dr. rer. pol., studierte Soziologie, Nationalökonomie und Betriebswirtschaft. Zuerst tätig als wissenschaftlicher Assistent im Fachbereich Psychologie/Soziologie der Universität Konstanz, heute Professor an der sozial- und wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Universität Bamberg.

bedenkenswerte Argumente. Gerade deshalb müssen sich alle sozialpolitisch Interessierten von diesem Werk angeprochen fühlen und sich mit seinem Inhalt auseinandersetzen. Zudem ist zu wünschen, dass auch aktive Sozialpolitiker jeglicher Prägung sich intensiv damit beschäftigen.

M. F.

* Schäfer, D.: Die sozialen Dienste im Rahmen einer Systematik sozialer Hilfen. In: Blind, A. et al. (Hrsg.): Sozialpolitik und persönliche Existenz. Berlin (1969: 265 – 287).

Für die obligatorische Versicherung Ihrer Mitarbeiter gegen Unfall (UVG) sind Sie bei der Krankenkasse Helvetia an der richtigen Adresse



Wir bieten Arbeitnehmern und Selbstständigerwerbenden den im neuen Unfallversicherungsgesetz UVG festgelegten Versicherungsschutz. Ebenso erhalten Sie bei uns günstige Zusatz- und Ergänzungsversicherungen zu den obligatorischen Minimalleistungen der UVG-Versicherung. Über 1,2 Millionen Versicherte vertrauen uns. Auch Sie können auf unsere Zuverlässigkeit zählen.

Lassen Sie sich beraten oder verlangen Sie unsere Dokumentation.

Wir interessieren uns für Ihre Dokumentation / Beratung über die neue Unfallversicherung UVG.

Name/Firma _____

Telefon _____ Adresse _____

Einsenden an: Krankenkasse Helvetia, Abt. Kollektivversicherungen, Stadelhoferstrasse 25, 8024 Zürich, Tel. 01 / 252 77 30



**Auch fürs UVG
zur Krankenkasse
Helvetia**